

1983-2023. 40 Años de Democracia”.

Auditoría de la Ciudad de Buenos Aires

Informe Ejecutivo

Número:

Buenos Aires,

- **Fecha de Aprobación:** 15/03/2023
- **Código de Proyecto:** 102204
- **Denominación del Proyecto:** Chatbot "Boti"
- **Tipo de Auditoría:** Sistemas
- **Dirección General:** Dirección General de Sistemas de Información
- **Período Bajo Examen:** 2021

Objeto:

Chatbot “BOTI”

Objetivo: Analizar los sistemas, procesos, servicios, y tecnologías que garantizan la operatividad del chatbot “BOTI”

Alcance:

Relevar los sistemas, procesos, servicios y tecnologías necesarios para la operatividad del

chatbot “BOTI”

Limitaciones al Alcance: Sin limitaciones.

Observaciones Relevantes:

No se adjuntan los procedimientos y circuitos administrativos formales vinculados y utilizados para el chatbot BOTI.

Se especifica que los servicios de conectividad en las oficinas de GCABA y el servicio de mesa de ayuda, son brindados por la Agencia de Sistemas de Información. Las actividades de soporte técnico al equipamiento son gestionadas en forma directa por la Subsecretaría de Ciudad Inteligente. No obstante, el auditado no identifica al área responsable de los desarrollos, procesamiento y el back up.

La documentación suministrada por el auditado no expone un proceso de evaluación de asignación del presupuesto y recursos necesarios para que el GCABA sea el titular de la Plataforma y de toda la Propiedad Intelectual vinculada a la misma. De esta manera, la Subsecretaría Ciudad Inteligente, tendría la potestad e independencia de administrar la plataforma o asignar la gestión de la misma a otros proveedores.

No adjunta copia de los Acuerdos de Niveles Operativos firmados con ASInf vigentes durante el año 2021.

No consta la documentación respaldatoria que asegure la firma de convenios de confidencialidad y no divulgación del código fuente con las empresas desarrolladoras de BOTI.

Desde el organismo señalan que ASInf está a cargo de las conexiones físicas y lógicas, sin embargo, no se identifica al responsable del hardware y softwares de protección de las conexiones, direcciones IP, puntos de acceso, Firewall, VPN, etc.

El auditado suministra una tabla parcial mensual correspondiente al año 2021, en la cual se detalla el nivel de satisfacción de los usuarios. No obstante, no se aclara si existen

políticas, procesos y desarrollos específicos que recopilen y analicen el grado de satisfacción del usuario, valores de referencia, cambios y si se realizaron adecuaciones, cuáles fueron los criterios utilizados.

Desde la Subsecretaría Ciudad Inteligente no se aclara si existe un método de monitoreo de riesgo, registro de eventos, evaluación de impactos y su frecuencia. Tampoco las áreas responsables de generar los informes y las acciones correctivas.

Se aclara que el organismo se encuentra llevando a cabo el procedimiento de inscripción de la Base de Datos en la Defensoría del Pueblo, según la Ley CABA N° 1845/05, pero aún no fue culminado.

El auditado expresa que se gestionan los logs mediante un apartado de auditoría, pero no especifica el tipo de acceso, la metodología utilizada para la gestión y el umbral de tiempo de resguardo de los registros.

La información provista por el auditado no asegura que el desarrollo y las modificaciones aplicadas al chatbot cumplan con el Estándar de Desarrollo (ES0901) establecido por ASInf.

No consta la existencia de planes o previsiones de transportabilidad, adecuación, o eventual migración del chatbot desde la solución provista actualmente por el proveedor hacia otros proveedores o instalaciones propias del GCABA. La situación actual no garantiza la continuidad y disponibilidad de BOTI ante imprevistos ocurridos con el proveedor.

No se informa si existen procedimientos de evaluación y clasificación de la información según su criticidad, nivel de confidencialidad, integridad, disponibilidad y privacidad gestionada en BOTI.

El organismo indica que utiliza criterios para la gestión de la información basados en la Ley N° 1845/05 de Protección de Datos Personales, pero no anexa la documentación

respaldatoria que acredite la implementación de los mismos.

Se adjunta el roadmap del chatbot desde el año 2012 pero no se detalla la planificación de corto, mediano y largo plazo desde comienzos del año 2021. No se especifican sus tiempos, recursos necesarios y si fueron aprobados formalmente.

No se expone información respecto de los sistemas operativos, tecnologías y softwares de los dispositivos de trabajo de la Subsecretaría Ciudad Inteligente vinculados a los servidores de BOTI.

No se aportan los procesos de evaluación y clasificación de las áreas críticas vinculadas a BOTI y el acuerdo formalizado con Botmaker S.R.L. Asimismo, no consta el uso de procedimientos formales para el ingreso a las instalaciones en las cuales se encuentran los dispositivos mediante los cuales sea posible acceder al sistema.

No se cuenta con un sistema de tickets que brinde soporte a los usuarios finales (vecinos) para el sistema de chatbot, el cual permita registrar cada caso, dar seguimiento, medir los tiempos y la capacidad de respuesta. Sin embargo, ante un incidente, el usuario final puede realizar la consulta mediante el chatbot, el cual cuenta con un equipo especializado de soporte, o también, con un operador a través del número telefónico 147.

Se manifiesta el uso de pruebas de continuidad basadas en ISO 27001, así como la realización de pruebas de recuperación periódicas y la ejecución de back ups diarios. Sin embargo, no adjunta la documentación respaldatoria de los procedimientos y tareas de back up y recupero, el tipo de información almacenada, el tiempo de guarda, si el proceso es manual o automático, sus responsables, entre otros.

Conclusiones:

El proceso de modernización llevado adelante por el GCABA facilita el acceso a la información, la gestión de trámites y turnos. El incremento de los servicios brindados a los ciudadanos a través de BOTI, permite responder las diferentes consultas y a través de la inteligencia artificial, mejorar permanentemente su desempeño. Los servicios provistos administran y almacenan gran cantidad de información. Por ello, es necesaria la creación y actualización de las políticas informáticas que protejan y aseguren los datos procesados.

Para lograrlo, es esencial la implementación de un adecuado gobierno y gestión de las tecnologías de la información y las comunicaciones. La carencia o fallo en la ejecución de cualquiera de sus políticas podría permitir accesos indeseados a los datos, atentando contra su integridad, confidencialidad, disponibilidad y privacidad. Cabe destacar que el GCABA, en su planificación de desarrollos tecnológicos, debe evaluar costos, beneficios, y sobretodo riesgos. Es de suma utilidad considerar el vínculo y el nivel de dependencia con los proveedores externos en los servicios provistos. También, prever planes de contingencia y transportabilidad a proveedores alternativos o a la infraestructura propia del GCABA, lo cual garantice la continuidad del servicio. Así mismo, debe implementar políticas y acciones para garantizar el correcto trato y almacenamiento de la información generada, en especial la protección de datos personales, por parte de los proveedores de las soluciones informáticas brindadas y de las empresas que ofrecen el servicio de “cloud”. Las tareas de auditoría finalizaron durante el mes de diciembre del año 2022.

Palabras Clave: BOTI, chatbot, bot, atención ciudadana.

-Se encuentra embebido el Informe Final-

