



1983-2023. 40 Años de Democracia”.

Auditoría de la Ciudad de Buenos Aires

Informe Ejecutivo

Número:

IF-2023-00026862-AGCBA-DGSIS

Buenos Aires, Jueves 23 de Noviembre de 2023

INFORME EJECUTIVO

Lugar y fecha de emisión: Buenos Aires, 8 de noviembre 2023

Código de Proyecto: 10.23.01

Denominación del Proyecto: Defensa y Protección al Consumidor

Tipo de Auditoría: Relevamiento

Dirección General: Dirección General Sistemas de Información

Período bajo examen: 2022

Objeto de la Auditoría: Dirección General Defensa y Protección al Consumidor

Objetivo de la Auditoría: Examinar los sistemas, herramientas y procesos tecnológicos

aplicados al control del cumplimiento de los derechos del consumidor.

Alcance: Relevar los sistemas vigentes, analizar el entorno informático y evaluar el nivel de cumplimiento de los marcos normativos tecnológicos.

Limitaciones al Alcance: Sin limitaciones.

Debilidades:

- El auditado manifiesta que los recursos humanos de la DGDYPC son sólo usuarios de los sistemas. No obstante, se destaca la necesidad de dictar cursos de capacitación que suministren los conocimientos respecto a los beneficios ofrecidos por los sistemas.
- No expone los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) y Acuerdos de Nivel Operativo (OLA) recibidos de los proveedores para los servicios tecnológicos.
- Si bien la DGDYPC menciona como responsables a cargo a la empresa Prominente S.A. y a ASInf, no se expone la Política de Análisis de Riesgos Tecnológicos formalizada entre las partes que asegure su cumplimiento, asigne los niveles de servicio, roles y responsabilidades.
- Falta de Políticas para Seguridad Lógica y Física en el que se encuentre definido un sistema de gestión de seguridad de la información (SGSI) que contemple un plan de tratamiento de riesgos, identifique los activos, roles, responsabilidades, alcance, etc.
- No posee Política de Administración de Accesos al Software de Aplicación que garantice la adecuada gestión de accesos de los usuarios al software utilizado.
- Carencia de Política de Resguardo de Información con la finalidad de gestionar el ciclo de vida de los datos, clasificación, frecuencia de actualización, localización física, tipo de soporte, tiempos de conservación, copias de seguridad y restauración.
- No consta la inscripción de la base de datos según la ley CABA N° 1.845/05 de Protección de Datos Personales, tampoco se identifica al área responsable del proceso.
- Carencia de Política de Responsabilidades sobre la Información que asigne los roles relacionados con el acceso a la misma, definiendo al propietario, custodio y usuario.
- No posee Política de Clasificación de la Información en la que se incluya el inventario de los activos según su tipología y la clasificación de la información gestionada según su nivel de confidencialidad, integridad, disponibilidad y criticidad.
- No se adjuntan los manuales de usuario, de normas y procedimientos vinculados a

los sistemas.

- El ingreso a las instalaciones está controlado por personal de vigilancia, aunque el organismo no posee un manual que contenga los procesos de identificación de las áreas críticas, procedimientos de ingreso y sus controles.
- Se detalla un procedimiento a implementar ante la ocurrencia de un incidente, sin embargo, no se exhibe documentación que garantice su cumplimiento y asegure la continuidad de los servicios. Tampoco evaluaciones realizadas en las que se reconozcan los procesos críticos, amenazas, demandas, plazos, disponibilidad de los recursos, objetivos, alcance, etc.
- Carencia de Plan de Contingencia de los sistemas utilizados que identifique los recursos necesarios, humanos y tecnológicos, niveles de servicio, roles y responsables asignados a cada tarea y sus plazos de ejecución, resiliencia, probabilidad de ocurrencia de eventos y sus consecuencias, entre otros.
- Falta de definición e implementación de Política de Prevención de Software Malicioso que incluya las medidas preventivas, detectivas, correctivas y su actualización. Elaboración de informes que especifiquen los ataques recibidos y las acciones para mejorar la protección.

Conclusión/Dictamen: La Dirección General Defensa y Protección al Consumidor, desde su creación, fue incrementando sus servicios, apoyada por gerencias y subgerencias operativas, todas con funciones respaldadas por la tecnología.

El nivel de eficiencia en la administración de los reclamos y trámites llevados adelante por el organismo se encuentra vinculado en forma directa con la integración de los sistemas y aplicaciones.

Para lograr ejecutar los objetivos de gobierno y gestión de las tecnologías y la información, es necesario avalarlos con una estructura organizativa que garantice el cumplimiento de los procesos. Deben cubrirse los roles y responsabilidades con agentes que cuenten con habilidades y competencias específicas.

Por ello, se destaca la conveniencia de incorporar a la Dirección General Defensa y Protección al Consumidor, recursos humanos con capacitación en administración de la información. Las tareas realizadas con el apoyo de agentes con conocimientos técnicos facilitarán el reconocimiento y relevamiento de los incidentes tecnológicos ocurridos en las operaciones diarias de los sistemas.

El aporte de conocimientos favorecerá la interacción con la Gerencia Operativa Plataformas de Atención dependiente de la Subsecretaría Servicios al Ciudadano, permitirá

la implementación de acciones correctivas y procesos de mejora continua.

Palabras Claves: sistemas, defensa, consumidor, software, auditoría.

-Se encuentra embebido el Informe Final -

Digitally signed by sade.agcba.gob.ar
Date: 2023.11.21 13:50:59 -03:00

Hernan Dario Garcia
Supervisor
D.G. Sistemas de Información
Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires

Digitally signed by sade.agcba.gob.ar
Date: 2023.11.23 11:04:15 -03:00

Maria Jose Martelo
Directora de Proyecto
D.G. Sistemas de Información
Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires

Digitally signed by sade.agcba.gob.ar
Date: 2023.11.23 11:14:16 -03:00

Martín Alessandro
Director General
D.G. Sistemas de Información
Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires

Digitally signed by sade.agcba.gob.ar
Date: 2023.11.23 11:14:17 -03:00