



“2024- Año del 30 Aniversario de la Autonomía de la Ciudad de Buenos Aires”

Auditoría de la Ciudad de Buenos Aires

Informe Ejecutivo

Número:

Buenos Aires,

INFORME EJECUTIVO

Lugar y fecha de emisión: Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 29 de mayo 2024

Código de Proyecto: 10.23.06

Denominación del Proyecto: Sistemas de gestión del Instituto de la Vivienda

Tipo de Auditoría: Sistemas

Dirección General: Dirección General Sistemas de Información

Período bajo examen: 2022

Objeto de la Auditoría: Centros de procesamiento y sistemas utilizados en la gestión

Objetivo de la Auditoría: Determinar la eficacia de los sistemas de gestión de créditos

hipotecarios y su plataforma tecnológica

Alcance: Analizar el entorno informático, los sistemas utilizados y el cumplimiento del Marco Normativo Tecnológico vigente en el GCBA

Limitaciones al Alcance: Sin limitaciones.

Observaciones:

- La estructura organizacional definida en el instituto establece la relación jerárquica directa entre el Departamento Seguridad Informática y la Gerencia Operativa Modernización. Por ello, no está garantizada la independencia de las tareas realizadas por los agentes a cargo de la seguridad de la información.
- No se expone un proceso para evaluar si el desarrollo o modificación de las aplicaciones están en línea con los objetivos estratégicos del IVC. No consta la existencia del análisis de factibilidad, recursos necesarios para lo solicitado y la compatibilidad con alguna aplicación existente que pueda ser modificada para dar cobertura al requerimiento.
- La arquitectura de SAC se encuentra montada sobre un servidor Windows Server 2008, dicha versión se encuentra discontinuada y sin soporte por parte del desarrollador, Microsoft.
- Algunos agentes a cargo de las tareas tecnológicas están vinculados con el organismo mediante contratos laborales, los cuales no aseguran la continuidad. Tampoco incentivan ni favorecen el desarrollo de las habilidades de los agentes.
- Los diferentes Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) exhibidos no contienen cláusulas de aceptación y cumplimiento, por parte de los proveedores externos, de la ley CABA N° 1845/05 de Protección de Datos Personales.
- El análisis de riesgos tecnológicos implementado en el organismo no incluye un proceso de recopilación y actualización de datos relevantes vinculados al riesgo. No define el nivel de apetito al riesgo, tolerancia aceptada por el IVC y los procedimientos de mantenimiento y actualización del perfil. Tampoco se especifican los procesos mediante los cuales se articule el riesgo y las vías de comunicación de manera oportuna.
- No se adjunta política de seguridad física que incluya los procesos que garanticen el acceso a los recursos informáticos sólo al personal autorizado, defina los responsables, roles, ingresos y registros en casos de emergencia, sistemas preventivos, correctivos y de detección, etc.
- No exhibe documentación que garantice el cumplimiento de la Ley de Protección de Datos Personales por parte del Instituto de Vivienda CABA o de la Agencia de

Sistemas de Información.

- Carencia de definición de los procesos mediante los que se implemente la política de responsabilidades sobre la información en el ámbito del IVC.
- No consta documentación que acredite la puesta en práctica dentro del IVC de lo establecido en la política de administración de accesos a los recursos de infraestructura tecnológica.

Conclusión/Dictamen: El Instituto de Vivienda de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires gestiona diversas aplicaciones a través de servicios tecnológicos propios, provistos por la Agencia de Sistemas de Información y por terceros.

Puntualmente, el Sistema de Administración de Créditos, con los cambios implementados desde el año 2020, incrementó su funcionalidad, su integración con los sistemas de pago y los reportes emitidos, entre otros.

La planificación del instituto incluye la migración del SAC de Cliente-Servidor a versión Web, la cual, si se respalda con la infraestructura tecnológica necesaria, podría mejorar los tiempos de espera y contar con una interfaz más sencilla e interactiva con el usuario.

En otro orden, los lineamientos de la “Estrategia 2020-2025” proyectan un incremento en los cursos de capacitación de los recursos humanos. La mejora y diversificación de las capacidades técnicas de los agentes permitirían suministrar soporte al equipamiento tecnológico instalado en el IVC minimizando el servicio brindado por terceros.

Se destaca la conveniencia de fijar métricas representativas que expongan el estado de situación actual y sus avances para evaluar el nivel de cumplimiento de la estrategia proyectada.

La estandarización de todas las aplicaciones y sistemas prevista a largo plazo facilitaría el intercambio de la información, optimizando los recursos y minimizando los costos tecnológicos.

Las tareas de auditoría finalizaron en febrero de 2024.

Palabras Claves: Instituto, vivienda, auditoría, sistemas.

- Se encuentra embebido el Informe Final -

