
Auditoría de la Ciudad de Buenos Aires

Informe Ejecutivo

Número:

Buenos Aires,

INFORME EJECUTIVO

Lugar y fecha de emisión: 24 de septiembre de 2025

Código de Proyecto: 10.24.03

Denominación del Proyecto: Sistemas de Regulación y Operación de Servicios de Transporte.

Tipo de Auditoría: Auditoría de Sistemas.

Dirección General: DG de Sistemas de Información.

Período bajo examen: 2023

Objeto de la Auditoría: Sistemas de Regulación y Operación de Servicios de Transporte.

Objetivo de la Auditoría: Analizar los procesos, sistemas y aplicaciones utilizadas. BA Taxi, Sistema de Verificación Técnica Vehicular y el sistema de capacitación a conductores profesionales de taxis.

Alcance: Verificar el nivel de implementación de los marcos tecnológicos vigentes. Evaluar el gobierno y la gestión de la tecnología y la información.

Limitaciones al Alcance: No existieron limitaciones al alcance.

Principales Observaciones:

Observación N° 1: El GCABA no mantiene un vínculo contractual directo con la empresa Emprendimientos Satelitales S.A. (EMPSAT), responsable del sistema SUVTV, sino que su relación se canaliza a través de las empresas concesionarias del Servicio de Verificación Técnica Vehicular Obligatoria.

La Dirección General de Gestión de Servicios de Movilidad (DGGSM) no dispone de la documentación relativa al acuerdo suscripto entre las concesionarias y EMPSAT, lo que impide conocer y verificar los términos del servicio, incluyendo derechos, obligaciones, niveles de servicio, mecanismos de control y cláusulas sobre titularidad y uso de datos. Esta carencia limita la capacidad de control técnico, jurídico y funcional tanto de la DGGSM como de la Secretaría de Transporte (SECT), afectando la gobernanza del servicio. La situación adquiere especial relevancia ante el vencimiento del contrato de concesión previsto para octubre de 2026, ya que no se encuentran definiciones documentadas respecto de la titularidad del software ni del destino final de los datos gestionados por la empresa.

La carencia de documentación que acredita la titularidad del código fuente del sistema SUVTV por parte de la DGGSM constituye un riesgo legal y estratégico. Asimismo, no se han establecido políticas ni medidas para la protección de este activo, ni se ha designado formalmente a responsables, ni se han suscripto convenios de confidencialidad con los proveedores.

Observación N° 2: Se detectó que la DG de Gestión de Servicios de Movilidad (DGGSM) carece de procedimientos formales e informales para la adquisición, desarrollo, mantenimiento y evolución del sistema SUVTV, delegando estas funciones en su totalidad a la empresa proveedora Emprendimientos Satelitales S.A. (EMPSAT). Esta falta de participación técnica y de lineamientos internos genera una fuerte dependencia tecnológica,

limita la capacidad de control y afecta la continuidad, calidad y sostenibilidad del servicio. Además, no existe planificación sobre nuevas funcionalidades o integraciones con otros organismos.

En el caso del sistema BA Taxi, se constató que la DGGSM no ejerce control efectivo sobre su desarrollo, mantenimiento ni ejecución presupuestaria, funciones que en los hechos son asumidas íntegramente por la Agencia de Sistemas de Información (ASINF). La ASINF gestiona de manera exclusiva la relación con los proveedores, define los requerimientos, administra los tickets, aprueba los desarrollos y ejecuta el presupuesto, incluso en procesos licitatorios, sin participación alguna por parte de la DGGSM, a pesar de que los créditos presupuestarios están asignados formalmente a esta DG. Esta situación genera riesgos en términos de gobernabilidad, trazabilidad del gasto y cumplimiento de los objetivos institucionales.

Observación N° 6: No se brindó información técnica suficiente sobre las versiones y distribuciones de los sistemas operativos utilizados en los servidores, ni sobre los frameworks, librerías o versiones específicas empleadas en el desarrollo del sistema SUVTV, el cual utiliza además una versión de MySQL fuera de soporte oficial por parte del proveedor; tampoco se ha informado si existen entornos diferenciados de bases de datos para desarrollo, QA, homologación y producción, lo que impide verificar el cumplimiento de estándares de seguridad, mantenimiento y buenas prácticas del sector..

Observación N° 7: Se identificó la inexistencia de políticas y medidas específicas para proteger la información contenida en las bases de datos de los sistemas BA Taxi y SUVTV, así como la falta de definición de los agentes responsables de la custodia y aquellos con posibilidad de acceso. Tampoco se cuenta con convenios de confidencialidad y no divulgación firmados por dichos agentes, lo que representa un riesgo significativo, especialmente considerando la sensibilidad de los datos personales de los ciudadanos.

Asimismo, no se informó sobre la tecnología o arquitectura de los sistemas de archivos utilizados, ni la implementación de mecanismos de encriptación para proteger los datos sensibles, lo que compromete la confidencialidad, integridad y el cumplimiento de estándares de seguridad.

Por otro lado, no existen rutinas o procesos automáticos de control de calidad, normalización e integridad de la información en las bases de datos y aplicativos de ambos sistemas, lo que impide asegurar la confiabilidad y la alta calidad de los datos gestionados.

Observación N° 8: En los sistemas BA Taxi y SUVTV se constató la falta de

procedimientos definidos para la recolección, tratamiento y análisis sistemático de la información generada, así como la inexistencia de mejoras implementadas a partir de esos datos. Esta carencia limita la capacidad de evaluar el desempeño de los sistemas y de aplicar acciones orientadas a optimizar la eficiencia y calidad de los servicios brindados a la ciudadanía.

Observación N° 10: Se identificaron diversas limitaciones funcionales y de accesibilidad en los sistemas BA Taxi y SUVTV, que afectan la experiencia del usuario, la seguridad y la calidad del servicio. En la aplicación BA Taxi, se constató la falta de funcionalidades clave como la posibilidad de efectuar pagos con tarjeta de crédito a través de Mercado Pago, la preconfiguración de métodos de pago y una versión en idioma inglés, lo que restringe su uso por parte de turistas y limita la accesibilidad e inclusión del sistema.

Asimismo, se detectaron fallas recurrentes en el mecanismo de inicio de sesión mediante la aplicación miBA, obligando a los usuarios a utilizar el "Ingreso Directo" y completando sus datos manualmente. Esto compromete uno de los objetivos principales del sistema: reforzar la seguridad del conductor mediante la identificación confiable del pasajero.

Por otra parte, en el sistema SUVTV se observó que no se permite a los ciudadanos consultar en formato digital los valores detallados de los exámenes técnicos realizados durante la Verificación Técnica Vehicular Obligatoria, brindando únicamente el resultado final y entregando la información técnica completa en formato papel. Esta limitación reduce la transparencia del proceso y restringe el acceso de los titulares a datos relevantes sobre el estado de sus vehículos, siendo recomendable habilitar el acceso digital seguro y restringido de esta información.

Observación N° 12: Se hallaron falencias en la gestión de la información y documentación técnica en los sistemas BA Taxi y SUVTV.

Se identificó la inexistencia de procedimientos formales para la evaluación y clasificación de la información, según criticidad, confidencialidad, integridad, disponibilidad y privacidad, tanto en el sistema BA Taxi como en el SUVTV. Esta carencia afecta la gestión del conocimiento y limita la capacidad para proteger adecuadamente los datos.

En el sistema SUVTV, además, no existe documentación técnica básica (diagramas de entidad-relación, flujos de trabajo u otros) para desarrolladores y administradores, lo que dificulta el análisis, mantenimiento y evolución del sistema, y restringe el control

técnico efectivo por parte del organismo responsable.

Por otro lado, se evidenció una débil gobernanza de los datos. En el caso de BA Taxi, la función de custodia está concentrada en la ASINF, sin que la DGGSM ejerza su rol primario. En SUVTV, la falta de definición formal de procesos y roles en la gestión de activos de información agrava la situación, dado que no existen contratos con la empresa proveedora EMPSAT, que de hecho actúa como custodio de los datos públicos. Esto implica riesgos institucionales en materia de integridad, disponibilidad y control, así como el riesgo de un aprovechamiento indebido de la información técnico-mecánica generada, que posee cierto valor económico..

Observación N° 14: El acceso público al sistema SUVTV se realiza a través del dominio suvttv.com.ar, que no posee la terminación “.gob.ar”, lo que dificulta su identificación como sitio oficial del Gobierno de la Ciudad. Además, la inclusión de un mensaje de advertencia que intenta confirmar la autenticidad del sitio resulta ineficaz para cumplir con su propósito y, por el contrario, puede generar mayor confusión e inseguridad en los usuarios.

Observación N° 15: No hay canales de soporte claros y accesibles, análisis de casos ni acciones de mejora para los sistemas BA Taxi y SUVTV.

Se identificó la falta de un análisis integral y uso sistemático de la información generada en los casos de soporte técnico tanto en BA Taxi como en SUVTV, lo que limita la implementación de mejoras y la optimización de la respuesta a los ciudadanos. En el sistema SUVTV, además, se constató que el instructivo destinado al público no está accesible en el sitio web oficial, lo que reduce la transparencia y dificulta la orientación de los usuarios..

Observación N° 17: Se identificó la falta de estrategias integrales, metas y objetivos de medición, así como de indicadores clave de desempeño (KPI) para los sistemas BA Taxi y SUVTV por parte de la DG de Gestión de Servicios de Movilidad (DGGSM). Estas herramientas son fundamentales para monitorear y mejorar la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios internos y externos.

En BA Taxi, esta carencia se refleja en las calificaciones negativas en tiendas oficiales (ej. 2,5 estrellas en Google Play) que no han sido abordadas con políticas activas de mejora continua ni con acciones coordinadas entre las áreas responsables.

Esta ausencia de gestión estratégica en torno a la percepción y satisfacción del

usuario debilita la efectividad de la política pública y pone en riesgo la adopción sostenida de la app. En aplicaciones de uso masivo, la valoración de los usuarios constituye un activo intangible clave que debe ser monitoreado, analizado y gestionado como parte de los objetivos institucionales. Sin embargo, el GCABA no reconoce la valoración pública de la aplicación como un activo a gestionar. La falta de acciones concretas en este sentido compromete la posibilidad de revertir la imagen negativa acumulada y limita el alcance de la herramienta como servicio público de movilidad.

Observación N° 18: Se evidenció la inexistencia de auditorías previas, internas o externas, específicamente orientadas al sistema SUVTV, así como la falta de mecanismos sistemáticos para evaluar sus dimensiones operativas, tecnológicas, normativas y contractuales. Esta ausencia compromete la trazabilidad y confiabilidad de un componente clave de la política pública de seguridad vial.

En el caso del sistema BA Taxi, no se han implementado acciones de mejora ni cambios sustanciales en respuesta a las observaciones reiteradas formuladas por la Unidad de Auditoría Interna del Ministerio de Infraestructura, vinculadas a la gestión técnica, presupuestaria y organizativa. La falta de medidas correctivas debilita la capacidad institucional para gestionar riesgos y destaca la necesidad de establecer mecanismos formales de seguimiento, planificación y control sobre estos sistemas.

Observación N° 19: Se constató la falta de políticas y medidas para proteger el código fuente del sistema SUVTV frente a posibles pérdidas o accesos indebidos. No se han definido los agentes responsables de la custodia ni existen convenios de confidencialidad y no divulgación firmados, lo que genera un riesgo para la seguridad y la gobernanza del sistema.

Asimismo, tanto en BA Taxi como en SUVTV se evidenció la ausencia de políticas y prácticas específicas de protección de datos personales, a pesar de tratarse de servicios públicos que manejan información sensible de los ciudadanos y que se integran con sistemas de terceros. Esta carencia implica incumplimientos en materia de privacidad y un riesgo adicional para la seguridad de la información.

Finalmente, en el sistema SUVTV no se cuenta con información técnica que permita evaluar aspectos críticos de la infraestructura virtualizada ni se ha acreditado el cumplimiento de los estándares de tecnología y desarrollo definidos por la ASINF, esenciales para asegurar la trazabilidad, seguridad y correcto funcionamiento de estos sistemas

Conclusión/Dictamen: Con respecto al sistema BA TAXI:

Las aplicaciones de transporte privado han cambiado la forma en que las personas se mueven por la ciudad, ofreciendo comodidad, disponibilidad y pago digital. Sin embargo, su operación en Buenos Aires ha generado diversas controversias legales, económicas y de seguridad. En este contexto se desarrolló BA Taxi, la aplicación oficial de taxis del Gobierno porteño.

La existencia de una alternativa pública como BA Taxi no solo moderniza el servicio de taxis, sino que también garantiza mayor seguridad, tarifas predecibles y competencia leal en el sector del transporte. En un contexto donde las aplicaciones privadas han operado con regulaciones ambiguas, una herramienta oficial permite que los ciudadanos accedan a un transporte confiable, sin riesgos de tarifas abusivas ni falta de controles sobre los conductores.

No obstante, la auditoría realizada al sistema BA Taxi evidenció varias áreas de mejora que requieren atención inmediata. Entre los problemas identificados se encuentran limitaciones funcionales y de accesibilidad, como la falta de preconfiguración de métodos de pago, la ausencia de versión en inglés y fallas en el inicio de sesión mediante la aplicación miBA, que obligan a los usuarios a completar sus datos manualmente. Estas deficiencias afectan la experiencia del usuario, reducen la inclusión y dificultan la adopción de la aplicación por parte de turistas y ciudadanos que requieren un servicio ágil y confiable.

Asimismo, se observó la falta de estrategias formales de monitoreo de la satisfacción de los usuarios, reflejada en calificaciones bajas en tiendas oficiales (por ejemplo, 2,5 estrellas en Google Play) que no han sido abordadas con políticas activas de mejora continua. Esta carencia limita la capacidad del organismo para implementar acciones correctivas y optimizar la calidad del servicio, debilitando la efectividad del programa y la percepción pública de la herramienta.

Por último, se identificaron oportunidades de fortalecimiento en la gobernanza de la información y en la trazabilidad operativa del sistema. La inexistencia de documentación técnica completa, indicadores de desempeño claros y rutinas sistemáticas de control de datos impide evaluar de manera integral el funcionamiento del sistema y aplicar mejoras sostenibles. Abordar estas cuestiones permitirá que BA Taxi cumpla plenamente su objetivo de ofrecer un servicio público seguro, accesible y eficiente, alineado con los estándares de calidad esperados por los usuarios y la ciudadanía.

En este sentido, resulta imprescindible que el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires (GCABA) defina una estrategia clara respecto a BA Taxi: debe optar entre desarrollar y mantener una aplicación de taxis que funcione correctamente y cuente con la aceptación del público, o bien discontinuarla. Mantener un sistema que es poco valorado y prácticamente no utilizado por los usuarios constituye el escenario más desfavorable, ya que implica inversión de recursos sin generar beneficios tangibles para la ciudadanía ni contribuir a la mejora del transporte público.

Con respecto al sistema SUVTV:

El análisis del sistema SUVTV puso de manifiesto una relación compleja entre la empresa proveedora, las empresas concesionarias del Servicio de Verificación Técnica Vehicular y el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires (GCABA). El GCABA no mantiene un vínculo contractual directo con la empresa Emprendimientos Satelitales S.A. (EMPSAT), responsable del sistema SUVTV, sino que su relación se canaliza a través de las empresas concesionarias del Servicio de Verificación Técnica Vehicular Obligatoria.

La DG de Gestión de Servicios de Movilidad (DGGSM) no dispone de la documentación relativa al acuerdo suscripto entre las concesionarias y EMPSAT, lo que impide conocer y verificar los términos del servicio, incluyendo derechos, obligaciones, niveles de servicio, mecanismos de control y cláusulas sobre titularidad y uso de datos. Esta carencia limita la capacidad de control técnico, jurídico y funcional tanto de la DGGSM como de la Secretaría de Transporte (SECT), afectando la gobernanza del servicio. La situación adquiere especial relevancia ante el vencimiento del contrato de concesión previsto para octubre de 2026, ya que no existen definiciones documentadas respecto de la titularidad del software ni del destino final de los datos gestionados por la empresa.

Además, se identificaron deficiencias técnicas y operativas. No existen procedimientos claros para la gestión de la información ni para la protección de los datos personales, ni documentación sobre la metodología de desarrollo, control de versiones, entornos intermedios, continuidad operativa ante incidentes críticos o seguridad física de la infraestructura tecnológica. Tampoco se realizan auditorías internas ni se cuenta con indicadores de desempeño que permitan evaluar y mejorar el sistema. La ausencia de estas prácticas afecta la confiabilidad, seguridad y resiliencia de SUVTV.

Otro aspecto relevante es la transparencia y accesibilidad de la información. Los ciudadanos no pueden consultar de manera digital los resultados detallados de las verificaciones técnicas, recibiendo únicamente el resultado final en formato papel, lo que

limita la transparencia del proceso y dificulta el acceso a información relevante sobre el estado de sus vehículos. Además, la falta de políticas que prevengan la aparición de sitios web fraudulentos o intermediarios engañosos incrementa el riesgo de confusión y de que se realicen trámites fuera del canal oficial.

En síntesis, el sistema SUVTV requiere mejoras integrales en gobernanza, documentación, seguridad, continuidad operativa y transparencia para cumplir con su rol institucional. La DGGSM y la Secretaría de Transporte (SECT), en su calidad de autoridad de aplicación, deben atender las observaciones y recomendaciones señaladas en el presente informe, especialmente de cara a la nueva concesión o a la prórroga del servicio de Verificación Técnica Vehicular obligatoria prevista para 2026.

Palabras Claves: Transporte, Movilidad, Taxis, Verificación Técnica Vehicular, VTV, BA TAXI, SUVTV, aplicación, Seguridad Vial, DG de Gestión de Servicios de Movilidad (DGGSM) , Secretaría de Transporte (SECT).

-Se encuentra embebido el Informe Final-