

Objeto:
Relevamiento de la
Gestión de Redes
Sociales Institucionales.

Período auditado:
10 de septiembre de
2022 al 28 de marzo de
2023.

Normativa relevante:
Constitución de la
Ciudad Autónoma de
Buenos Aires.
Leyes N° 70, N° 1.845,
N° 6.292, N° 6.588 y N°
6.590.
Decretos de Necesidad y
Urgencia N° 1/20 y 2/23
Decretos N° 1.000/99 y
N° 80/22.
Resolución N° 134-
SECM/12.

Equipo auditor:
Emilse TEYO
Hugo CONTI GÓMEZ
Alejandra SANCHEZ
VALENCIA
Adrián GIROTTI
Morena PALACIOS
GOÑI
José CARBALLO

Informe Ejecutivo

PROYECTO N° 24/23

Jefe de Gobierno

Secretaría de Comunicación, Contenidos y Participación Ciudadana Subsecretaría Contenido y Producción

Alcance: Los procedimientos de auditoría se desarrollaron entre los días 10 de febrero y 14 de abril de 2023, en forma remota, y las reuniones se llevaron adelante vía *MS Teams* con el personal de la Subsecretaría Contenido y Producción. El período auditado abarca del 10 de septiembre de 2022 hasta el 28 de marzo de 2023.

Limitaciones al alcance:
No existieron.

Principales hallazgos/observaciones:

- Ausencia de políticas, lineamientos, manuales de buenas prácticas y/o procedimientos formales para la gestión de las Redes Sociales (RRSS) del GCABA que establezcan desde qué dispositivos se crean las cuentas, responsables de las mismas, gestión y seguridad de las claves de acceso a las diferentes cuentas, entre otros, lo que permitirían tener un mejor control sobre tan importante activo de información del GCABA y minimizar los riesgos asociados.
- Ausencia de un inventario o base de datos actualizada de las diferentes cuentas de redes sociales oficiales del GCABA, lo cual imposibilitaría conocer la totalidad de las RRSS actualmente en uso por las diferentes áreas de gobierno, como así tampoco los responsables de su gestión.
- Inexistencia de un procedimiento formal de traspaso de las RRSS del GCABA, de particular importancia durante los cambios de funcionarios y durante la transición de la administración entre el gobierno en funciones y el gobierno electo en el ámbito del Poder Ejecutivo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, tal cual es el objeto de la Ley N° 5.640, Proceso de Transición Republicana.
- Del relevamiento realizado surge que no existe un manual de gestión de contenido de las RRSS del GCABA que contemple entre otros los siguientes puntos: uso de la imagen corporativa (colores, tipografía, logos), política de *re-posteo*, políticas de uso de etiquetas o *hashtag*, política de seguimiento de cuentas, estilo de redacción.
- Falta de monitoreo e indicadores de gestión de las redes sociales oficiales, que permitan evaluar la efectividad de la presencia en línea del gobierno, su

capacidad para cumplir con sus objetivos de comunicación y participación ciudadana y definir estrategias para la mejora continua.

Respuesta del organismo al Informe de Auditoría:

Emitió opinión.

Conclusiones y principales recomendaciones:

La gestión de las redes sociales cada vez es más relevante para el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. Estas plataformas digitales no sólo son herramientas fundamentales para establecer una comunicación directa y efectiva con los ciudadanos, sino que también representan un valioso activo de información. La implementación de políticas, lineamientos y procedimientos formales en la gestión de las redes sociales permitirá un mejor control sobre la información, minimizando los riesgos asociados y fortaleciendo la imagen y reputación del gobierno. Asimismo, es esencial adaptarse a los avances tecnológicos y aprovechar las oportunidades que brindan las redes sociales para promover la transparencia, la participación ciudadana y la construcción de una relación sólida y confiable entre el gobierno y los ciudadanos.

Teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado, y si bien no cuenta con competencias específicas entre las asignadas a la Subsecretaría de Contenido y Producción, resulta conveniente promover las recomendaciones incluidas en el Informe de Auditoría a fin de mejorar y unificar la gestión de RRSS (*Facebook, Twitter, Instagram, TikTok y YouTube* entre otros) para todo el Gobierno de la Ciudad.

Finalmente, se destaca la buena predisposición y colaboración de los funcionarios auditados durante el desarrollo de las tareas de auditoría.



GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES
"1983-2023. 40 Años de Democracia"

Hoja Adicional de Firmas
Informe externo Reservado

Número:

Buenos Aires,

Referencia: Informe Ejecutivo - Proyecto N° 24/23.

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 2 pagina/s.