

Objeto:

Verificación del proceso correspondiente al Programa N° 111 "Gobierno e Identidad Digital".

Período auditado:

01/10/2022 al
30/06/2023.

Normativa relevante:

Ley Nacional N° 27.541.
Decretos de Necesidad y Urgencia del P.E.N. N° 260/20 y N° 863/22.
Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
Leyes N° 70 (texto consolidado por Ley N° 6.588) N° 6.507 y N° 6.594.
Decretos de Necesidad y Urgencia N° 1/20 y N° 2/23.
Decretos N° 463/19, N° 215/21, N° 170/22, N° 277/22 y N° 455/22.

Equipo auditor:

Emilse M. TEYO
Pablo E. CORONADO
Daniel E. ALBERINO
Fabiana VARSANO
Ma. de los Ángeles NATALINI

Informe Ejecutivo**PROYECTO N° 72/23****Jefatura de Gabinete de Ministros****Secretaría Innovación y Transformación Digital****Subsecretaría Ciudad Inteligente****Alcance:**

Las tareas de relevamiento fueron realizadas en el ámbito de la Subsecretaría Ciudad Inteligente (en adelante SSCIUI), dependiente de la Secretaría Innovación y Transformación Digital de la Jefatura de Gabinete de Ministros, y en esta Sindicatura General, bajo la modalidad de trabajo remoto¹ y presencial, durante el período comprendido entre el 2 de mayo y el 18 de septiembre del corriente año.

La labor de auditoría se circunscribió a las siguientes actividades:

- Verificación de manuales de procedimientos, procesos aplicados y la estructura existente para la ejecución del Programa N° 111.
- Relevamiento de las metas físicas programadas y ejecutadas.
- Verificación del control realizado por el área de las obligaciones de la empresa adjudicataria, referentes a la contratación "Servicio de Mantenimiento Evolutivo y Desarrollo de *Software* del ecosistema de activos Carpeta miBA"².

Los procedimientos aplicados en el proceso de auditoría fueron los siguientes:

- Análisis de la estructura orgánica funcional y de las funciones de la SSCIUI.
- Relevamiento de los procedimientos y determinación de las acciones y actividades que se desarrollaron en el marco del Programa auditado.
- Envío de mensajes al chatbot de la Ciudad "Boti", a fin de constatar su funcionamiento en las plataformas *WhatsApp*, *Twitter*, *Facebook*, *Telegram* y *Portal Web*.
- Relevamiento del procedimiento existente para solicitar a la empresa adjudicataria la ejecución de los trabajos y verificación del control sobre los trabajos realizados por dicha empresa y de los instrumentos de registro empleados para tal fin.
- Verificación y análisis de las metas físicas planificadas y ejecutadas para cuarto trimestre del año 2022 y primero y segundo trimestre de 2023 reportadas en el Sistema Integrado de Gestión y Administración Financiera (en adelante SIGAF).
- Consulta en el Sistema Integral de Administración de Recursos Humanos y Liquidación de Haberes (SIAL) de la situación de revista y jurisdicción a la que se

¹ Conforme lo establecido por el Decreto N° 147/20 y sus normas modificatorias y complementarias.

² Contratación que tramitó mediante Expediente N° 33.377.481-GCABA-DGCCYA/22. Según lo informado por el auditado esta contratación da cumplimiento al desarrollo de un repositorio seguro de documentación legal certificada definido en el Presupuesto Jurisdiccional del año 2023, Programa N° 111.

encuentran asignados los agentes que se desempeñan en el Programa auditado.

Limitaciones al alcance:

No existieron.

Principales hallazgos/observaciones:

1. Si bien el área tiene un (1) procedimiento documentado denominado “Manual de proceso ágil de DGCIUD”, no cuenta con manuales de procedimientos formalizados, mediante acto administrativo emanado de autoridad competente, que contemplen todas las tareas que realiza, a fin de cumplimentar las funciones del Programa N° 111.
2. A pesar que el área cuenta con tableros de control con información detallada sobre las peticiones realizadas a la empresa adjudicataria y sus correspondientes realización -en los cuales se detallan qué agente realizó cada tarea y las horas que insumió en la misma- ellos no aclaran a que Solicitud de Provisión de Servicio corresponden dichas peticiones.
3. La naturaleza de la definición de la meta física “Conversaciones” implica que su cumplimiento no depende directamente de las acciones de la SSCIUI. Como consecuencia de ello, se constató, en las metas físicas relevadas (correspondientes al último trimestre del año 2022 y primer y segundo trimestre del año 2023), diferencias entre las cantidades programadas, las declaradas como ejecutadas en SIGAF y las informadas como ejecutadas a este Organismo de Control.
4. Si bien el área se encuentra alineada a la política de resguardo de datos de la ASINF, ella no tiene documentado el nivel de servicio (*Service Level Agreement* - en adelante SLA-) de *hosting* con la Agencia de Sistemas de Información - Ley N° 2.689 (en adelante ASINF).
5. Si bien el *chatbot* de la Ciudad “Boti” funciona en las plataformas *WhatsApp* y *Telegram* y en el Portal *Web* del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires (en adelante GCBA), de las pruebas realizadas durante el proceso de auditoría, se constató que “Boti” no brindó respuesta a los mensajes enviados por esta Sindicatura General en las plataformas *Twitter* y *Facebook*³.

Respuesta del organismo al Informe de Auditoría:

Emitió opinión.

Conclusiones y principales recomendaciones:

De las tareas que comprendieron la verificación del proceso correspondiente al Programa N° 111 “Gobierno e Identidad Digital”, que fueron realizadas por esta Sindicatura General en la SSCIUI, resultó que dicho Programa tiene como objetivo el diseño, desarrollo e implementación de iniciativas para mejorar la estructura digital y

³ El equipo de auditoría envió mensajes y no recibió respuesta, en la plataforma *Twitter* (cuenta verificada “Buenos Aires Ciudad”) los días 15 de mayo y 5 de junio de 2023 y en la plataforma *Facebook* (cuenta verificada “Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires”) los días 15 de mayo, 5 de junio, 18 de agosto y 5 de septiembre de 2023.

optimizar la comunicación del GCBA con la ciudadanía.

Del trabajo de auditoría realizado, resulta necesario que la SSCIUI proceda a: 1) Formalizar los manuales de procedimientos que contemplen todas las tareas que realiza en el Programa, 2) Incluir en los tableros de control existentes la información necesaria que permita la completa trazabilidad del proceso relacionado con la contratación "Servicio de Mantenimiento Evolutivo y Desarrollo de *Software* del ecosistema de activos Carpeta miBA", 3) Definir la meta física para el próximo ejercicio y que la nueva meta dependa directamente de las acciones de la SSCIUI, 4) Documentar el nivel de servicio de *hosting* con la ASINF en virtud del marco normativo establecido en la materia, y 5) Arbitrar las acciones tendientes al cumplimiento de lo establecido en el Presupuesto Jurisdiccional respecto del funcionamiento del "Boti" en las plataformas allí señaladas.

Finalmente, se destaca la buena predisposición y colaboración del personal de la SSCIUI, de la Dirección General Ciudadanía Digital (DGCIUD) y de la Dirección General Canales Digitales (DGCDI) 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° 72/23.

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 3 pagina/s.