

Objeto:

Verificación de las medidas de seguridad informática aplicadas al brindar soporte integral para el uso de tecnología informática, realización de instalaciones, actualizaciones y mantenimiento de la infraestructura de redes y comunicaciones en las reparticiones de la jurisdicción

**Período
auditado:**

1° de julio de 2024 al 15 de abril de 2025.

**Normativa
relevante:**

Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
Leyes N° 70, 6.588 y 6.684.
Decretos N° 1.000/99, 387/23, 57/24, 317/24 y 44/25.
Resoluciones N° 182-SGCBA/16, 141-SGCBA/24 y 162-SGCBA/24.

Equipo auditor:

Titular de la UAI:
Lic. Fabián Pettigrew

**Subgerente Operativo
Soporte de Auditoría I:**
Magdalena Circe Gioffre

Informe Ejecutivo

PROYECTO N°003/25
Ministerio de Infraestructura
Dirección General Técnica, Administrativa y Legal

Alcance:

El alcance del presente trabajo se circunscribió a la verificación de las acciones tendientes a brindar soporte integral para el uso de tecnología informática, realización de instalaciones, actualizaciones y mantenimiento de la infraestructura de redes y comunicaciones en el ámbito del Ministerio de Infraestructura.

El período auditado comprende desde el 1° de julio de 2024 hasta el 15 de abril del corriente.

Las tareas de auditoría fueron iniciadas el 4 de febrero de 2025 y finalizaron el día 6 de mayo de 2025. Las mismas se desarrollaron en la Subgerencia Operativa Sistemas y Mesa de Ayuda de la Dirección General Técnica, Administrativa y Legal del Ministerio de Infraestructura y en esta Unidad de Auditoría Interna, del Ministerio de Infraestructura del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, de manera presencial y remota.

Limitaciones al alcance:

No existieron.

Principales hallazgos/observaciones:

1. Si bien en el transcurso de la presente auditoría la Subgerencia Operativa Sistemas y Mesa de Ayuda desarrolló un protocolo interno enviado a esta UAIMI con el título "Procedimientos del Área de Soporte", en éste no se determinan los roles de las personas intervinientes en cada tarea, ni los registros utilizados, ni se definen plazos.
Además, este documento no se encuentra aprobado por acto administrativo formal. La situación descripta implica un riesgo en la eficacia y eficiencia del desarrollo de las tareas del área.
2. Del relevamiento efectuado, así como de las comunicaciones cursadas con la Subgerencia Operativa Sistemas y Mesa de Ayuda, así como con la Agencia de Sistemas de Información – ASI -, surge que, al momento de brindar soporte técnico a los agentes del Ministerio de Infraestructura de forma remota, tanto a aquellos agentes que se encuentran presentes en la oficina, así como en sus hogares, se utilizan programas de asistencia remota tales como *TightVNC* y *Anydesk* que no son recomendados por la ASI (ver Anexo III).
La situación descripta puede vulnerar la protección de datos e información personal de los agentes que reciben soporte técnico.

**Subgerente Operativo
Soporte de Auditoría II:**
Ing. Oscar Molinari

Auditoras:
Dra. Marcela Sambadaro
Sra. Kharin Fink

3. La Subgerencia Operativa no cuenta con un Plan Anual de Acciones propio, que contenga las tareas necesarias para poder cumplir con sus objetivos primarios, así como plazos de cumplimiento, personal necesario para desarrollar las tareas y otra información pertinente, a fin de poder efectuar un seguimiento de la gestión.
Esta situación implica un riesgo para el desarrollo eficaz y eficiente de la gestión.
4. La Subgerencia Operativa no cuenta con indicadores de gestión propios, con definición de meta, plazo, unidad de medida, fuente de información y método de cálculo, que permitan medir el avance en la ejecución de los planes de gestión, así como el cumplimiento de los objetivos anuales en tiempo y forma y evaluar los potenciales desvíos.
La situación descripta implica un riesgo para el desarrollo eficaz y eficiente de la gestión.
No obstante lo mencionado en el párrafo anterior, se destaca la iniciativa tomada a partir de la última semana del mes de marzo de 2025, de efectuar un seguimiento de los tickets recibidos en el sector, situación que ha permitido medir la actividad del área durante un período de nueve (9) días hábiles, desde el 26 de marzo hasta el 7 de abril del corriente año, distinguiéndose los tickets resueltos, los cerrados y los que se encuentran en progreso (activos y planificados).
5. La Subgerencia Operativa no cuenta con un Plan Anual de Capacitaciones para su personal, diseñado en función de los agentes que componen el área, que fomente su desarrollo técnico y profesional, optimizando su desempeño y asegurando que cuenten con las habilidades necesarias para cumplir con los objetivos del área y que conozcan las prácticas más actualizadas de su rubro.
Esta situación implica un riesgo para el desarrollo eficaz y eficiente de la gestión.
6. Del relevamiento efectuado surge que la Subgerencia Operativa presta servicios a novecientos ochenta y cuatro (984) agentes de seis (6) áreas del Ministerio de Infraestructura, para lo cual cuenta únicamente con tres (3) empleados, uno (1) de los cuales pertenece a la planta permanente del GCBA y los dos (2) restantes son contratos de Locación y Obra (ver Anexo III, punto 2).
La escasez de personal en la Subgerencia Operativa, sumado a que la modalidad de contratación de dos (2) de los tres (3) agentes es de carácter transitorio, pone en riesgo el efectivo cumplimiento de los objetivos del área.

Respuesta del organismo al Informe de Auditoría:
Emitió opinión.

Conclusiones y principales recomendaciones:

De las tareas de auditoría realizadas en la Subgerencia Operativa Sistemas y Mesa de Ayuda, dependiente de la Dirección Técnica, Administrativa y Legal del Ministerio de Infraestructura, se concluyen los siguientes aspectos relevantes:

Se evidencia la necesidad de elaborar un manual de procedimientos interno del área, que contemple los roles de las personas intervinientes en cada tarea, los registros utilizados y los plazos y aprobarlo por acto administrativo.

Con relación al soporte técnico remoto, se destaca la iniciativa tomada por la Subgerencia a partir de las reuniones mantenidas con esta Unidad de Auditoría Interna, de adecuar la metodología de trabajo a las pautas impartidas por la ASI, tendiendo de esta forma a optimizar el cumplimiento de los objetivos del área y garantizando la protección de los datos e información que almacenan los agentes de este Ministerio en sus computadoras.

Otro punto importante es la necesidad de elaborar tanto un Plan Anual de Trabajo, como indicadores de gestión, que permitan orientar y monitorear el cumplimiento de los objetivos estratégicos y operativos.

Además, la implementación de un Plan Anual de Capacitaciones fortalecerá las capacidades de los agentes que se desempeñan en el área, asegurando su actualización constante y el conocimiento de las mejores prácticas de su rubro.

Por otra parte, la ampliación y estabilización de la planta funcional permitirá dar sostenibilidad a las tareas desempeñadas por la Subgerencia Operativa, dotando al área de los recursos humanos necesarios para cumplir con sus funciones de forma eficaz y eficiente.

Por último, se destaca la buena predisposición, colaboración y compromiso de la repartición auditada con respecto a los hallazgos detectados con el fin de implementar y mantener un adecuado sistema de control interno.



GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

Hoja Adicional de Firmas
Informe externo Reservado

Número:

Buenos Aires,

Referencia: Informe Ejecutivo - Proyecto N° 3/25

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