

Objeto:
Biblioteca Pública Digital
de la Ciudad.

Período auditado:
Entre el 1° de enero y el
21 de abril de 2025.

Normativa relevante:
Constitución de la
Ciudad Autónoma de
Buenos Aires.
Leyes N° 70, N° 934, N°
3.304, 3.911, N° 6.684 y
N° 6.764.
Decretos N° 2.056/78,
1.000/99, N° 2.000/00,
N° 2.439/03, N° 263/10,
N° 487/14, N° 101/23, N°
387/23 y N° 232/24.
Resoluciones N° 17-
SGCBA/10, N° 177-
ASINF/13, N° 239-
ASINF/14, N° 1-
SGCBA/19, N° 133-
ASINF/20 y N° 22-
SGCBA/23.
Disposición N° 106-
DGPLYPL/09, N° 5-
DGPLBC/21 y N° 98-
DGPLBC/24.

Equipo auditor:
Emilse TEYO
Hugo CONTI GOMEZ
Alejandra SANCHEZ
VALENCIA
José CARBALLO
José GOICOECHEA
Morena PALACIOS
GOÑI
Antú RIGONI

Informe Ejecutivo

PROYECTO N° 24/25
Ministerio de Cultura
Dirección General Promoción del Libro, Bibliotecas y la Cultura

Alcance:

Los procedimientos de auditoría se desarrollaron entre los días 17 de febrero y 29 de abril de 2025, en dependencias de esta Sindicatura General, de la Dirección General Promoción del Libro, Bibliotecas y la Cultura (en adelante DGPLBC) y en catorce (14) de las treinta (30) bibliotecas del Gobierno de la Ciudad.

Limitaciones al alcance:

No se registraron.

Principales hallazgos/observaciones:

1. Se detectaron inconsistencias entre la información publicada en los portales oficiales y la situación real de algunas bibliotecas, como direcciones incorrectas o falta de información sobre cierres.
2. Los ejemplares se identifican mediante códigos manuales y no se utiliza tecnología como códigos de barras o *RFID*¹ impidiendo realizar inventarios físicos de forma ágil, dificulta el seguimiento de ejemplares y afecta la trazabilidad del fondo bibliográfico.
3. Gran parte de los libros donados no están registrados en el sistema Pégamo y se gestionan por fuera en catálogos físicos. Esta situación impide su trazabilidad, dificulta el control y limita la rendición de cuentas sobre el uso de recursos comunitarios.
4. No existe un procedimiento formal para la gestión de incidentes técnicos ni para la recuperación del servicio en caso de fallas. Esta carencia incrementa los tiempos de respuesta y los riesgos de pérdida de datos.
5. La DGPLBC no cuenta con un plan de capacitación periódica ni manuales de procedimiento estandarizados para el uso de Pégamo y los procesos bibliotecarios asociados. La carencia de guías operativas provoca diferencias en la forma de trabajo del personal y genera errores evitables que impactan en la calidad del servicio e impide la implementación de un proceso estandarizado en toda la red de bibliotecas.
6. La Biblioteca Digital Borges (servicio Librandia) carece de una estrategia de difusión mediante la confección y formalización de una planificación integral limitando la adopción de la plataforma por parte de la ciudadanía y desaprovecha la inversión realizada en recursos digitales.
7. La gestión de usuarios morosos no cuenta con un procedimiento documentado que establezca sanciones o penalidades ante el incumplimiento de los plazos de devolución.

¹ **RFID** (Identificación por Radiofrecuencia): Es una tecnología que utiliza ondas de radio para identificar y rastrear objetos de forma automática mediante etiquetas electrónicas (tags), sin necesidad de contacto visual directo

8. La DGPLBC no utiliza indicadores de gestión para monitorear sus procesos clave, ni cuenta con datos sobre el uso de plataformas digitales como Librandia. Esto impide evaluar el desempeño y orientar mejoras basadas en evidencia
9. La DGPLBC no cuenta con un repositorio centralizado que almacene los registros de acceso y transacciones del sistema. Sin estos *logs*, resulta imposible auditar el uso, detectar patrones inusuales o realizar análisis forense en caso de incidentes de seguridad, lo que podría resultar en consecuencias para la seguridad, la detección de problemas y la gestión de recursos.
10. El sistema Pέργamo no está integrado con plataformas clave del GCABA, como miBA o SIGAF², lo que obliga a duplicar tareas manuales y dificulta la gestión de identidad y patrimonio.
11. El sistema Pέργamo no emite alertas automáticas ante vencimientos de préstamos ni bloquea a los ciudadanos en mora. Esto retrasa la devolución de ejemplares y afecta la disponibilidad del acervo.
12. En las sedes se utilizan cuentas de usuario genéricas compartidas en el módulo de préstamos, sin identificación individual de los bibliotecarios. Esto impide asignar responsabilidades, dificulta el control y expone a errores o accesos no autorizados.
13. El catálogo público del sistema no permite visualizar la totalidad del fondo bibliográfico. La búsqueda está limitada al ingreso de títulos, lo que restringe el acceso a la información y afecta la transparencia.
14. Las bibliotecas pueden recibir ejemplares cedidos por otras sedes, lo que dificulta el control del inventario y la trazabilidad de los libros.
15. El sistema Pέργamo no permite a los usuarios realizar reservas en línea, lo que obliga a gestionar todo el proceso de forma presencial generando demoras y limitando la obtención de estadísticas sobre la demanda.
16. No existen acuerdos de nivel de servicio (SLA) con los proveedores de Pέργamo ni de Librandia. Esto deja sin garantías formales sobre la disponibilidad de los sistemas y la atención de incidentes críticos.
17. Para el sistema Pέργamo no hay un proceso documentado para la planificación ni control de cambios del sistema, así como tampoco se registra el historial de versiones. Asimismo, no cuentan con diagramas de entidad-relación y diccionario de datos para el entendimiento de las relaciones entre entidades-atributos y definiciones de los datos registrados
18. Los dos (2) servidores físicos ubicados en Talcahuano operan con recursos limitados y *software* sin licencias oficiales incumpliendo normativas, restringiendo el soporte técnico y elevando el riesgo de fallos e interrupciones del servicio. Asimismo, se constató un incumplimiento generalizado de los lineamientos establecidos en la política de seguridad física, lo que expone los activos críticos de tecnología a riesgos innecesarios.
19. Del escaneo de seguridad efectuado en el *front-end* de las aplicaciones bajo gestión, se detectaron cuatro (4) vulnerabilidades para el caso del Sistema Librandia y veintiuno (21) para el Sistema Pέργamo.
20. Diversas bibliotecas no cuentan con conexión inalámbrica (*Wi-Fi*), lo que limita el uso de servicios digitales por parte de usuarios y personal. Del mismo modo, existen sedes que carecen de líneas telefónicas o mecanismos de contacto directo con el área central ante emergencias, lo que dificulta la resolución rápida de incidentes operativos.

Respuesta del organismo al Informe de Auditoría:
Emitió opinión.

² **SIGAF:** Sistema Integral de Gestión y Administración Financiera.

Conclusiones y principales recomendaciones:

En base a los procedimientos efectuados por esta Sindicatura General, al análisis de la documentación relevada, las verificaciones in situ realizadas y la información remitida por la Dirección General de Promoción del Libro, Bibliotecas y la Cultura (DGPLBC), se concluye que, si bien el sistema bibliotecario cuenta con herramientas operativas que permiten su funcionamiento básico y se han implementado iniciativas orientadas a su modernización, persisten deficiencias que afectan su eficiencia, trazabilidad y calidad general.

Entre los principales aspectos observados se destacan debilidades en la gestión de la información institucional, en la estandarización de los procesos y en la implementación de prácticas alineadas con los estándares de seguridad informática y gestión documental. Asimismo, se detectaron limitaciones tecnológicas tanto en el sistema de gestión Pégamo como en la infraestructura disponible en las sedes, así como la falta de procedimientos formales para ciertas tareas críticas, como la administración del inventario de ejemplares donados y la gestión de usuarios morosos.

No obstante, estas observaciones, se reconoce la actitud proactiva y la buena predisposición demostrada por el equipo de la DGPLBC durante toda la auditoría, facilitando el acceso a la información requerida, colaborando en las instancias de verificación y demostrando interés en avanzar hacia la mejora continua del servicio.

En este contexto, se considera necesario que la DGPLBC priorice la corrección de las debilidades identificadas mediante la formalización de procedimientos críticos, la integración completa del sistema de gestión bibliotecaria con los registros existentes y la mejora de la infraestructura tecnológica en las sedes. También resulta recomendable revisar las capacidades funcionales del sistema Pégamo y asegurar su adecuación a las necesidades operativas actuales.

Estas acciones deberán alinearse con los lineamientos del Marco Normativo de Tecnología de la Información, incorporando principios de trazabilidad, interoperabilidad, seguridad y eficiencia, con el objetivo de optimizar la gestión del servicio bibliotecario y reducir los riesgos asociados a la falta de control automatizado.



G O B I E R N O D E L A C I U D A D D E B U E N O S A I R E S

Hoja Adicional de Firmas
Informe externo Reservado

Número:

Buenos Aires,

Referencia: Informe Ejecutivo - Proyecto N° 24/25.

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