

Objeto:
Gestión del Chatbot
"Boti"

Período auditado:
Entre el 1° de enero y el
30 de junio de 2025.

Normativa relevante:

Constitución de la
Ciudad Autónoma de
Buenos Aires.
Leyes N° 70, N° 3.304,
N° 6.684 y N° 6.764.
Decretos N° 1.000/99, N°
387/23 y N° 298/25.
Resoluciones N° 17-
SGCBA/10, N° 177-
ASINF/13, N° 239-
ASINF/14, N° 1-
SGCBA/19, N° 133-
ASINF/20, N° 22-
SGCBA/23 y N° 497-
SECCO/24.
Disposición N° 4-
DGCDI/24.

Equipo auditor:

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

Informe Ejecutivo

PROYECTO N° 23/25

Jefatura de Gabinete de Ministros

Secretaría Innovación y Transformación Digital

Subsecretaría Ciudad Inteligente

Dirección General Canales Digitales

Alcance:

Los procedimientos de auditoría se desarrollaron entre los días 11 de agosto y 16 de octubre de 2025, en dependencias de esta Sindicatura General y de la Dirección General Canales Digitales (en adelante DGCDI), ubicada en Zavaleta 190, segundo piso, sector amarillo, CABA.

Limitaciones al alcance:

No se registraron.

Principales hallazgos/observaciones:

1. Los procedimientos relativos al mantenimiento, disponibilidad, control de versiones y continuidad operativa del chatbot BOTI se encuentran bajo la órbita de la Gerencia Operativa Producto Canales Digitales, pese a que, según el Decreto N° 298/25, dichas funciones corresponden formalmente a la Gerencia Operativa Plataforma Canales Digitales.
2. Si bien el área cuenta con flujogramas y definición de roles, no dispone de procedimientos formales que regulen las actividades operativas derivadas de sus funciones, según el Decreto N° 298/25.
Las tareas se ejecutan en base a la experiencia del personal, lo que limita la trazabilidad, consistencia y continuidad operativa ante cambios de equipo o rotación de recursos.
3. No existe un documento formal que delimite responsabilidades entre las áreas que intervienen en las integraciones de BOTI con sistemas externos (noventa y nueve -99- servicios). Esta falta de definición genera riesgos de coordinación, trazabilidad y respuesta ante incidentes, pudiendo afectar la continuidad y calidad del servicio.
4. Aunque BOTI opera bajo un modelo *GitOps*¹ que facilita la restauración de entornos, no se identificó un Plan de Contingencia y Recuperación ante Desastres documentado.

¹ **GitOps:** Es una metodología de DevOps que aplica las mejores prácticas de desarrollo de *software* (como el control de versiones) a la automatización de la infraestructura y las operaciones de TI, utilizando el repositorio de *Git* como la única fuente de verdad. En lugar de comandos manuales, los cambios en la infraestructura se realizan actualizando archivos de configuración declarativos en un repositorio de *Git*; las herramientas automatizadas sincronizan el estado en vivo con el estado deseado definido en el repositorio.

El enfoque tecnológico no reemplaza la necesidad de un plan institucional que defina procedimientos, responsables, tiempos de recuperación y simulacros, fundamentales para garantizar la continuidad operativa.

5. El área informó haber realizado una prueba exitosa de restauración de datos, pero no cuenta con evidencia documental debido a restricciones del proveedor. La DGCDI, como titular del servicio, debe disponer internamente del DRP y de la documentación de simulacros, a fin de asegurar la trazabilidad, evaluación y mejora continua de los mecanismos de recuperación.
6. En relación con el sistema de *tickets* de soporte, se constató que la recepción de incidentes y consultas se realiza a través de un correo electrónico, el cual genera automáticamente una tarea en el tablero de control del área. Si bien esta práctica permite canalizar los casos, se trata de un procedimiento no estandarizado que depende de configuraciones internas *ad hoc*. La ausencia de un sistema formal y homologado de gestión de *tickets* puede afectar la trazabilidad, el seguimiento y la capacidad de medir tiempos de resolución, así como debilitar los mecanismos de control y supervisión del soporte brindado.
7. BOTI no informa al ciudadano cuando una integración o servicio externo está fuera de funcionamiento, lo que provoca respuestas inconclusas o bucles conversacionales. La falta de un mensaje genérico de disponibilidad afecta la experiencia del usuario y la transparencia del canal, siendo recomendable implementar un aviso estándar ante interrupciones.
8. Se constató que BOTI aún no se encuentra integrado con la plataforma de Trámites a Distancia (TAD). La falta de interoperabilidad entre BOTI y TAD limita el potencial del *chatbot* como punto único de acceso a los servicios de la Ciudad, reduciendo la posibilidad de ofrecer una experiencia verdaderamente integrada. En la actualidad, los ciudadanos deben interactuar por separado con ambas plataformas para realizar gestiones que podrían resolverse de manera unificada. Esta situación genera fragmentación en la atención digital, disminuye la eficiencia del canal conversacional y afecta la trazabilidad de los trámites.
9. No existe un espacio público de asistencia o repositorio de preguntas frecuentes sobre el uso de BOTI.
Las consultas se canalizan únicamente por *tickets* internos, lo que limita la autogestión ciudadana y genera dependencia del soporte técnico. La creación de un centro de ayuda o sección de FAQs² mejoraría la accesibilidad, eficiencia y experiencia del usuario.

Respuesta del organismo al Informe de Auditoría:
Emitió opinión.

DevOps: Es un conjunto de prácticas, herramientas y una cultura que une a los equipos de desarrollo de *software* (*Dev*) y operaciones de TI (*Ops*) para mejorar la colaboración y la velocidad de entrega de productos de alta calidad. Se enfoca en la automatización y la comunicación continua a lo largo del ciclo de vida del desarrollo, desde la planificación hasta las operaciones, permitiendo un desarrollo más rápido, frecuente y confiable.

² **FAQ** (acrónimo de Frequently Asked Questions, en inglés "Preguntas Frecuentes"): una lista de preguntas comunes y sus respuestas, que se utiliza para resolver dudas habituales de los usuarios sobre un tema, producto o servicio en particular.

Conclusiones y principales recomendaciones:

Del análisis efectuado se concluye que la DGCDI, como dueña de distintos sistemas de gestión del GCABA con los canales digitales de atención, gestiona el *chatbot* BOTI, herramienta que constituye un canal de atención ciudadana de relevancia estratégica dentro del ecosistema digital del GCABA. El área demuestra una gestión tecnológicamente orientada a la innovación, destacándose por su capacidad de articulación con otras dependencias gubernamentales y por su rol en la implementación de herramientas digitales para la ciudadanía.

No obstante, se identifican aspectos a fortalecer vinculados a la gobernanza y la continuidad operativa, particularmente en lo referido a la formalización documental de procesos, así como a la actualización de la normativa vigente alineándose con la práctica operativa efectivamente desarrollada por el área. Asimismo, se destaca la necesidad de aprobar un Plan de Contingencia y Recuperación ante Desastres (DRP), disponer de la evidencia completa de los simulacros realizados y avanzar en la estandarización del sistema de gestión de soporte y *tickets*.

La implementación de estas acciones permitirá optimizar la gestión operativa y tecnológica de BOTI, fortalecer la capacidad institucional de respuesta ante contingencias y asegurar una mayor coherencia entre el marco normativo y la práctica efectiva. En conjunto, estas mejoras favorecerán la continuidad del servicio, la trazabilidad de los procesos y la eficiencia en la atención ciudadana.

Finalmente, se deja constancia de la predisposición y colaboración del personal de la DGCDI durante el desarrollo de la auditoría, dando respuesta en tiempo y forma a los requerimientos efectuados por este Organismo de Control.



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° 23/25.

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