

Objeto:

Verificación del proceso correspondiente a “Formular y proponer iniciativas referentes a la transformación y mejora de los sistemas de información transversales del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”.

Período auditado:

01/01/2025 al 30/06/2025.

Normativa relevante:

Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Leyes N° 70 y N° 6.684 (textos consolidados por Ley N° 6.764).

Decretos N° 387/23, N° 464/23, N° 19/24, N° 94/24, N° 134/24, N° 138/24, N° 199/24, N° 214/24, N° 267/24, N° 334/24, N° 19/25, N° 26/25, N° 45/25, N° 202/25, N° 265/25, N° 298/25 y N° 374/25.

Resolución N° 70-SECITD/22.

Equipo auditor:

Emilse M. TEYO
Pablo E. CORONADO
Sabrina E. BILLONE
Fabiana A. VARSANO
Vanesa R. MORANDO
María de los Á. NATALINI

Informe Ejecutivo**PROYECTO N° 69/25**

Jefatura de Gabinete de Ministros

Secretaría Innovación y Transformación Digital

Subsecretaría Innovación Administrativa

Dirección General Sistemas de Gestión

Alcance:

Las tareas de relevamiento fueron realizadas en el ámbito de la Dirección General Sistemas de Gestión (en adelante DGSGES), dependiente de la Subsecretaría Innovación Administrativa de la Secretaría Innovación y Transformación Digital de la Jefatura de la Gabinete de Ministros, durante el período comprendido entre el 18 de agosto de 2025 y el 17 de noviembre de 2025, y comprendieron los procesos y herramientas utilizadas por la DGSGES para llevar a cabo la formulación y/o proposición de iniciativas referentes a la transformación y mejora de los sistemas transversales del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires (en adelante GCBA) llevadas a cabo durante el período auditado.

Para ello, se procedió a realizar:

La determinación de los sistemas transversales del GCBA sobre los que la DGSGES tiene injerencia.

La determinación y relevamiento de los distintos procesos realizados por el DGSGES para la ejecución del objeto en análisis.

La determinación del universo de las solicitudes y/o propuestas de mejoras y/o transformación de los sistemas transversales del GCBA efectuados durante el período relevado y selección de una muestra. El relevamiento y análisis de las solicitudes y propuestas de mejora seleccionadas en la muestra y canalizadas por el sistema *JIRA*¹.

El relevamiento de los controles internos implementados por la DGSGES para evaluar los procedimientos aplicados a fin de complementar las transformaciones y mejoras de los sistemas de información del GCBA.

Limitaciones al alcance:

A fin de relevar los casos seleccionados en la muestra, se llevó a cabo la reunión de fecha 12 de noviembre de 2025, en la cual el equipo de la DGSGES realizó una demostración en el sistema *JIRA* de cómo accedía a la información de los casos seleccionados en la muestra. En dicha oportunidad, se requirió la documentación respaldatoria de los nueve (9) casos relevados.

¹ Plataforma *JIRA*: Herramienta de Gestión. Plataforma de gestión de proyectos y seguimiento de tareas (*tickets*), usada internamente por la DGSGES para el registro, seguimiento y trazabilidad de las iniciativas de desarrollo y mejora.

En idéntica fecha, mediante correo electrónico, la DGSGES envió un total de siete (7) archivos de formato *Word* que, según sus denominaciones, correspondían a la documentación de respaldo de algunos de los casos relevados, pero sólo seis (6) de ellos se correspondían con la muestra analizada.

Ese mismo día, se reclamó a la auditada los archivos faltantes, los que fueron puestos a disposición por parte de la DGSGES a través de una carpeta compartida en la plataforma *SharePoint* que estuvo disponible hasta las 10:40 horas del día 13 de noviembre 2025, momento a partir del cual esta Sindicatura General no pudo acceder más a la mentada carpeta (dado que al intentar hacerlo esa plataforma brindaba el siguiente mensaje: “*Error 404*”).

Ante el reclamo efectuado a la DGSGES, ésta expresó la imposibilidad de corregir dicha situación de forma inmediata.

La limitación en el acceso seguía persistiendo hasta la fecha de redacción del presente Informe (el 14 de noviembre de 2025), por lo que no se contó con la totalidad de la documentación respaldatoria de los casos relevados en el sistema *JIRA*.

Principales hallazgos/observaciones:

1. La DGSGES no posee un manual de procedimientos para llevar adelante las actividades inherentes al cumplimiento del proceso auditado, como así también las referidas al resto de sus responsabilidades primarias.

2. El área auditada carece de un sistema de registro centralizado y unificado para el asiento de las solicitudes y propuestas de mejoras y/o transformaciones efectuadas sobre los sistemas transversales del GCBA, contando únicamente para ello con plataformas parciales e independientes (*JIRA*, *Ticketera de Dynform*² y *NOC*³) que solo brindan métricas fragmentadas, circunstancia que conlleva a que el área desconozca el universo total de las tareas gestionadas.

Lo expuesto, además, afecta la trazabilidad integral de las solicitudes y propuestas mencionadas y su medición automatizada, lo que restringe la presentación de informes completos y fehacientes sobre las solicitudes y propuestas de mejoras y/o transformaciones de los sistemas intervenidos.

3. La DGSGES no posee registros o reportes formales que documenten o den cuenta del proceso de análisis y diagnóstico estratégico del estado de los sistemas transversales del GCBA en forma previa a la identificación de una mejora o requerimiento.

4. De la muestra seleccionada y la documentación proporcionada por la DGSGES, se detectaron inconsistencias entre los procesos detallados por la auditada (trazabilidad desde el ingreso de una solicitud y/o propuesta hasta su finalización) y la gestión registrada en la Plataforma *JIRA*.

Respuesta del organismo al Informe de Auditoría:

Emitió opinión.

² *Dynamic Forms (DYNFORMS)*. Es la herramienta técnica que permite crear, modificar y gestionar formularios digitales flexibles que son utilizados por las distintas áreas del GCBA para la carga de datos en sus trámites.

³ *NOC*: Sistema de *tickets*/Mesa de Ayuda del GCBA (<https://noc-mesa.buenosaires.gob.ar>).

Conclusiones y principales recomendaciones:

En virtud de las tareas realizadas por esta Sindicatura General en la Dirección General Sistemas de Gestión, dependiente de la Subsecretaría Innovación Administrativa de la Secretaría Innovación y Transformación Digital de la Jefatura de Gabinete de Ministros, respecto de la verificación del proceso correspondiente a *“Formular y proponer iniciativas referentes a la transformación y mejora de los sistemas de información transversales del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”*, se estima conveniente que el área auditada elabore y apruebe un Manual de Procedimientos en el que se establezcan formalmente los circuitos administrativos, los actores intervinientes del área y las tareas necesarias para cumplir con las responsabilidades primarias asignadas y las actividades del proceso auditado. Asimismo, se recomienda definir acciones correctivas y mecanismos de control internos que aseguren la trazabilidad completa de todas las iniciativas, propuestas y/o solicitudes y prevenir inconsistencias como las detectadas en este Informe.

Por último, se sugiere la creación de un sistema unificado y centralizado para la gestión de solicitudes y/o propuestas de mejora de los sistemas transversales del GCBA. Ello con el objetivo de fortalecer el control interno y las acciones llevadas a cabo en el área. Además, se requiere que la DGSGES implemente un proceso formal y periódico de diagnóstico estratégico de esos sistemas, complementario a la gestión operativa (Plataforma *JIRA*), a efectos de contar con una visión completa del estado de la infraestructura tecnológica.



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° 69/25.

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