

Objeto:

Verificación del Cumplimiento de la Responsabilidad Primaria de: "Definir y actualizar los estándares de usabilidad y diseño de los activos digitales del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, incluyendo las aplicaciones web y móviles que permitan brindar una experiencia centrada en los ciudadanos y usuarios"

Período**auditado:**

1° enero al 30 noviembre de 2025

Normativa**relevante:**

Ley N° 26.653
Ley N° 3.304
Ley N° 6.684
Decreto N° 282/21
Decreto N° 387/23
Decreto N° 374/25
Resolución N° 94-GCABA-SECITD/23
Resolución N° 162-GCABA-SGCBA/24

Equipo auditor:

Cdra. María Florencia
Fernández Camarda
Dra. María Inés
Arredondo
Cdra. Silvia P. Zelaya
Cdr. Manuel de J. Paz
Lic. Carlos Loyola

Informe Ejecutivo IFAUD-2025-20-GCABA-UAIMJG**PROYECTO N°011/25****Jefatura de Gabinete de Ministros****Secretaría Innovación y Transformación Digital (SECITD)****Subsecretaría Ciudad Inteligente (SSCIUI)****Dirección General Canales Digitales (DGCDI)****Alcance:**

El alcance del presente trabajo comprende el relevamiento y análisis de los procesos internos, así como de los registros y documentación que respaldan las acciones desarrolladas en cumplimiento de la responsabilidad primaria objeto de auditoría, correspondientes al período comprendido entre enero y noviembre de 2025.

Las tareas de auditoría se llevaron a cabo en la Dirección General Canales Digitales (en adelante DGCDI), con sede en la calle Zavaleta N° 190, 2° piso, CABA y en el ámbito de esta Unidad de Auditoría Interna, ubicada en la calle Uspallata N° 3160, planta baja, CABA, habiendo dado inicio a las mismas el día 3 de septiembre de 2025 y finalizado el día 29 de diciembre del corriente año.

Principales Procedimientos aplicados:

1. Compilación y análisis de la normativa vigente referente al objeto de la auditoría.
2. Relevamiento y verificación de la estructura orgánico funcional y de las responsabilidades primarias asignadas a la DGCDI al momento de la realización de la presente auditoría.
3. Requerimiento al Organismo auditado mediante la Nota N° NO-2025-42961361-GCABA-UAIMJG de la información y documentación relativa al objeto de la auditoría que se detalla a continuación:
 - ✓ Normativa vigente (decretos/resoluciones/disposiciones etc.) que asignen la responsabilidad de definir y actualizar los estándares de usabilidad y diseño digital en el ámbito del GCBA.
 - ✓ Procedimiento formal vigente para la adopción, actualización y mantenimiento del sistema de diseño empleado en el GCBA.
 - ✓ Manuales, guías técnicas, instructivos o repositorios oficiales vigentes que documenten los estándares de usabilidad y diseño actualmente en uso.
 - ✓ Periodicidad de actualización de los estándares del sistema de diseño y forma en que se documentan los cambios (manuales, repositorios, circulares internas u otros).
 - ✓ Mecanismos implementados para verificar y asegurar la aplicación de los estándares de diseño en los activos digitales del Gobierno de la Ciudad (aplicaciones web y móviles).
 - ✓ Identificación de las áreas y/o perfiles responsables de definir, revisar y aprobar los estándares de usabilidad y diseño del GCBA.
 - ✓ Estrategias o acciones de capacitación y difusión sobre el uso del sistema de diseño dirigidas a equipos internos y externos (proveedores, contratistas, otras

- áreas de GCBA).
- ✓ Herramientas, indicadores o métricas utilizados para evaluar el cumplimiento de los estándares de usabilidad en los activos digitales.
 - ✓ Procedimientos de gestión de incidencias y desvíos detectados respecto al cumplimiento de los lineamientos del sistema de diseño.
 - ✓ Mecanismos de retroalimentación ciudadana o de usuarios que se consideren en la revisión o actualización de los estándares.
 - ✓ Planificación del área para llevar a cabo mejoras de diseño en los activos digitales del Gobierno de la Ciudad durante el año 2024 y 2025.
 - ✓ Listado de plataformas y/o activos digitales con los que cuenta el Gobierno de la Ciudad, especificando aquellas sobre las que se aplicó los estándares del sistema de diseño.
 - ✓ Detalle de las compras y contrataciones llevadas a cabo a los efectos de proveer los servicios que demandan la aplicación del sistema de diseño, con indicación de Expediente Electrónico, objeto de contratación y monto.
4. Relevamiento y análisis detallado de la información, documentación y enlaces de interés remitidos por el Organismo auditado, en respuesta a los requerimientos formulados en el punto 2.2.4, mediante la Nota N° NO-2025-44349576-GCABA-DGCDI (IF-2025-44348030-GCABA-DGCDI).
 5. Verificación y análisis de las acciones, procesos y tareas llevadas adelante por la DGCDI, a fin de dar cumplimiento a la Responsabilidad Primaria objeto de auditoría.
 6. Solicitud de información adicional a la DGCDI, cursada mediante correo electrónico de fecha 3 de noviembre de 2025, a efectos de obtener registros y documentación de respaldo vinculados a las siguientes acciones:
 - ✓ Comunicaciones realizadas sobre las actualizaciones del Sistema de Diseño Obelisco;
 - ✓ Auditorías pasivas, activas y proactivas efectuadas sobre los sitios web donde se aplica dicho sistema;
 - ✓ Nómina del personal por perfil, y documentación que define las funciones y responsabilidades asignadas a cada rol;
 - ✓ Capacitaciones brindadas a las áreas del Gobierno de la Ciudad responsables de productos y servicios digitales;
 - ✓ Indicadores, checklists, métricas u otros instrumentos de control utilizados;
 - ✓ Reporte de incidencias y su correspondiente seguimiento;
 - ✓ Mediciones de satisfacción de usuarios, pruebas de usuario y focus groups, canales de contacto directo e indicadores de comportamiento;
 - ✓ Planificación de acciones previstas en los distintos activos digitales, incluyendo plazos, cronogramas y responsables asignados.
 7. Análisis y relevamiento de la información adicional remitida por el área mediante correo electrónico y Nota N° NO-2025-49428417-GCABA-DGCDI, de fecha 13 y 14 de noviembre de 2025, respectivamente.

Limitaciones al alcance:

No existieron.

Principales hallazgos/observaciones:

No se formularon.

Respuesta del organismo al Informe de Auditoría:

No requiere opinión.

Conclusiones y principales recomendaciones:

Como resultado de las tareas de verificación realizadas por esta Unidad de Auditoría Interna en la Dirección General Canales Digitales, se concluye que dicho organismo desarrolla los procedimientos, herramientas y acciones necesarios para dar cumplimiento a la Responsabilidad Primaria de: *“Definir y actualizar los estándares de usabilidad y diseño de los activos digitales del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, incluyendo las aplicaciones web y móviles que permitan brindar una experiencia centrada en los ciudadanos y usuarios”*.

Cabe destacar las acciones implementadas y la gestión desarrollada por la Dirección General durante el período analizado, evidenciadas a través de la existencia y evolución del Sistema de Diseño Obelisco, los mecanismos de planificación, las instancias de control y aseguramiento de la calidad del diseño, así como las auditorías y evaluaciones orientadas a garantizar la correcta aplicación de los estándares definidos. Dichas prácticas han permitido el cumplimiento efectivo de la responsabilidad auditada, sin que se hayan identificado observaciones ni hallazgos que requieran regularización por parte del organismo.

En función de lo expuesto, se recomienda mantener y fortalecer los mecanismos implementados, en tanto han demostrado ser eficaces para consolidar una experiencia digital coherente, accesible y centrada en el ciudadano, en beneficio de los usuarios de los activos digitales del Gobierno de la Ciudad.



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° 011/25.

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