



AUDITORIA GENERAL
DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

"2024 - Año del 30 Aniversario de la Autonomía de la Ciudad de Buenos Aires"



AUDITORIA GENERAL
DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

Informe Final de Auditoría

Con Informe Ejecutivo

Proyecto N° 10.24.05

SECRETARÍA DE TRANSFORMACIÓN CULTURAL

Periodo 2023

Buenos Aires, septiembre 2024



AUDITORIA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

JEAN JAURES 220 - CIUDAD DE BUENOS AIRES

Presidente

Dra. Mariana Inés GAGLIARDI

Auditores Generales

Dr. Juan José CALANDRI

Dra. Jorgelina Marisa CARNEVALE

Lic. Patricia Alejandra CASERES

Dr. Pablo CLUSELLAS

Lic. José Luis GIUSTI

Dr. Lisandro Mariano TESZKIEWICZ

Código de Proyecto: 10.24.05

Nombre del Proyecto Auditoría: Secretaría de Transformación Cultural

Tipo de auditoría: Relevamiento

Organismo auditado: Secretaría de Transformación Cultural

Objeto: Secretaría de Transformación Cultural.

Objetivo: Relevar los procesos tecnológicos y sistemas utilizados en la Secretaría de Transformación Cultural.

Alcance: Analizar la infraestructura informática, servicios utilizados, gestión de la información y el nivel de implementación de los marcos normativos tecnológicos.

Jurisdicción / Unidad Ejecutora: 21 - Jefatura de Gabinete de Ministros - Unidad Ejecutora 7309 - Secretaría de Transformación Cultural.

Período a Auditar: 2023

Supervisor: Mg. Hernán García

INFORME EJECUTIVO

Lugar y fecha de emisión: Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 11 de septiembre 2024

Código de Proyecto: 10.24.05

Denominación del Proyecto: Secretaría de Transformación Cultural

Tipo de Auditoría: Relevamiento

Dirección General: Dirección General Sistemas de Información

Período bajo examen: 2023

Objeto de la Auditoría: Secretaría de Transformación Cultural.

Objetivo de la Auditoría: Relevar los procesos tecnológicos y sistemas utilizados en la Secretaría de Transformación Cultural.

Alcance: Analizar la infraestructura informática, servicios utilizados, gestión de la información y el nivel de implementación de los marcos normativos tecnológicos.

Limitaciones al Alcance: Sin limitaciones.

Debilidades:

- ✓ La Secretaría de Transformación Cultural carece de planes a corto, mediano y largo plazo en relación al sistema utilizado, limitando así el cumplimiento de las responsabilidades primarias asignadas con respecto a los indicadores y herramientas de medición de impacto sobre las iniciativas de transformación cultural.
- ✓ Falta de procesos tecnológicos usados para dar cumplimiento a las acciones tendientes a la gestión del cambio para la transformación digital.
- ✓ No existe un modelo de evaluación de oportunidades de mejora, tampoco un proceso de análisis de innovación con tecnologías emergentes.
- ✓ El personal de la secretaria afectado a las tareas tecnológicas posee un vínculo laboral frágil que afecta en forma directa la continuidad de los servicios provistos por el organismo.
- ✓ Ausencia de Acuerdos de Nivel Operativo (OLA) por los servicios tecnológicos provistos por la Agencia de Sistemas de Información.
- ✓ No anexa documentación con la descripción de los niveles de servicios tecnológicos mínimos requeridos por la Secretaría de Transformación Cultural a la Agencia de Sistemas de Información.

- ✓ Carencia de política y modelo de análisis de riesgos tecnológicos que minimicen las vulnerabilidades y las pérdidas de información.
- ✓ No existe un sistema de gestión de seguridad de la información conformado por políticas, procesos, herramientas y controles que certifiquen el cumplimiento legal, normativo y la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información administrada.
- ✓ La secretaría no cuenta con política de resguardo de la información que defina la frecuencia, el tipo de soporte, localización física, plazos de conservación y los responsables de llevar a cabo los procesos.
- ✓ Inexistencia de política de gestión de datos que instaure una estrategia de depuración y los procesos e infraestructura necesaria para la gestión de metadatos.¹
- ✓ No posee política de clasificación de la información que contemple y clasifique la misma según los niveles de confidencialidad, criticidad, integridad, disponibilidad y privacidad.
- ✓ Carencia de política de responsabilidades sobre la información que incluya la definición del propietario, custodio, usuario y las responsabilidades asignadas a la estructura organizativa.
- ✓ Falta de política de gestión de activos que identifique el inventario y lo priorice según su tipología.
- ✓ La información administrada por el organismo no se encuentra almacenada en una base de datos, por ello, los datos gestionados carecen de integridad, seguridad, disponibilidad, confidencialidad y privacidad.
- ✓ La SECTC no dispone de procedimientos de evaluación y clasificación de las áreas críticas que aseguren sólo el acceso al personal autorizado.
- ✓ El organismo no tiene plan de contingencia para "BADA Desde Adentro" que garantice la continuidad de los servicios ofrecidos.
- ✓ No posee plan de recuperación de desastres que asigne eficazmente los roles y recursos con el fin de restaurar el acceso a la infraestructura tecnológica y a los sistemas afectados por un evento no deseado.
- ✓ No se adjunta documentación que asegure la existencia de indicadores de medición de satisfacción de los agentes pertenecientes al GCBA respecto de los canales de comunicación utilizados.

¹ Son datos que brindan información respecto de los datos producidos que facilitan la búsqueda y localización de los datos que resulten relevantes.

Conclusión/Dictamen:

El portal "BA Desde Adentro" es la herramienta fundamental mediante la cual la Secretaría gestiona los contenidos dirigidos a los recursos humanos del GCBA.

Si bien existen otros canales, los mismos son complementarios, ya que la gestión de la información está centralizada a través de BADA.

Los componentes que integran el gobierno de la tecnología no interactúan entre sí estableciendo un sistema de gobierno holístico.

Se destaca la necesidad de implementar una planificación que determine los objetivos de gobierno tecnológicos soportados por sus correspondientes objetivos de gestión.

Para ello, es esencial establecer una estructura organizativa que lleve a cabo los procesos y agentes que cuenten con habilidades para realizar sus tareas, los cuales conozcan los principios organizacionales y se encuentren respaldados por una infraestructura tecnológica acorde.

En resumen, que los componentes de gobierno sean aplicados a la organización en forma individual y también colectiva.

Es conveniente establecer una arquitectura de procesos, información, datos, aplicaciones y tecnología que incremente la eficiencia de la Secretaría de Transformación Cultural y asegure la evolución del organismo a lo largo del tiempo.

Palabras Claves: Auditoría, transformación, cultural, Secretaría.

INFORME FINAL DE AUDITORÍA
"SECRETARÍA TRANSFORMACIÓN CULTURAL"
PROYECTO N° 10.24.05

DESTINATARIO

Señora
Presidenta
Legislatura Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Dra. Clara Muzzio
S / D

En uso de las facultades conferidas por los artículos 131, 132 y 136 de la Ley 70 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y conforme a lo dispuesto en el artículo 135 de la Constitución de la Ciudad, la Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires ha procedido a efectuar una auditoría de relevamiento en el ámbito de la Secretaría de Transformación Cultural.

OBJETO DE AUDITORIA

- I. Secretaría de Transformación Cultural.

OBJETIVO DE LA AUDITORIA

- II. Relevar los procesos tecnológicos y sistemas utilizados en la Secretaría de Transformación Cultural.

ALCANCE DEL EXAMEN

- III. Analizar la infraestructura informática, servicios utilizados, gestión de la información y el nivel de implementación de los marcos normativos tecnológicos.

Marco Normativo

Se utilizará el siguiente marco normativo:

Normas Básicas de Auditoría Externa de la AGCBA² y las Normas Básicas de Auditoría de Sistemas de la AGCBA,³ la Ley 70 CABA, Ley 325 CABA y complementarias.

Marco de Referencia COBIT 2019 (Control Objectives for Information and Related Technology). Capítulo Buenos Aires.⁴

Las normas y recomendaciones establecidas por ASInf (Resolución N°177/ASInf/13 y ampliaciones).⁵

Procedimientos realizados

Recopilación de información vinculada a la auditoría en sitios oficiales del GCBA.

Se envió nota al auditado para dar inicio al proyecto de auditoría.

Se realizó una entrevista con los responsables a cargo del organismo y las áreas relacionadas con los procesos tecnológicos y sistemas utilizados.

Se solicitó información respecto de las leyes y normativa, el organigrama y sus cambios, presupuesto, dotación a cargo de las tareas tecnológicas, formación profesional, cursos realizados y planificados.

Se requirió documentación de los sistemas utilizados, procesos ejecutados para la evaluación de factibilidad, desarrollos internos y externos, recursos humanos que realizan el mantenimiento, responsables, entre otros.

Anexar y describir todos los servicios tecnológicos utilizados identificando al proveedor, interno o externo y los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) y Acuerdos de Nivel Operativo (OLA).

Se solicitó el detalle de la infraestructura informática. La documentación vinculada con la implementación de las políticas tecnológicas establecidas por la Agencia de Sistemas de Información (ASInf).

² Normas Básicas de Auditoría Externa de AGCBA. Obtenido el año 2000 en: <https://n9.cl/brtgv> [Accedido el 28/2/24]

³ Normas Básicas de Auditoría de Sistemas. Obtenido el mes de octubre del año 2000 en: <https://n9.cl/89yuy> [Accedido el 28/2/24]

⁴ Normas COBIT 2019. Obtenido el año 2019 en: <https://www.isaca.org/resources/cobit> [Accedido el 28/2/24]

⁵ Resolución N°177/ASInf/13. Obtenido el día 6 de noviembre del año 2013 en: <https://n9.cl/t5kbq> [Accedido el 28/2/24]

Se evaluó la información recibida, las respuestas dadas por el auditado y el nivel de cumplimiento del Marco de Referencia COBIT 2019 y la Resolución N°177/ASInf/13 y ampliatorias).

Se visitaron las instalaciones, se relevó el entorno físico y se verificó, mediante una demo, el sistema "BADA Desde Adentro".

IV. LIMITACIONES AL ALCANCE

Sin limitaciones.

V. ACLARACIONES PREVIAS

Jurisdicción y Presupuesto

En la sanción del presupuesto para el año 2023 en la Distribución Administrativa de Créditos, Anexo III, se asignó a la Secretaría de Transformación Cultural, a través de la Jurisdicción 21, Jefatura de Gabinete de Ministros, Unidad Ejecutora 7309, la suma de \$ 767.534.848. (ANEXO I)

Del mencionado presupuesto, se asignaron a "Actividades Comunes", \$ 512.242.478. En la descripción de las actividades se incluye el suministro para las bases de funcionamiento, asesoramiento y gestión requeridas por los programas que conforman la Secretaría de Transformación Cultural (SECTC).

Ha de tenerse presente que esa Secretaría tiene a su cargo la asignación de los recursos para el conjunto de las tareas vinculadas a la conducción de los programas de referencia, asimismo, para la administración de los servicios generales. (ANEXO II)

El presupuesto vigente asignado al inciso 4, partida principal 3, partida parcial 6, "Equipos de Computación" es de \$ 26.881.825.

Normativa

Mediante la Ley N° 6292, sancionada el día 5 y publicada el día 9 de diciembre del año 2019, se creó y reguló el funcionamiento de los diversos Ministerios y Secretarías, dependientes jerárquicamente del Poder Ejecutivo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.⁶

⁶ Ley 6292. Obtenido el día 9 de diciembre del año 2019 en: <https://n9.cl/tqc7o> [Accedido el 28/2/24]

El Decreto N° 463/GCBA/19⁷ estableció, en su Anexo, el organigrama del Poder Ejecutivo del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.⁸ En el mencionado Anexo, la Secretaría de Transformación Cultural, posee dependencia jerárquica directa de la Jefatura de Gabinete de Ministros. Asimismo, la Secretaría tiene a su cargo a la Dirección General Cultura del Servicio Público y la Dirección General Innovación en Transformación Cultural. (ANEXO III)

El Decreto 510/GCBA/19⁹ modificó la estructura orgánico funcional correspondiente al Régimen Gerencial de la Jefatura de Gabinete de Ministros, implementando cambios en la Gerencia y Subgerencia Operativa. En su cuerpo destaca que dichas modificaciones tienen como objetivo mejorar los procesos técnicos, operativos e incrementar la eficiencia de sus competencias.

A través del Decreto N° 130/GCBA/20¹⁰ se estableció la estructura organizativa de la Jefatura de Gabinete de Ministros del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires de acuerdo a los anexos definidos. (ANEXO IV)

Por otra parte, en el año 2021, mediante el Decreto N° 282/GCBA/21,¹¹ la mencionada Secretaría continuaba teniendo a su cargo a las dos Direcciones Generales anteriormente nombradas. (ANEXO V)

Más tarde, el Decreto N° 387/GCBA/2023,¹² que aprobó una nueva estructura orgánico funcional, modificó el rango de la Secretaría convirtiéndola en Subsecretaría Transformación Cultural y Responsabilidad Social. Se le asignó, conforme la normativa citada, la Dirección General Cultura del Servicio Público, Dirección General Innovación en Transformación Cultural, Dirección General Responsabilidad Social y la Dirección General Políticas de Juventud. (ANEXO VI)

Responsabilidades Primarias

1. Secretaría de Transformación Cultural

⁷ Decreto N° 463/GCBA/19. Obtenido el día 16 de diciembre del año 2019 en: <https://n9.cl/g78y> [Accedido el 28/2/24]

⁸ Separata del boletín oficial N° 5762. Obtenido el día 16 de diciembre del año 2019 en: <https://n9.cl/0yqqr> [Accedido el 28/2/24]

⁹ Decreto N° 510/GCBA/19. Obtenido el día 27 de diciembre del año 2019 en: <https://n9.cl/0a5yd> [Accedido el 23/5/24]

¹⁰ Decreto N° 130/GCBA/20. Obtenido el día 5 de marzo del año 2020 en: <https://n9.cl/dxh5qp> [Accedido el 23/5/24]

¹¹ Decreto N° 282/GCBA/21. Obtenido el día 18 de agosto del año 2021 en: <https://n9.cl/ho7tq> [Accedido el 28/2/24]

¹² Decreto N° 387/GCBA/23. Obtenido el día 11 de diciembre del año 2023 en: <https://n9.cl/iyr30> [Accedido el 28/2/24]

"Promover las transformaciones culturales necesarias en la comunidad para que Buenos Aires sea el mejor lugar para vivir, con un estado eficiente y cercano y ciudadanos empoderados y comprometidos con su comunidad."

"Gestionar el proceso de transformación cultural del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires centrado en el capital humano."

"Promover la cultura organizacional y los valores de gobierno con foco en la cercanía y la eficiencia de los servidores públicos hacia los vecinos de la Ciudad de Buenos Aires, en coordinación con las áreas competentes."

"Promover el desarrollo de líderes y desarrollar e implementar la estrategia de Comunicación Interna."

"Gestionar la formación continua de los empleados para que sean servidores públicos que agregan valor en una ciudad que se transforma."

"Gestionar los convenios con universidades para la formación de mandos medios y segmentos de empleados con desempeño destacado."

"Implementar proyectos de cultura del servicio público y formación con impacto en la carrera administrativa, en coordinación con la Subsecretaría de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Hacienda y Finanzas."

"Brindar soporte a la Secretaría de Innovación y Transformación Digital en materia de desburocratización y transformación digital de gobierno a través de la capacitación, la gestión del cambio y del conocimiento."

"Implementar tecnologías de vanguardia y soluciones de datos que permitan medir el comportamiento del empleado orientado al ciudadano, en coordinación con las áreas competentes."

"Actuar como área responsable de servicios de transformación cultural para los organismos del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires que así lo requieran para hacer efectiva su política pública."

"Monitorear tendencias y mejores prácticas globales en materia de transformación cultural."

"Analizar y estudiar las creencias de actores claves de la ciudadanía e implementar metodologías ágiles para la transformación cultural en coordinación con las áreas competentes."

En otro orden, las responsabilidades primarias de las áreas a cargo de la secretaría que desempeñan tareas vinculadas con la tecnología son:

1.1 Gerencia Operativa Comunicación Interna

"Gestionar todas las comunicaciones hacia los colaboradores."

"Elaborar la estrategia de comunicación para hacer parte a los servidores públicos del propósito y los valores de la gestión, en coordinación con las áreas competentes."

"Elaborar un plan integral de comunicación interna del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires alineado con las nuevas tecnologías, en coordinación con las áreas competentes."

"Definir y gestionar la red de canales horizontales y bidireccionales para fomentar una cultura participativa."

"Gestionar y fortalecer las redes de enlaces interministeriales de comunicación interna."

"Producir y difundir los contenidos segmentados y participativos de acuerdo a las necesidades e intereses de los empleados del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y principales temas de la gestión de Gobierno."

"Implementar en los edificios del Gobierno de la Ciudad distintos mecanismos de comunicación para asegurar que cada empleado reciba los mensajes de forma efectiva y cercana."

1.2 Gerencia Operativa Gestión del Cambio para la Transformación Digital

"Fomentar el aprendizaje continuo de los servidores públicos para acelerar los procesos de asimilación de información y conocimiento, y contribuir a la gestión de cambio para mejorar la productividad."

"Generar acciones de alfabetización digital que permita al empleado acceder y usar de forma correcta las tecnologías actuales, en coordinación con el Instituto Superior de la Carrera."

"Implementar acciones tendientes a la gestión del cambio para la transformación digital en coordinación con la Secretaría de Innovación y Transformación Digital, haciendo foco en la productividad del servidor público y su relacionamiento con la transformación de su labor."

"Implementar un sistema de análisis del comportamiento administrativo digital de los servidores públicos, a fin de mejorar la formación y prestación del servidor público en materia de nuevas tecnologías que impactan sobre su empleo futuro, en coordinación con las áreas competentes."

1.3 Gerencia Operativa Observatorio de Transformación Cultural

"Realizar proyectos de investigación sobre las representaciones, percepciones y prácticas de la sociedad en relación a temas de ciudadanía y participación, para desarrollar iniciativas de transformación cultural."

"Generar indicadores y herramientas de medición de impacto sobre las iniciativas de transformación cultural promovidas por la Secretaría."

"Colaborar en la implementación de mediciones con las áreas que estén abordando desafíos de transformación cultural."

"Analizar las tendencias de las transformaciones culturales y las mejores prácticas, y estudiar las iniciativas efectivas a nivel global."

Por otra parte, es importante destacar que la Agencia de Sistemas de Información del GCBA desempeña un papel fundamental en la gestión del cambio para la transformación digital. No solo proporciona el control sobre la infraestructura, la seguridad informática y la integración del sistema en el portal "BA Desde Adentro" (BADA),¹³ <https://badesdeadentro.gob.ar/>, sino que también colabora estrechamente para asegurar la eficacia y la adecuada utilización de las herramientas disponibles.

Mientras la Secretaría se enfoca en la gestión de los contenidos a través de la plataforma Drupal,¹⁴ la ASInf es la responsable principal del mantenimiento y la operatividad del sistema en su conjunto.

En la información provista por el auditado no se adjunta documentación en la cual se acuerden los niveles de servicios tecnológicos mínimos requeridos por la Secretaría de Transformación Cultural a la Agencia de Sistemas de Información.

Las principales tareas llevadas a cabo por la secretaría están enfocadas en la promoción del aprendizaje continuo y la alfabetización digital brindada a los empleados del GCBA, sabiendo que la Agencia de Sistemas de Información garantiza la seguridad y el correcto funcionamiento de la plataforma tecnológica subyacente.

Infraestructura tecnológica, recursos humanos y capacitación

Durante el año 2023 la Secretaría de Transformación Cultural no contaba con servidores propios. La Agencia de Sistemas de Información es la responsable de proveer toda la infraestructura necesaria para el software y los servicios que proporciona la secretaría.

El organismo no cuenta con los Acuerdos de Nivel Operativo (OLA) por los servicios tecnológicos provistos por la Agencia de Sistemas de Información.

¹³ Es un canal de comunicación interno cuyo objetivo es nuclear, administrar y exponer los diferentes contenidos de la organización en forma centralizada posibilitando el acceso permanente a los recursos humanos del GCBA.

¹⁴ Es una plataforma de gestión de contenidos de código abierto, multipropósito, modular y libre que permite la construcción de sitios web dinámicos, flexibles y potentes.

La infraestructura tecnológica utilizada para "BADA Desde Adentro" está a cargo de la Dirección General de Infraestructura (DGIASINF), dependiente de ASInf, la cual posee las siguientes características:

- Plataforma base: Openshift 4¹⁵
- Sistema Operativo: Red Hat Rhel 8 (UBI)¹⁶
- Cluster Multi Sitio: Los Centros de Datos ubicados en Av. Independencia 635 y Uspallata 3150, ambos en CABA.
- BD: MariaDB¹⁷
- Cache BD: Redis¹⁸

El personal clave de la Secretaría relacionado a la tecnología está conformado por dos personas, uno de ellos es quien se desempeña como gerente en la Gerencia Operativa Gestión del Cambio para la Transformación Digital. El citado agente posee título de grado orientado a las relaciones laborales y pertenece a la planta transitoria del organismo.

En tanto que el otro integrante se encuentra cursando ingeniería en sistemas de información, cumpliendo tareas como responsable técnico de equipo, con vinculación laboral mediante un contrato de locación de obras y servicios. El mencionado agente posee capacidades técnicas para la creación, modificación y eliminación de contenidos, administración de usuarios y sus roles, asimismo, para la modificación de elementos de UI/UX¹⁹ (menú, banners, etc). Tiene, asimismo, a su cargo la creación, modificación y eliminación de banners y otros activos (PDFs, banners laterales y de login), como así también la obtención de reportes de usuarios.

Resulta necesario remarcar que el tipo de vínculo laboral del personal de la Secretaria a cargo de las tareas tecnológicas no garantiza la continuidad de los servicios brindados por el organismo.

¹⁵ Es una plataforma de desarrollo de aplicaciones con características de nube híbrida, la cual permite realizar operaciones automatizadas integrales para la gestión de implementaciones.

¹⁶ Es un sistema operativo dirigido a la producción. Proporciona una infraestructura avanzada y herramientas para simplificar la gestión del desarrollo y su implementación. Minimiza los problemas y el costo asociado a la implementación de la nube, acelerando el tiempo de administración de las cargas de trabajo.

¹⁷ Es un sistema de gestión de bases de datos del tipo relacional, de código abierto, el cual permite editar, almacenar y extraer la información contenida dentro de la base.

¹⁸ Es un patrón de almacenamiento en el cual la aplicación escribe directamente en la base de datos.

¹⁹ Es el diseño a través del cual se crea una interfaz basada en un conjunto de procesos, técnicas y métodos para desarrollar productos, digitales o físicos. Es la creación de elementos y componentes mediante el cual interactúa el usuario con un organismo.

Ello pues, al no pertenecer a la planta permanente, no se genera un nexo de fidelización con el organismo.

La capacitación de los recursos humanos se realizó a través de cursos dictados por equipo propio, también en asociación con el Instituto Superior de la Carrera, dónde, de común acuerdo, se crean y validan los contenidos. Además, se brinda colaboración a otros establecimientos educativos externos, ya sean del equipo de la secretaría o del GCBA en su totalidad.

La planificación de las capacitaciones se generó según la demanda y evaluación de las habilidades identificadas por los colaboradores, con la finalidad de cumplir los objetivos del área y del GCBA.

Las capacitaciones se centraron en áreas claves como "Ciencia de datos", "Transformación digital" y "Herramientas de gestión", buscando mejorar la eficiencia, la toma de decisiones informadas y la capacidad de adaptación.

En resumen, las capacitaciones se enfocaron en satisfacer necesidades específicas y fortalecer las competencias para enfrentar los desafíos actuales y futuros de toda la organización. Las indicadas, incluyeron clases y charlas con una duración de un día, otros, cursos con una duración de tres a ocho encuentros semanales y algunos mensuales, principalmente impartidos en instituciones externas al GCBA.

Las modalidades de las capacitaciones fueron presenciales, sincrónicas y/o asincrónicas.

Las capacitaciones realizadas fueron:

- Beneficios de la capacitación e-learning (ISC²⁰/SECTC).
- Ciencia de Datos (UTDT).²¹
- Ciencia de Datos Avanzado (UTDT).
- Ciencia de Datos Intermedio (UTDT).
- Competencias de transformación digital 1 (ISC).
- Competencias de transformación digital 2 (ISC).
- Comunicación estratégica digital (UA).²²
- Excel Nivel 1 (ISC/SECTC).²³
- Excel Nivel 2 (ISC/SECTC).

²⁰ Instituto Superior de la Carrera.

²¹ Universidad Torcuato Di Tella.

²² Universidad Austral

²³ Secretaria Transformación Cultural.

- Excel Nivel 3 (ISC/SECTC).
- Gestión de datos (UTDT).
- Gobernanza de datos - Parte 1 (ISC/SECTC).
- Gobernanza de datos - Parte 2 (ISC/SECTC).
- Power BI:²⁴ Aprendé a visualizar tus datos (ISC/SECTC).
- Python Nivel 1 (ISC).²⁵
- SQL:²⁶ Aprendé a organizar bases de datos (ISC).
- Word Nivel 1 (ISC/SECTC).
- Masterclass Introducción a los Datos (SECTC).
- Charla sobre seguridad informática y buenas prácticas (SECTC).

Comunicación interna

La SECTC tiene por objetivo informar a los agentes del GCBA respecto de la misión, valores, acciones y los resultados de los procesos propios de la organización a través de los diferentes canales.

Asimismo, entre sus funciones se pueden citar: promover la eficiencia en los equipos, sentido de pertenencia y corresponsabilidad, además de facilitar el diálogo entre los recursos humanos que componen la organización e implementar una política de comunicación interna con incidencia en la gestión transversal y vertical.

La estrategia aplicada estuvo respaldada en el desarrollo de una marca interna, denominada "BA Desde Adentro". Se implementó mediante canales con una gestión centralizada con diferentes propuestas, una red de enlaces de comunicación interna para lograr la penetración a lo largo y ancho del GCBA, adaptada y segmentada, enfocada en datos, estudios cuantitativos y cualitativos según el comportamiento de los usuarios.

Los principios y ejes de la comunicación interna fueron contruidos considerando la multicanalidad, las bases de datos, enlaces de comunicación interna, la actualización del contenido y la creación de diversas experiencias.

²⁴ Es un servicio de análisis de datos basado en la nube, el cual permite unir los datos obtenidos desde diferentes fuentes, genera visualizaciones interactivas y crea por sí mismo sus propios informes.

²⁵ Es un lenguaje de alto nivel de programación utilizado para crear aplicaciones web, automatizar operaciones y analizar los datos existentes.

²⁶ Es un lenguaje específico de dominio diseñado para almacenar, procesar y recuperar la información de los sistemas de gestión de las bases de datos relacionales.

El siguiente cuadro expone los diferentes canales de comunicación utilizados:

BADesdeadentro web: intranet a través del cual se canaliza y administra la información de interés general. Se difunde contenido de las distintas áreas de gobierno, los proyectos, procesos y novedades de recursos humanos.	Correo electrónico institucional: se utiliza para la difusión de mensajes a contactos particulares o grupos, con una frecuencia determinada. Esta herramienta permite segmentar el envío del mensaje por área, intereses, edad, roles, etc.	Carteleras: medio de comunicación digital, ubicado en lugares estratégicos de los edificios administrativos del GCBA, principalmente donde se registra mayor movimiento de personas. En las carteleras digitales se publican noticias y spots que redireccionan a la web de BA Desde adentro.	Newsletter: se presentan las novedades destacadas del mes y los diferentes programas del GCBA contados por personas del equipo.	Edificios: se intervienen los espacios de trabajo mediante un stand lúdico con información sobre las actividades y novedades del GCBA, a fin de profundizar el alcance de los mensajes de la organización, como los de convivencia y sentido de pertenencia.
Redes: contamos con una red propia de comunicación interna los cuales son los principales voceros/as y multiplicadores de los contenidos	Redes sociales: IG @badesdeadentro. Canal privado para llegar a los colaboradores y posicionar a la marca empleadora. Instagram nos permite llegar con la información de diferente forma.	Eventos: todos los encuentros que se realizan internamente también son espacios propicios para reforzar los mensajes del GCBA.	Mesa de ayuda: contamos con un canal de ayuda al colaborador mediante email o whatsapp, el cual se responde diariamente.	

Fuente: SECTC

1. Portal "BADA Desde Adentro"

En la visita realizada a las instalaciones del auditado, se llevó a cabo una "demo" del portal con los procesos de carga y gestión de los contenidos.

Los objetivos generales del portal son:

- Canalizar y administrar la información de manera centralizada para los colaboradores del GCBA permitiendo el acceso permanente.
- Exponer información por demanda de los diferentes contenidos de la organización.
- Nuclear toda la información usada por los recursos humanos en un solo lugar.

En tanto que los objetivos operativos del sistema son:

- Creación de banners: Se utiliza un tipo de contenido específico llamado banners.
- Agregado de Pop Up: Se utiliza el sistema de seguimiento y se completa la información necesaria.
- Creación de bloques: Los bloques son secciones de contenido que muestran HTML²⁷ en el template²⁸ de "BADA Desde Adentro".

²⁷ Es el Lenguaje de Marcado de Hipertexto, es el código que se usa para estructurar y desplegar una página web y sus contenidos.

²⁸ El template es una plantilla base prediseñada para la estructuración de los contenidos de una aplicación o una página web, con la finalidad de estandarizar los parámetros utilizados.

- Agregado de bloques a la vista: Se accede a la sección de diseño de bloques y se coloca el bloque creado anteriormente.
- Mesa de ayuda: Rol de asistencia al usuario ante las diferentes consultas.

Los módulos dispuestos son los habilitados por ASInf, responsables de la gestión de la infraestructura, el backend,²⁹ y la seguridad. Dentro de la plataforma Drupal se incluye el contenido dinámico que permite llegar a los agentes del GCBA. Se realizan actividades en diversos programas, áreas relacionadas con la salud, cultura, y en diversas plataformas. Algunas de las tareas realizadas son:

- Creación de webapps:³⁰ Termómetro de Bienestar, Vacunatorios, relevo y actualización de los datos de contacto.
- Contenido dinámico: Galerías de imágenes, webapps³¹ basadas en react³² o angular.
- Creación de contenidos.
- Páginas de alto nivel de personalización para activaciones particulares.

Durante el último año se crearon las siguientes aplicaciones embebidas:

- Gracias.
- Bienestar.
- Beneficios.
- Promoción Horizontal.
- Segmentación por CUIL.
- Gabinete Joven.
- Mujeres Líderes.
- Edificios.
- Páginas Autoadministrables para Ministerios: Instituto de Vivienda, Salud, Cultura, Educación.
- Creación de cada página de noticias personalizadas.

²⁹ Conformado por la infraestructura y los datos, se encarga de administrar todos los procesos necesarios para que la web se ejecute de forma adecuada.

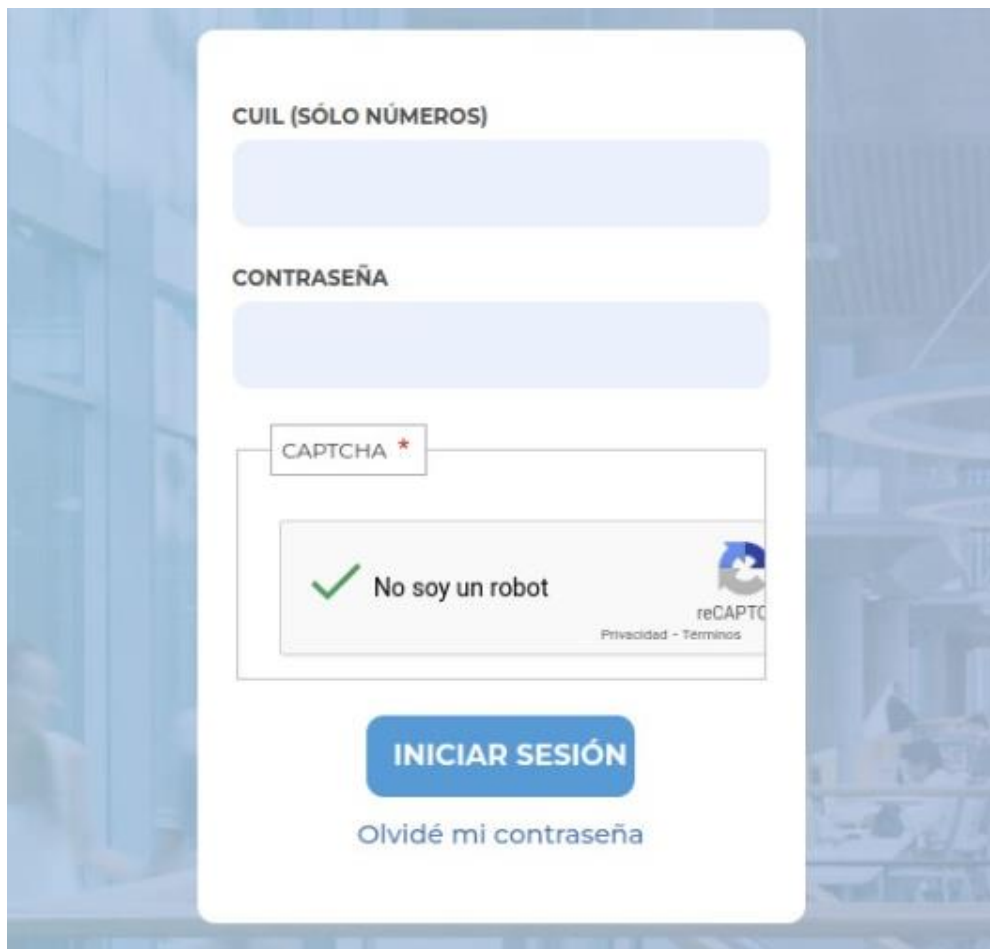
³⁰ Es una versión de la página web optimizada y adaptable a cualquier tipo dispositivo móvil.

³¹ Es una aplicación interactiva para todo tipo de navegadores y dispositivos, la misma funciona a través de la web sin estar obligado a ejecutar la descarga para su uso.

³² Es una biblioteca de código abierto cuyo objetivo es crear interfaces de usuario para facilitar el desarrollo de aplicaciones en una sola página.

- Banners.

En otro orden, respecto del contenido de "BA Desde Adentro", se puede visualizar la información cargada previamente, también se puede agregar información; para lo cual es necesario contar con los permisos de acceso correspondientes. El ingreso al portal se realiza mediante usuario y clave, previamente autorizado.



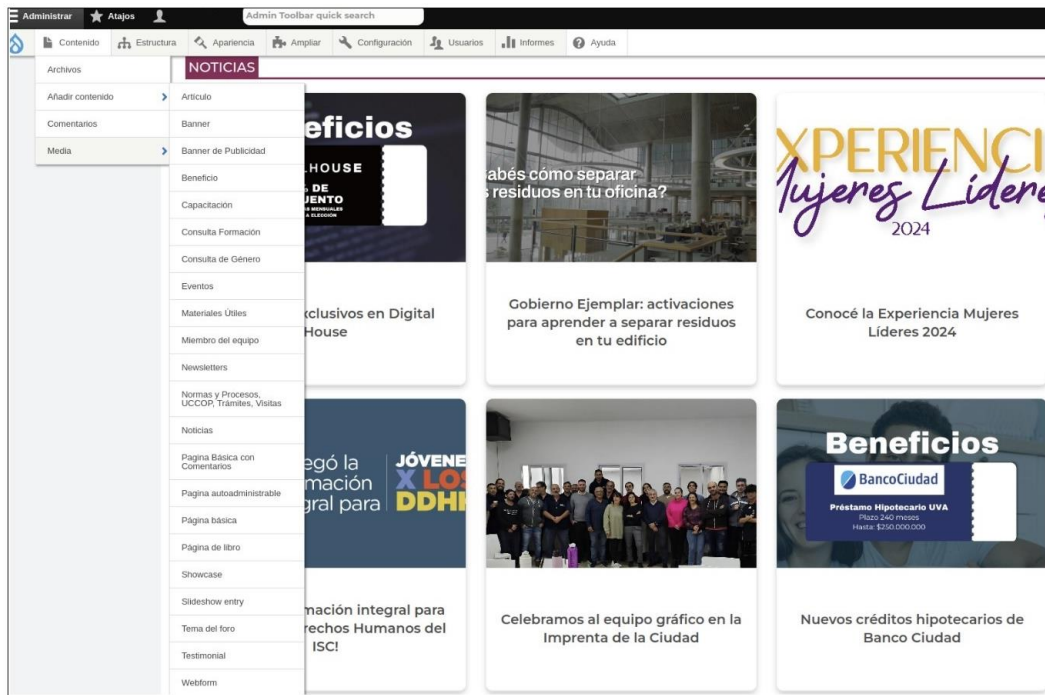
The image shows a login form for the 'BA Desde Adentro' portal. The form is white and centered on a blue background. It contains the following elements:

- A label "CUIL (SÓLO NÚMEROS)" above a light blue input field.
- A label "CONTRASEÑA" above a light blue input field.
- A "CAPTCHA" label with a red asterisk, above a reCAPTCHA widget.
- The reCAPTCHA widget displays a green checkmark and the text "No soy un robot". It also includes a "reCAPTCHA" logo and links for "Privacidad" and "Términos".
- A blue button labeled "INICIAR SESIÓN".
- A link labeled "Olvidé mi contraseña" below the button.

Fuente: SECTC

Se debe seleccionar el contenido según su finalidad, los más utilizados en "BADA Desde Adentro" son "Noticias", "Páginas Básicas" y las "Páginas Autoadministrables", siendo estas últimas ideales para generar información más personalizada.

“2024 - Año del 30 Aniversario de la Autonomía de la Ciudad de Buenos Aires”

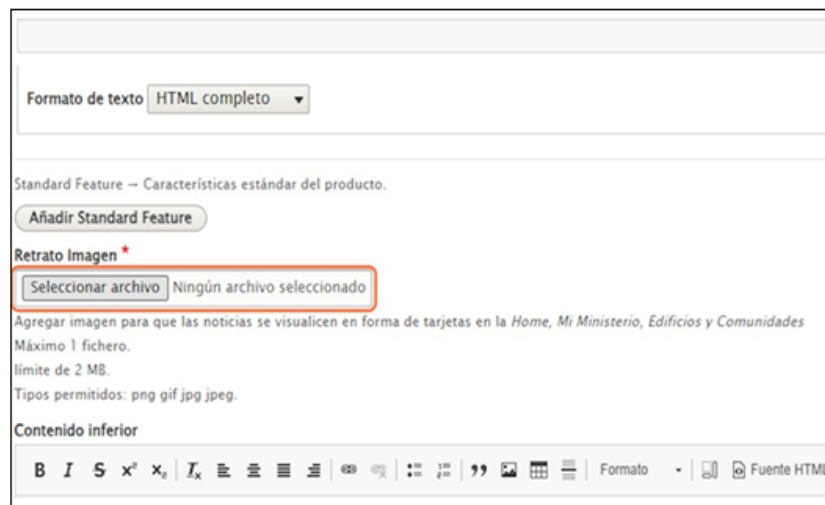


Fuente: SECTC

Para el caso de “Noticias”, se deben completar los campos necesarios para la creación del contenido, como por ejemplo, el título y la imagen de la portada. Asimismo, debe subirse obligatoriamente una imagen que se mostrará en el acceso a la noticia.

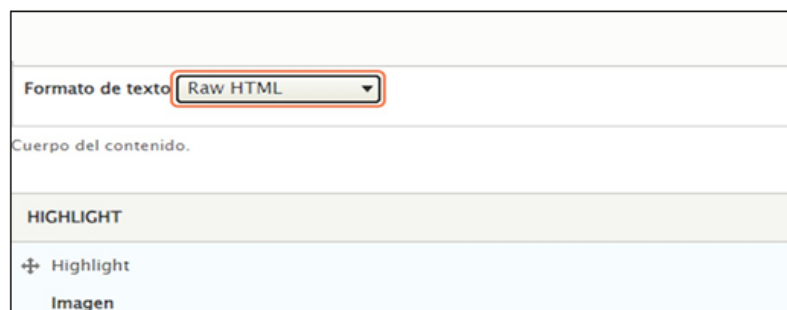
Título * Prueba de noticias		Guardado por última vez: Sin guardar todavía Author: Mensaje del historial de revisiones 	
▼ INTERNAL BANNER IMAGE(S) Se puede agregar una imagen o más, cada una de ellas con un título correspondiente. Se mostrará en forma de Carousel o Banner en la cabecera de la noticia. Campo opcional. Añadir archivo nuevo Elegir archivos Ningún archivo seleccionado Un número ilimitado de archivos pueden ser cargados en este campo. Límite de 2 MB. Tipos permitidos: png gif jpg jpeg.		Describe brevemente los cambios que ha realizado. ► OPCIONES DEL MENÚ (No está en un menú) ► OPCIONES DE COMENTARIOS ► INDICE DEL LIBRO (No está en un libro) ► ALIAS DE URL (Sin alias) ► INFORMACIÓN DE AUTORÍA ► OPCIONES DE PROMOCIÓN (Promovido a la primera página)	
Sub Encabezado de la Noticia. B I S x² x₂ I_x [iconos] body p Formato de texto: HTML completo Es una descripción más detallada del Título, puede usarse como Bajada de la noticia.			
Cuerpo (Editar resumen) B I S x² x₂ I_x [iconos] ESTE ES EL CUERPO			

Fuente: SECTC



Fuente: SECTC

En la parte inferior de la sección del “cuerpo” de la noticia se puede acceder y ver el HTML Raw³³ para poder editar la nota con código, lo que posibilita trabajar en forma local con un editor de código, evitando arrastrar errores.



Fuente: SECTC

También es posible optar por el canal en donde se desea visibilizar la noticia.

El contenido se mostrará a los usuarios siempre y cuando se tilde la casilla aceptando la opción de la publicación. La creación de las galerías de imágenes se realiza considerando:

- La optimización y compresión para dispositivos móviles.
- El consumo excesivo de datos.
- Que el 40% de las visitas a “BADA Desde Adentro” se realiza desde dispositivos celulares.

³³ Es un archivo que contiene datos puros y sin formato, la imagen sin ser procesada ni comprimida, tal como es tomado por un escáner o cámara digital.

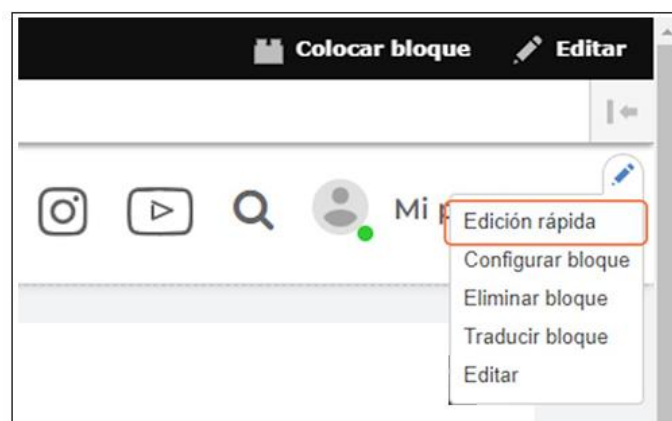
- El mosaico automático de imágenes.
- La edición del código HTML y JS³⁴ para experiencias enriquecidas.

Respecto de la estructura de bloques, cada sección que se visualiza en la web de "BADA Desde Adentro" está compuesta por una estructura de bloques y vistas.



Fuente: SECTC

En cada bloque, con los permisos correspondientes, en la esquina superior derecha, se dispone de un lápiz para poder editar la configuración del bloque como así también el código del mismo.

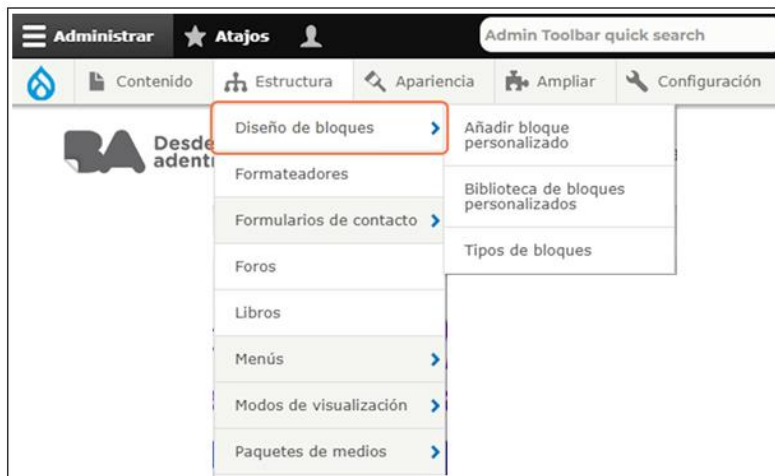


Fuente: SECTC

Es posible realizar ediciones rápidas "al vuelo" seleccionando qué parte del bloque se quiere editar.

³⁴ JavaScript es un lenguaje de programación, utilizado por los desarrolladores, el cual posibilita la implementación de funciones complejas dentro de las páginas web.

Se pueden visualizar y configurar los bloques desde la sección "Estructura", "Diseño de bloques", para luego acceder a la "Biblioteca de bloques personalizados". Gran parte de los bloques de "BADA Desde Adentro" son personalizados y se encuentran en la citada biblioteca.



Fuente: SECTC

La creación de Pop Ups se ejecuta mediante una ventana emergente que aparece en la pantalla mientras se navega por un sitio web. Se utiliza para captar la atención del usuario, mostrar información importante, anuncios, formularios de suscripción, promociones o notificaciones. Los Pop Ups pueden configurarse para aparecer automáticamente, después de un cierto tiempo o al realizar una acción específica, tal como como hacer clic en un botón.



Fuente: SECTC

Asimismo, cabe destacar que:

- Existen más de ciento sesenta activaciones.

- Es el canal fundamental utilizado para enviar notificaciones de importancia y urgencia.
- La edición se efectúa mediante HTML y JS, cuya finalidad es mejorar la experiencia del usuario.
- Se realiza el seguimiento de las acciones del usuario para realizar la evaluación a través de métricas.
- Existe segmentación por CUIL.
- Se realiza segmentación por página.
- Se aplica el código JS CSS y HTML,³⁵ permitiendo adaptar la experiencia a cada pedido.

En otro orden de ideas, y a través de una herramienta interna, se efectúa un seguimiento a las páginas que se visitan, se mide la frecuencia de acceso y las acciones llevadas a cabo.

Por otro lado, junto con el equipo de comunicación interna, se promueve la medición de la eficiencia y el nivel de interacción de ciertas páginas con el propósito de llevar el mejor contenido a los usuarios.

Algunos ejemplos de las herramientas empleadas son:

- Medidor de reacciones.
 - ✓ Métricas de cada contenido a cada reacción.
 - ✓ Medición de preferencias de los usuarios.
 - ✓ Reportes segmentados por ministerios y reparticiones.
- Termómetro de bienestar.
 - ✓ Profundiza las preferencias del público objetivo.
 - ✓ Dinámico e interactivo.
 - ✓ Retroalimentación de la opinión de los usuarios.
- Actualización y cotejamiento de Instagram BADA.
 - ✓ Referenciación de los usuarios de Instagram con los empleados con la finalidad de no incluir al grupo de Instagram a personas que pertenezcan al GCBA.

³⁵ Los lenguajes son utilizados para la creación de una página web funcional. HTML provee la estructura y el contenido, JavaScript suministra elementos interactivos y CSS aporta el diseño.

En lo que se refiere a documentación, el auditado no exhibe el detalle de los indicadores aplicados para la medición de la satisfacción de los agentes con el uso de los canales de comunicación, como así tampoco si los resultados son utilizados para generar informes y finalmente, si se realizan evaluaciones con las posteriores acciones correctivas correspondientes.

2. Instagram BADA Desde Adentro

Las acciones implementadas en el portal son replicadas a través de las redes sociales. Se busca generar un medio de comunicación bidireccional donde se ofrezcan los beneficios y se promueva la participación en "BADA Desde Adentro" de los empleados del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

En el grupo de Instagram, exclusivo para los trabajadores del GCBA, se comparten las actualizaciones relevantes, noticias internas y eventos destacados. Además, se destaca el reconocimiento de los logros del personal, se facilita el acceso a los recursos, beneficios e incentiva el sentido de comunidad y pertenencia. Se utilizan historias y publicaciones interactivas para incrementar la participación y creación de un espacio en donde los empleados puedan conectarse y sentirse valorados.

3. Envío de correos electrónicos

Mediante la utilización de un software de gestión de relaciones con los usuarios se enviaron correos electrónicos institucionales de manera mensual, totalizando trescientos mil durante todo el año 2023. El envío fomenta el ingreso al portal, la participación en la agenda de gestión y la visualización de los beneficios aplicados a los recursos humanos pertenecientes al GCBA.

4. Eventos de cercanía

Se realizan eventos de cercanía en distintos lugares dentro de CABA, fomentando la participación y comunicación de ministros, secretarios y subsecretarios con los distintos agentes, promoviendo la unidad de trabajo y la transmisión de los valores organizacionales.

Sistemas, información y desarrollos

Los agentes que se desempeñan en la Secretaría de Transformación Cultural utilizan los siguientes sistemas pertenecientes al GCBA:

Sistema	Módulos	Uso
SADE ³⁶	Comunicaciones Oficiales (CCOO), GEDO, ³⁷ Expediente Electrónico EE, Locación de Obras y Servicios (LOYS), Legajo Único Electrónico (LUE).	El equipo administrativo envía y recibe notas, genera informes y providencias, actos administrativos y gestiona expedientes. El equipo de recursos humanos elabora notas, informes, designaciones, ceses y además realiza caratulaciones de expedientes.
SIGAF	Web y Citrix ³⁸	El equipo administrativo ejecuta gestiones relacionadas con fondos, patrimonio y presupuesto. El equipo de recursos humanos lleva adelante consultas de formularios, control a antes y facturas.
BAC	Compras	Realiza compras y contrataciones de bienes y servicios.
SIAL	-	Genera reportes de nómina y seguimiento.
MIA	-	Confecciona reportes de nómina y seguimiento.
PIG ³⁹	-	Control y seguimiento de proyectos.

Fuente: SECTC

La Gerencia Operativa Gestión del Cambio para la Transformación Digital, dependiente de la Secretaría de Transformación Cultural, obtiene información gestionada en el Sistema Integral de Administración de Recursos Humanos y Liquidación de Haberes (SIAL), la que es utilizada para la gestión de los recursos humanos en el ámbito del GCBA. Para el acceso cuenta con un "rol de usuario".

³⁶ SADE. Sistema de Administración de Documentos Electrónicos. Obtenido el día 1 de julio del año 2009 en: <https://n9.cl/jbodz> [Accedido el 12/5/24]

³⁷ GEDO es el Generador Electrónico de Documentos Oficiales mediante el cual es posible generar, registrar y archivar los documentos oficiales electrónicos de la administración pública.

³⁸ Citrix es una solución de virtualización para los dispositivos informáticos que proveen acceso desde cualquier lugar a cualquier dispositivo.

³⁹ Plataforma Integral de Gestión (PIG). Obtenido el día 15 de mayo del año 2018 en: <https://n9.cl/c3pgj> [Accedido el 12/5/24]

Además, la Secretaría posee un usuario de acceso para Meta 4,⁴⁰ cuya finalidad es la visualización de la información para la generación de informes y evaluación de los resultados obtenidos. La implementación de este acceso permite obtener una visión más clara y precisa para la toma de decisiones estratégicas, basadas en evidencia.

El auditado manifiesta que la información generada por la secretaría no es suministrada a ningún área perteneciente al GCBA, como así tampoco a entes externos.

Los datos son gestionados a través de archivos en formato "Excel", que se encuentran almacenados en computadoras pertenecientes a las autoridades del organismo, protegidos por su correspondiente copia de seguridad. Cabe destacar que la secretaría carece de un sistema que provea seguridad, confidencialidad, disponibilidad y privacidad a la información administrada.

La Secretaría de Transformación Cultural no posee desarrollos de sistemas propios.

Las modificaciones para "BADA Desde Adentro", las lleva a cabo la DG Integración de Sistemas perteneciente a ASInf. Los procedimientos se generan a partir de una necesidad de alguna repartición, o área del gobierno de CABA.

El requerimiento ingresa a través de la Gerencia de Iniciativas, donde se relevan las necesidades del usuario, y junto a la Gerencia de Arquitectura, se diagrama la aplicación.

Según la petición, se procede a analizar si es necesario un sistema del tipo "producto cerrado", como SAP,⁴¹ CRM Dynamics,⁴² Salesforce,⁴³ o si es necesario el desarrollo de un sistema propio personalizado.

A partir de ese momento, se genera un proyecto que lleva a cabo la Gerencia de Proyecto, junto a un desarrollador externo que se contrata mediante un proceso de licitación. Los desarrollos se hacen considerando los estándares de la Agencia de Sistemas de Información.

Una vez finalizado el desarrollo, se traslada a la Gerencia de Mantenimiento, donde se resuelven los incidentes y se aplica el mantenimiento evolutivo a partir de las nuevas necesidades expresadas por los usuarios.

⁴⁰ Es un software utilizado para la gestión de los recursos humanos. Permite identificar, organizar, proyectar y automatizar la gestión de los talentos y habilidades de las personas.

⁴¹ Es un software de gestión a través del cual se controlan los procesos financieros y contables, se administran las cuentas y permite la planificación de cálculos y estimaciones.

⁴² Es una herramienta de gestión de clientes que permite diversas funcionalidades en la relación entre los usuarios y el organismo, utilizadas para la administración de ventas, marketing y atención al cliente.

⁴³ Es un software de gestión de relaciones centrado en el servicio al cliente, las ventas y el marketing.

La metodología utilizada para las modificaciones citadas, se cursa a través de la Gerencia de Mantenimiento de la agencia, La citada Gerencia cuenta con un equipo de analistas, pertenecientes a la Dirección General Integración de Sistemas (DGISIS), el lado del usuario, dueño del sistema, cuenta con un "usuario referente".

Este "usuario referente" comunica los incidentes y requerimientos mediante la plataforma NOC,⁴⁴ en la que el usuario hace un seguimiento de los desarrollos, como así también mide los tiempos según los acuerdos de servicio.

Las solicitudes son evaluadas por los analistas de ASInf, quienes generan un ticket en la plataforma Jira,⁴⁵ donde se da seguimiento al flujo del desarrollo de la solución, junto con el proveedor seleccionado mediante una licitación.

Los requerimientos se clasifican en "Evolutivos Menores y Mayores", donde los primeros son aquellos que demandan hasta 80 horas de trabajo y son asumidos con un presupuesto asignado a la DGISIS. Para los que superan la mencionada cantidad de horas, denominados "Evolutivos Mayores", se utilizan recursos asignados al área usuaria.

Proveedores y vías de comunicación

La Dirección General Integración de Sistemas, dependiente de ASInf, es la responsable de proveer servicios tecnológicos a la secretaría para "BADA Desde Adentro".

La Agencia de Sistemas de Información gestiona los proveedores del servicio del citado portal. Los procesos se realizan a partir de una licitación pública, donde el pliego incluye especificaciones de gestión y técnicas relacionadas con el sistema.

Una vez formalizado el proceso, el proveedor brinda servicios para el desarrollo, quien a su vez tiene la función de resolver los incidentes y suministrar el mantenimiento evolutivo y correctivo.

A los recursos humanos que integran los equipos pertenecientes al proveedor se les genera el alta en el Active Directory, lo cual les permite tener acceso a las diferentes herramientas como JIRA, correo oficial, dynatrace,⁴⁶ VPN,⁴⁷ etc.

⁴⁴ NOC. Sistema de tickets del GCBA. Obtenido el año 2022 en: <https://noc-mesa.buenosaires.gob.ar/> [Accedido el 6/6/24]

⁴⁵ Es una aplicación de colaboración creada para realizar reuniones virtuales, realizar llamadas, compartir archivos y editar, en tiempo real, un mismo documento.

⁴⁶ Es una plataforma automatizada, basada en inteligencia artificial la cual permite detectar y monitorear las cargas de trabajo.

⁴⁷ Es una red privada virtual que posibilita la conexión entre los dispositivos a través de internet.

Respecto de la comunicación entre los equipos, se realiza a través del correo oficial, como así también con reuniones mediante la plataforma por Teams.⁴⁸

Los requerimientos de incidentes, mantenimientos evolutivos y correctivos y actualizaciones tecnológicas se comunican mediante un ticket a través de JIRA. El seguimiento del caso se efectúa por los analistas de la DGISIS y el proveedor.

Con la citada herramienta se mide el esfuerzo, prioridad y efectividad en las soluciones.

En caso que sea necesario, se realizan reuniones con diferentes áreas junto con el usuario, tales como despliegues, infraestructura, seguridad informática, entre otros.

Por último, a fin de mes, el proveedor realiza las pruebas necesarias, certifica y cierra los tickets con el objetivo de cobrar por su labor.

En el caso que un desarrollo, luego de su implementación, presente errores, existe una garantía de hasta tres meses, durante los que el proveedor deberá ejecutar aquellas tareas necesarias para su solución. Si los inconvenientes se presentan en dicho lapso, el proveedor no podrá exigir remuneración alguna.

Gestión de peticiones e incidentes de servicio

La Agencia de Sistemas de Información provee el servicio para "BADA Desde Adentro" mediante NOC. En el caso de que un usuario reporte un incidente, este será clasificado dentro de cinco niveles, siendo cinco el de menor criticidad y uno el de mayor.

Este último sería el caso en el que el sistema se torne inoperable para todos los usuarios.

El mencionado servicio, tiene un Acuerdo de Nivel Operativo de respuesta de una hora y una solución en el plazo de cuarenta y ocho horas.

Se asigna el requerimiento a un analista, quién hace el relevamiento correspondiente, en el caso que pueda dar solución al inconveniente planteado, genera un ticket en JIRA que es derivado al proveedor y atendido según el Acuerdo de Nivel de Servicio, el que incluye una respuesta de una hora y solución en las próximas cuarenta y ocho horas.

Dependiendo del caso, se requerirá servicio a otras áreas, tales como infraestructura, seguridad informática, despliegues, calidad o integraciones. El analista informa al usuario, a través de NOC, sobre el tipo y tiempo requerido para la solución. Una vez que el desarrollador genera la solución, es aplicada y comunicada al usuario, dando cierre al ticket.

⁴⁸ Es una aplicación de colaboración creada para realizar reuniones virtuales, realizar llamadas, compartir archivos y editar, en tiempo real, un mismo documento.

Modelo de procesos tecnológicos, innovación y riesgos

La secretaria manifiesta que los procesos de gestión de información son ejecutados en planillas con formato "Excel", resguardadas localmente en computadoras según las recomendaciones dadas por la Agencia de Sistemas de Información en el "Estándar de Desarrollo".

A fin de mantener un compromiso con la seguridad, se tomaron los cursos y capacitaciones pertinentes dentro del ISC, en los que el equipo participó como coautor.

La Secretaría de Transformación Cultural, carece de procesos tecnológicos que aseguren la implementación de acciones tendientes a la gestión del cambio para la transformación digital.

En otro orden, el organismo no cuenta con un modelo de evaluación de oportunidades de mejora, como tampoco de un proceso de análisis de innovación implementado a través de tecnologías emergentes.

El auditado expresa que se solicitó, al área correspondiente, para el año 2024 el uso de un servidor virtual privado para ser utilizado como repositorio de datos para la administración mediante Power BI.

El propósito de contar con un repositorio unificado y centralizado, es el de permitir delegar responsabilidades cumpliendo así con los estándares de división del trabajo y segregación de las funciones.

Se busca la mitigación de riesgos a través del adecuado resguardo, con la posibilidad de contar con políticas de recupero que permitan la continuidad operativa en caso de incidente. Además, se requirió acceso a Google Cloud Platform⁴⁹ para disponer de la posibilidad de resolver cuestiones asociadas de manera automática.

La Secretaría no posee política de gestión de riesgos tecnológicos. Ello a pesar que declara que se identifican posibles amenazas, tales como la pérdida de datos debido al fallo del sistema y los accesos no autorizados a los archivos locales.

Planificación

La SECTC no cuenta con planificación tecnológica, fundamentando la decisión en la carencia de infraestructura propia. Se destaca la necesidad de establecer una planificación a corto, mediano y largo plazo para el sistema utilizado, que permita crear indicadores que reflejen el impacto generado por las iniciativas implementadas en la transformación cultural.

⁴⁹ Es una plataforma integral basada en la nube ofrecida por la empresa Google que brinda diferentes servicios de análisis de datos, almacenamiento, infraestructura, bases de datos, etc.

Política de clasificación de la información y plan de contingencia

Como se mencionó anteriormente, el organismo almacena la información gestionada en planillas, las que son clasificadas en carpetas según su función, importancia, sensibilidad, confidencialidad, integridad y disponibilidad.

Desde el organismo se detalla que el personal de tecnología y sus colaboradores son responsables de proteger la confidencialidad e integridad de la información almacenada en los recursos tecnológicos locales. Esto incluye el manejo seguro de los archivos, la protección de contraseñas y el reporte de cualquier incidente de seguridad. Por ello se fomenta la capacitación continua de los agentes para dar solución a esta problemática.

Si bien manifiesta que se efectúan tareas de ejecución de procedimientos aplicados a la información, el organismo no posee Política de Responsabilidades sobre la Información (PO0401), Política de Clasificación de la Información (PO0402), vigente en el marco normativo de TI definido por ASInf. Tampoco cuenta con procedimientos de clasificación de las áreas críticas, que aseguren sólo el ingreso al personal autorizado.

Respecto del plan de contingencia, el auditado menciona que "BADA Desde Adentro" cuenta con:

- Cluster Activo-Activo⁵⁰ procesando en ambos centros de datos pertenecientes a la Agencia de Sistemas de Información, anteriormente citados.
- Réplica de la base de datos en los dos centros de datos.
- Caché de base de datos distribuida.
- File Storage⁵¹ Activo-Activo en ambos centros de datos.
- Política de back up con réplica de información.
- Replicación de la infraestructura base (máquinas virtuales) por SRM⁵² al centro de datos de contingencia.
- En la documentación provista por la Secretaría no se anexa un plan de contingencia para "BADA Desde Adentro" que contenga procedimientos alternativos para facilitar el adecuado funcionamiento de los servicios ante la ocurrencia de un incidente, ya sea interno o externo al GCBA.

⁵⁰ Es una arquitectura que permite distribuir las cargas de trabajo en dos o más nodos, con la finalidad de proteger los datos y disponerlos en los casos de una falla inesperada.

⁵¹ Es un servicio que utiliza una metodología de asignación de espacio en bloques de tamaño variable cuyo objetivo es minimizar el costo total y optimizar el rendimiento en la gestión de la información.

⁵² Es una solución de recuperación ante desastres proyectada para, ante un evento no deseado, minimizar el tiempo de inactividad de las máquinas virtuales.

Plan de recuperación de desastres y sistema de gestión de seguridad de la información

La SECTC afirma que no posee plan de recuperación de desastres.

En otro orden, desde la Secretaría se destaca que poseen un entorno tecnológico limitado. Si bien se aplican prácticas básicas de seguridad de la información, tales como el uso de contraseñas seguras y la limitación del acceso a los archivos confidenciales, no existe un Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI).

Política de gestión de activos, resguardo y depuración de la información

Se ejecutan procedimientos enfocados en la protección de la seguridad y disponibilidad de las planillas almacenadas en las computadoras en formato "Excel". Esto incluye la realización de copias de seguridad y la protección contra la pérdida de datos.

El organismo carece de política de gestión de activos que incluya, clasifique y proteja el inventario según su tipología. No cuenta con política de resguardo de la información que asigne roles a los responsables de cada proceso, frecuencia de almacenado, tipo de soporte utilizado, su localización física y los plazos de conservación según el tipo de información.

Tampoco posee política de gestión de datos que cubra su ciclo de vida, la creación, entrega, mantenimiento y archivo, defina y mantenga un glosario organizacional íntegro y consistente, fije metodologías y herramientas que permitan la creación de perfiles de datos con formato estándar que permitan ser aplicados y administrados en varios repositorios.

VI. DEBILIDADES

Para definir las debilidades encontradas en los procesos tecnológicos y sistemas, se consideran los componentes del Marco de Referencia COBIT 2019, son aquellos que satisfacen los objetivos de gobierno y gestión de la tecnología.

Los componentes necesarios para conformar un sistema de gobierno holístico son los procesos, estructuras organizativas, principios, políticas, marcos de referencia, información, cultura, ética y comportamiento, personas, habilidades, competencias, servicios, infraestructura y aplicaciones.

Objetivos de gestión

Organización, estrategia y actividades de apoyo para la tecnología y la información.

1. Alinear, planificar y organizar - APO03
 - ✓ Gestionar la arquitectura empresarial.

- 1. La Secretaría de Transformación Cultural carece de planes a corto, mediano y largo plazo en relación al sistema utilizado, limitando así el cumplimiento de las responsabilidades primarias asignadas con respecto a los indicadores y herramientas de medición de impacto sobre las iniciativas de transformación cultural.**
2. Alinear, planificar y organizar - APO04
 - ✓ Gestionar la innovación.
 - 1. Falta de procesos tecnológicos usados para dar cumplimiento a las acciones tendientes a la gestión del cambio para la transformación digital.**
 - 2. No existe un modelo de evaluación de oportunidades de mejora, tampoco un proceso de análisis de innovación con tecnologías emergentes.**
3. Alinear, planificar y organizar - APO07
 - ✓ Gestionar los recursos humanos.
 - 1. El personal de la secretaria afectado a las tareas tecnológicas posee un vínculo laboral frágil que afecta en forma directa la continuidad de los servicios provistos por el organismo.**
4. Alinear, planificar y organizar - APO09
 - ✓ Gestionar los acuerdos de servicio.
 - 1. Ausencia de Acuerdos de Nivel Operativo (OLA) por los servicios tecnológicos provistos por la Agencia de Sistemas de Información.**
 - 2. No anexa documentación con la descripción de los niveles de servicios tecnológicos mínimos requeridos por la Secretaría de Transformación Cultural a la Agencia de Sistemas de Información.**
5. Alinear, planificar y organizar - APO12
 - ✓ Gestionar el riesgo
 - 1. Carencia de política y modelo de análisis de riesgos tecnológicos que minimicen las vulnerabilidades y las pérdidas de información.**

6. Alinear, planificar y organizar - APO13

✓ Gestionar la seguridad

1. **No existe un sistema de gestión de seguridad de la información conformado por políticas, procesos, herramientas y controles que certifiquen el cumplimiento legal, normativo y la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información administrada.**

7. Alinear, planificar y organizar - APO14

✓ Gestionar los datos

1. **La secretaría no cuenta con política de resguardo de la información que defina la frecuencia, el tipo de soporte, localización física, plazos de conservación y los responsables de llevar a cabo los procesos.**
2. **Inexistencia de política de gestión de datos que instaure una estrategia de depuración y los procesos e infraestructura necesaria para la gestión de metadatos.⁵³**

Definición, adquisición e implementación de soluciones e integración de los procesos del organismo.

8. Construir, adquirir e implementar - BAI09

✓ Gestionar los activos

1. **No posee política de clasificación de la información que contemple y clasifique la misma según los niveles de confidencialidad, criticidad, integridad, disponibilidad y privacidad.**
2. **Carencia de política de responsabilidades sobre la información que incluya la definición del propietario, custodio, usuario y las responsabilidades asignadas a la estructura organizativa.**
3. **Falta de política de gestión de activos que identifique el inventario y lo priorice según su tipología.**

⁵³ Son datos que brindan información respecto de los datos producidos que facilitan la búsqueda y localización de los datos que resulten relevantes.

4. **La información administrada por el organismo no se encuentra almacenada en una base de datos, por ello, los datos gestionados carecen de integridad, seguridad, disponibilidad, confidencialidad y privacidad.**

Entrega y soporte de servicios para la tecnología y la información.

9. Entregar, dar servicio y soporte - DSS01

✓ Gestionar las operaciones

1. **La SECTC no dispone de procedimientos de evaluación y clasificación de las áreas críticas que aseguren sólo el acceso al personal autorizado.**

10. Entregar, dar servicio y soporte - DSS04

✓ Gestionar la continuidad

1. **El organismo no tiene plan de contingencia para "BADA Desde Adentro" que garantice la continuidad de los servicios ofrecidos.**
2. **No posee plan de recuperación de desastres que asigne eficazmente los roles y recursos con el fin de restaurar el acceso a la infraestructura tecnológica y a los sistemas afectados por un evento no deseado.**

Monitoreo del rendimiento tecnológico y objetivos de control interno.

11. Monitorizar, evaluar y valorar - MEA01

✓ Gestionar la supervisión del rendimiento y la conformidad

1. **No se adjunta documentación que asegure la existencia de indicadores de medición de satisfacción de los agentes pertenecientes al GCBA respecto de los canales de comunicación utilizados.**

VII. CONCLUSIONES

El portal "BA Desde Adentro" es la herramienta fundamental mediante la cual la Secretaría gestiona los contenidos dirigidos a los recursos humanos del GCBA.

Si bien existen otros canales, los mismos son complementarios, ya que la gestión de la información está centralizada a través de BADA.

Los componentes que integran el gobierno de la tecnología no interactúan entre sí estableciendo un sistema de gobierno holístico.

Se destaca la necesidad de implementar una planificación que determine los objetivos de gobierno tecnológicos soportados por sus correspondientes objetivos de gestión.

Para ello, es esencial establecer una estructura organizativa que lleve a cabo los procesos y agentes que cuenten con habilidades para realizar sus tareas, los cuales conozcan los principios organizacionales y se encuentren respaldados por una infraestructura tecnológica acorde.

En resumen, que los componentes de gobierno sean aplicados a la organización en forma individual y también colectiva.

Es conveniente establecer una arquitectura de procesos, información, datos, aplicaciones y tecnología que incremente la eficiencia de la Secretaría de Transformación Cultural y asegure la evolución del organismo a lo largo del tiempo.

Las tareas de auditoría culminaron en el mes de julio del año 2024.

"2024 - Año del 30 Aniversario de la Autonomía de la Ciudad de Buenos Aires"

ANEXO I

ADMINISTRACIÓN GUBERNAMENTAL DEL GOBIERNO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES DISTRIBUCIÓN ADMINISTRATIVA DE CRÉDITOS - EJERCICIO 2023						
Jur.	SubJur.	Entidad	UE	Prog.	Descripción	Crédito Sanción
21	0	0	7309		Secretaría de Transformación Cultural	767.534.848
21	0	0	7309	3	Actividades Comunes	512.242.478

Fuente: GCBA

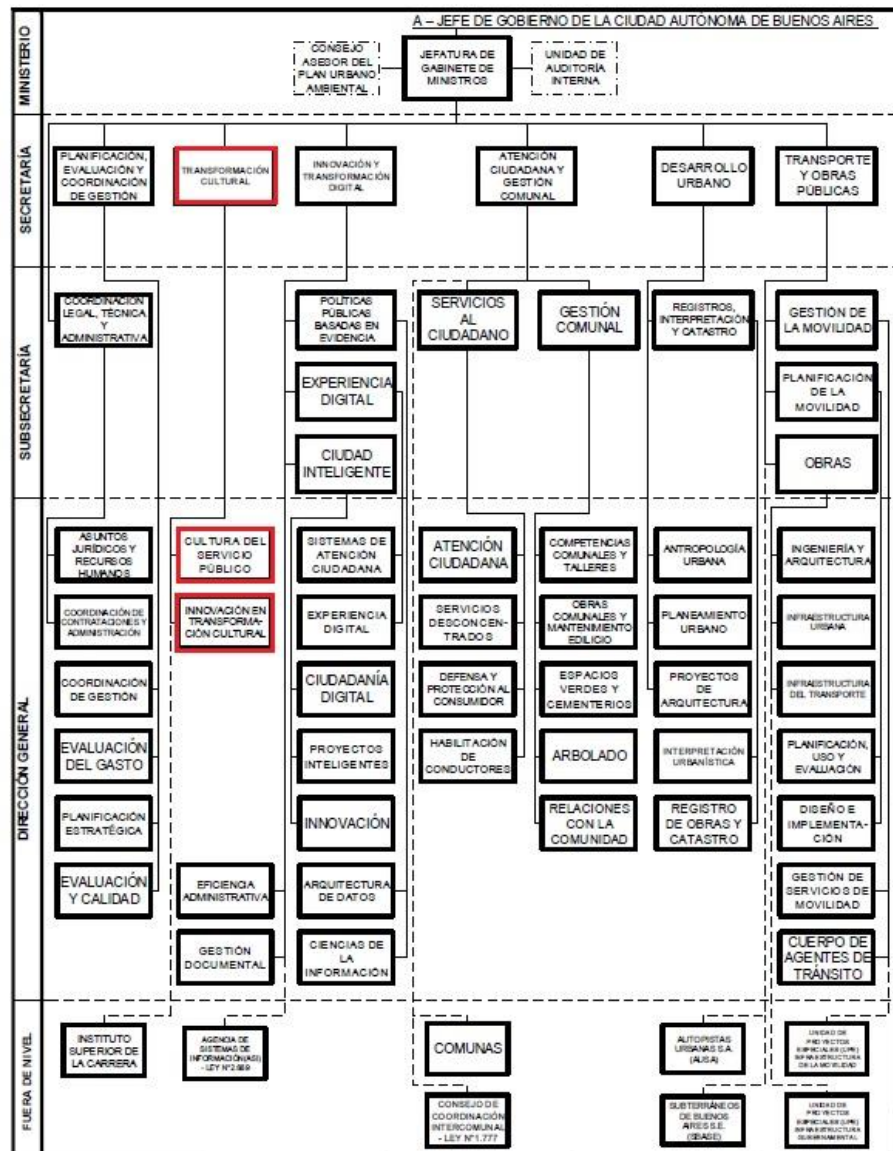
ANEXO II

Programa: 3 Actividades Comunes	
Unidad Ejecutora: Secretaría de Transformación Cultural	
Jurisdicción: 21.JEFATURA DE GABINETE DE MINISTROS	
Finalidad: Servicios Sociales	
Función: Cultura	
PRESUPUESTO FINANCIERO	
Inciso	
Principal	IMPORTE
Gastos en personal	107.265.105
Personal Permanente	55.283.326
Personal Transitorio	3.061.269
Asignaciones familiares	174.742
Asistencia social al personal	1.582.473
Gabinete de autoridades superiores	47.163.295
Bienes de consumo	11.234.433
Productos alimenticios, agropecuarios y forestales	6.467.126
Pulpa,papel, cartón y sus productos	1.817.047
Otros bienes de consumo	2.950.260
Servicios no personales	393.742.940
Servicios básicos	3.950.882
Alquileres y derechos	23.134.328
Mantenimiento, reparación y limpieza	1.230.903
Servicios profesionales, técnicos y operativos	275.506.718
Servicios Especializados, Comerciales y Financieros	2.793.955
Pasajes, viáticos y movilidad	1.719.357
Otros servicios	85.406.797
TOTAL	512.242.478

Fuente: GCBA

"2024 - Año del 30 Aniversario de la Autonomía de la Ciudad de Buenos Aires"

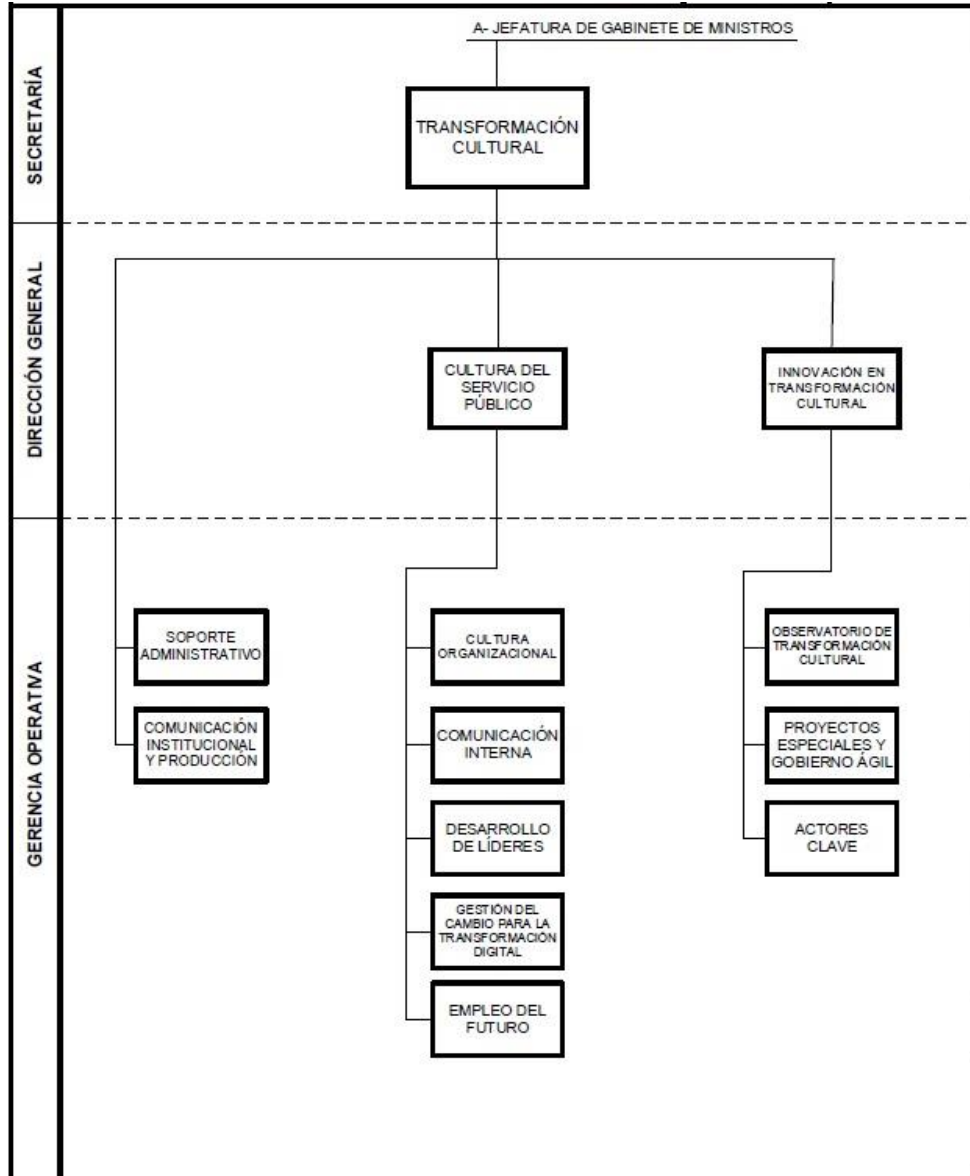
ANEXO III



Fuente: GCBA

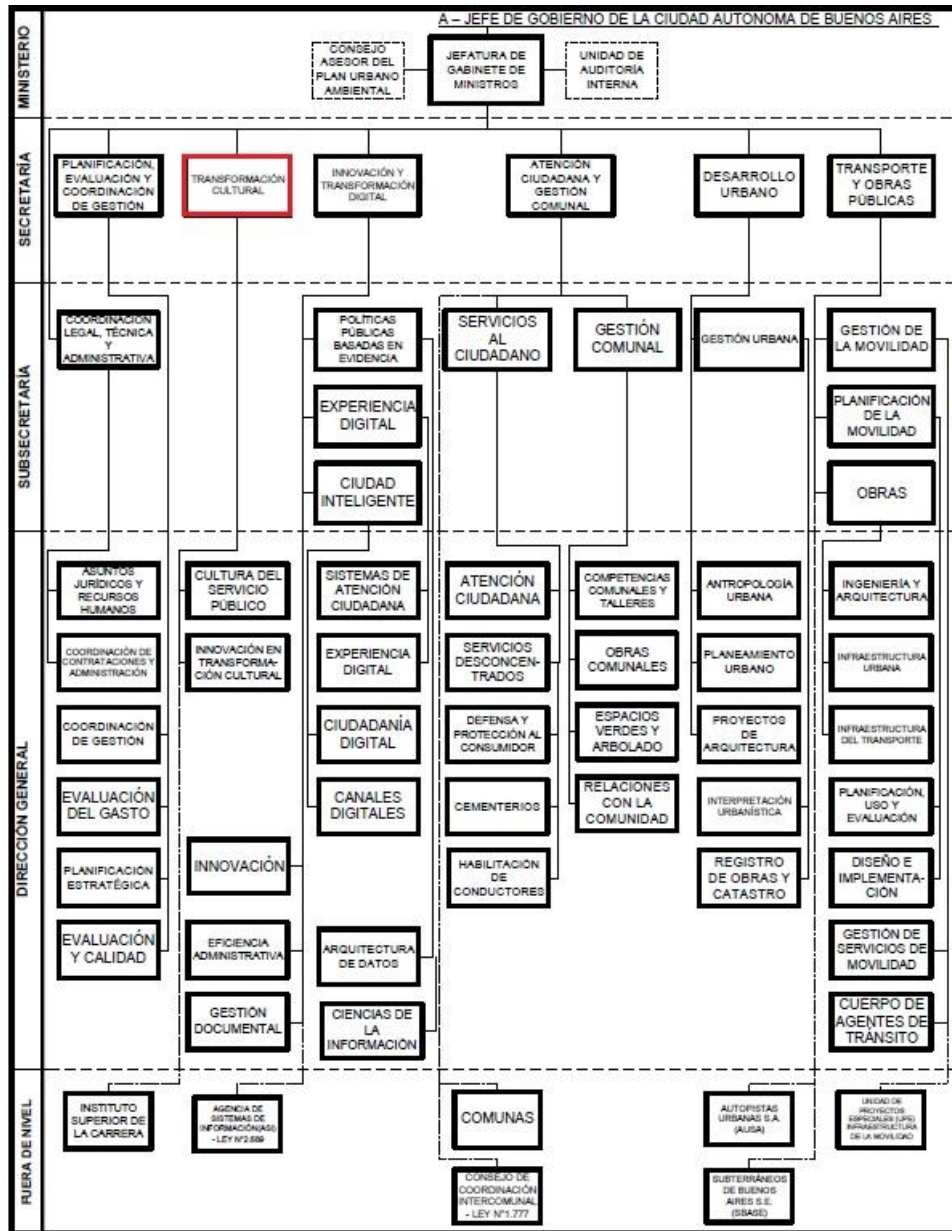


ANEXO IV



Fuente: GCBA

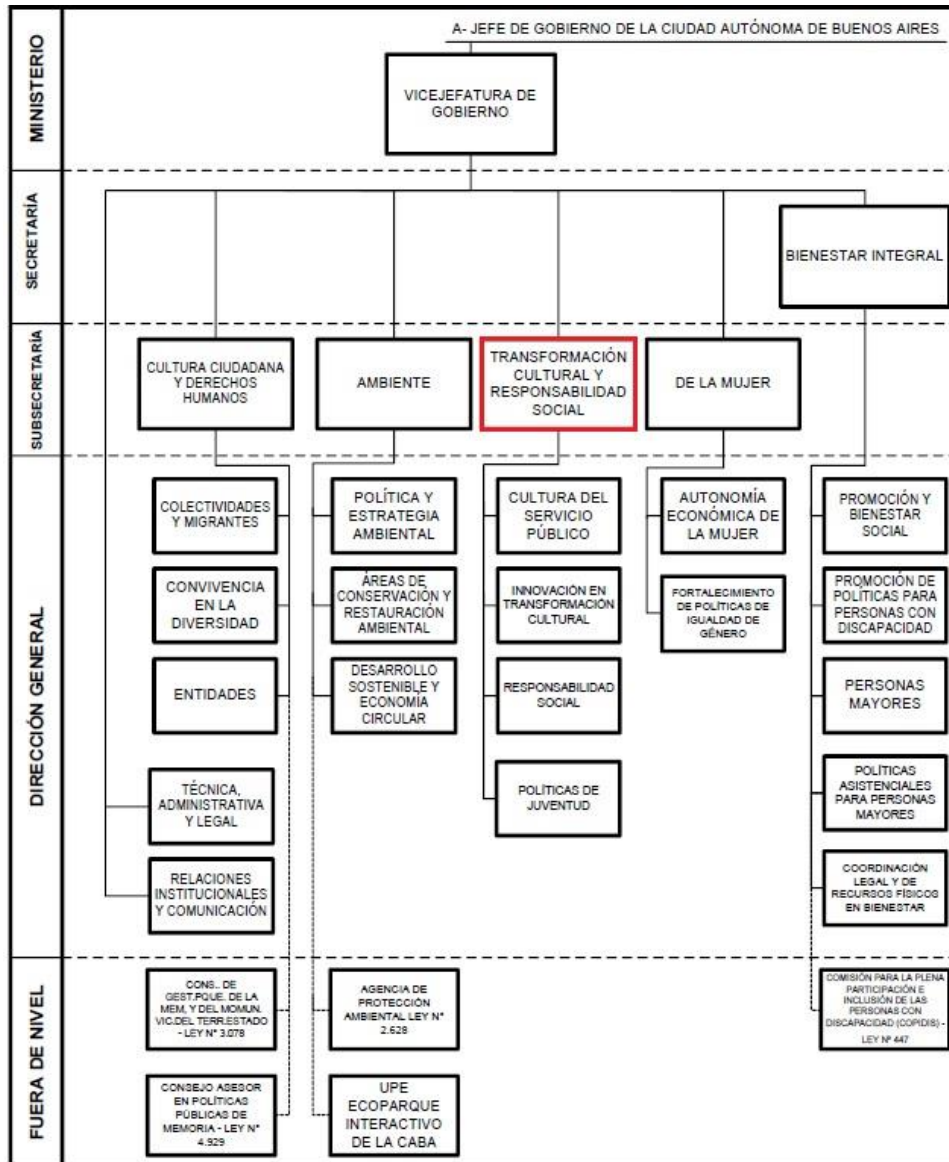
ANEXO V



Fuente: GCBA

“2024 - Año del 30 Aniversario de la Autonomía de la Ciudad de Buenos Aires”

ANEXO VI



Fuente: GCBA