

“1983-2023. 40 años de Democracia”.

Objeto:
Seguridad del Sistema
de Emisión de Licencias.

Período auditado:
Entre el 1° de febrero y
el 21 de abril de 2023.

Normativa relevante:
Constitución de la
Ciudad Autónoma de
Buenos Aires.
Leyes N° 70, N° 1.845,
N° 2.148, N° 2.689, N°
6.292 y N° 6.588.
Decretos de Necesidad y
Urgencia N° 1/20 y N°
2/23.
Decretos N° 1.000/99, N°
823/10 y N° 463/19.
Resoluciones N° 177-
ASINF/13, N° 239-
ASINF/14 y N° 46-
ASINF/17.
Disposición N° 533-
DGLIC/16.

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

Informe Ejecutivo

PROYECTO N° 27/23

Unidad de Proyección Federal y Desarrollo Territorial
Secretaría de Atención Ciudadana y Gestión Comunal
Subsecretaría Servicio al Ciudadano
Dirección General Habilitación de Conductores

Alcance:

Los procedimientos de auditoría se desarrollaron tanto en forma remota como presencial, en el período comprendido entre los días 1° de febrero y 21 de abril de 2023, en dependencias de la Dirección General de Habilitación de Conductores (en adelante, DGHC).

El período auditado abarca del 1° de septiembre de 2022 al 14 de abril de 2023.

Limitaciones al alcance:

No existieron.

Principales hallazgos/observaciones:

- Si bien el auditado cuenta con el diseño de una estructura interna para el Área de Sistemas, dicho organigrama se encuentra pendiente de aprobación y formalización por parte de la Dirección General, su implementación asegurará una apropiada segregación de funciones del personal que la compone y delimitará la distribución de las tareas entre las mismas de acuerdo a las Normas de Control Interno para Tecnología de la Información de la Nación y al marco de referencia COBIT 2019.
- De acuerdo a lo informado por el auditado, este no utiliza un marco de referencia de Desarrollo de *Software* Seguro S-SDLC integral para el diseño, desarrollo e implementación de nuevos versionados del sistema, a fin de detectar fallas de manera temprana, reducir los costos de desarrollo y la existencia de vulnerabilidades.
- Del análisis realizado al archivo *info.php* del servidor productivo donde se encuentra alojada la aplicación, se constató que el Sistema Operativo (*Red Hat Linux 4.8.5-16*) data de marzo de 2017 .
Asimismo, la aplicación fue desarrollada en lenguaje PHP versión 5.1.6, cuyo fin de la vida útil data de agosto de 2006, y el motor de base de datos es un *PostgreSQL 9.2.23*, cuyo *eol* data de noviembre de 2017 .
- Si bien se verificó la existencia de un Pliego de Especificaciones Técnicas (PET) de contratación para el diseño, desarrollo e implementación de un sistema que

reemplace al LICTA (IF-2022-05101534-GCABA-DGHC, pendiente de aprobación) como alternativa se está considerando desarrollar un proyecto “*in house*” utilizando recursos propios de la DGHC. Al momento de cierre de la presente auditoría, no se ha obtenido evidencia acerca de los detalles del Plan de Desarrollo de la nueva Aplicación (alcance del proyecto, modificaciones de la funcionalidad, cronograma de implementación).

- e) No se ha obtenido evidencia sobre la descripción de las diferentes etapas que deben verificarse en todo pasaje a producción y la correspondiente homologación de las nuevas versiones, de acuerdo a lo establecido por los lineamientos de la Política del Marco Normativo de TI PO0901 “Proceso de Control de Cambios en el Software”.
- f) Durante la auditoría realizada al sistema LICTA y sus interfaces, se identificó que no existe una herramienta, funcionalidad o aplicación destinada al registro de reclamos por parte de los ciudadanos en las diferentes etapas de la tramitación. Aunque el auditado informó que utiliza un grupo de *WhatsApp* para que los referentes de Sedes comuniquen los reclamos puntuales de los ciudadanos respecto a inconvenientes de su trámite en LICTA, no se encontró evidencia de que estos reclamos se registren en una base de datos que permita su gestión y análisis estadístico para la toma de decisiones.
Es importante destacar que la implementación de un sistema de registro de reclamos en el proceso de emisión de licencias puede contribuir a identificar y resolver problemas de manera eficiente, permitiendo una retroalimentación oportuna y una mejora continua en el proceso.
Por otra parte, se pudo evidenciar que los ciudadanos usaron las redes sociales y otros canales para manifestar su opinión respecto al servicio prestado. Por ejemplo, en *Google Maps* que es una de las plataformas más utilizadas para buscar y encontrar información general de lugares y servicios prestados, a la fecha del cierre de auditoría se encontraron más de setecientos cuarenta y cinco (745) opiniones, de las cuales sesenta y siete (67) fueron realizadas durante el período auditado, el 55% de ellas fueron calificadas con una (1) de cinco (5) estrellas.
- g) Del análisis a la base de datos, se detectaron los siguientes hechos:
- Dos (2) usuarios inactivos han realizado actividad sobre los estados de cuatrocientos cuarenta y tres (443) trámites, en fechas posteriores a su baja lógica en la aplicación.
 - Veinte (20) usuarios activos en donde no se registró la fecha del alta en el sistema, de los cuales dieciséis (16) intervinieron en treinta y cinco mil cuarenta y un (35.041) estados de trámites.
- Dichos hallazgos pueden generar un desvío de los lineamientos establecidos en el Marco Normativo de TI en sus Políticas “PO 0808 “Administración de Accesos al Software de la Aplicación” y PO 0805 “Política de Administración de Usuarios” del Marco Normativo de TI.
- h) Si bien el auditado ha remitido adjunto a su Nota N° 7.648.583-DGHC/23, un gráfico que ilustra sobre un Procedimiento de Contingencia, se ha evidenciado que el mismo no se encuentra actualizado a la fecha.
- i) Del análisis realizado al *front-end* de la aplicación, se evidenció la existencia de siete (7) vulnerabilidades.

Respuesta del organismo al Informe de Auditoría:

Emitió opinión.

“1983-2023. 40 años de Democracia”.

Conclusiones y principales recomendaciones:

De las tareas de fiscalización realizadas por este Organismo de Control y en base a la información remitida por el auditado, se concluye que el Sistema de Emisión de Licencias LICTA soporta correctamente los procedimientos gestionados por la Dirección General de Habilitación de Conductores.

Se destacan las acciones implementadas por el auditado para la continuidad de las actividades a pesar de los inconvenientes vinculados a la integración con los sistemas satélites, lo que deja de manifiesto un esfuerzo por mejorar la eficiencia y el rendimiento del sistema.

Sin embargo, es importante señalar que resulta necesario emprender acciones concretas para implementar un nuevo sistema en reemplazo del actual, el cual contemple la gestión del ciclo de vida de la aplicación (ALM) y cumpla con las necesidades funcionales y de seguridad requeridas en el proceso de emisión de licencias. Del mismo modo, debe abordar de manera integral los hallazgos detallados en el presente Informe, a fin de propender a un adecuado marco de control.

Finalmente, se destaca la buena predisposición y colaboración de los funcionarios auditados durante el desarrollo de las tareas de auditoría.



GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES
"1983-2023. 40 Años de Democracia"

Hoja Adicional de Firmas
Informe externo Reservado

Número:

Buenos Aires,

Referencia: Informe Ejecutivo - Proyecto N° 27/23.

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