

GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA INFORMÁTICA - SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ELECTRÓNICA (GDE)

Gestión / Período auditado: 01/05/2016 al 30/04/2018.

GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y PROYECTOS ESPECIALES

Departamento de Auditoría Informática

El sistema GDE es una plataforma tecnológica que tiene su origen en el Sistema de Administración de Documentos Electrónicos (SADE) utilizado por el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, puesto en práctica hace más de 10 años. A partir de un convenio marco de colaboración y asistencia técnica firmado el 1º de marzo de 2016 entre el Estado Nacional y el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, se acordó que este último cediera el uso del sistema y su código fuente de manera gratuita, irrevocable, no-exclusiva, perpetua y transferible.

El Sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE), cuya administración integral recae sobre la Secretaría de Modernización Administrativa de la Secretaría de Gobierno de Modernización, es la plataforma informática de uso obligatorio para la gestión de todas las actuaciones y expedientes electrónicos de las entidades y jurisdicciones del Sector Público Nacional (SPN). Se trata, probablemente, de la implementación transversal de mayor envergadura que emprendió el Estado Nacional desde la puesta en marcha del SIDIF¹. Actualmente supera los 200.000 usuarios, 11 millones de expedientes y 116.000 millones de documentos digitales, y se encuentra en uso en la mayoría de los organismos que conforman el SPN, pero también en provincias y municipios adheridos.

La implementación del GDE canalizó en una única plataforma la vía de concreción de diversas aspiraciones, al contribuir con la optimización de la gestión documental, la reducción de los plazos administrativos, el seguimiento de los expedientes y el proceso de despapelización previsto por la Ley de Firma Digital. El GDE se encuentra inserto en el paradigma de gobierno electrónico, orientado a incrementar la transparencia de la gestión pública y la participación de los ciudadanos. El uso masivo del sistema, su alcance horizontal y la reducción de los costos de transacción, entre otros aspectos, constituyen al GDE en un sistema crítico para el funcionamiento administrativo del SPN, superador de los que existían con anterioridad.

Como resultado del trabajo realizado, uno de los principales aspectos a considerar es la estabilidad del sistema: un 97% de los usuarios encuestados manifestaron que la indisponibilidad del GDE es frecuente o muy frecuente y que en horarios centrales acusa bajo desempeño. Esta auditoría se encontró restringida para ejecutar procedimientos que pudieran determinar el origen del problema.

Entre las buenas prácticas de Tecnologías de la Información (TI) que esta auditoría sugiere sean atendidas a la mayor brevedad, se encuentra la formalización de un Plan de Recuperación de Desastres, que permita reestablecer los servicios informáticos de modo ordenado y en el menor lapso posible en caso de presentarse un evento crítico. También se sugiere optimizar las pruebas de restauración (backups), de modo que el personal de operaciones se encuentre en mejores condiciones para abordar situaciones que requieran restablecer de manera oportuna la disponibilidad de la información a partir de las copias de respaldo. Asimismo, las buenas prácticas señalan la conveniencia de atenuar la dependencia que actualmente recae sobre un único proveedor de servicios de desarrollo. Atender a estos factores permitiría mitigar los riesgos que actualmente pesan sobre la disponibilidad de la información del sistema.

La Secretaría de Modernización Administrativa es la administradora del GDE y la responsable de su implementación, objetivo que se estableció debía alcanzar en 3 años. En ese carácter debe asumir su rol de proveedor interno de servicios de TI para los organismos usuarios del GDE. Correspondería que el organismo reflexione sobre la importancia de formalizar acuerdos de niveles de servicio, optimizar los procesos de mesa de ayuda, relevar las necesidades funcionales pendientes y comunicar eficazmente el despliegue de nuevas versiones, entre otras acciones que se traducirían en una mejor asistencia a los organismos usuarios y en un marco más ajustado de previsibilidad, aun cuando el uso del sistema sea obligatorio para ellos.

También, la suscripción de acuerdos de confidencialidad y el perfeccionamiento del control de acceso a las bases de

¹ Sistema Integrado de Información Financiera del Ministerio de Hacienda.

Autoridades AGN (a la fecha de aprobación del informe)

Presidente

CPN. Oscar S. Lamberto

Auditores generales

Dr. Francisco J. Fernández

Dr. Juan I. Forlón

Dr. Gabriel Mihura Estrada

Dr. Alejandro M. Nieva

Lic. Jesús Rodríguez

Lic. María Graciela de la Rosa

Contacto

Av. Rivadavia 1745 - (C1033AAH) CABA - Argentina

Tel.: (54 11) 4124 - 3700

informacion@agn.gov.ar / www.agn.gov.ar

datos que la Secretaría administra, contribuiría con el resguardo de la confidencialidad e integridad de la información producida por los organismos usuarios.

Es esperable sin embargo, que conforme quede atrás la fase de implementación y expansión del sistema, se arribe a una instancia de consolidación que la Secretaría podrá aprovechar para incorporar las mejores prácticas en gestión de TI que este informe promueve. Las debilidades anteriormente señaladas, aunque indeseables, pueden acontecer durante una implementación de gran alcance y sujeta a plazos restrictivos como el caso del GDE. Desde luego, es prerrogativa del implementador priorizar actividades y recursos conforme a su propia evaluación de riesgos. Este informe expone, entonces, los desafíos que la Secretaría de Modernización Administrativa tiene por delante, algunos de los cuales el auditado reconoce y sobre los que manifiesta estar trabajando.

Es necesario por último señalar que el GDE no cuenta con un perfil de usuario de consulta para los auditores externos, ni está previsto su desarrollo. Facilitar el acceso a la información pública, aumentar la transparencia y acelerar los trámites administrativos son objetivos centrales de la implementación del sistema, en el marco del paradigma de gobierno electrónico en el que se inserta. Sin embargo, la Secretaría de Modernización Administrativa excluye al órgano rector de control externo y propone el uso de canales y herramientas que confinan a los auditores al rol de solicitantes de información. En ese marco, la provisión de la información indispensable para la labor de auditoría seguirá dependiendo de la voluntad y posibilidades de los órganos auditados, y queda limitada la posibilidad de verificar la completitud de la documentación que finalmente sea remitida. La Secretaría de Gobierno de Modernización debería promover el desarrollo de funcionalidades adicionales en el sistema, que permitan ejercer cabalmente el mandato del artículo 85 de la Constitución Nacional y cumplir con la Ley de Administración Financiera y de los Sistemas de Control, acorde a la labor de los auditores externos, a la altura del cambio de paradigma que se promueve y ajustadas a la obligación republicana de rendir cuentas.