



GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES

2025-Centenario de la Refinería YPF La Plata: Emblema de la Soberanía Energética Argentina

Informe

Número:

Referencia: EX-2024-44983751- -GDEBA-DSTAMGGP - Anexo I - Normas de Control y Estandarización para la modelización de las áreas de tecnologías de la información (Áreas TI) en el ámbito de la administración pública del Poder Ejecutivo

ANEXO I

NORMAS DE CONTROL Y ESTANDARIZACIÓN PARA LA MODELIZACIÓN DE LAS ÁREAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN (ÁREAS TI) EN EL ÁMBITO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEPENDIENTE DEL PODER EJECUTIVO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES

OBJETO

El presente documento tiene por finalidad establecer las normas de control y estandarización para la modelización de las Áreas de Tecnologías de la Información (en adelante Áreas TI) de la Administración Pública de la Provincia de Buenos Aires, Organismos Autárquicos y Descentralizados, en el ámbito del Poder Ejecutivo, que regulen su accionar en todo lo relativo a sus activos de información, su soporte físico, lógico, de seguridad de la información, conforme los lineamientos y políticas impartidos por el órgano rector en la materia.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las definiciones que se establecen en el presente documento serán de aplicación en las Áreas TI de la Administración Pública Centralizada, Descentralizada y Organismos Autárquicos en el ámbito del Poder Ejecutivo Provincial.

ALCANCE

El presente documento determina los elementos de control y uso interno para la homologación, modificación y/o aprobación de las estructuras vigentes o futuras que se incorporen como Áreas TI en las jurisdicciones y organismos que conforman la Administración Pública Provincial en el ámbito del Poder Ejecutivo

DEFINICIÓN

A los fines del presente, se define como Área TI a toda dependencia con entidad reconocida en la estructura orgánico funcional, cuya competencia primaria y acciones específicas se encuentren al servicio de la tecnología de la información, mediante la planificación estratégica, gestión, administración, implementación y/o mantenimiento de recursos tecnológicos, dentro de un organismo perteneciente a la Administración Pública Centralizada, Descentralizada y Organismos Autárquicos, en el ámbito del Poder Ejecutivo Provincial

Un Área TI representa una entidad dentro de una Organización, la cual tiene como responsabilidad primaria satisfacer las necesidades de información de manera veraz y oportuna, brindando un servicio informático a diversas áreas y dependencias ya sea de la propia jurisdicción o de otras jurisdicciones. Vale decir, asistir en lo relativo al diseño, desarrollo, operación, coordinación y administración de uno o más sistemas informáticos y de comunicaciones necesarios para la correcta operación de las actividades, con el objetivo de dar cumplimiento a las misiones y funciones para el cual fue creado.

Dichas actividades pueden comprender el registro, administración, protección, almacenamiento, comunicación, transformación, visualización e interpretación de datos, mediante la gestión de los recursos informáticos tanto de hardware, infraestructura, servicios de red y software que incluyan computadoras, servidores, sistemas de almacenamiento, enrutadores, aplicaciones, microservicios y tecnologías móviles. De esta manera, una infraestructura de TI puede ser local, en la nube o en una plataforma híbrida.

Un Área TI, entonces, es la encargada de procesar, administrar, proteger los recursos informáticos o sistemas de comunicaciones de manera primaria e intensiva, para una jurisdicción, organismo, empresa, sociedad, agencia o ente del estado provincial.

Institucionalmente se espera que haya un Área TI en cada organización. Sin embargo, por razones funcionales puede resultar que las políticas institucionales y las estructuras orgánico funcionales hayan descentralizado dichas áreas en dos o más unidades organizacionales, donde las funciones TI están parcialmente distribuidas. En estos casos una de las Áreas TI coordina los aspectos generales de la política TI del Organismo y las otras Áreas TI se focalizan en la implementación de sus competencias institucionales.

ORGANIZACIÓN DE ÁREAS TI

Las Áreas TI deben estar reconocidas dentro de la estructura organizativa del Organismo al que pertenezcan, como mínimo con rango equivalente a departamento o nivel superior, todo lo cual dependerá del Organismo de que se trate.

Un Área TI deberá estar definida y reconocida dentro de la estructura orgánico funcional del Organismo por sus características intrínsecas, pudiendo ésta identificarse con diversas denominaciones, verbigracia dirección provincial, dirección, departamento, unidad, división, gerencia o centro de información, de informática, de cómputos, de sistematización de datos, de comunicaciones, entre otras.

MODELIZACIÓN

Con el objeto de establecer los parámetros generales que podrán considerarse a fin de modelizar las Áreas TI, se describen las cualidades básicas que deberán estar presentes en las mismas y sus dependencias:

1. ENTIDAD RECONOCIDA

El Área TI debe tener la capacidad de actuar de forma diferenciada dentro de la estructura de la organización, en la que se identifiquen misiones y funciones que hagan referencia a actividades informáticas, debiendo contar con recursos humanos y materiales que le permitan llevar a cabo sus funciones de manera eficiente para cumplir con sus objetivos específicos.

2. COMPETENCIA PRIMARIA

Un Área TI, para ser así considerada, deberá tener como funciones específicas aquellas intrínsecamente relacionadas a la planificación estratégica, interpretación, implementación y administración de políticas,

procedimientos y recursos vinculados a los sistemas, tecnologías de la información, la ciberseguridad y/o las telecomunicaciones.

3. ACCIONES ESPECÍFICAS

Las acciones asignadas a un Área TI deberán estar al servicio de la tecnología. La aplicación de competencias en materia de recursos tecnológicos incluye la planificación, implementación, mantenimiento u optimización de los recursos tecnológicos para el cumplimiento de los objetivos que les fueron asignados en las misiones y funciones.

Estas acciones fundamentales abarcan un amplio espectro de actividades, desde la gestión diaria de los sistemas informáticos hasta la planificación estratégica a largo plazo, que deben garantizar el correcto funcionamiento de los sistemas de información, la infraestructura tecnológica y la seguridad de los datos de una organización.

ACCIONES Y RESPONSABILIDADES DE LAS ÁREAS TI

Para su correcta interpretación y definición, resulta imprescindible enumerar las acciones, funciones y tareas cuya responsabilidad primaria recae en las Áreas TI. Estas se adecuarán contemplando las particularidades, el tamaño y complejidad de los diversos organismos y/o dependencias a los cuales asisten.

Las acciones y responsabilidades típicas de un Área TI pueden incluir la administración de recursos informáticos, la gestión de redes, la administración de bases de datos, el desarrollo y mantenimiento de software, la seguridad de la información, las telecomunicaciones, el soporte técnico, la gestión de proyectos tecnológicos y la planificación estratégica de tecnología, entre otros.

En detalle incluyen/n alguna/s de la/s acciones y/o responsabilidades que se enuncian a continuación:

1. **PLAN ESTRATÉGICO DE TI:** El Área TI será la encargada de elaborar, ejecutar, controlar y evaluar un Plan estratégico de TI para la incorporación y difusión de uso de tecnologías de la información y comunicaciones, contemplando los objetivos para la que fue creada, siguiendo las pautas y lineamientos del Órgano Rector en la materia.

Las adquisiciones de hardware, software u otros servicios informáticos, deberán estar alineadas con el plan de TI, de acuerdo a los lineamientos y políticas impartidas por el Órgano Rector en la materia.

2. **ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS INFORMÁTICOS:** implica la gestión de todos los recursos que componen el sistema informático: soporte físico (hardware), soporte lógico (software), incluidas las redes, servidores, sistemas y equipos de almacenamiento de datos y otros recursos, para garantizar su disponibilidad, rendimiento, seguridad y escalabilidad.
3. **ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS BÁSICOS:** comprende el análisis, definición e implantación de la tecnología que permita la provisión de todos los servicios informáticos (hardware y software) para la correcta operación en un Organismo o jurisdicción.
4. **COMPUTACIÓN EN LA NUBE PROVINCIAL:** cada área TI deberá administrar y hacer un uso responsable de su espacio en la nube provincial, respetando los estándares en materia de seguridad de la información y protección de datos.

Ello abarca la adopción de medidas en cuanto a la recolección de datos, control de acceso, backup y recuperación de la información, gestión de incidentes de seguridad, destrucción de la información y auditorías tanto internas como externas.

Asimismo, también será responsabilidad del área realizar e implementar planes de concientización en el uso seguro y responsable de los activos de información, diseñados para cada tipo de público y con distintas temáticas, que podrán incluir capacitaciones periódicas destinadas a los agentes y funcionarios de los organismos de la Administración Pública Provincial y Municipios.

5. ADMINISTRACIÓN DE REDES - WAN Y LAN – Comprende el diseño, instalación, mantenimiento y operación de la red de comunicaciones de datos del Organismo, tanto locales como remotas.

La infraestructura de red es fundamental para conectar los dispositivos y permitir la comunicación entre ellos. Esto incluye la topología de red (estrella, bus, anillo, malla), los protocolos de comunicación (TCP/IP, Ethernet), el cableado estructurado, fibra óptica, las tecnologías inalámbricas, y los dispositivos de red (routers, switches, puntos de acceso).

6. ADMINISTRACIÓN DE DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS: implica el diseño, desarrollo, implementación y mantenimiento de sistemas de software que satisfagan las necesidades de un Organismo o jurisdicción, utilizando las mejores prácticas de desarrollo y asegurando la calidad y la eficiencia del software.
7. ADMINISTRACIÓN DE DATOS: conlleva la Administración de la información de la organización, incluida la planificación y diseño de bases de datos, la implementación de políticas de almacenamiento, la gestión de la calidad de los datos, la realización de copias de seguridad y la recuperación de datos, entre otras tareas, para garantizar que esté disponible, sea confiable, segura y útil para la gestión eficiente y la toma de decisiones del Organismo.
8. ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD: Abarca la securitización de los activos, la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información del Área TI, así como también el cuidado contra accesos no autorizados, ataques cibernéticos, pérdida de datos y otros riesgos asociados a intrusiones internas y/o externas.

Tiene como finalidad el diseño e implementación de una política que establezca medidas y procesos para proteger los sistemas de información y los datos de una organización contra amenazas internas y externas.

También deben controlar accesos a los diferentes servicios y sistemas, monitorear y detectar intrusos en los servicios que se prestan, encriptar datos, detectar y dar respuesta a incidentes de seguridad y realizar auditorías de seguridad

9. ADMINISTRACIÓN DEL SOPORTE TÉCNICO: brinda asistencia técnica a usuarios para resolver problemas relacionados con hardware, software, redes y otros aspectos de la tecnología de la información, asegurando una alta disponibilidad y satisfacción de dicho usuario. También comprende registro y resolución de incidentes de baja, media y alta complejidad.
10. ADMINISTRACIÓN DE MESA DE AYUDA: presta asistencia y solución a los problemas que puedan presentar los usuarios de los sistemas informáticos de un Organismo o jurisdicción.

Implica recibir solicitudes de ayuda, consultas y reportes de problemas de los usuarios. Estos incidentes pueden ser desde problemas de hardware y software hasta consultas sobre cómo utilizar determinadas aplicaciones.

11. GESTIÓN DE PROYECTOS: se centraliza en la planificación, coordinación y ejecución de proyectos de TI, desde la definición de requisitos hasta la implementación y entrega, asegurando que se cumplan los plazos, presupuestos y objetivos de calidad.
12. GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI: Incluye la gestión y mejora continua de los servicios de TI proporcionados a la organización, asegurando que se cumplan los requisitos de los usuarios, los acuerdos de nivel de servicio (SLA) y las mejores prácticas de gestión de servicios de TI (ITSM).
13. OPERACIÓN DEL EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO CENTRALIZADO: se ocupa de planificar, documentar y ejecutar el monitoreo y mantenimiento preventivo del hardware y el software que soporta los servicios informáticos de un Organismo o jurisdicción, a fin de optimizar su desempeño.
14. ADMINISTRACIÓN DE LA CONFIGURACIÓN DE SOFTWARE DE BASE, DE COMUNICACIONES Y

SEGURIDAD: consiste en la identificación de componentes críticos, su configuración, monitoreo y evaluación a los fines de garantizar su correcto funcionamiento, la seguridad y el cumplimiento normativo de los sistemas informáticos.

RELACIÓN DE ACCIONES EN ÁREAS TI

Las Áreas TI deben asegurar el cumplimiento de una o más de las acciones enumeradas anteriormente, garantizando una distribución equitativa de responsabilidad y control dentro de la organización, de manera tal de mitigar riesgos, promover la transparencia y garantizar que las decisiones de TI estén alineadas con los objetivos del Organismo.

En aquellos casos que, conforme las estructuras orgánico-funcionales vigentes, se hayan desconcentrado las Áreas TI para distintos procesos informáticos se entenderá que una de las Áreas del organismo coordina las cuestiones vinculadas a la planificación y a la infraestructura tecnológica y las otras Áreas TI se dedican al desarrollo de las tareas propias de su competencia primaria conforme sus misiones y funciones.

DEPENDENCIA FUNCIONAL

Las Áreas TI deberán seguir los lineamientos, pautas y criterios tecnológicos establecidos por el Órgano Rector en la materia, en lo referente a la adopción y utilización de tecnologías de la información y comunicación, independientemente de su estructura organizativa y de las acciones y programas que lleve adelante cada organismo o jurisdicción.

HOMOLOGACIÓN DE ÁREAS TI

A los efectos de otorgar el carácter de Área TI a una estructura orgánico-funcional que cumpla con los requisitos anteriormente desarrollados, en oportunidad de la aprobación de una nueva estructura o modificación de la existente, el órgano rector con competencia en materia de estructuras, deberá de manera preliminar solicitar el entendimiento de la Dirección Provincial de Sistemas de la Información y Tecnologías (DPSIT) para la evaluación de factibilidad de su homologación posterior.