



INFORME FINAL DE AUDITORIA

Proyecto N° 4.01.02.04b

CONTROL INTERNO DEL
BANCO CIUDAD DE BS. AS.

ELEMENTOS DE CONTROL
EN CIRCUITOS Y /O
GERENCIAS VARIAS.

AÑO 2001/2002

Buenos Aires, Mayo del 2003

AUDITORIA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

Av. Corrientes 640 piso 5º Capital Federal

Presidente

Dr. Vicente Mario Brusca

Auditores Generales:

Dr. Jorge Argüello

Dr. Nicolás Corradini

Dra. Noemí Fernández Cotonat

Dr. Daniel Rodríguez

Dra. Gabriela Serra

Dr. José María Pazos

CODIGO DE PROYECTO: 4.01.02.04.

NOMBRE DEL PROYECTO: "Control Interno del Banco Ciudad de Buenos Aires".

SUBPROYECTO: "Elementos de control en circuitos y/o gerencias varias".

PERIODO BAJO EXAMEN: Junio 2001 a Junio de 2002

FECHA DE PRESENTACION DEL INFORME:

EQUIPO DESIGNADO: Lic. Alejandro Posse (Director de Proyecto)
Dra. Claudia Sencio (Supervisora)
Dr. Marcelo Cao
Dra. Rosa Stalla
Dr. Sergio Cristian Destefanis
Dr. Gustavo Romeo Mántaras

OBJETIVOS

Auditoría sobre los aspectos relacionados con el control interno del Banco de la Ciudad de Buenos Aires a efectos de identificar las principales áreas de riesgo y las debilidades más significativas.



Handwritten signature and date: 25/06/2002

**Informe Final de Auditoría
Proyecto N° 4.01.02.04b**

Sra. Presidenta
Legislatura de la Ciudad
Autónoma de Buenos Aires
Lic. María Cecilia Felgueras

En uso de las facultades conferidas por la Ley 70, artículos 131, 132 y 136 de la Ciudad de Buenos Aires, relacionadas con lo dispuesto en el artículo 135 de la Constitución de la Ciudad y en cumplimiento de la planificación institucional aprobada por Resolución N° 62/2001 de la Legislatura de la Ciudad de Buenos Aires, la Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires procedió a efectuar un examen en el ámbito del Banco de la Ciudad de Buenos Aires.

OBJETO DE LA AUDITORIA

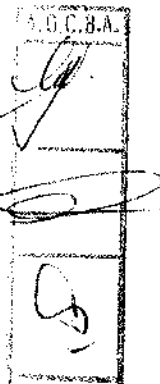
- Obtener comprensión de cada uno de los cinco componentes del control interno de la entidad, definidos en la normativa del Banco Central de la República Argentina (BCRA):
 - Ambiente de control
 - Evaluación de riesgos
 - Información y comunicación
 - Actividades de control
 - Monitoreo
- Evaluar la efectividad del control interno del Banco y el riesgo de aseveraciones erróneas en la información.
- Determinar la respuesta a los factores de riesgo identificados.

ALCANCE

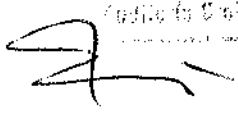
El trabajo de auditoría de este Subproyecto fue desarrollado, conjuntamente con el de las restantes tres etapas del Proyecto 4.01.02.04 "Control Interno del Banco de la Ciudad de Buenos Aires", en el período comprendido entre junio de 2001 y junio de 2002. Los informes correspondientes a las etapas anteriores se encuentran publicados en la página Web de esta Auditoría, www.agcba.gov.ar, bajo los números de orden 118, 119 y 180, del Capítulo de Informes Finales.

El examen fue desarrollado de conformidad con el siguiente marco normativo:

- Normas de auditoría externa de la AUDITORIA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES, aprobadas por la Ley N° 325 y las Normas Básicas de



INFORME FINAL



Auditoría Externa aprobadas por el Colegio de Auditores de la Ciudad de Buenos Aires según Resolución N° 161/00 –AGCBA.

- Circulares del Banco Central de la República Argentina (BCRA) que tratan las normas mínimas sobre controles internos.
- Diversas, detalladas en Anexo I.

En esta etapa la tarea se circunscribió a relevar y evaluar el control interno de las siguientes áreas o circuitos:

- Auditoría Interna
- Gerencia de Finanzas, Inversiones y Planeamiento
- Tarjetas de crédito
- Depósitos en Cuentas Corrientes y Cajas de Ahorro
- Gerencia de Area de Contabilidad y Control.
- Personal
- Gerencia de Créditos, Negocios y Servicios del Sector Público (ex Gerencia de Relaciones con el Gobierno de la Ciudad y Organismos Públicos).

En cada una de ellas han sido analizados aspectos relacionados con la estructura, dotación, misiones y funciones, circuitos de la información, controles establecidos y sus responsables, aplicándose los procedimientos detallados en Anexo II.

Las tareas realizadas no incluyen pruebas tendientes a cotejar el funcionamiento de los controles, aspectos que por su importancia merecen ser tratados en forma específica en análisis complementarios.

ACLARACIONES PREVIAS

1) GERENCIA DE AUDITORÍA INTERNA

La Gerencia de Area de Auditoria Interna, cuenta con una dotación, al 31/05/01, compuesta por 37 agentes, entre los cuales se incluyen especialistas en sistemas de información y procesamiento de datos.

La Auditoría Interna recibe inspecciones periódicas de la Gerencia de Control de Auditores de la Superintendencia de Entidades Financieras y Bancarias del BCRA. Sobre la base de la labor desarrollada, el Ente Rector asigna una calificación, teniendo en cuenta el cumplimiento de las normas sobre controles internos dictadas por el BCRA.

La última inspección analizó las tareas desarrolladas en el período comprendido entre el 01/11/98 y el 31/12/99, recibiendo con fecha 06/04/00 la calificación "3" (labor ajustada), frente a las restantes posibles ("1" y "2" que subrayan labores más destacadas y "4" y "5", gestiones regulares o deficientes). Dicha calificación

Handwritten signature and stamp in the bottom left corner.

Handwritten signature and stamp in the bottom right corner, including the word "FINAL".

representó para la Institución un avance, frente a la precedentemente obtenida en mayo de 1999, "4" (inadecuada).

Conforme a la información recibida de la Sindicatura del Banco, una inspección posterior fue iniciada durante el pasado mes de noviembre de 2001, no habiéndose finalizado al 27/08/02.

2) FINANZAS, INVERSIONES Y PLANEAMIENTO

Las operaciones financieras están a cargo de la Gerencia de Area de Finanzas, Inversiones y Planeamiento, de la que dependen 3 coordinaciones:

- Estudios Financieros, que tiene a su cargo, entre otras funciones, la elaboración del presupuesto.
- Operaciones Financieras, con la Mesa de Dinero y el Equipo Comercial Administrativo, quienes realizan operaciones en el mercado bursátil, extrabursatil y con el BCRA, la compra venta de valores mobiliarios y de fondos comunes de inversión.
- Operaciones en Moneda Extranjera, con la Mesa de Cambios y el Equipo de Análisis de Inversiones en el Exterior, que realizan operaciones cambiarias, análisis de servicios financieros internacionales, emisión y compra de deuda y administración de la posición de oro.

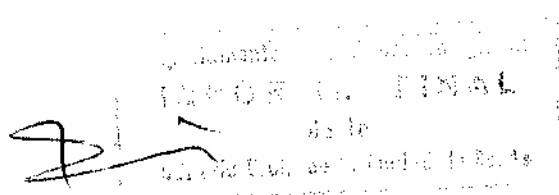
En el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2001 el banco participó en dos operaciones de canje de deuda para los títulos públicos emitidos en pesos y en dólares estadounidenses a través de ofertas públicas. La primera de ellas, dispuesta a través del Decreto N° 648/01 y la segunda, mediante el Decreto 1387/01.

De acuerdo a información producida por la Gerencia de Auditoría Interna, en ese mismo ejercicio las operaciones "forward" ascendieron a u\$s 898.914 miles y \$ 910.467 miles, cifras inferiores en un 52% a las alcanzadas en el 2000 (u\$s 1.900.487 miles y \$ 1.905.163 miles).

Cabe señalar que la Gerencia mencionada en el párrafo anterior relevó el Subciclo Finanzas y Mercado de Capitales en el año 2001 (Inf. N° 134/125), calificando su ambiente de control interno como "medianamente aceptable".

Por último, se destaca que con la culminación de la implementación del sistema Oma Plus, que presenta un grado de avance de aproximadamente 70%, se prevé automatizar gran parte de las operaciones, dotando de mayor eficiencia al sector que, al 31/12/01 administraba aproximadamente el 60% de los activos.

Coordinación de Estudios Financieros. Equipo de Presupuesto y Planeamiento



10-08-02
POR C. FINAL
As le
Gerencia de Estudios Financieros

A partir del 1° de noviembre de 2001 esta dependencia, responsable de la confección del Presupuesto General de Gastos, Inversiones y Resultados, dispone de Normas de Procedimientos de aplicación obligatoria.

Adicionalmente, y a partir de esa misma fecha, fue implementado el módulo Presupuesto del aplicativo Peoplesoft, quedando automatizados ciertos procesos de generación de la información. No obstante, aún subsisten algunos procesos manuales, entre los que se incluyen la elaboración del Estado de Origen y Aplicación de Fondos.

La calificación asignada por la Gerencia de Auditoría interna mejoró de "Medianamente Aceptable" (Informe 139/124) a "Aceptable" (Informe 89/125), reiterando observaciones vinculadas a los procesos de control y su documentación.

3) TARJETAS DE CRÉDITO

Al mes de diciembre de 2001, la entidad es emisora de las tarjetas de crédito más usuales del mercado, a saber: Mastercard, Visa, American Express, Cabal y Carta Franca.

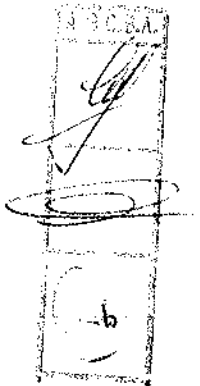
De la información elaborada por la Auditoría Interna surge que la adhesión a los distintos sistemas de tarjetas de crédito al 30/09/01 alcanzaba a 120.255 usuarios y 13.143 comercios. A esa misma fecha los saldos de la cartera activa se redujeron un 7.4% con relación a igual período del año anterior, alcanzando \$ miles 28.334, representativos del 4.7% del total de la cartera de préstamos a individuos.

La Gerencia de Auditoría Interna realizó relevamientos del área durante los años 2000 y 2001, que fueron tratados en los informes N° 134/124 y 127/125. En el primero de ellos el funcionamiento de los controles fue calificado como poco aceptable, fundamentalmente a raíz de debilidades halladas en la segregación de funciones y a la ausencia de un sistema integral de contabilidad que administre el producto.

En el último informe de diciembre de 2001, la Gerencia de Auditoría Interna concluye, en su resumen ejecutivo, en el poco aceptable funcionamiento de los controles internos, ya que a esa fecha subsistían gran parte de las debilidades observadas en el informe anterior.

La regularización de los aspectos de mayor relevancia ha sido supeditada por Coordinación de Organización a la implementación integral del sistema de administración de tarjetas de crédito.

4) DEPÓSITOS



AGCBA
FOLIO 7
AGCBA
FOLIO 7
AGCBA
FOLIO 7

Al 30 de Septiembre de 2001 Banco Ciudad ocupaba el puesto N° 9 por su volumen de depósitos, de acuerdo al ranking de entidades financieras elaborado por el Banco Central de la República Argentina.

A esa misma fecha, el rubro Depósitos ascendía a \$ miles 2.678.505 y se integraba en un 58.5% por imposiciones del Sector Público. La Sucursal más destacada era la N° 5 (Tribunales), debido a la concentración de depósitos del Sector Judicial (aproximadamente 30%), aunque por cantidad de operaciones la primera ubicación en el ranking corresponde a la Sucursal Centro que, a diciembre de 2001, registraba un promedio de movimientos diarios 2.5 veces superior al de su seguidora, la Sucursal 52, próxima a Plaza de Mayo (Anexo III).

Durante el desarrollo del presente proyecto fueron dictadas importantes modificaciones al régimen de depósitos. A partir de la sanción del Decreto 1570 (01/12/01) se restringieron retiros de efectivo de cuentas transaccionales a un límite máximo de 250 pesos o dólares semanales, como así también se prohibieron las transferencias al exterior, excepto las vinculadas a operaciones de comercio exterior, pago de gastos realizados en otros países a través de tarjetas de crédito o débito emitidas en el país o cancelación de operaciones financieras, en este último caso, sujeto a autorización del BCRA.

En esa misma fecha, y a través del Comunicado de Prensa del BCRA N° 42059, posteriormente incorporado a la Comunicación "A" 3372, fue ratificado el límite para extracciones de fondos, aclarando que el mismo debía ser computado por titular o titulares que actúen en forma conjunta o indistinta sobre las cuentas corrientes, cajas de ahorros y plazos fijos, considerados en forma unificada.

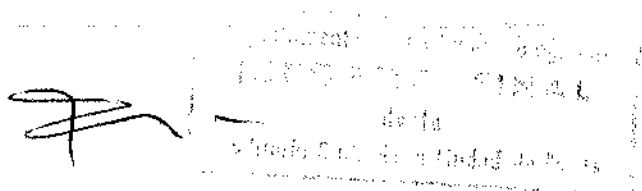
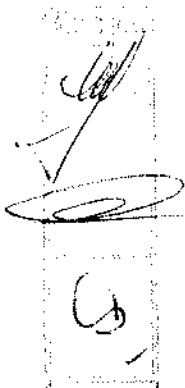
Por otra parte, se facultaba a los clientes a efectuar transferencias electrónicas en forma gratuita hacia otras cuentas en la misma u otras entidades, a abonar consumos o gastos mediante la utilización de tarjetas de débito, cheques, débitos automáticos y solicitar la emisión de cheques de las propias entidades para su entrega a terceros.

Estas medidas fueron rápidamente modificadas y/o complementadas por otras, entre las que se incluyen el Decreto 1606/01, las Comunicaciones del BCRA "A" 3377 y "A" 3381, la Ley 25.561 y los Decretos N° 50/02 y 214/02.

La aplicación del nuevo marco normativo dio lugar a cambios en los procesos vinculados con depósitos, fundamentalmente en lo que hace al retiro de los fondos y sus transferencias, forzando la instrumentación de modificaciones en los circuitos administrativos e informáticos, la ejecución de nuevos controles y la designación de sus responsables.

El relevamiento realizado en el presente proyecto sobre cuentas corrientes y cajas de ahorro no incluye el análisis de los cambios en la operatoria introducidos a partir del mes de diciembre de 2001.

Dichos aspectos serán tratados en forma específica en el Proyecto N° 4.33.00.01.02 iniciado en el marco de lo dispuesto por la Resolución N° 198/2002 de la Legislatura de la Ciudad de Buenos Aires, en el que también serán



analizados los aspectos legales, técnicos y financieros de las operaciones alcanzadas por las normas sancionadas desde diciembre de 2001 hasta la fecha.

5) GERENCIA DE AREA DE CONTABILIDAD Y CONTROL

La Gerencia de Area de Contabilidad y Control tiene, entre sus funciones, la generación de información oportuna y confiable para la toma de decisiones, como así también la presentación de los Regímenes Informativos mensuales, trimestrales y anuales al BCRA y satisfacer requerimientos de organismos de control.

Durante el año 2001 la Gerencia ha desarrollado sustanciales mejoras en su operatoria, a raíz de la implementación del aplicativo denominado "People Soft Módulo GL", a partir del 02/01/01. Adicionalmente, fue incorporado un subsistema denominado "Módulo Integrador Contable" (MIC), mediante el cual se ejecutan las interfaces provenientes de los sistemas de aplicación existentes. El referido módulo dispone de capacidad para procesar asientos contables automáticos y transacciones operativas; en el primer caso realiza la conversión de cuentas del plan de cuentas anterior al utilizado actualmente, mientras que en una segunda instancia, genera el asiento contable a partir de esquemas definidos por el usuario.

En la actualidad la Contaduría General se encuentra abocada a la etapa de ajustes post implementación. Sobre la base de los relevamientos y pruebas realizadas, su ambiente de control interno fue calificado por la Auditoría Interna como "poco aceptable", toda vez que persisten las principales observaciones volcadas en informes anteriores (Inf. N° 82/125).

Cabe señalar que algunos aspectos relacionados con el aplicativo People Soft y el MIC han sido tratados en el Proyecto 4.24.00.00 "Auditoría General del hardware y la seguridad en el Banco de la Ciudad de Buenos Aires", Subproyecto: "Seguridad Lógica y Física y Procesamiento de las Interfases con el Sistema de Contabilidad", por lo que no han sido objeto de nuevos análisis en el presente trabajo.

6) PERSONAL

De acuerdo a información estadística elaborada por la Gerencia de Area Desarrollo Humano y Capacitación, a marzo de 2002, 2746 agentes integraban la nómina del Banco Ciudad; 2451 (89%) en planta y 292 (11%) con contratos de locación de servicios.

A esa misma fecha, el 57% de la dotación se hallaba afectada a la Administración Central, mientras que el 42% restante a la atención de las 47 Sucursales (41 ubicadas en la Ciudad de Buenos Aires y 6 en el conurbano bonaerense).

El 59% del personal atiende la actividad comercial y afines, en las siguientes gerencias: Comercial, Créditos, Negocios y Servicios al Sector Público y



FOLIO FINAL

Organismos Públicos, Recupero de Créditos y Riesgo Crediticio y el 41% es parte integrante de Gerencias varias (Sistemas, Contabilidad y Control y Auditoría Interna, entre otras).

La actual política en materia de personal consiste en no incrementar la planta permanente, afrontando las nuevas operatorias que puedan surgir con la redistribución de recursos humanos.

En términos comparativos con la banca pública, los tres primeros indicadores del cuadro adjunto muestran una muy ventajosa posición del BCBA frente a los Bancos Nación y Provincia. Sin embargo, el liderazgo no se mantiene en las relaciones que vinculan las remuneraciones con la cantidad de personal y el personal en sucursales con la cantidad de estas últimas, respecto de las cuales el BCBA se ubica en una posición intermedia frente a sus comparados.

Indicador	BCBA 31/12/01	BAPRO 30/11/01	BNA 31/12/01
Depósitos/ Personal -Miles-	933.01	486.33	654.3
Depósitos + Préstamos/ Personal - Millones.	1.65	1.00	1.23
Remuneraciones/ Gtos. Administ.	56.81	66.09	67.20
Remuneraciones / Personal -Miles-	2.61	2.73	2.05
Personal en sucursales / Sucursales	25.04	27.59	22.24

En el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2001 el banco ha registrado en concepto de gastos de personal un monto mensual aproximado de \$ miles 7.600, integrado mayoritariamente por remuneraciones, cargas sociales, gastos de representación, viáticos y movilidad, servicios al personal y capacitación.

El ambiente de control interno fue calificado por la Gerencia de Auditoría Interna como "poco aceptable" (Informe 116/125), reiterándose numerosos aspectos de informes anteriores.

En el mes de Mayo de 2002 se dio origen al proyecto de implementación del Módulo Peoplesoft, tendiente al reemplazo del aplicativo "Algoliq", de administración de recursos humanos. Conforme a la documentación relevada, en la actualidad se encuentran abocados a los testeos modulares, previéndose la transición y puesta en marcha definitiva en el mes de marzo de 2003.

Cabe señalar que el relevamiento realizado sobre la Gerencia de Desarrollo Humano y Capacitación no incluye el análisis del régimen informativo elaborado por dicha Gerencia sobre los recursos humanos y su gestión. Los mencionados aspectos serán tratados en el marco del Proyecto "Liquidación de Haberes en el Banco Ciudad de Buenos Aires", incluido en el Plan Anual del año 2003.



Handwritten signature and stamp at the bottom right of the page.

7) GERENCIA DE AREA DE CREDITOS, NEGOCIOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO (Ex Gerencia de Relaciones con el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires y Organismos Públicos)

La Gerencia de Area de Créditos, Negocios y Servicios del Sector Público tiene, entre sus principales funciones, la coordinación de tareas referidas a la relación del Banco con el Gobierno de la Ciudad y Organismos Públicos, la determinación de métodos y cursos de acción para políticas fijadas por el Directorio, el asesoramiento para la promoción de planes comunales y el análisis y resolución de carpetas de crédito al GCBA y Organismos Públicos.

En el cuadro siguiente se exponen las comisiones devengadas por esta Dependencia al cierre del ejercicio finalizado el 31/12/01, que ascienden a \$ miles 22.064, representativos del 32% del rubro Ingresos por Servicios.

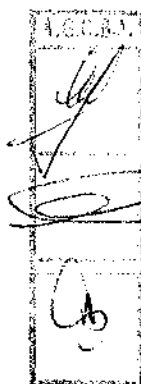
Recaudaciones		12.871
GCBA	4.922	
Convenio Multilateral	505	
Resto	7.444	
Pago de haberes y jubilados		7.389
Administración Tributos GCBA		1.804
Total		22.064
Ingresos por Servicios		68.445
Participación		32%

Fuente: Informe para la Dirección Diciembre 2001 y Estados Contables al 31/12/01

La Auditoría Interna realizó el último relevamiento sobre esta gerencia en el año 2001 (Informe N° 97/125), calificando su ambiente de control interno como "medianamente aceptable".

Los procedimientos desarrollados en este proyecto no comprenden análisis sobre los siguientes aspectos:

- Administración del Fondo Compensador, a cargo de la Coordinación Operativa de la Gerencia, cuyo relevamiento será realizado en el marco del Proyecto N° 4.04.00.02.02. "Gestión del BCBA como agente pagador del GCBA".
- Metodología utilizada para el intercambio de la información con el GCBA y con otras dependencias del banco, que ha sido tratada en detalle en el Informe del Proyecto 4.24.00.00 "Auditoría General del hardware y la Seguridad en el Banco de la Ciudad de Buenos Aires", Subproyecto "Seguridad lógica y física y procesamiento de interfases con el sistema de contabilidad".



Handwritten signature.

SECRETARÍA DE ECONOMÍA
DIRECCIÓN GENERAL DE CONTABILIDAD
Banco de la Ciudad de Buenos Aires

OBSERVACIONES**I. Finanzas, Inversiones y Planeamiento**

- 1) Falta de implementación integral del Sistema Oma Plus en la Mesa de Dinero y en el sector destinado a la compraventa de valores mobiliarios.

La debilidad planteada promueve la realización de procesos manuales para el ingreso de las transacciones al sistema contable, generando pérdidas de tiempo e ineficiencias en la asignación de los recursos, a la vez que demanda la aplicación de procesos de control adicionales para detectar posibles errores u omisiones en la información.

Atento lo informado por el banco a la Superintendencia de Entidades Financieras del BCRA, mediante nota del 27/11/01, en el mes de diciembre de 2001 se estimaba culminar la etapa de prueba de la contabilización automática y revalúo de las operaciones, a través del Oma Plus.

No obstante, y de acuerdo al resultado del relevamiento, dicho cronograma no habría sido cumplimentado, por lo que la debilidad planteada se mantiene vigente.

Cabe señalar que este aspecto fue observado por la Gerencia de Auditoría Interna, en los informes N° 102/124 y 134/125.

En su descargo del 26/03/03 la entidad informa que la implementación del sistema se vio demorada a raíz de las medidas económicas suscitadas hacia fines del 2001, que extendieron los plazos estimados a fines de mayo del 2003.

- 2) Ausencia de un sistema integral para las operaciones de la Mesa de Cambios.

La ausencia de este elemento da lugar a múltiples procesos manuales, entre los que se destacan la elaboración de minutas, resúmenes de operaciones, planillas de operaciones de cambio y la posición de cambios, todas ellas elaboradas con periodicidad diaria.

El esquema utilizado induce a las ineficiencias descriptas en el punto anterior.

Conforme a información producida por la Gerencia de Exterior y Cambios (Memorandum N° 374/02), la futura implementación del Sistema TSN-Comex

9.0 dotará de automaticidad al ingreso de operaciones realizadas en el sector, sin requerir el empleo de formularios preimpresos.

En su descargo el banco informa que a mediados de abril de 2003 se iniciará la etapa de paralelo del nuevo sistema, para su puesta en producción a fines de ese mismo mes, por lo que la problemática planteada resulta pasible de un seguimiento futuro.

3) Múltiple carga de los datos de las operaciones desarrolladas en la Gerencia.

- a) Las operaciones cursadas a través del Mercado Abierto Electrónico (MAE) demandan duplicidad de registros, en el SIOPEL¹ y en el sistema OMA Plus, generando a partir de este último las respectivas minutas de la operación.

En su descargo de fecha 26/03/03 el banco informa la implementación de una interfaz, prevista para el mes de junio de 2003.

- b) Las operaciones de comercio exterior concertadas por la Mesa de Cambios se ingresan, en primer término, al sistema denominado COEX (Comercio Exterior). No obstante, la minuta se genera a partir de una nueva carga de datos en formularios preimpresos.

El esquema descrito en ambos casos conlleva a doble carga de datos de cada transacción, dando lugar a las ineficiencias descritas en el punto 1. precedente.

Conforme a lo informado en el descargo, la duplicidad quedará subsanada con la implementación de la nueva versión del sistema aludido en el punto anterior.

4) Los sectores a cargo de la compraventa de valores mobiliarios y fondos comunes de inversión no figuran en el organigrama del banco.

A resultas de lo expuesto, los sectores del título no cuentan con una estructura claramente definida, adicionalmente sus misiones y funciones no han sido formalmente aprobadas.

La ausencia de normas sobre el sector impide cotejar si el esquema actual y sus funciones responden a lineamientos o directivas impartidas, conforme a criterios que contemplen adecuados niveles de supervisión sobre los circuitos.

¹ Aplicativo utilizado para informar operaciones concertadas al Mercado Abierto Electrónico (MAE).

El aspecto fue subsanado con la aprobación de la nueva estructura orgánica de la Gerencia de Area de Finanzas, Inversiones y Planeamiento mediante Resolución de Directorio N° 10, del 09/01/03.

5) Concentración de funciones en el sector Coordinación de Operaciones Financieras.

El Jefe de Equipo Comercial Administrativo (dependiente del Coordinador de Operaciones Financieras) tiene, entre sus funciones, la realización de operaciones de compraventa de valores mobiliarios y fondos comunes de inversión y la registración contable de las mismas.

Adicionalmente, las operaciones de hasta \$ 50.000 son aprobadas por ese mismo funcionario o sus subordinados.

El circuito utilizado para la realización, autorización y registro de operaciones denota concentración de tareas incompatibles en una misma línea jerárquica, lo que aumenta la probabilidad de errores, omisiones o irregularidades en la información, que podrían no ser detectados en forma oportuna.

Cabe señalar que, de acuerdo a lo informado por la Gerencia, la automatización de la información contable en el sistema OMA Plus resolverá esta superposición.

6) Ausencia de normas de procedimiento a seguir en la Mesa de Cambios.

Conforme a información recibida de la Gerencia, los frecuentes y numerosos cambios introducidos a la normativa que regula el mercado cambiario, a partir de diciembre de 2001, motivaron la decisión de no dictar normas específicas para ese sector, aplicándose, hasta tanto se establezca el nuevo régimen, disposiciones emanadas del BCRA.

La ausencia de normas propias da lugar a vacíos sobre los circuitos administrativos a seguir en las áreas involucradas, los niveles de control y los responsables de su realización, afectando la uniformidad de los procesos, a la vez que puede ocasionar demoras u omisiones en el desarrollo de las tareas y sus respectivos controles.

Conforme a lo informado en el descargo, en oportunidad de la implementación de la nueva versión del sistema de comercio exterior se procederá al dictado de las normas pertinentes.

7) Ausencia de controles digitalizados sobre los circuitos de la información.



Handwritten signature and date: 15/01/03

El Manual de Operaciones del Sistema Oma Plus, puesto en vigencia a través de la Circular de Organización N° 690/02, establece la impresión de listados al sólo efecto de ser cotejados por otras dependencias.

A modo de ejemplo, en el circuito de préstamos interfinancieros, el equipo administrativo contable debe emitir dos ejemplares del "Listado de Call". Uno de esos soportes, con el sello del jefe de equipo como constancia de control, se archiva en el sector junto con el recibo, mientras que el segundo se envía al "Equipo de Bancos y Servicios a Organismos Públicos y Privados", para el cotejo de los movimientos en la cuenta corriente del BCRA.

El proceso descrito da lugar al empleo de insumos en tareas de impresión y tiempos adicionales en desplazamientos de documentación, aspectos que podrían obviarse a partir del acceso a la información a través del sistema y a la implementación de controles digitales sobre la misma.

Cabe señalar que con posterioridad a la finalización de las tareas de campo, se dio comienzo a la implementación del sistema COLDview, que permite visualizar la información procesada desde distintas plataformas de clientes, reduciendo significativamente las impresiones de listados y posibilitando el rápido acceso digital a la información. Conforme a información recibida de la Gerencia, en las Sucursales ya ha sido implementado, al igual que en la Gerencia de Finanzas, que culminó su instalación hacia fines del mes de octubre de 2002.

- 8) Los circuitos vigentes a la fecha del relevamiento no establecen los controles de monitoreo a realizar.

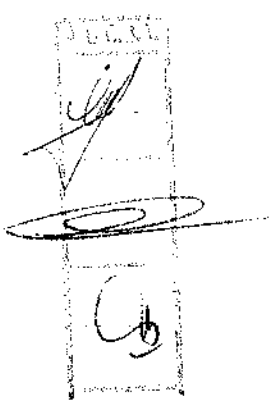
Los circuitos informativos no prevén la realización de controles sobre las operaciones, su instrumentación y los requisitos que debe reunir la documentación.

La situación descripta, unida a la ausencia de evidencias sobre el desarrollo de algunos controles específicos (cobranza en término de cuotas a organismos públicos, entre otros) aumenta la probabilidad de errores, omisiones o irregularidades en la información, que pueden no ser detectados en forma oportuna.

- 9) Debilidades relacionadas con el equipo de Presupuesto y Planeamiento.

- 9.1. La información elaborada por el equipo de Presupuesto y Planeamiento, en todos los casos no se genera en forma automática.

A partir de la implementación del Módulo PeopleSoft, se ha automatizado el traspaso de la información generada por los responsables del gasto.

A rectangular stamp with a grid pattern. Inside the grid, there is a handwritten signature in the top left corner and a large, stylized letter 'G' in the bottom left corner.A handwritten signature in the center, with a rectangular stamp to its right containing some illegible text.

No obstante, existen algunos procesos en cuya automatización es necesario avanzar. A modo de ejemplo, se destaca la obtención de información y la generación del Estado de Origen y Aplicación de Fondos, que requiere la realización de tareas manuales.

Adicionalmente, en algunos casos las unidades responsables del gasto no integran correctamente las planillas que alimentan el sistema, lo que origina rechazos en el proceso de centralización, que deben ser subsanados para su posterior reproceso manual.

Cabe señalar que la Comunicación "A" 3198 del BCRA, en su punto 9.3. establece que: "...Las entidades deben contar con un sistema de información de gestión para ser utilizado por las máximas autoridades en la toma de decisiones, que obtenga e integre en forma totalmente automatizada los datos que residen en los archivos o bases de datos de sus aplicaciones".

Este aspecto fue observado por la Gerencia de Auditoría Interna, en sus Informes N° 139/124 y N° 89/125.

9.2. Concentración de funciones asignadas a la Coordinación de Estudios Financieros, dependiente del Gerente de Planeamiento y Finanzas.

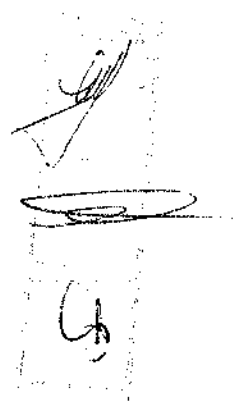
El Manual de Misiones y Funciones, vigente a partir del 30/06/01, establece que el Coordinador de Estudios Financieros tiene a su cargo la elaboración de metas a cumplir por las distintas áreas y su control posterior.

La atribución de ambas funciones a una misma área denota una concentración de tareas incompatibles, dificultando la ejecución de adecuados controles por oposición, por lo que la Gerencia de Auditoría Interna produjo una observación similar en el Informe N° 89/125 y en el Informe de Gestión de Auditoría N° 01 (31/01/02).

A partir de la Resolución de Directorio N° 10, del 09/01/03, el Equipo de Presupuesto y Planeamiento depende de la Gerencia de Área de Contabilidad y Control, con lo cual ha quedado subsanado el aspecto planteado.

9.3. Incumplimientos en la remisión, por parte de los responsables de las Dependencias, de documentación que contenga la metodología utilizada para el cálculo de las proyecciones.

En el relevamiento realizado no se tuvo acceso a documentación que acredite el cumplimiento que los sectores deben dar a lo exigido



en el punto 2.5. de la Circular de Organización N° 865/2001. Dicha normativa establece la obligatoriedad de enviar al Equipo de Presupuesto y Planeamiento, información sobre la metodología utilizada para el cálculo de las proyecciones que se informan.

La situación comentada denota apartamientos a la normativa, dificultando los controles a realizar sobre la razonabilidad de la información que se recibe.

9.4. Incumplimientos incurridos por algunas dependencias en las justificaciones de desvíos.

La Circular N° 865/01 establece, para algunas Gerencias o sectores, la obligación de presentar informes justificando los desvíos entre las cifras reales y las presupuestadas, como así también definiendo acciones a seguir para su regularización.

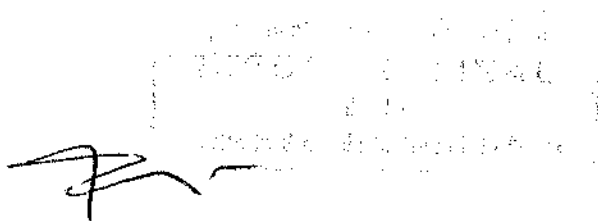
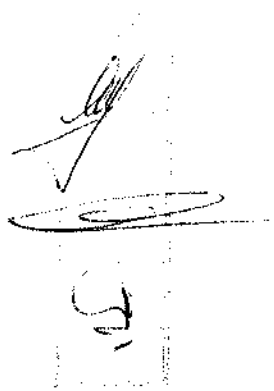
Del relevamiento realizado y del análisis de la documentación presentada se advierte que, al 31/12/01, el Equipo de Presupuesto no recibió información de la totalidad de las Gerencias o Sectores obligados a justificar desvíos. Los sectores que incurrieron en incumplimientos son la Gerencia de Auditoría Interna, la Gerencia de Asuntos Legales, la Secretaría de Directorio, la Secretaría de Relaciones Públicas y la Fundación del Banco Ciudad.

La falta de presentación de informes, impide realizar un completo análisis de desvíos, derivando en ausencia de datos relevantes para la toma de decisiones.

A modo de ejemplo, en la documentación cotejada los desvíos sobre los siguientes rubros no fueron adecuadamente justificados al 31/12/01:

Rubro	Presupuestado	Real	Exceso \$	Exceso %
Contrataciones y retribuciones a terceros	777	1.938	1.161	149.4%
Otros honorarios	2.166	2.835	669	30.8%
Servicios al Personal	8.500	9.932	1.432	16.8%

Cabe señalar que la Gerencia de Auditoría Interna, en el Informe N° 89/125 (03/10/01) observó que, al 30/06/01 el 40% de las partidas presupuestadas no contaban con informe presentado por las dependencias responsables.



- 9.5. Incumplimiento a las normas comprendidas en punto 6. de la Circular 865/01 sobre justificación de los desvíos.

El punto 6.3. de la Circular de Organización N° 865/01 establece que el Comité de Presupuesto y Planeamiento es responsable de fijar criterios que permitan diferenciar los desvíos a considerar normales, de aquellos que requieren análisis, explicaciones y definición de acciones correctivas.

Sin embargo, de la documentación suministrada no surgen los criterios de selección considerados para el análisis de desvíos, por lo que la normativa no estaría siendo cumplida en este aspecto.

La debilidad tratada en este punto puede promover la falta de análisis de desvíos significativos, como los verificados al 31/12/01 sobre las partidas expuestas en el punto precedente.

- 9.6. Debilidad de los controles de monitoreo llevados a cabo por el equipo de Presupuesto y Planeamiento.

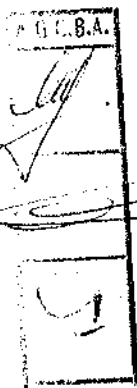
Del análisis de la información generada por los distintos sectores al mes de diciembre de 2001, se desprende que la misma fue elevada al Equipo de Presupuesto y Planeamiento con fecha posterior a la reunión de la Subcomisión que analizó los desvíos del período.

A modo de ejemplo, las Gerencias de Administración de Operaciones y de Recupero de Crédito presentaron informes con fecha 07/03/02 y 11/03/02, esto es, 14 y 16 días hábiles posteriores a la reunión de la Subcomisión que analizó los desvíos, realizada el 15/02/02.

En su descargo la entidad señala que las explicaciones fueron dadas por los responsables en forma verbal ante el comité, concretando, con posterioridad, la presentación escrita. No obstante, el esquema planteado induce a dudas sobre la oportunidad y suficiencia de la información sobre los desvíos más significativos y sus acciones correctivas, pudiendo eventualmente afectar la calidad de los controles sobre el cumplimiento de las metas.

Cabe señalar que la Gerencia de Auditoría Interna, en el Informe N° 89/125 (03/10/01) observa falta de procedimientos tendientes a efectuar un adecuado seguimiento de los planes de acción informados por las áreas involucradas.

- 9.7. Debilidades detectadas en informes de desvíos del mes de diciembre de 2001.



Handwritten signature and a faint circular stamp.

- a. Los informes recibidos por el Equipo de Presupuesto y Planeamiento contemplan desvíos de períodos disímiles, circunstancia que afecta la uniformidad de la información, obstaculizando el análisis de variaciones significativas. El cuadro siguiente contiene algunos ejemplos que reflejan la disparidad comentada.

AREA	PERIODO BAJO ANÁLISIS
Gerencia de Contabilidad y Control	Octubre- Diciembre 2001
Gerencia de Administración de Operaciones	No se informa
Gerencia de Compras	Diciembre 2001
Gerencia de Area de Créditos, Negocios y Servicios del Sector Público	Octubre - Diciembre 2001
Gerencia de Area de Desarrollo Humano y Capacitación	Diciembre 2001
Gerencia de Area de Sistemas y Tecnología	Diciembre 2001
Gerencia de Servicios, Obras y Mantenimiento	Año 2001
Gerencia de Recupero de Créditos	Octubre - Diciembre 2001
Gerencia de Area de Finanzas, Inversiones y Planeamiento	Diciembre 2001

- b. Falta de justificación de la totalidad de los desvíos, no obstante se presentan cuadros comparativos cuantificando los mismos en las Gerencias de Area Comercial y Gerencia de Servicios, Obras y Mantenimiento.

Cabe señalar que la Auditoría Interna observó una situación similar respecto de las variaciones registradas en las Gerencias de Contabilidad y Control y Finanzas y Planeamiento (Inf. N° 89/125)

- c. En la información recibida de la Gerencia de Administración de Operaciones, la firma del Memo difiere de la que surge de planillas adjuntas.
- d. El informe recibido de la Gerencia de Área Comercial no fue acompañado de Memorando. Adicionalmente no consta la fecha de emisión y recepción.

- 9.8. Aspectos no comprendidos en la Circular de Organización N° 865/01, vigente a partir del 1/11/01.



Handwritten signature and stamp in the bottom right corner.

- a) El Punto 4. de dicho marco normativo, titulado "Definiciones sobre el proceso de elaboración, presentación y aprobación del Presupuesto", no establece el circuito y los niveles participantes del proceso que culmina con la aprobación del Directorio.
- b) No contempla las características o modalidades a seguir en la justificación de los desvíos.

La situación planteada afecta la calidad de los reportes, ya que en algunos casos no se brinda información sobre los motivos de las variaciones, mientras que en otros, los argumentos que se esgrimen resultan débiles e insuficientes.

9.9. Observaciones de la Gerencia de Auditoría Interna no comprendidas en los apartados precedentes (Inf. 89/125):

- a. Ausencia de un adecuado procedimiento que documente la realización de controles sobre las metas establecidas.
- b. Los volúmenes de cartera activa informados no condicen, en todos los casos, con promedios contables (ejemplo, Banca de Empresas).

II. Tarjetas de Crédito

1. El sistema integral de administración y registración de tarjetas de crédito no se encuentra completamente implementado.

A results de lo expuesto, se utiliza un circuito informativo que demanda el desarrollo de diversos procesos manuales, entre los cuales se destacan:

- La registración contable de los saldos a cobrar a clientes y a pagar a comercios, sobre la base de lo ingresado en el COBA² (Inf. D 020" y "D 105"), previo control con los soportes recibidos de las administradoras.
- El registro de cancelaciones de saldos a pagar a los comercios contra la respectiva acreditación en cuenta, proceso efectuado mediante la utilización de planillas de cálculo, a partir de la información obtenida de los Informes "D105" y "D 020" del sistema COBA.
- La cancelación de los saldos a pagar a comercios que no tienen cuenta en el banco, contra la emisión de cheques.

² Aplicativo conteniendo el universo de tarjetas emitidas por el Banco; en el que se carga información recibida en soporte de las Administradoras de Tarjetas de Créditos.

El sistema actual deriva en las ineficiencias descriptas en el punto 1) del Capítulo I, por lo que también ha sido observado por la Gerencia de Auditoría Interna (Informe N° 127/125), y por la Auditoría Externa (Memorando de Control Interno, de fecha 02/11/01).

De acuerdo a lo informado por la Gerencia, el banco llevó a cabo un proceso licitatorio destinado a la adquisición de un sistema integral para la administración de tarjetas. De la documentación visualizada se desprende que durante el pasado mes de agosto de 2002 se dieron comienzo a las tareas generales tendientes a su implementación, estando prevista la culminación del proyecto en el mes de septiembre del 2003.

2. Concentración de funciones incompatibles.

- a. La Gerencia Banca de Individuos tiene a su cargo funciones comerciales y tareas operativas vinculadas con la incorporación de altas, bajas, modificaciones y ajustes al sistema COBA.

La concentración de tareas operativas y comerciales tratadas en este punto mereció observaciones de la Gerencia de Auditoría Interna, en su Informe N° 127/125.

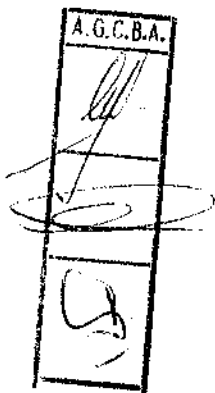
Cabe señalar que con posterioridad a la finalización de las tareas de campo el Directorio del Banco dispuso, mediante RD 376 (10/10/02), la transferencia de las tareas operativas al "Equipo Informaciones", dependiente de la Coordinación de Préstamos, Garantías e Informaciones.

- b. La autorización del otorgamiento de tarjetas de crédito, excepto para clientes con scoring rechazado, recae en el Gerente de la Sucursal, quien es también su responsable comercial y de la venta del producto.

La ausencia de controles por oposición sobre el otorgamiento de tarjetas y la prudente asignación de límites mereció observaciones de la Gerencia de Auditoría Interna (Informe N° 127/125) y de los Auditores Externos en su Memorando de fecha 2 de noviembre de 2001.

- c. El Equipo Centralización de Registro de Tarjetas de Crédito, dependiente de la Gerencia de Contaduría, tiene a su cargo el control de la información traspasada al COBA con los soportes recibidos de las Administradoras de Tarjetas, a la vez que registra contablemente y controla las imputaciones.

- d. El Sector Reclamos, dependiente de la Gerencia de Servicios al Cliente, recibe reclamos de los clientes (por ejemplo por errónea



Gerente de la Sucursal
[Firma]
[Firma]
[Firma]

inclusión de cupones en el resumen de cuenta), para el posterior ajuste en la cuenta contable y en el sistema COBA, procediendo a su control posterior.

La concentración de tareas incompatibles impide realizar adecuados controles por oposición sobre la información que se genera, facilitando los riesgos descritos en el punto 5) del Capítulo I precedente.

Conforme a información recibida de la Gerencia, la implementación del nuevo sistema integral resolverá en todos los casos las superposiciones expuestas.

3. Los controles realizados por la Centralización de Registro de Tarjetas de Crédito descritos en el apartado c) del punto precedente no se encuentran claramente documentados.

Si bien en los listados cotejados se visualizan tildes y anotaciones manuscritas, los mismos no permiten controlar el proceso utilizado para conciliar los reportes, visualizar las partidas de ajuste resultantes y constatar la regularización de las mismas.

La debilidad comentada impacta en la calidad de la información, induciendo a los riesgos establecidos en el punto 8. del Capítulo I, incrementados por la superposición de tareas observada en el punto anterior.

Conforme a información suministrada por la gerencia, la implementación total del software dotará de automaticidad a estos controles.

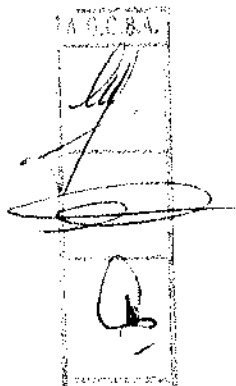
4. Documentación faltante para el análisis previo al otorgamiento de tarjetas a clientes del grupo "Afinidad".

En el caso de clientes del grupo de "Afinidad" ³, el circuito no prevé la intervención previa del sector Scoring, dependiente de Gerencia de Riesgo Crediticio, que genera información orientada a evaluar la capacidad de pago del cliente.

En la reunión mantenida con la Gerencia se ha informado que la ausencia de este elemento tiene como finalidad agilizar el trámite previo al otorgamiento de tarjetas con bajos límites de financiación, ofreciendo como principal atractivo la presentación de escasos requisitos. No obstante, se solicita el Veraz y el historial del cliente en el Banco, contenido en el sistema "Nexos".

La falta de intervención del sector scoring facilita el eventual otorgamiento de límites de compra y crédito que superen la probabilidad de recupero, no obstante su escasa cuantía.

³ Promociones ofrecidas a los integrantes de determinadas organizaciones (Consejo Profesional de Ciencias Económicas, Poder Judicial, Colegio de Abogados, etc.) tendientes a la captación masiva de adherentes.



Adicionalmente, la Gerencia de Auditoría Interna en su Informe N° 127/125 y[☆] los Auditores Externos en el Memorando del 2 de noviembre de 2001 produjeron una observación similar sobre este aspecto.

5. El Sector no posee un Manual de Normas de Procedimientos actualizado.

El Manual Unificado de Tarjetas de Crédito, vigente a partir del mes de abril de 1997, no contempla las modificaciones organizacionales y de los circuitos administrativos posteriores a su implementación.

A modo de ejemplo, se advierte la falta de inclusión en el circuito de las consultas sobre el Scoring, como así también los controles sobre la carga de la solicitud múltiple en el sistema.

La desactualización del Manual de Procedimientos promueve los efectos descriptos en el punto 6) del Capítulo I precedente, por lo que también fue observado por las Auditorías Interna y Externa, en los informes mencionados en el punto anterior.

Conforme a lo informado en el descargo, la actualización del Manual unificado de Tarjetas de Crédito está prevista a partir de la implementación del nuevo sistema.

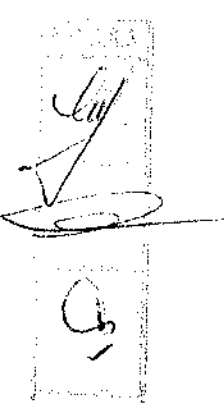
6. Falta de conciliación y análisis, por parte del Equipo de Centralización, de Registraciones de Tarjetas de Crédito, de los totales imputados al CDEU⁴

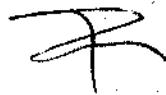
El sector del título tiene a su cargo la conciliación de los inventarios con los saldos contables.

No obstante, no recibe del Centro de Cómputos información sobre los totales de las cintas que alimentan al aplicativo CDEU, situación que dificulta la realización del control establecido en el párrafo precedente.

La ausencia de controles por oposición aumenta la probabilidad de errores en la información, que pueden ser no detectados en forma oportuna, mereciendo una observación similar de la Gerencia de Auditoría Interna (Inf. N° 127/125).

El banco manifiesta que este aspecto se verá resuelto con la puesta en funcionamiento del nuevo sistema.

⁴ Inventarios de la cartera de préstamos del banco.



7. Ausencia de actualización del Scoring⁵ con información de clientes enviados a la Gerencia de Recupero de Créditos.

Conforme a los comentarios surgidos de entrevistas, la base de datos no es periódicamente actualizada con información de clientes en mora elevados a la Gerencia de Recupero, como tampoco contempla la calificación asignada en los restantes bancos del sistema.

La desactualización o falta de inclusión de información afecta la prudente asignación de límites de crédito, en forma previa a la emisión del producto.

Cabe señalar que el aspecto tratado en este punto fue también observado por la Auditoría Externa en su Memorando de control interno de fecha 2 de noviembre de 2001.

8. Ausencia de evidencias de controles sobre la correcta integración de la solicitud múltiple y sobre la veracidad del CUIT, CUIL, DNI u otras formas de identificación de clientes.

El formulario del título, utilizado entre otras finalidades, para dar de alta a nuevos usuarios de tarjetas de crédito, en algunos casos se integra erróneamente o de manera incompleta, sin que esta situación sea detectada y corregida en forma previa a la emisión del plástico.

La ausencia de evidencias de controles puede inducir a errores o insuficiencia de información en los sistemas del banco, ocasionando demoras en la búsqueda de documentación del deudor ante eventuales incumplimientos en sus pagos.

9. Debilidades de los convenios suscriptos con las empresas administradoras de tarjetas de crédito.

De la documentación aportada para la revisión surgen los siguientes comentarios:

- Los reglamentos de funcionamiento de las tarjetas Carta Franca y Argencard no contienen fecha de rúbrica. Por otra parte, el reglamento de la tarjeta Credencial carece de fecha y firma del representante de la entidad.
- No obran constancias de la intervención de la Gerencia de Asuntos Legales sobre el convenio concertado con Visa Internacional.

La debilidad planteada en este punto incrementa los riesgos que no se incluyan, o se incluyan en forma inadecuada, cláusulas o aspectos jurídicos de relevancia, ante la falta de intervención de los letrados. Cabe señalar

⁵ Sistema que brinda información sobre clientes y la capacidad de pago de sus deudas.



que, conforme a lo señalado por la Sindicatura de la entidad en nota a esta Auditoría (de fecha 22/06/01), los convenios revisados por la Asesoría Legal deben ser intervenidos, en el caso de no mediar objeciones, con la leyenda "sin observaciones de índole legal".

10. Observaciones de la Auditoría Interna del BCBA, no incluidas en los puntos precedentes.

Informe N° 127/125 del 28/12/2001

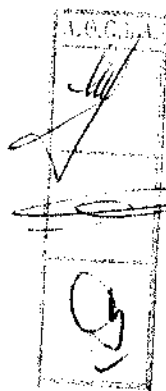
- Ingreso incorrecto al sistema de cobranzas de ciertas tarjetas debido a la falta de lectura del "código de barras" (para los casos en que el comprobante tiene ese sector dañado y el ingreso se efectúa en forma manual). Lo descripto ha sido también observado por los Auditores Externos en su Memorando de Control Interno.
 - Existencia de partidas de vieja data en inventarios manuales de las Sucursales.
11. Observaciones del memorando sobre control interno producido por la Auditoría Externa, no incluidas en puntos anteriores.
 - Alto nivel de stock de plásticos en las sucursales.

Con posterioridad a la finalización de las tareas de campo el Banco ha contratado los servicios de la empresa Oca, para la distribución de tarjetas a través del sistema denominado "Oca Delivery", con vigencia a partir del 4/11/02. El nuevo canal de distribución permitirá reducir el nivel de plásticos en stock, toda vez que los mismos serán entregados en el domicilio del cliente.

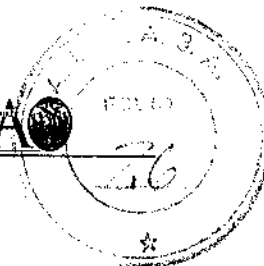
III. Depósitos en cuentas corrientes y cajas de ahorro

1. Las Normas de Procedimiento de Cajas de Ahorro relevadas (Anexo I) no han sido compiladas en un manual, lo cual incrementa el riesgo de omisiones en el cumplimiento de las regulaciones, mercediendo observaciones de la Gerencia de Auditoría Interna, en el informe N° 53/125.

Este aspecto resulta pasible de los efectos descriptos en el punto 6) del Capítulo I precedente, por lo que el banco estima editar un texto ordenado de normas de caja de ahorros y cuentas corrientes especiales en mayo de 2003.



Handwritten signature and stamp in the bottom right corner.



2. Falta de automaticidad en el registro de algunos débitos en cajas de ahorro y cuentas corrientes.

Algunos procesos, entre los cuales se incluyen los débitos de cheques rechazados en cuenta corriente, demandan la aplicación de numerosas tareas manuales para su reproceso, dando lugar a las ineficiencias descriptas en el punto 1) del Capítulo I.

3. Observaciones de la Gerencia de Auditoría Interna pendientes de regularización, sobre las últimas visitas realizadas a las Sucursales Centro y Tribunales:

- a) Sucursal Centro (Inf. N° 53/125 y 74/125 y borradores de seguimientos posteriores)

Cajas de ahorro

- Seguimiento de las partidas pendientes de débito realizado en forma manual.

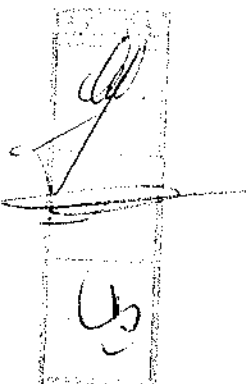
- b) Conclusiones del Ciclo de Administración de Sucursales - Informe de Gestión de Auditoría N° 01 (31/01/02).

- Deficiente entorno de control, debido a las debilidades asociadas al ciclo de Depósitos.
- Deficiencias en el circuito de cuentas corrientes, principalmente en el cumplimiento de los requisitos de apertura, guarda y/o entrega de chequeras y órdenes de no pagar.
- Debilidades en el circuito de caja de ahorros, especialmente en la apertura de cuentas, extracciones manuales, saldos inmovilizados y tarjetas Moderban.
- Diferencias entre saldos contables y de proceso, partidas de antigua data en cuentas transitorias y falta y/o atraso en la confección de inventarios.
- Falta de localización, autorización y de emisión de comprobantes respaldatorios de movimientos internos.

IV. Gerencia de Area de Contabilidad y Control.

1. Falta de automaticidad en la elaboración de la información a presentar en los regímenes mensuales, trimestrales y anuales al BCRA.

La Com. "A" 3198 establece la obligatoriedad de contar con sistemas automatizados de generación de información al Banco Central de la República Argentina, evitando el reingreso o intercambio no automatizado de datos entre distintos ambientes.



Handwritten signature and initials.

La falta de automaticidad demanda, en ambos casos, la aplicación de procesos manuales, induciendo a las debilidades planteadas en el punto 1) del Capítulo I, a la vez que ha derivado en frecuentes presentaciones fuera de término al Ente Rector.

Cabe señalar que la multiplicidad de tareas manuales realizadas para la presentación del régimen informativo fue observada en informes anteriores de esta Auditoría⁶ y en el Informe de Gestión N° 01 (31/01/02) elaborado por la Gerencia de Auditoría Interna.

En su descargo del 26/03/03 la entidad informa que se encuentra en marcha un proceso de automatización de ciertos sistemas que mantienen interfaces manuales hacia el sistema contable. Adicionalmente se señala que al cierre del ejercicio 2002 se regularizó la presentación de los estados contables al BCRA en los plazos establecidos.

2. Falta de automaticidad en la elaboración de información de Gestión para la Dirección.

La Gerencia de Área Contabilidad y Control confecciona el "Informe para la Dirección", en el que se exponen cuadros y estadísticas elaboradas en planillas de cálculo.

De acuerdo a la Com. "A" 3198 del BCRA punto 9.3., las entidades deben contar con un sistema de información de gestión para ser utilizado por las máximas autoridades en la toma de decisiones, que obtenga e integre en forma totalmente automatizada los datos que residen en los archivos o bases de datos de sus aplicaciones.

Si bien se ha incorporado un nuevo sistema aplicativo para la generación de Reportes de Control de Gestión (Cognos), de las entrevistas realizadas se desprende que el mismo no habría sido completamente implementado, continuándose con la mayor parte de las tareas manuales realizadas para la obtención y el traspaso de la información.

En su descargo el banco informa que el proyecto se encuentra en estado avanzado, habiéndose cumplimentado el desarrollo del 90% de las interfaces que alimentarán la base.

3. Procesos múltiples para el registro contable de Bienes de Uso adquiridos bajo el régimen de caja chica.

⁶ Proyectos 4.16.3.00 "Aplicación de la normativa del BCRA en el BCBA" y 4.16.4.00 "Auditoría de gestión de otorgamiento de préstamos ejercicios 1999 y 2000"⁶

Ante la compra de insumos de computación (monitores, teclados, etc.), las Sucursales imputan el alta en una cuenta de gastos diversos y envían a la Gerencia de Contaduría las facturas de compra, junto con las planillas de rendición de caja chica, para que ésta realice la imputación definitiva.

El circuito descrito, no obstante su carácter puntual y esporádico, redundante en duplicidad de tareas para el registro de las operaciones, con el consiguiente insumo de recursos y tiempos adicionales en la elaboración de la información de sucursales y su control.

4. Ausencia de controles de monitoreo tendientes a evitar la permanencia de partidas en inventarios por períodos prolongados.

En el desarrollo de otros proyectos desarrollados por esta Auditoría se ha detectado la existencia de partidas de muy antigua data en los inventarios de las cuentas patrimoniales.

A modo de ejemplo, en el punto 10) del Capítulo V del Informe del Proyecto 4.01.01.01 "Auditoría de Estados Contables al 31/12/00", publicado en la página Web bajo el N° 102 del capítulo "Informes Finales", se incluyen observaciones de esta naturaleza.

La situación descrita denota que los controles sobre la antigüedad de las partidas resultan débiles e insuficientes, circunstancia que debilita la confiabilidad de la información contable.

Cabe señalar que la Auditoría Interna realizó una observación similar respecto de los inventarios cotejados al 31/03/01 (Inf. 82/125).

5. Permanencia de importantes saldos promedio en el rubro Partidas Pendientes de Imputación durante el ejercicio finalizado el 31/12/01.

Durante el ejercicio iniciado el 1/1/01 y finalizado el 31/12/01 las cuentas que integran el rubro mencionado en el título registran elevados saldos promedio, aspecto que pone en evidencia demoras en los análisis e imputaciones definitivas.

La debilidad tratada en este punto mereció observaciones de la Gerencia de Auditoría Interna, en el Informe 82/125 (27/9/01), quien adicionalmente plantea las siguientes observaciones:

- Inexistencia de reportes de análisis para monitorear algunas cuentas que integran el rubro ("Transferencias pendientes" y "Rechazo Préstamos Personales").
- Falta de seguimiento diario de las imputaciones de las partidas.
- Falta de interrelación entre los sectores del banco para evitar la imputación contable en cuentas transitorias.



Por último se destaca que el Informe del Proyecto 4.16.2.00.b., publicado en la página Web bajo el número 67. del capítulo Informes Finales, contiene observaciones de esta índole, respecto de los saldos contabilizados al 31/12/99.

Cabe señalar que al 31 de diciembre de 2002 el saldo de partidas pendientes se redujo un 83% respecto del año anterior.

6. Respaldo documental insuficiente sobre la regularización de partidas de antigua data.

Durante el ejercicio finalizado el 31/12/00 fueron reclasificados cuantiosos saldos registrados en las cuentas deudoras y acreedoras de los rubros que integran las Partidas Pendientes de Imputación.

Los importes ajustados, expresados en miles de pesos, son los que se reflejan en la última columna del siguiente cuadro:

	Saldos al 31/12/99	Saldos al 31/12/00	Variación
PPI Saldos Deudores	3.225	29	3.196
OPPI Saldos Acreedores	2.517	2	2.515

La documentación aportada sobre los ajustes contabilizados y sus fundamentos resultan pobres e insuficientes, dificultando los controles y aumentando la probabilidad de errores en los registros.

Adicionalmente, y conforme a lo observado en el Informe de Auditoría Interna N° 82/125, la entidad utilizó para la depuración de las Partidas Pendientes al 31/12/00 cuentas de orden, que al 30/06/01 habían sido canceladas en bajas proporciones (8% cuentas deudoras y 28%, acreedoras).

De acuerdo a lo informado la entidad ha constituido, a la fecha del descargo, provisiones por \$ miles 1.200, aspecto que será objeto de análisis en el Proyecto "Auditoría de Estados Contables del ejercicio finalizado el 31/12/02".

7. Los inventarios manuales confeccionados por algunas dependencias contienen detalles insuficientes sobre las partidas que lo integran.

A continuación se detallan algunas cuentas cuyos inventarios, al 31/12/00, reflejan la situación comentada.

Cuenta	Dependencia responsable
325.184-999/ 8	Subgerencia de Op. Financieras. Compra Venta de Valores Mobiliarios.
321.182.002/ 7	Bancos y Servicios para Organismos Públicos y Privados

321.154.201/ 153

Subgerencia de Operaciones Financieras. Compra
Venta de Valores Mobiliarios.

141.154-035

Bancos y servicios para organismos públicos y privados.

La ausencia de información detallada dificulta los controles sobre la correcta imputación de las partidas y la antigüedad de las mismas, afectando la calidad de la información contable.

Cabe señalar que la Gerencia de Auditoría Interna observó una situación similar respecto de los inventarios manuales de algunas dependencias, producidos al 31/03/01 (Inf. 82/125, del 27/09/01).

8. Ausencia de un manual integral de contabilidad actualizado.

La gerencia no dispone de un manual de contabilidad que contemple integralmente todos los procesos, funciones y responsabilidades con los cambios introducidos por el aplicativo Peoplesoft.

La falta de normas completas da lugar a los efectos descriptos en el punto 6) del Capítulo I precedente, por lo que la Gerencia de Auditoría Interna incluyó una observación similar en el informe N° 82/125.

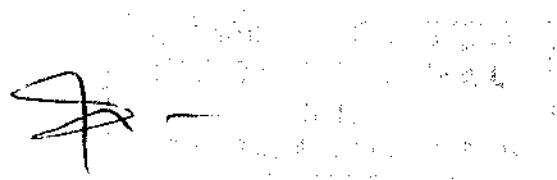
La entidad en su descargo informa que la Gerencia de Área de Contabilidad y Control se encuentra en proceso de reestructuración; una vez concluido, se abordará la confección de un Manual Integral que incorpore los cambios que se introduzcan.

9. Ausencia de procedimientos escritos que establezcan la metodología a utilizar en el cálculo y contabilización de las provisiones para gastos.

La Gerencia contabiliza las provisiones para gastos sobre la base de información sobre órdenes de compra no cumplimentadas en su totalidad al cierre del ejercicio.

La metodología utilizada ha originado, en ejercicios pasados, sub valuaciones en los pasivos registrados al 31 de diciembre de 1999 y 2000, del orden de \$ 2,3 millones y 1,2 millones respectivamente. Los defectos enunciados fueron observados en un informe anterior de esta Auditoría, publicado en el sitio Web bajo el N° 102, Código de Proyecto 4.01.01.01, "Banco de la Ciudad de Buenos Aires –Auditoría de Estados Contables – Ejercicio Finalizado al 31/12/00".

10. Las normas de procedimiento no establecen los controles a aplicar hasta el ingreso a la contabilidad de los asientos rechazados por el MIC.



La Circular de Organización N° 82 (22/02/01) reglamenta el funcionamiento★ de la Mesa de Control Contable, a cargo del jefe de equipo Control de Saldos, Movimientos y Ajustes dependiente de la Gerencia de Contabilidad.

En el apartado 3. titulado "Control de transacciones rechazadas en el MIC", se asigna al sector la tarea de analizar y corregir los errores de traspaso, elevando aquellos casos en los que su resolución no resulte posible desde ese sector, al equipo contable de origen, efectuando el seguimiento posterior hasta su regularización.

Sin embargo, no contempla la metodología y documentación a utilizar en el seguimiento del problema, como tampoco pauta los niveles de supervisión que participan del proceso hasta su resolución definitiva.

Cabe señalar que este aspecto fue observado por la Gerencia de Auditoría Interna, en el Informe N° 82/125 (27/09/01).

Con fecha 18/12/02 fue dictada la Circular de Organización N° 915/02, que da respuesta a la problemática tratada en este punto.

11. Observaciones de la Auditoría Interna, no comprendidas en los apartados precedentes.

Informe N° 82/125 del 27/09/2001

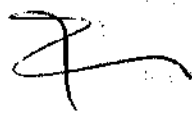
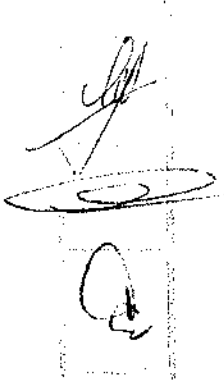
- Del análisis efectuado de las cuentas 321157-670 "Cobros no aplicados – Importes para amortizar Préstamos" y 321158-670 "Otros cobros no aplicados – Importes para amortizar Préstamos" a Marzo/01 se advierte, en algunas dependencias, partidas de antigua data que no fueron canceladas dentro de plazos razonables.

V. Personal

- 1) La entidad no dispone de un sistema integral para la administración de recursos humanos y la liquidación de haberes.

La entidad dispone de 2 aplicativos denominados "Algoliq" y "Sueldo banco". Mientras el primero se utiliza para ingresar las novedades de altas, bajas, presentismos, ascensos y traspasos, el segundo liquida sueldos, a partir de 2 bases de datos (Base alfabética y Base de Códigos).

Los mencionados aplicativos resultan incompatibles entre sí, por lo que la ausencia de un módulo integrador da lugar a numerosos procesos y/o registros, entre los cuales se incluyen los siguientes:



- Registro de asistencia de personal.
- Partes y planillas resúmenes diarios de ingresos, bajas, ausentismos, presentismos, ascensos, transferencias y novedades en general, todos ellos elaborados bajo los utilitarios de Windows.
- Planillas de Vuelco para la carga de datos al sistema "Sueldobanco", elaboradas por Liquidación de Haberes.
- Planillas de cálculo conteniendo descuentos a los adicionales por productividad y plus por licencia.

El sistema actual deriva en el insumo de tiempos y recursos adicionales para la elaboración y control de los soportes manuales, lo cual impacta en la eficiente administración de los recursos, a la vez que da lugar a demoras en la obtención de la información y su actualización.

Cabe señalar que, de acuerdo a lo señalado en las Aclaraciones Previas, se encuentra en etapa de implementación el módulo Peoplesoft que reemplazará, a partir de marzo de 2003, al aplicativo Algoliq actualmente en uso. No obstante, de la información recibida se desprende que la integración del Peoplesoft con un módulo liquidador está prevista para una segunda etapa, posterior a la finalización del proyecto en curso.

- 2) Ausencia de un Manual de Procedimientos que contemple en forma integral la totalidad de las tareas llevadas a cabo por la Coordinación de Administración de Personal.

La entidad no dispone de Normas que regulen los procedimientos a seguir para el cumplimiento de las misiones y funciones de la mencionada Coordinación. No obstante, en el relevamiento realizado se tuvo acceso a algunos instructivos (Anexo I) que contemplan aspectos parciales y carecen de actualizaciones periódicas.

La ausencia de normas completas da lugar a los efectos descriptos en el punto 6) del Capítulo I, mereciendo observaciones de la Gerencia de Auditoría Interna, en el Informe N° 116/125 (04/12/01).

Por otra parte, las normas o instructivos relevados carecen de precisiones sobre los aspectos que se señalan:

- a) El contenido mínimo de los legajos del personal y los soportes a utilizar para el archivo de la documentación presentada por los agentes.
- b) La rotación del personal del banco, exceptuados los cajeros senior y tesoreros, se realiza a propuesta del área pertinente, estando la aprobación a cargo del máximo nivel jerárquico de la gerencia. El procedimiento señalado no surge de normas o instructivos debidamente



A handwritten signature and a circular stamp, likely an official seal or signature mark.

aprobados, por lo que el circuito adoptado no cuenta con parámetros prestablecidos, dejando librada la decisión a los niveles jerárquicos involucrados.

También en este caso resultan aplicables los efectos descriptos en el punto 6) del Capítulo I precedente.

- 3) Los partes de horas extras, altas, bajas, modificaciones de asignaciones al personal, etc. enviados desde las distintas dependencias no son prenumerados por el sector destinatario (Liquidación de Haberes).

La ausencia de documentación prenumerada afecta la integridad y oportunidad de la información que se procesa, a la vez que obstaculiza la aplicación de controles sobre los datos que actualizan los sistemas.

Con posterioridad a la finalización de las tareas de campo se prenumeraron algunos de los formularios observados atemperando parcialmente los riesgos que se señalan.

- 4) Observaciones de la Auditoría Interna del BCBA, no incluidas en apartados precedentes.

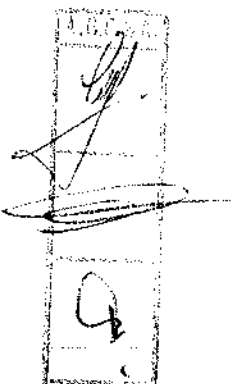
Informe N° 116/125 del 4/12/2001

- El sistema SUELDOBANCO no brinda ningún reporte que permita, al sector Liquidación de Haberes, realizar un análisis de fluctuaciones de los códigos salariales con el objetivo de detectar posibles errores en las liquidaciones definitivas.
- El sistema Sueldobanco no permite liquidar sueldos de períodos incompletos, ante renuncias producidas antes de fin de mes y reincorporaciones tras licencias sin goce de sueldos, entre otras.

La situación planteada demanda procesos manuales de cálculo, para su posterior ingreso al sistema.

VI. Gerencia de Area Créditos, Negocios y Servicios del Sector Público (ex Gerencia de Relaciones con el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires y Organismos Públicos).

- 1) Los procesos de control no quedan en todos los casos debidamente documentados.



Handwritten signature and text at the bottom right of the page.

Conforme a información recibida de la Sindicatura del Banco, (nota del 10/09/02), la Coordinación Comercial lleva a cabo algunos controles sobre los circuitos.

No obstante, la documentación cotejada carece de evidencias que acrediten dichos procesos. A modo de ejemplo, se destaca la ausencia de evidencias sobre los controles aplicados a las cobranzas de los organismos en sus vencimientos.

Por otra parte la normativa relevada carece de instructivos estableciendo las evidencias que deberían surgir a instancias del monitoreo y de los funcionarios responsables de esas tareas.

La ausencia de evidencias y de normas inducen a dudas sobre el funcionamiento de los controles, diluyendo la responsabilidad de los funcionarios en caso de desvíos o apartamientos a los circuitos. Asimismo, impide extraer conclusiones sobre la adecuada separación de las tareas operativas y de supervisión.

Cabe señalar que la Gerencia de Auditoría Interna, en su último informe relacionado con esta Gerencia (N° 97/125), objetó la ausencia de constancias de controles de monitoreo en todas las dependencias que la integran.

2) Existencia de vacíos normativos sobre la realización de algunos procedimientos y sus controles.

La Sindicatura informa, en nota sin número de fecha 10/09/02, las misiones y funciones asignadas a la Gerencia y sus Coordinaciones, las que son pasibles de los siguientes comentarios:

- Las normas relevadas no establecen procedimientos a seguir en las operaciones realizadas en el sector Servicios Especiales para terceros. Tampoco se establecen formalmente los controles a desarrollar en cada etapa y los niveles participantes.

Cabe señalar que esta observación fue incluida en el Informe de la Auditoría Interna N° 97/125, de fecha 31/10/01.

- No describen la metodología a utilizar y los circuitos informativos a seguir por la Gerencia de Área de Créditos, Negocios y Servicios, para dar cumplimiento a su función de evaluación y asesoramiento sobre las relaciones con Organismos Públicos.

Ambos aspectos se encuentran alcanzados por los efectos señalados en el punto 6. del Capítulo I precedente.

3) Excesivos procesos manuales para elaborar información de gestión para la Dirección.

El Coordinador Comercial elabora información en planillas de cálculo o reportes. A continuación se detallan algunos documentos confeccionados por esa Dependencia.

- Saldos de Cuentas Relacionadas con Préstamos otorgados a Provincias.
- Saldos de Cuentas Relacionadas con Préstamos a Otros Organismos.
- Informe Diario para Presidencia. Estado de Situación del GCBA.
- Saldo Consolidado en cuenta corriente del GCBA y su relación con respecto al límite máximo de financiamiento asignado.
- Recaudación del GCBA y su evolución mensual.
- Resumen de Egresos.
- Saldo de cuentas corrientes mensuales
- Listado de operaciones y apertura de saldos por distrito.

El sistema utilizado promueve las ineficiencias detalladas en el punto 1) del Capítulo I, a la vez que demora la obtención y el traspaso de la información, incrementando el riesgo de errores u omisiones en los registros. Adicionalmente se promueven los desvíos normativos señalados en el punto 2. del capítulo IV.

4) Los asientos contables a cargo del sector Servicios Especiales para Terceros, son confeccionados en forma manual.

El sector del título elabora en forma manual, asientos contables por las comisiones ganadas al cierre de cada mes, que se debitan en extractos. Dicho documento es enviado en papel y en soporte magnético a la Contaduría General, para su ingreso al Peoplesoft.

Los procesos manuales inducen a las situaciones definidas en el último párrafo del punto precedente, por lo que la entidad estima regularizar este aspecto en el corto plazo, mediante la instalación del People Soft en el sector Servicios Especiales para terceros.

5) Observaciones pendientes de regularización de la Gerencia de Auditoría Interna (Inf. N° 97/125) no incluidas en los restantes apartados ni en informes anteriores de la A.G.C.B.A.

- No están firmados la totalidad de los convenios con las reparticiones vinculadas al Sector Servicios Especiales para Terceros (8/35 casos).
- En 5 casos faltan convenios firmados con entes recaudadores (Recaudación propia con la DGR, Recaudación propia con la Dirección de Administración de Infracciones, Dirección General de Concesiones y



Gerencia de Auditoría Interna
Informe N° 97/125
2007

Privatizaciones y Acreditación de Haberes de la Legislatura de la Ciudad de Buenos Aires, entre otros).

RECOMENDACIONES

I. Gerencia de Finanzas, Inversiones y Planeamiento

1) y 2)

Agilizar la implementación integral del sistema, dotando de automaticidad a todos los circuitos y sus registraciones.

3)

Agilizar la implementación de interfases que faciliten el traspaso de información entre los distintos aplicativos en forma automática.

5)

Revisar las funciones asignadas a la Coordinación de Operaciones Financieras, una vez culminado el proceso de automatización de las registraciones.

6) y 8)

Proceder al dictado de normas sobre los procedimientos a seguir en los diferentes ciclos y circuitos, los controles a realizar y las modalidades a adoptar para la documentación de los mismos.

7)

a) Agilizar la implementación integral del sistema "COLDview", dotando de automaticidad al desarrollo de los controles.

b) Modificar la normativa sobre controles en función de los avances que se logren en la automatización de los procesos.

9)

9.1.

Adoptar medidas tendientes a dotar de automaticidad a los aspectos que, a la fecha, requieren tareas manuales.

9.3., 9.4. y 9.5.

Reforzar los controles sobre el cumplimiento de la normativa.

9.6.

Intensificar los controles de monitoreo realizados por la Subcomisión de Presupuesto y Planeamiento.

9.7.

Adoptar recaudos tendientes a subsanar estos aspectos, profundizando los controles a aplicar sobre los mismos.



75

9.8.

Ídem punto 6.

9.9.

Agilizar el cumplimiento de las recomendaciones impartidas por la Gerencia de Auditoría Interna y/o Externa, con el fin de subsanar los principales aspectos no resueltos a la fecha.

II. Tarjetas de Crédito

1.

Agilizar la implementación del sistema integral de administración y registración de tarjetas de crédito, reforzando los controles sobre el cumplimiento en término de las etapas diseñadas.

2.

Revisar, en las situaciones no resueltas a la fecha, las funciones asignadas a las Dependencias evaluando la incorporación de adecuados controles por oposición sobre las tareas que se superponen.

3.

Documentar formalmente los controles que se realizan, de modo de evitar los potenciales riesgos descriptos.

4.

Introducir mejoras tendientes a dotar de celeridad a las intervenciones del sector Scoring, de modo de minimizar la exposición a riesgos de incobrabilidad.

5.

Ídem punto 6. del Capítulo I.

6.

Adoptar recaudos tendientes a la realización de adecuados controles por oposición sobre la información que se traspasa al CDEU.

7.

Evaluar la incorporación de la información no contemplada en el Scoring, implementando mecanismos de actualización periódica.

8.

Documentar adecuadamente los controles, de modo de evitar los potenciales riesgos descriptos.

9.

[Handwritten signature and initials]

[Handwritten signature and date: 2015-01-08]

Regularizar las debilidades que recaen sobre los contratos vigentes, o los que en el futuro se instrumenten.

10.

Ídem 9.9. del Capítulo I.

III. Depósitos en cuentas corrientes y cajas de ahorro

1.

Ídem punto 6. del Capítulo I.

2.

Ídem 9.1. del Capítulo I.

3.

Ídem 9.9. del Capítulo I.

IV. Gerencia de Area de Contabilidad y Control

1.

Agilizar la automatización de los aspectos que a la fecha no han sido resueltos, intensificando los controles sobre la oportuna presentación de los regimenes y/o requerimientos de organismos de contralor.

2.

Activar la implementación de procesos tendientes a la automatización integral de las tareas manuales que se realizan.

3.

Repasar los circuitos vigentes, introduciendo cambios orientados a resolver ineficiencias en los procesos.

4.

Intensificar los controles sobre las partidas de antigua data y sobre la documentación soporte de los ajustes practicados hasta su regularización definitiva.

5.

Agilizar los análisis sobre las imputaciones en cuentas transitorias, documentando adecuadamente sus controles y los ajustes o reclasificaciones resultantes.

6.

Mejorar la calidad de la documentación soporte utilizada para la regularización de las partidas.

7.



AGCBA
FOLIO
38

Introducir mejoras a la calidad de la información en inventarios, de modo de agilizar y facilitar los procedimientos de control sobre los mismos.

8. y 9.

Ídem punto 6. del Capítulo I.

11.

Ídem 9.9. del Capítulo I.

V. Personal

1)

Incorporar mecanismos tendientes al traspaso automático de la información entre aplicativos, minimizando los procesos manuales que se realizan.

2)

Ídem punto 6. del Capítulo I.

3)

Hasta tanto se subsane la debilidad plasmada en el punto 1), reforzar los mecanismos implementados de modo de garantizar el traspaso íntegro de la información elaborada por las dependencias.

4)

Ídem punto 9.9. del Capítulo I.

VI. Gerencia de Area Créditos, Negocios y Servicios del Sector Público

1)

Ídem punto 3) del Capítulo II.

2)

Ídem punto 6) del Capítulo I.

3)

Ídem punto 2. del Capítulo IV.

4)

Agilizar el proceso de automatización de las registraciones realizadas por el sector.

5)

Ídem 9.9. del Capítulo I.



CONCLUSIONES

El presente trabajo fue desarrollado en dos etapas; en la primera se efectuaron relevamientos en las gerencias definidas en el alcance, analizando los circuitos informativos, los controles y sus responsables. Las principales debilidades halladas se basan en la utilización de esquemas de trabajo que demandan la aplicación de mayores controles, principalmente debido a la falta de automaticidad de los circuitos operativos y contables, derivando en ineficiencias en la administración de los recursos.

En la segunda etapa se realizó un seguimiento de las observaciones surgidas en la instancia anterior; con ese propósito fue concertada una reunión con funcionarios de la Gerencia General y de la Auditoría Interna del Banco.

En esa oportunidad se informaron las medidas adoptadas para la resolución de los aspectos. El inicio de la implementación de un nuevo sistema integral de administración de tarjetas de crédito, el avance en la implementación del OMA Plus en la Gerencia de Finanzas, el comienzo de las tareas tendientes a dotar de automaticidad a la información de gestión (aplicativo Cognos), los avances en la instalación del Peoplesoft GL para la generación de información contable y la incorporación de un módulo específico para la administración de los recursos humanos han sido, junto con la próxima instalación de la versión TSN-Comex 9.0. para las operaciones de exterior y cambios y el sistema COLDview para la digitalización de la información, los principales proyectos impulsados o iniciados durante la última etapa del presente trabajo, o en los meses subsiguientes.

A la fecha de emisión del presente informe, ninguna de las acciones señaladas se encuentra completamente finalizada, incluso en algunos casos, el proceso de implementación aún no ha comenzado. Atento lo expuesto no resulta posible evaluar en esta instancia si las principales falencias desarrolladas en el capítulo específico se verán resueltas a partir de la culminación de los proyectos en curso.

La celeridad en la ejecución de las tareas diseñadas y la adopción de recaudos sobre los aspectos pendientes de resolución, permitirán proveer sustanciales mejoras al sistema de control interno, afectado (a la fecha del presente informe) por las observaciones detalladas en el capítulo pertinente.

Proceder en ese sentido redundará en avances a la efectividad y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información contable y el cumplimiento de las leyes y normas aplicables en el segmento.

[Handwritten signature and initials]

[Handwritten signature and stamp]

ANEXO I MARCO NORMATIVO APLICABLE

I. Gerencia de Auditoría Interna

- Resolución N° 243 (03 de Mayo de 2001): Estructura orgánica de la Gerencia, designaciones y adecuaciones remuneratorias.
- Circular S/n del año 2000: Circuito General del Informe de Auditoría Interna.
- Comunicaciones "A" 2525, "A" 2529, complementarias y modificatorias: Normas Mínimas sobre Controles Internos.

II. Finanzas, Inversiones y Planeamiento

- Resolución de Directorio N° 319 (20/05/99): Estructura Orgánica de la Gerencia de Area Finanzas, Inversiones y Planeamiento.
- Resolución de Directorio N° 261 (10/05/01): Creación de la unidad de organización Gerente Coordinador Operativo.
- Resolución de Directorio N° 1517 (05/12/96): Autorización a la Gerencia Financiera a fijar su metodología en diversas operaciones.
- Resolución de Directorio N° 696 (01/10/98): Autorización a la Gerencia Financiera a concretar operaciones de Pases Activos en Títulos Públicos.
- Resolución de Directorio N° 838 (23/12/99): Manual de Política y Gestión Financiera.
- Régimen de Firmas Interno (03/08/98).
- Circular 865 (1 de Noviembre de 2001): Definición, generación, elaboración y publicación del Presupuesto.
- Circular N° 690 (26 de septiembre de 2002) Manual de Operaciones del Sistema Oma Plus.

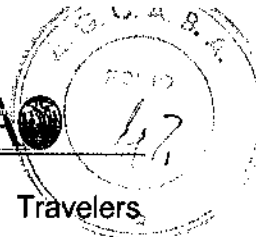
III. Tarjetas de Crédito

1. American Express Argentina S.A.

- Contrato de emisión de la tarjeta a través del Banco y relación con la administradora (29/12/89).
- Addendum modificadorio del capítulo V (retribución) del contrato firmado con fecha 29/03/01.
- Convenio de confidencialidad de información (26/06/02).



7



- Acuerdo de preferencia para la comercialización de Travelers Cheques (abril de 1997).
- 2. Argencard S.A.
 - Reglamento de funcionamiento (23/03/83).
 - Convenio para el pago de cuotas de amortización de préstamos personales.
 - Protocolización del Reglamento de TICKET TOTAL (20/05/94).
- 3. Cabal S.A.
 - Reglamento de funcionamiento (09/12/88).
- 4. Carta Franca S.A.
 - Reglamento de funcionamiento de la tarjeta de crédito.
 - Reglamento de funcionamiento de los cupones FAIR PLAY.
 - Reglamento de funcionamiento de los vales alimentarios FREE SHOP.
- 5. Credencial S.A.
 - Reglamento de funcionamiento de la tarjeta de crédito.
 - Anexo al reglamento del sistema Carta Credencial – Tarjeta de Débito y Crédito Moderban Shopping Card.
 - Anexo I al reglamento del sistema Carta Credencial para la comercialización de la tarjeta propia del Banco de la Ciudad de Buenos Aires (01/03/95).
- 6. Visa International
 - Acuerdo suscripto con Visa International (07/11/86).
 - Convenio de interrelación con el Bco. Pcia. de Bs.As. (09/08/99).

IV. Depósitos en Caja de Ahorros y en Cuentas Corrientes

- Normas de Procedimiento – Manual de cuentas corrientes - Vigencia Julio 2001.
- Sistema de Caja de Ahorros centralizada bajo Entorno Mosaic. Vigencia: Julio 1999.
- Manual de Procedimientos – Sistema de Caja de ahorros – 1993 y modificaciones dictadas en 1996.
- Circular 959/2001 – Saldos Inmovilizados – Organización – Noviembre de 2001.

[Handwritten signature and initials]

[Handwritten signature]

[Handwritten notes and stamps]

V. Contabilidad

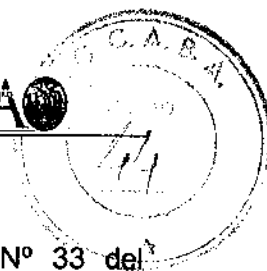
- Manual del Sistema Contable Peoplesoft.
- Resolución de Directorio N° 168 - Reestructuración del Area Coordinación de Procesos de Registración de Sucursales.

VI. Personal

- Normas de Registro de Asistencia (27/10/80).
- Justificación de Inasistencias por enfermedad del agente o enfermedad familiar, Circular N° 227/96 de fecha 25/07/96 de la Gerencia de Organización y Sistemas.
- Régimen de Firmas Interno – Circular N° 287/98 de Subgerencia de Organización (31/07/98).
- Ingreso de fondos correspondientes a aportes previsionales, por cargas sociales y otros (01/10/93).
- Manual de Tesorería – III – Pautas Complementarias – Circuito B. Pautas para la rotación de cajeros senior y tesoreros. Circular N° 1074/2001.
- Estatuto del personal del Banco de la Ciudad de Buenos Aires – Régimen disciplinario. R.D. N° 1165 del 26/12/97 y R.D. N° 169 (30/05/02) modificatoria de régimen disciplinario.
- Régimen de licencias del personal.
- Creación de comisiones gerenciales. R.D. N° 1187 (26/12/97) y R.D. N° 59 del 01/02/01 modificatoria.
- Régimen de facultades de la Gerencia de Area Desarrollo Humano y Capacitación. R.D. N° 74 (08/02/01)
- Régimen de sugerencias del personal. R.D. N° 1377/92.
- Adicional por antigüedad. R.D. N° 1542/94.
- Adicional por producción función cajeros. R.D. N° 454 (20/04/95) y R.D. N° 1374 (31/10/96) y 349 (05/07/01) modificatorias.
- Incremento adicional horario nocturno. R.D. N° 686 (24/09/98).



[Faint, illegible text and signature]



- Aprobación incentivo por producción. R.D. N° 546 (02/09/99).
- Pautas de implementación de incentivo por producción. R.D. N° 33 del 20/01/00 y R.D. N° 77 (08/02/01) modificatoria.
- Adicional para personal de Coordinación de fuerza de ventas. R.D. N° 622 (26/10/00).
- Adicionales "Responsabilidad Jerárquica", "Dedicación Funcional" y "Gastos de Representación". R.D. N° 80 (08/02/01).
- Beneficio de Vales de Asistencia a la Canasta Familiar Alimentaria y Almuerzo. R.D. N° 545 (01/11/01).
- Incremento asignación de la Guardia Pasiva. R.D. N° 546 (01/11/01).
- Normas de procedimiento para la emisión y entrega de Vales de Almuerzo – Memo N° 238/01 de la Gerencia de Area Desarrollo Humano y Capacitación – Coordinación de Capacitación y Desarrollo (02/05/01).
- Normas para la ejecución de tareas en horas extraordinarias. Circular N° 40/98 de la Subgerencia de Organización.
- Manual de Tesorería – II – Procedimientos. Circuito K – Adicional por Fallas de Caja.
- Manual de Tesorería – III Pautas Complementarias – Circuito E – Pautas para los agentes administrativos polivalentes que cumplan en forma temporaria tareas de cajeros (cajeros suplentes).
- Delegación de facultades a niveles orgánicos para resolver sobre determinados temas – R.D. N° 1301/96 y R.D.N° 456/97 modificatoria.
- Plan jóvenes profesionales – R.D. N° 467/01.
- Adicional atención Dirección – R.D. N° 485/99.
- Adopción de normas sobre Declaraciones Juradas Patrimoniales – R.D. N° 218/98.
- Accidentes de trabajo – Normas de procedimiento para el agente accidentado.
- Extensión Plan de Retiro aprobado por Resolución de Directorio N° 232/01 – R.D. N° 466/01.



Handwritten signature.

Handwritten text and signature.

VII. Gerencia de Area Créditos, Negocios y Servicios del Sector Público (ex Gerencia de Relaciones con el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires y Organismos Públicos)

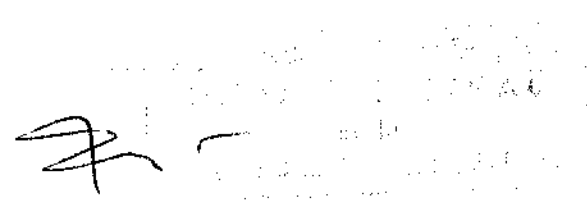
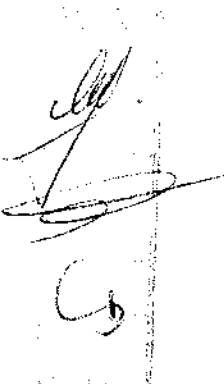
- Normas de Procedimiento de Pago a Proveedores del Gobierno de la Ciudad de Bs. As. a través de la Dirección General de Tesorería General Cuenta Única por acreditación en cuenta.
- Normas de Procedimiento de Pago y/o acreditaciones de fondos por cuenta y orden de terceros a través de cuentas corrientes y/o cajas de ahorros (vigencia a partir del 9/2/90).
- Circular N° 116 (29 de Marzo de 2000): Acreditación de haberes por cuenta y orden de terceros.

44
Cb

7

ANEXO II PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA APLICADOS

- Relevamiento de la Gerencia de Auditoría Interna: estructura, dotación, organización y funcionamiento.
- Obtención de los Planes Anuales de Auditoría Interna elaborados para los ejercicios finalizados al 31 de diciembre de 2000 y 2001. Análisis de los ciclos evaluados, en lo que respecta al:
 - Alcance y oportunidad de los controles.
 - Suficiencia de las áreas relevadas.
 - Ciclos o áreas sobre los que no se planifican controles a lo largo del año.
 - Cumplimiento de la normativa del BCRA relativa a los controles internos.
- Revisión de las últimas calificaciones recibidas por el BCRA a la labor realizada por la Gerencia de Auditoría Interna.
- Relevamiento de los circuitos y el marco normativo relacionado con los siguientes ciclos o circuitos:
 - ✓ Gerencia de Finanzas, Inversiones y Planeamiento.
 - ✓ Préstamos
 - Subciclo Tarjetas de Crédito
 - ✓ Depósitos
 - Subciclo Cuentas Corrientes
 - Subciclo Cajas de Ahorro
 - ✓ Contabilidad
 - ✓ Personal
 - ✓ Gerencia de Area Créditos, Negocios y Servicios del Sector Público (ex Gerencia de Relaciones con el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires y Otros Organismos Públicos)
- Identificación de controles en los ciclos relevados, los responsables de su ejecución y la frecuencia en su realización. Análisis de segregación de funciones.
- Lectura de los informes de Auditoría Interna, Calificadoras y BCRA relacionados con los ciclos objeto de análisis y seguimiento de las debilidades más significativas.



ANEXO III
Cantidad de Operaciones Pasivas. Diciembre 2001

Sucursal	P.Fijo	C Ahorros \$		Operaciones Ventanilla		Cta. Cte. u\$s	Total Operaciones		Promedio Diario
		C Ahorros \$	C Ahorros u\$s	Cta. Cte. \$	Cta. Cte. u\$s		\$	%	
Centro	1.179	47.514	4.503	9.527	116		62.839	12,7%	3.142
52 Plaza de Mayo	100	24.389	480	469	1		25.439	5,1%	1.272
18 Flores	429	21.756	1.394	1.386	-		24.965	5,0%	1.248
16 Pque. Patricios	221	20.268	477	1.379	-		22.345	4,5%	1.117
5 Jud.	18.995	7	1	2.602	15		21.620	4,4%	1.081
22 Once	201	18.220	997	1.608	6		21.032	4,2%	1.052
12 Obelisco	159	17.845	870	1.886	7		20.767	4,2%	1.038
5 Tribunales	323	17.374	2.104	-	-		19.801	4,0%	990
15 Barrio Norte	214	15.881	877	954	4		17.930	3,6%	897
2 Monserrat	107	15.017	478	1.394	2		16.998	3,4%	850
8 Nuñez	197	15.296	975	360	-		16.828	3,4%	841
14 Barracas	107	13.844	178	654	1		14.784	3,0%	739
25 Las Heras	137	12.610	532	982	3		14.264	2,9%	713
40 Congreso	33	13.670	304	160	-		14.167	2,9%	708
20 Villa Urquiza	252	12.032	736	1.056	1		14.077	2,8%	704
53 Cplejo. Esmeralda	151	12.827	516	442	1		13.937	2,8%	697
56 Boedo	275	11.521	858	949	4		13.607	2,7%	680
26 Belgrano	237	10.813	1.352	1.074	1		13.477	2,7%	674
29 Cld Campeador	207	10.694	632	925	2		12.460	2,5%	623
13 Liniers	241	10.464	796	584	-		12.085	2,4%	604
19 Villa Real	339	9.920	906	865	8		12.038	2,4%	602
24 Lugano	217	10.012	490	1.000	4		11.723	2,4%	586
30 Villa Crespo	130	8.459	817	1.034	5		10.445	2,1%	522
17 Recoleta	119	8.107	616	1.230	7		10.079	2,0%	504
7 Palermo Viejo	143	7.261	636	1.047	5		9.092	1,8%	455

ANEXO III
Cantidad de Operaciones Pasivas. Diciembre 2001

Sucursal	P.Fijo	Operaciones Ventanilla		Total Operaciones		Promedio Diario
		C Ahorros \$	C Ahorros u\$s	\$	%	
27 Devoto	206	7.306	735	8.780	1,8%	439
9 Balvanera	144	6.269	915	8.134	1,6%	407
23 Catalinas	136	5.893	812	7.867	1,6%	393
36 Mataderos	179	5.588	1.081	7.446	1,5%	372
58 CPCECF	43	3.991	749	6.822	1,4%	341
31 Avellaneda	122	4.152	726	5.699	1,1%	285
37 Pampa	10	4.978	516	5.544	1,1%	277
34 Lomas de Zamora	158	3.830	650	5.211	1,0%	261
46 Microcentro	108	3.532	1.037	4.879	1,0%	244
28 San Martín	182	2.872	607	4.120	0,8%	206
42 Pompeya	78	3.139	322	4.070	0,8%	204
51 Aeroparque	8	2.455	180	3.939	0,8%	197
39 San Cristóbal	121	2.365	428	3.638	0,7%	182
38 Abasto	60	1.952	569	3.390	0,7%	170
33 Caballito	153	1.689	668	3.309	0,7%	165
35 La Lucila	103	2.031	636	3.094	0,6%	155
59 Monte Castro	530	1.300	1.110	2.940	0,6%	147
41 Mercado Central	15	1.650	151	2.446	0,5%	122
45 Morón	44	693	437	1.547	0,3%	77
43 Villa del Parque	55	681	621	1.509	0,3%	75
60 Pueyrredón	103	497	288	891	0,2%	45
44 Retiro	6	447	79	654	0,1%	33
48 Quilmes	16	88	37	141	0,0%	7
TOTAL	27.293	433.199	35.879	496.371		24.819

