

INFORME FINAL DE AUDITORIA

Proyecto 4.03.13A

**AUDITORIA GENERAL DE HARDWARE Y
SEGURIDAD EN LA BCBA.
NIVEL DE SERVICIO INFORMATICO EN PUNTO DE
ATENCIÓN AL CLIENTE**

AÑO 2003

**AUDITORÍA GENERAL
DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE
BUENOS AIRES**

Av. Corrientes 640 piso 5º Capital Federal

Presidente

Lic. Matías Barroetaveña

Auditores Generales

Dra. Alicia M. J. Boero

Dr. Vicente M. Brusca

Dr. Rubén A. Campos

Dr. Nicolás Corradini

Lic. José Luis Giusti

Lic. Josefa A. Prada

CODIGO: 4.03.13.a.

PROYECTO: Seguimiento del Proyecto 4.24.00.00- Auditoría General del hardware y la seguridad en el Banco de la Ciudad de Buenos Aires.

SUBPROYECTO: Nivel de Servicio Informático en el punto de atención al cliente.

PERÍODO BAJO EXAMEN: Julio a Octubre de 2003

FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME:

EQUIPO DESIGNADO: Supervisor Coordinador: Dr. José Luis Llorca

Supervisor : Dra. Claudia Sencio

Auditores : Ing. José Recasens

Ing. Rodolfo Bella

Sr. Héctor Zancada

Sr. Oscar Ciarlotti

Lic Francisco Camean Ariza

Sra. Carmen Fernández

Sra. Mara Melul

OBJETIVO: Seguimiento de las observaciones incluidas en el Informe Final del Proyecto “Auditoría General del Hardware y la Seguridad en el Banco de la Ciudad de Buenos Aires”; Subproyecto “Nivel de servicio informático en el punto de atención al cliente”.

**Informe Final de Auditoría
Proyecto N° 4.03.13 a**

Sr. Presidente
Legislatura de la Ciudad
Autónoma de Buenos Aires
Lic. Jorge Telerman
S _____ / _____ D

En uso de las facultades conferidas por la Ley 70, artículos 132 y 136 de la Ciudad de Buenos Aires, relacionadas con lo dispuesto en el artículo 135 de la Constitución de la Ciudad, la AUDITORIA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES procedió a efectuar un examen en el ámbito del Banco Ciudad de Buenos Aires, con el objeto que se detalla en el apartado siguiente.

OBJETO DE LA AUDITORIA

Analizar el estado actual de las debilidades señaladas en el Informe Final de esta A.G.C.B.A. publicado con el número 148, que fuera aprobado por el Colegio de Auditores el 26/03/02 y recibido en la Legislatura de la Ciudad de Buenos Aires el 08/05/02. Revisión de las medidas adoptadas, su implementación y el grado de avance alcanzado a la fecha de la revisión.

ALCANCE

El examen fue realizado en el período comprendido entre junio y diciembre de 2003, 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 Auditoría Externa aprobadas por el Colegio de Auditores de la Ciudad de Buenos Aires según Resolución N° 161/00 –AGCBA.
- Normas emitidas por el Banco Central de la República Argentina (BCRA) estableciendo los requisitos operativos mínimos del Área de Sistemas de Información de las Entidades Financieras.
- Restantes normas detalladas en Anexo II.

Para conocer el estado actual de las observaciones plasmadas en el informe anterior, se han llevado a cabo los procedimientos y el relevamiento detallados en Anexos I y III.

Los cajeros visitados (133, sobre un total de 136) representan el 98% del total de unidades operativas al mes de octubre de 2003 y el 100% de los habilitados al público en general.

LIMITACIONES AL ALCANCE

No resultó posible relevar 3 de los 136 cajeros automáticos (ATM) habilitados; uno de ellos (en la Embajada de los Estados Unidos) de acceso restringido; mientras que los 2 restantes (N° 2001 y 2002, ubicados en Av. Triunvirato 4600), se encontraban en proceso de reformas al momento del relevamiento.

ACLARACIONES PREVIAS

Los ATM tienen distintas denominaciones en función de su ubicación; los llamados “neutrales” funcionan fuera de las sucursales, en organismos o dependencias del Sector Público Nacional y/o en dependencias del Gobierno de la Ciudad, mientras que los “cajeros- sucursal”, como su denominación lo indica, están ubicados en instalaciones del Banco.

El 63 % de las unidades habilitadas (86) son cajeros sucursales; mientras que el 37 % restante (50) son neutrales (Anexo III). Entre los cajeros sucursales se incluyen 9 que se encuentran radicados en el conurbano bonaerense, en las localidades de San Martín, Avellaneda, Lomas de Zamora, Morón, La Lucila, Mercado Central, Quilmes y Olivos, representando el 6,6% del total de esas unidades.

La entidad cuenta con dos clases de cajeros diferenciados por su funcionalidad: los denominados “Cash Dispenser”, que permiten realizar todas las operaciones excepto depósitos, y los ATM propiamente dichos, que realizan todo tipo de operaciones, sin restricciones.

La Red de cajeros del Banco Ciudad (Moderban) forma parte integrante de la Red Link. A esta última también se accede a través de la Red Banelco y desde el exterior, mediante la Red Cirrus, aunque en este caso existen límites máximos para extracciones de fondos.

De la información estadística elaborada por el banco (Anexo V) surge que al mes de julio de 2003 se realizaron aproximadamente 1.037.000 operaciones; 695.000 (67%) corresponden a transacciones de usuarios de la red y 342.000 (33%) a operaciones efectuadas por clientes de otras redes.

Estos porcentajes reflejan un incremento del 45% en las operaciones cursadas en igual mes del año 2001 (715.000).

Entre los hechos más destacados acontecidos desde el relevamiento anterior, pueden señalarse los siguientes:

- La Red Moberban fue integrada, en el mes de septiembre de 2002, a la Red Link. Las condiciones, modalidades y tarifas surgen de un convenio concertado entre las partes, con cláusula de renovación automática anual ¹. A través de este instrumento Banco Ciudad transfirió a la Red Link el procesamiento de las operaciones realizadas en sus cajeros automáticos; manteniendo el control y monitoreo de los mismos.
- Se incorporaron 14 cajeros automáticos a Moderban: 9 cajeros sucursales y 5 neutrales.
- Fue contratado un servicio de seguro contra robo en cajeros automáticos para usuarios de tarjetas de débito Moderban, el servicio reviste el carácter de optativo para los clientes del banco ².
- A partir del 10 de noviembre de 2003, fue implementado el uso de dos claves; una de ellas para realizar operaciones en cajeros y la segunda (que obligatoriamente debe diferir de la primera), para realizar compras en comercios. Este cambio introdujo aportes a la seguridad; aunque trajo aparejada cierta incomodidad a los usuarios, ante la obligación de recordar y utilizar claves diferentes de acuerdo al tipo de transacción.

SEGUIMIENTO DE LAS OBSERVACIONES

Las observaciones que se indican seguidamente son el resultado de las verificaciones de la muestra cuyo alcance, días y horarios de visita se detallan en Anexo III.

1) Continuidad del Servicio

Observación:

- 1.1. En el 16,10% de los cajeros automáticos relevados no resultó posible operar, por encontrarse fuera de servicio.

Recomendación:

Mejorar la continuidad y la calidad del servicio, para lo cual deben analizarse alternativas que permitan la resolución de los factores que la afectan, como por ejemplo, fallas en las comunicaciones, reposición de sobres para efectuar depósitos, etc.

Descargo del auditado:

¹ El Convenio entre el Banco y la Red Link (06/09/02) no ha sido objeto de análisis en el presente trabajo, por exceder sus objetivos y alcance.

² El contrato con la compañía de seguros no fue objeto de análisis en el presente trabajo.

Se vienen tomando acciones para resolver las diferentes causas que determinan que un ATM se encuentre fuera de servicio. Respecto a las fallas de comunicaciones, se ha incorporado un equipo de técnicos quienes efectúan un seguimiento de la calidad de los vínculos. Por otra parte, durante el año 2001 fueron adquiridos Cash Dispenser para reemplazar los ATMs que presentaron un mayor grado de salidas de línea.

Resultados del nuevo relevamiento:

El porcentaje de cajeros fuera de servicio (12,5%) muestra una rebaja de los valores obtenidos en el relevamiento anterior (16,10%).

Sobre el particular, en ocasión del descargo, el Banco informa que en la actualidad disponen de un sistema de monitoreo activo (MAR) a los efectos de avisar en línea si alguno de los ATM queda fuera de servicio. A partir de este nuevo sistema se mejoró la calidad del servicio, dado que el mismo facilita la resolución de inconvenientes en el día. Este aspecto será cotejado en oportunidad de próximas visitas.

Observación:

- 1.2. Siete de los 19 cajeros automáticos fuera de servicio relevados no figuraban en el Informe de Novedades de Cajeros Automáticos confeccionado por el Banco; la mencionada cifra representa el 36,8% de las unidades que se hallaban fuera de servicio.

Recomendación:

Introducir las modificaciones necesarias a los efectos de incorporar, en el Informe de Novedades, datos sobre la salida de servicio de todas las unidades, cualquiera sea la causa. La inclusión de estos datos permitirá contar con información de gestión mas detallada, contribuyendo a la rápida resolución de todas las debilidades.

Descargo del auditado:

Se instruyó a través de la Gerencia de Area de Sistemas para que el Informe de Novedades contenga la totalidad de la información sobre cajeros fuera de servicio.

Resultados del actual relevamiento:

No se detectaron situaciones que no hallan sido incluidas en el Informe de Novedades confeccionado por el Banco.

Observación:

- 1.3. La operación de extracción de fondos no pudo ser llevada a cabo en el 19,49% de los casos, cifra que surge de sumar los porcentajes de cajeros fuera de servicio (16,10%) y unidades sin dinero (3,39%). Adicionalmente, el porcentaje de cajeros que no proveían cambio en billetes de \$ 10 resultó del 11,01%.

Recomendación:

Mejorar la continuidad y calidad del servicio, para lo cual deben analizarse alternativas que permitan la resolución de los factores que la afectan, como por ejemplo, fallas en las comunicaciones, reposición de sobres para efectuar depósitos, etc.

Descargo del auditado:

No se formularon comentarios.

Resultados del actual relevamiento:

En esta oportunidad no resultó posible la extracción de fondos en el 15,4% de los casos; 12,5% por cajeros fuera de servicio y 2,9% por no contar con dinero disponible. Estos resultados muestran una reducción de aproximadamente 4 puntos porcentuales en los totales obtenidos en el relevamiento anterior.

Adicionalmente, se advierte una significativa mejora en el servicio de provisión de billetes de \$ 10; toda vez que el porcentaje de cajeros que no brindaban esa facilidad alcanzó, en esta oportunidad, al 1,4% del total relevado, frente al 11,01% anterior.

En su descargo el Banco informa que está efectuando un control diario sobre los servicios brindados por Prosegur en la provisión de billetes.

Observación:

- 1.4. La operación de depósitos no resultó factible de ser realizada en el 22,22% de los casos, ante la falta de sobres o tapa trabada en los cajeros automáticos aptos para esta operación.

Recomendación:

La misma señalada para el punto anterior.

Descargo del auditado:

No se han formulado comentarios.

Resultados del actual relevamiento:

El porcentaje asciende al 12,3%; sustancialmente inferior al 22,22% registrado en la compulsa anterior. Esta mejora, de aproximadamente 10 puntos porcentuales, muestra que 1 de cada 12 cajeros relevados presentan dificultades para recibir depósitos.

De acuerdo a lo informado por el Banco, la mejora se debe a la inmediata intervención del Sector ON/2 y del servicio técnico en la resolución de estos inconvenientes.

Observación:

- 1.5. Se detectaron demoras en la resolución de fallas en los cajeros automáticos.

A título de ejemplo, se destacan las siguientes:

- A la fecha de nuestra visita (30/3/01), el monitor del cajero de la Sucursal 52 tenía problemas de contraste, por lo que gran parte de las pantallas no resultaban visibles; dicha falla subsistía el 09/05/2001.

- En el cajero automático de la Legislatura se detectaron defectos en la impresora el 30/03/2001 y al 03/05/2001 no habían sido resueltos.

De acuerdo a información recibida, las debilidades incluidas en este punto no son detectadas por el monitoreo efectuado desde el DPD; la responsabilidad de su resolución recae en la guardia (en el caso de las sucursales) y en el proveedor que presta el servicio de mantenimiento (en los ATM neutrales).

Recomendación:

Incorporar al Informe de Novedades de Cajeros indicadores de calidad que permitan monitorear estos aspectos, toda vez que los mismos impactan en la calidad del servicio.

Descargo del auditado:

No se han formulado comentarios.

Resultados del actual relevamiento:

Se detectaron demoras en la resolución de fallas, aunque diferentes a las halladas en la compulsa anterior. El 24/06/2003, fecha de visita a los cajeros N° 293001 y 290049, los mismos emitían comprobantes con defectos en la impresión de una de sus líneas, falla que subsistía al mes de diciembre de 2003.

2) Calidad del Servicio

Observación:

- 2.1. En todos los ATM fuera de servicio relevados no se brindaba información sobre cajeros alternativos más próximos, ya sea pertenecientes a la red u otras alternativas.

Recomendación:

Mejorar la información brindada al usuario, cuidando que la misma sea completa y actualizada. A tal fin, corresponderá:

- Mantener actualizada la información publicada en la página Web y en los comprobantes emitidos por los cajeros.
- Incluir datos adicionales a los folletos impresos en papelería complementaria.
- Mostrar información sobre cajeros alternativos más próximos, entre otros medios, de resultar posible, a través del monitor del propio cajero.
- Mejorar la señalización, indicando la existencia de cajeros en los puntos observados.

Descargo del auditado:

Se ha solicitado a la Red Link analizar la factibilidad de realizar un desarrollo, a fin de comunicar desde la misma pantalla, los cajeros más próximos que están en funcionamiento.

Resultados del actual relevamiento:

No se observan cambios; en los ATM fuera de servicio no se suministra información sobre los cajeros alternativos más próximos pertenecientes a la red u otras alternativas.

Observación:

2.2. La información pública de los cajeros es incompleta, adicionalmente se detectaron algunas diferencias entre la folleteria impresa y los datos publicados en Internet, hallándose a modo de ejemplo, las situaciones que se señalan:

- El cajero situado en la Legislatura Porteña no figura en los folletos ni en la página Web.
- El detalle de cajeros automáticos del material impreso incluye una unidad inexistente, ubicada en Pasaje Carabelas 240.

Recomendación:

La misma plasmada en el punto anterior.

Descargo del auditado:

Se están tomando los recaudos necesarios a fin de mantener actualizada la página Web del banco. Con relación a la folletería, periódicamente se efectúa una impresión actualizada que es distribuida entre la clientela.

Resultados del actual relevamiento:

La información pública de los cajeros es completa, tanto en el material impreso como también en la página Web del Banco. Atento lo expuesto, la observación ha sido regularizada; no obstante por razones de seguridad, no se informan los cajeros automáticos instalados en el Banco Central y en la Embajada de los Estados Unidos, este último de acceso restringido.

Observación:

2.3. Se detectaron algunos errores en los comprobantes emitidos por los cajeros.

Recomendación:

Idem 2.1.

Descargo del auditado:

Se revisarán los datos no operativos a integrar en el comprobante.

Resultados del relevamiento:

No se detectaron nuevos errores.

Observación:

2.4. A la fecha del relevamiento (Abril-Mayo de 2001) la señalización externa era inexistente o insuficiente en algunos cajeros.

- El cajero situado en Juramento y Ciudad de la Paz no tiene señales visibles para quien transita por esta última calle.
- En el Mercado Central no hay señales externas que indiquen la existencia de un cajero.
- En el ingreso a la terminal de Ómnibus Retiro (TEBA) no hay ningún tipo de señalización indicando la existencia de un ATM.

Recomendación:

Idem 2.1.

Descargo del auditado:

- El cajero situado en la PAB N° 10 se desplazará sobre la calle Juramento, con sus respectivos carteles indicadores.
- Se gestionó ante las autoridades del Mercado Central la colocación de señales que evidencien la existencia de la sucursal desde el exterior, autorizando al banco a colocar 2 torres en el interior y un cartel bandera en el exterior.
- Se requerirá la autorización de TEBA para la colocación de dos carteles exteriores, indicativos de la ubicación de la sucursal.

Resultados del relevamiento:

En los dos primeros casos la debilidad ha sido subsanada, al igual que en otros cajeros de la red, a los que les fueron incorporados carteles luminosos. No obstante, se mantiene la situación del cajero de la terminal de Ómnibus Retiro (TEBA), que no cuenta con señalización adecuada en el ingreso a la misma.

Observación:

2.5. El porcentaje de puertas de acceso a los ATM que no funcionaban correctamente asciende al 22,03% de las unidades relevadas (Anexo IV).

Recomendación:

Mejorar el mantenimiento de los mecanismos de cierre de puertas de los cajeros.

Descargo del auditado:

El banco realiza un mantenimiento constante de las instalaciones de los cajeros automáticos, en virtud que las puertas de ingreso sufren un trato no siempre apropiado por parte de los usuarios, con el correspondiente deterioro de sus sistemas de accionamiento.

Resultados del relevamiento:

Se advierte un importante descenso del número de casos detectados. Mientras en el 2001 el porcentaje alcanzó el 22,03%, en la actualidad asciende al 12,3%.

Observación:

2.6. Elevado número de unidades con algunas debilidades relacionadas con la estructura edilicia y la limpieza (Anexo III).

- Falta lugar de apoyo (61,02%). En algunos casos (Sucursales 9, 30 y 31, entre otros), no se dispone de espacio físico para incorporarlo.
- Cestos de residuos inexistentes, mal ubicados o de escasa capacidad (28,81%).
- Limpieza insuficiente (44,06%).
- El cajero de la Sucursal 12 de Carlos Pellegrini 251 tenía cables de energía cruzando a través de la puerta de acceso; dicho aspecto fue subsanado con posterioridad a la fecha de la visita.
- El área posterior del cajero automático de la sucursal 22 presentaba, a la fecha del relevamiento, rollos de papel, equipos de comunicación, módems y otros elementos sin adecuado apoyo, como así también cables instalados en forma precaria.

Recomendación:

Propiciar mejoras en los aspectos edilicios de los cajeros observados y en la limpieza e higiene de los mismos.

Descargo del auditado:

Se analizará la posibilidad de incorporar un plano de apoyo en cada lobby de los ATMs, los que deberán ser fijos ya que los móviles debieron retirarse por los ataques que sufrieron de los usuarios.

Con relación a cartelería y elementos complementarios, a través de la Gerencia de Productos, Servicios y Clientes se ha convenido con la Red Link, su provisión en la totalidad de las Sucursales del Banco. Esta nueva identificación y modalidad consiste en la incorporación de piezas corpóreas verticales externas, nuevos calcos y soporte de calcos interior.

Resultados del relevamiento:

En los resultados consolidados del Anexo III se advierte la disminución de los porcentajes respecto del relevamiento anterior.

Adicionalmente es de destacar las mejoras halladas en la ubicación de algunos cestos de residuos, en la actualidad empotrados a la pared, en lugares más apropiados y con tapas, lo que contribuye a la higiene y estética.

En lo que hace a la observación relacionada a los lugares de apoyo, se han evidenciado mejoras en todos los lugares que contaban con espacio suficiente.

Por último, la deficiencia en la limpieza se redujo de casi la mitad de los casos a un tercio, cumpliendo en señalar que fue contratado un servicio para la limpieza de todas las instalaciones de la entidad.; el que es objeto de análisis en el marco del Proyecto 4.33.09 "Proceso de Compras y Contrataciones del BCBA".

3) Nivel de actividad de los cajeros

Observación:

Según las estadísticas de operaciones elaboradas por el DPD por el mes de julio de 2001, algunos cajeros ejecutaron escasas transacciones, registrando promedios que en cuatro casos no superan los 50 movimientos diarios.

Adicionalmente, el cajero N° 290.061 registra un promedio de 28,5 movimientos mensuales, los que se consideran escasos para justificar su mantenimiento.

Recomendación:

Evaluar la conveniencia de reubicar los cajeros que realizan pocas operaciones, tomando en consideración los costos involucrados con relación a su nivel de actividad.

Descargo del auditado:

El cajero automático de la sucursal N° 45 (Morón), registra al día de hoy un considerable aumento en su movimiento transaccional, logrando alcanzar un promedio anual de 3326 operaciones y un promedio diario de 111. A través de la Gerencia de Productos se está efectuando una evaluación del flujo de transacciones de algunos cajeros, como ser el N° 290.061 para disponer su relocalización en caso de mantener bajos niveles de operaciones.

Resultados del relevamiento:

En las estadísticas de operaciones del mes de julio de 2003 (Anexo V) se advierte que 2 cajeros realizan, en promedio, menos de 50 movimientos diarios (N° 290.065, con 28 operaciones y N° 290.061, con 7).

Con relación al cajero N° 290.061 que ostentaba un promedio de 28,5 movimientos mensuales, en el período junio-septiembre de 2003, el promedio mensual asciende a 200 operaciones.

Atento lo expuesto, se mantiene la recomendación realizada en el informe anterior de evaluar la conveniencia de mantener habilitados cajeros que registran escasas operaciones mensuales y no persigan una finalidad social específica.

CONCLUSIÓN

El estado actual de las debilidades plasmadas en el Informe objeto del presente seguimiento arroja los siguientes resultados generales:

Continuidad del servicio:

De los 5 aspectos observados, uno fue completamente subsanado (integridad de la información contenida en el Informe de Novedades de cajeros automáticos), tres presentan mejoras (continuidad del servicio, dificultades para la extracción y depósito

de fondos); mientras que sólo uno (demoras en la resolución de fallas en los cajeros), persiste.

Por otra parte, las estadísticas de fallas del mes de julio de 2003 (Anexo IV), reflejan mayores niveles de operatividad de los cajeros, globalmente considerados, en términos comparativos con el mes de abril de 2001.

Calidad del servicio:

También en este caso 5 aspectos merecieron comentarios; habiéndose subsanado completamente uno de ellos (información pública de cajeros automáticos). También se advierten mejoras en 3 observaciones (relacionadas con la señalización externa de los cajeros, funcionamiento de puertas de acceso y aspectos que afectan la infraestructura edilicia y limpieza); mientras que en un solo caso la observación persiste (falta de información sobre cajeros alternativos).

Nivel de Actividad:

Se mantiene la única debilidad plasmada en el informe bajo análisis; que se resume en el bajo nivel de actividad de algunos cajeros automáticos, con el riesgo de resultar anti- económicos, excepto que medie una finalidad social que justifique su mantenimiento.

La adopción de medidas conducentes a la paulatina mejora de los aspectos observados favorecerá los niveles de continuidad y/o calidad del servicio brindado al público usuario, incorporando beneficios adicionales a los ya existentes (tiempos de respuesta satisfactorios y suministro de cambio, entre otros).

ANEXO I

PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA APLICADOS

- Entrevistas con personal operativo de las áreas involucradas y con el Coordinador de Seguridad en Tecnología de la Información.
- Obtención de información sobre cajeros automáticos instalados al mes de julio de 2003.
- Relevamiento y realización de transacciones en la totalidad de los cajeros integrantes de la red Moderban durante el período comprendido entre el 01/7/03 y el 31/10/03, midiendo las siguientes variables: tiempo de respuesta, continuidad y calidad del servicio.
- Revisión (en los cajeros relevados) de aspectos relacionados con:
 - Seguridad física y ambiental.
 - Limpieza de las instalaciones.
 - Señalización.
- Cruce de información obtenida en el relevamiento de cajeros con Listados de Novedades en Cajeros Automáticos y Estadísticas de Operaciones, elaborado por el Centro de Cómputos (DPD).

ANEXO II

MARCO NORMATIVO

- Comunicaciones “A” 2659 y “A” 2985.
- Normas y recomendaciones de seguridad establecidas por la DGSi.
- Guía de Aproximación a la Seguridad de los Sistemas de Información (MAGERIT versión 1.0) del Ministerio de Administraciones Públicas de España.
- Manual de apoyo al curso “Seguridad Informática en Nuevas Instalaciones”, dictado del 24/7/2000 al 28/7/2000 en la Escuela de Ciencias Informáticas (ECI) de la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales de la UBA por el Dr. Manuel Medina de la Universidad Politécnica de Cataluña, Barcelona.
- Manual de COBIT.
- Manual CISA.

ANEXO III RESULTADOS DEL RELEVAMIENTO DE CAJEROS AUTOMATICOS

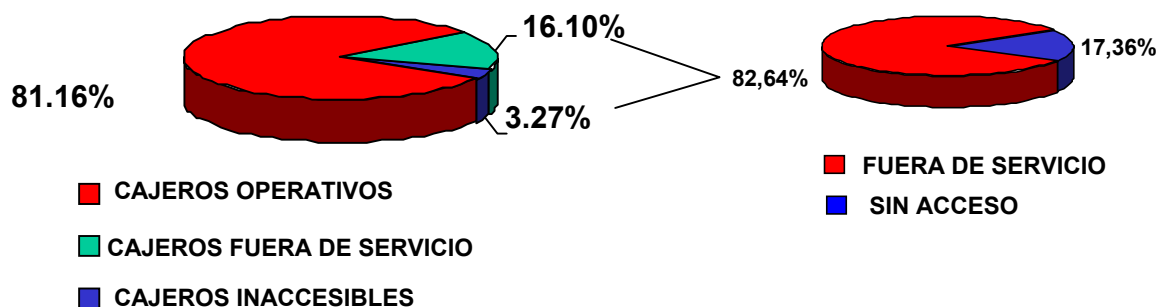
	CAJEROS	N	Fecha	Hora	Accesible	No Accesible.	Fuera de Servicio	Apto Depósitos	No Apto Depósitos	Sin Sobre	Falla Puerta	Sin Cambio	Sin Dinero	Illegible	Sin Cesto	Sin Apoyo	Limpieza
Florida 302	CENTRO	0001	13-06-03	15:15	x			x									
Florida 302	CENTRO	0002	13-06-03	16:15	x			x									
Florida 302	CENTRO	0003	13-06-03	15:13	x			x	x								
Florida 302	CENTRO	0004	13-06-03	16:15	x			x									
Sarmiento 630	CENTRO	0005	17-06-03	16:31	x			x								x	
Florida 302	CENTRO	0006	13-06-03	15:13	x				x								
Florida 302	CENTRO	0007	13-06-03	16:15	x				x							x	
Sarmiento 630	CENTRO	0008	17-06-03	16:38	x				x								
Colombia 4300 *	EMBAJADA DE EE UU	0009	13-06-03	16:15		x			x				x				
Talcahuano 555	TRIBUNALES	0051	18-06-03	13:10	x		x	x									
Talcahuano 555	TRIBUNALES	0052	18-06-03	13:07	x			x									
Talcahuano 555	TRIBUNALES	0057	18-06-03	13:20	x				x								
Bdo. de Irigoyen 312	SUC. 2 MONSERRAT	0201	13-06-03	13:06	x			x									
Bdo. de Irigoyen 312	SUC. 2 MONSERRAT	0202	13-06-03	13:09	x		x		x								
Av. Corrientes 1418	SUC. 5 TRIBUNALES	0501	18-06-06	15:04	x			x									x
Av. Corrientes 1418	SUC. 5 TRIBUNALES	0502	18-06-03	15:08	x			x									x
Av. Corrientes 1418	SUC. 5 TRIBUNALES	0503	18-06-03	15:12	x				x								x
Av. Córdoba 5991	SUC. 7 PALERMO VIEJO	0701	03-07-03	15:01	x			x							x	x	
Av. Córdoba 5991	SUC. 7 PALERMO VIEJO	0702	03-07-03	15:01	x		x		x						x	x	
Av. Cabildo 3061	SUC. 8 NUNEZ	0801	18-06-03	11:24	x			x									x
Av. Corrientes 2528	SUC. 9 ONCE	0901	24-06-03	13:36	x			x							x	x	x
Av. Corrientes 2528	SUC. 9 ONCE	0902	24-06-03	13:38	x				x						x	x	x
Carlos Pellegrini 251	SUC. 12 OBELISCO	1201	13-06-03	12:47	x			x								x	x
Carlos Pellegrini 251	SUC. 12 OBELISCO	1202	13-06-03	12:37	x			x			x					x	x
Av. Rivadavia 11059	SUC. 13 LINIERS	1301	03-07-03	17:30	x			x									
Av. Patricios 902	SUC. 14 BARRACAS	1401	27-06-03	15:11	x			x							x	x	
Av. Patricios 902	SUC. 14 BARRACAS	1402	27-06-03	15:13	x				x					x			
Av. Santa Fe 2600	SUC. 15 BARRIO NORTE	1501	24-06-03	14:50	x			x								x	
Av. Santa Fe 2600	SUC. 15 BARRIO NORTE	1502	24-06-03	14:51	x				x								
Av. Santa Fe 2600	SUC. 15 BARRIO NORTE	1503	24-06-03	14:54	x				x								
Av. Caseros 2890	SUC. 16 P. PATRICIOS	1601	04-07-03	16:17	x			x		x							x
Av. Caseros 2737	C. PAGOS P. PATRICIOS	1602	01-07-03	16:31	x				x								
Av. Callao 1306	SUC. 17 RECOLETA	1701	17-06-03	15:50	x			x		x	x						x
Av. Callao 1325	SUC. 17 RECOLETA	1711	17-06-03	15:43	x			x									x
Av. Rivadavia 7236	SUC. 18 FLORES	1801	03-07-03	11:55	x			x									
Av. Rivadavia 7236	SUC. 18 FLORES	1802	03-07-03	11:59	x				x								
Av. F. Beiro 5327	SUC. 19	1901	27-10-03	13:41	x				x								
Av. Triunvirato 4600	SUC. 20 VILLA URQUIZA	2001				x	x	x									
Av. Triunvirato 4601	SUC. 20 VILLA URQUIZA	2002				x	x		x								
Av. Rivadavia 2479	SUC. 22 ONCE	2201	03-07-03	13:43	x			x					x			x	x
Larrea 11	SUC. 22 ONCE	2202	03-07-03	13:48	x			x					x			x	
Larrea 11	SUC. 22 ONCE	2203	03-07-03	13:45	x		x		x							x	
L. N. Alem 1051	SUC. 23 CATALINAS	2301	25-06-03	11:05	x			x									
S. de la Frontera 5290	SUC. 24 VILLA LUGANO	2401	15-10-03	08:27	x				x							x	
S. de la Frontera 5290	SUC. 24 VILLA LUGANO	2402	15-10-03	08:30	x			x									x
Av. Las Heras 3099	SUC. 25 PALERMO	2501	24-06-03	13:51	x				x								x
Av. Las Heras 3099	SUC. 25 PALERMO	2502	24-06-03	13:49	x				x							x	
Av. Cabildo 2201	SUC. 26 BELGRANO Cabildo	2601	18-06-03	10:46	x				x								
Av. Cabildo 2201	SUC. 26 BELGRANO Cabildo	2602	18-06-03	10:42	x				x								
Av. Cabildo 2201	SUC. 26 BELGRANO Cabildo	2603	18-06-03	10:40	x				x								
Juramento 2527	SUC. 26 BELGRANO Jura.	2604	04-07-03	12:51	x			x							x	x	x
Lavallol 4307	SUC. 27 VILLA DEVOTO	2701	25-06-03	18:09	x			x									
Int. Campos 1877	SUC. 28 SAN MARTIN	2801	27-06-03	17:09	x				x								
Av. San Martín 1242	SUC. 29 CID CAMPEADOR	2901	25-06-03	11:46	x			x								x	x
Av. Corrientes 5273	SUC. 30 VILLA CRESPO	3001	24-06-03	11:52	x			x								x	x
Av. Corrientes 5273	SUC. 30 VILLA CRESPO	3002	24-06-03	11:48	x			x								x	x
Av. Mitre 681	SUC. 31 AVELLANEDA	3101	27-10-03	03:12	x				x								
Av. Mitre 621	SUC. 31 AVELLANEDA	3103	27-10-03	03:15	x				x								
Acoyte 71	SUC. 33 CABALLITO	3301	03-07-03	16:32	x			x									
Acoyte 71	SUC. 33 CABALLITO	3302	03-07-03	16:36	x			x									
Acoyte 71	SUC. 33 CABALLITO	3303	03-07-03	16:31	x			x									

Gorriti 390	SUC. 34 L. DE ZAMORA	3401	15-10-03	07:53	x			x								x	x	x
Rawson 3602	SUC. 35 LA LUCILA	3501	21-06-03	11:40	x			1										
Juan B. Alberdi 6601	SUC. 36 MATADEROS	3601	15-10-03	08:50	x			x		x							x	
La Pampa 2475	SUC. 37 PAMPA	3701	18-06-03	10:23	x			x									x	
La Pampa 2475	SUC. 37 PAMPA	3702	18-06-03	10:25	x					x							x	x
Av. Corrientes 3153	SUC. 38 ABASTO	3801	24-06-03	13:11	x			x									x	x
Av. Belgrano 1899	SUC. 39 SAN CRISTOBAL	3901	03-07-03	12:41	x			x										
Av. Rivadavia 1601	SUC. 40 CONGRESO	4001	19-06-03	13:35	x			x										
Richieri y Boulogne	SUC. 41 MER. CENTRAL	4101	21-10-03	07:59	x			x									x	x
Av. Sáenz 1016	SUC. 42 POMPEYA	4201	04-07-03	12:19	x					x								x
Av. Sáenz 1016	SUC. 42 POMPEYA	4202	04-07-03	12:22	x			x							x		x	x
Nogoya 3174	SUC. 43 V. DEL PARQUE	4301	19-06-03	18:35	x			x	x	x							x	x
Av. Rivadavia 17.958	SUC. 45 MORON	4501	15-10-03	11:27	x			x										x
Juan B. Alberdi 5759	SUC. 47	4701	27-10-03	14:06	x			x										x
Alem 114	SUC. 48 QUILMES	4801	17-10-03	16:05	x					x								x
Maipú 2710 Olivos	SUC. 49 OLIVOS	4901	29-10-03	23:44	x			x										x
Asamblea 642	SUC. 50 P. CHACABUCO	5001	04-07-03	11:51	x			x										
R. Obligado S/N	SUC. 51 AEROPARQUE	5101	21-07-03	10:25	x			x										x
Roque Sáenz Peña 541	SUC. 52 PLAZA DE MAYO	5201	12-06-03	16:18	x			x										x
Esmeralda 660	SUC. 53 ESMERALDA	5301	13-06-03	18:21	x			x										x
Esmeralda 660	SUC. 53 ESMERALDA	5302	13-06-03	18:07	x			x										x
Boedo 870	SUC. 56 BOEDO	5602	04-07-03	11:30	x			x	x	x								
Boedo 870	SUC. 56 BOEDO	5601	04-07-03	11:30	x			x	x	x								
Paraná 774	SUC. 58 CONSEJO PROF.	5801			x			x	x									
Av. Seguro 1599	SUC. 59 MONTE CASTRO	5901	25-06-03	13:23	x			x										x
Av. Córdoba 2543	SUC. 60	6001	27-10-03	12:30	x			x										x
Pilar 950 *	HOSPITAL SANTOJANNI	0011	15-10-03	09:04	x					x								x
S. de Bustamante 1380 *	HOSPITAL GUTIERREZ	0012	25-06-03	12:12	x			x		x								x
Av. Monroe 3555*	HOSPITAL PIROVANO	0013	04-07-03	13:37	x			x	x									x
Av. Varela 1307 *	HOSPITAL PINEIRO	0014	15-10-03	09:25	x			x				x						x
C. de los Pozos 1881 *	HOSPITAL GARRAHAM	0015	03-07-03	11:59	x			x		x								x
C. de los Pozos 1881 *	HOSPITAL GARRAHAM	0016	03-07-03	11:54	x			x		x								x
C. de los Pozos 1881 *	HOSPITAL GARRAHAM	0017	03-07-03	11:52	x			x		x								x
Reconquista 255 *	B. C. R. A.	0018	13-06-03	14:45	x			x		x								
Av. Rivadavia 6082 *	IMOS RIVADAVIA	0019	03-07-03	12:42	x			x										x
Av. Avellaneda 551 *	IMOS AVELLANEDA	0020	27-10-03	13:00	x			x	x									x
Ambrosetti 743 *	HOSPITAL DURAND	0021	15-10-03	09:56	x			x		x								
Av. Alte. Brown 240 *	HOSPITAL ARGERICH	0022	27-06-03	14:53	x			x		x								
New York 3952 *	HOSPITAL ZUBIZARRETA	0023	24-06-03	16:41	x			x										x
Cerviño 3356 *	HOSPITAL FERNANDEZ	0024	19-06-03	10:55	x			x										x
Av. De Mayo 525 *	PALACIO MUNICIPAL	0025	12-06-03	15:43	x			x										x
Almafuerte 406 *	HOSPITAL PENNA	0026	04-07-03		x			x	x									x
Urquiza 609 *	HOSPITAL RAMOS MEJIA	0027	04-07-03	10:54	x			x				x						x
Av. Montes de Oca 40 *	HOSPITAL P DE ELIZALDE	0028	04-07-03	14:01	x					x								x
Aranguren 2649 *	HOSPITAL ALVAREZ	0029	15-10-03	10:30	x			x	x									x
Av. Caseros 2061 *	HOSPITAL B. UDAONDO	0030	04-07-03	13:34	x			x										x
Av. Inmigrantes 1950 *	PODER JUDICIAL	0031	19-06-03	11:54	x					x								x
Comodoro Py 2002 *	PODER JUDICIAL	0032	19-06-03	12:06	x					x								
Av. Entre Ríos 1492 *	SEC. DE PROM. SOCIAL	0033	03-07-03	12:08	x			x			x	x						x
Locales 83 y 84 *	TEBA	0034	19-06-03	11:43	x					x								x
Reconquista 266 *	B.C.R.A.	0035	13-06-03	14:50	x					x								
Perú 146 *	P. DE LA LEGISLATURA	0036	12-06-03	14:46	x					x								
Brandsen 2570 *	HOSPITAL MOYANO	0037	04-07-03	14:52	x					x								x
Puente N° 2 *	TEBA	0038	19-06-03	11:39	x					x								x
Av. Santa Fe 4358 *	DIR. EDU. GEST. PRIV.	0039	19-06-03	10:25	x					x								x
Av. Roca 5252 *	AUTODROMO ROCA 5252	0040	20-10-03	16:57	x					x								x
Av. Díaz Vélez 5044 *	HOSPITAL DURAND	0041	15-10-03	09:55	x					x								x
Paraguay 1536 *	JUZGADO	0047	25-06-03	11:32	x					x								x
Av. Belgrano 840 *	TESORERIA GENERAL	0048	13-06-03	13:49	x					x								x
Av. Las Heras 2500 *	HOSPITAL . RIVADAVIA	0049	24-06-03	14:01	x					x								x
Comodoro Py 2002 *	PODER JUDICIAL	0050	19-06-03	12:07	x					x								
Av. Inmigrantes 1950 *	PODER JUDICIAL	0053	19-06-03	11:56	x					x								x
Av. Gaona y D. Alvarez *	POLICLINICO BANCARIO	0054	15-10-03	10:20	x					x	x							x
Av. Corrientes 1441 *	C. P. DE ABOGADOS	0055	18-06-03	13:43	x						x							
Av. Ramón Carrillo 375 *	HOSPITAL BORDA	0056	04-07-03		x			x	x									x
Junín 1930 *	C. CULTURAL RECOLETA	0058	24-06-03	14:23	x					x								x
M. T. de Alvear 1840 *	PODER JUDICIAL	0059	25-06-03	11:49	x					x								x
Av. Warnes 2650 *	HOGAR SAN MARTIN	0060	19-06-03	16:34	x					x								x
Tte. G. J. D. Perón 1233 *	CORP. REMATADORES	0061	18-06-03	15:26	x					x								x
Av. Alte. Brown 240 *	HOSPITAL ARGERICH	0062	27-06-03	14:56	x					x								
Cerviño 3356 *	HOSPITAL FERNANDEZ	0063	19-06-03	10:53	x					x								x
Av. Paseo Colon 255 *	SECRETARIA DE EDU.	0064	17-06-03	17:03	x					x								x
Cerrito 760 *	TEATRO COLON	0065	20-10-03	12:39	x					x								
Viamonte 900 *	RENTAS (ciegos)	0066	20-10-03	14:30	x					x	x							
Sarmiento 299 *	BOLSA DE COMERCIO	0067	22-10-03	11:08	x							x						

*Cajeros neutrales

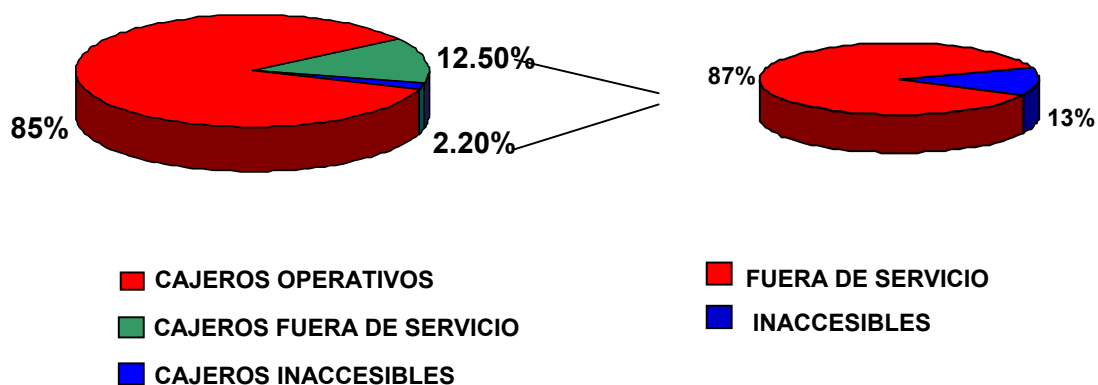
Resultados consolidados del relevamiento 2001

Total cajeros	Accesible	No Accesible	Fuera de Servicio	Apto Depósito	No Apto Depósito	Sin Sobre	Falla Puerta	Sin Cambio	Sin Dinero	Ilegible	Sin Cesto	Sin Apoyo	Limpieza
122	118	4	19	81	41	18	26	13	4	3	34	72	52
	96.72%	3.27%	16.10%	68.64%	34.75%	22.22%	22.03%	11.01%	3.39%	2.54%	28.81%	61.02%	44.06%



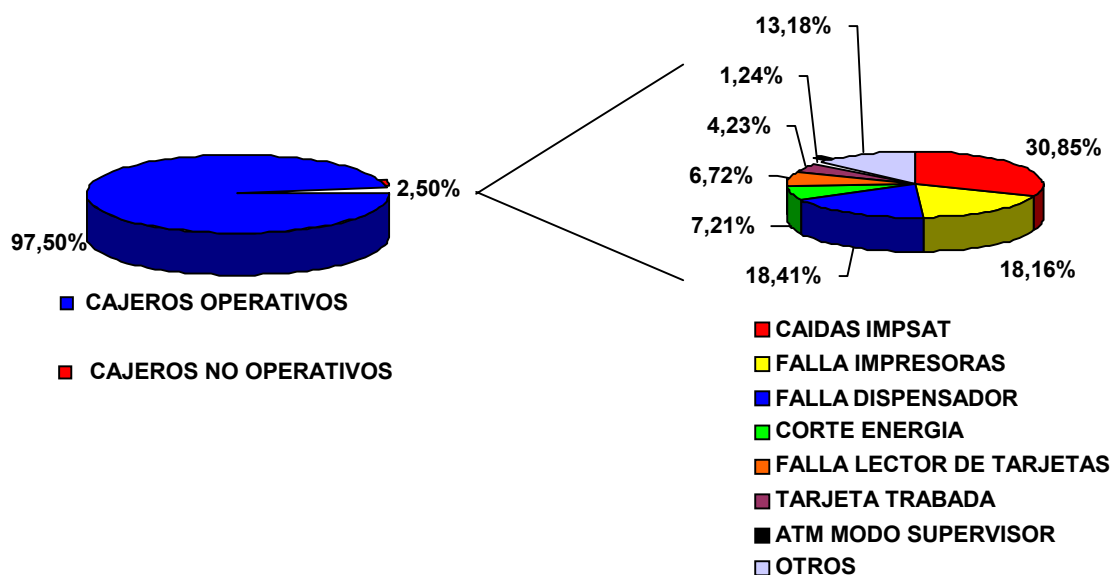
Resultados consolidados del relevamiento 2003

Total cajeros	Accesible	No Accesible	Fuera de Servicio	Apto Depósito	No Apto Depósito	Sin Sobre	Falla Puerta	Sin Cambio	Sin Dinero	Ilegible	Sin Cesto	Sin Apoyo	Limpieza
136	133	3	17	89	47	11	5	2	4	5	34	76	42
	97.79%	2.20%	12.50%	65.44%	34.55%	12.30%	3.60%	1.40%	2.94%	3.60%	25.00%	55.88%	30.88%



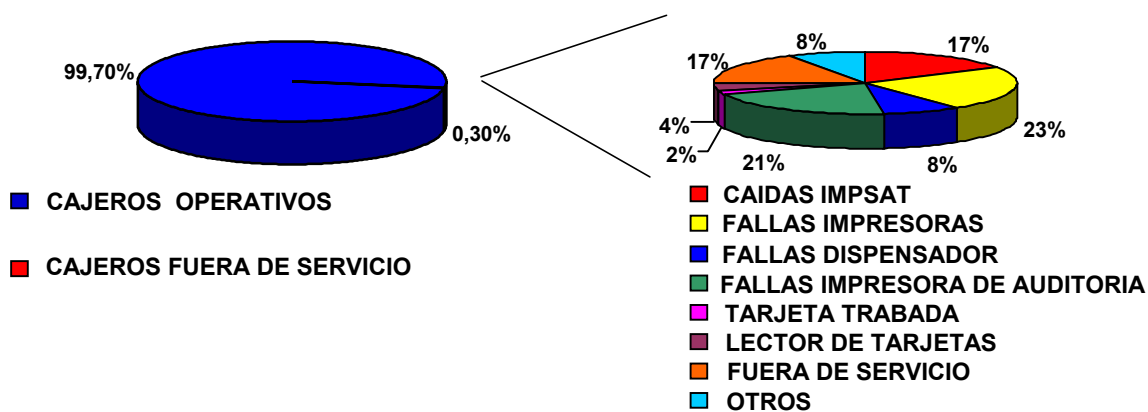
ANEXO IV ESTADÍSTICA DE FALLAS DE LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS

ABRIL DE 2001 (*)



JULIO DE 2003 (*)

(*) Fuente: Listado de Novedades de Cajeros Automáticos



ANEXO V

OPERACIONES REALIZADAS EN CAJEROS AUTOMÁTICOS DE LA RED MODERBAN DURANTE EL MES DE JULIO DE 2003 (*)

<i>Denominación</i>	<i>N°</i>	<i>Total de Operaciones</i>	<i>Promedio Diario</i>
Sucursal 39	293901	15.975	515
Sucursal 8	290801	15.470	499
Sucursal 15 - Cash Dispenser	291503	14.263	460
Sucursal 15 - Cash Dispenser	291502	13.607	438
Sucursal 33	293301	13.130	423
Sucursal 15	291501	13.054	421
Sucursal 43	294301	12.968	418
Sucursal 40	294001	12.739	410
Sucursal 26	292602	12.694	409
Sucursal 26	292601	12.644	407
C.M. IMOS Acoyte	290020	12.265	395
Sucursal 33 - Cash Dispenser	293302	11.916	384
Sucursal 33 - Cash Dispenser	293303	11.915	384
Sucursal 31	293101	11.666	376
Sucursal 19	291901	11.606	374
Sucursal 5	290502	11.372	366
Sucursal 38	293801	11.120	358
Sucursal 12	291201	10.902	351
Sucursal 18	291801	10.771	347
Sucursal 29	292901	10.602	342
CM. TEBA Terminal Retiro PUENTE 2	290038	10.495	338
Sucursal 37 - Cash Dispenser	293702	10.369	334
Sucursal 37	293701	10.352	333
CM. GARRAHAM	290015	10.350	333
Sucursal 12	291202	10.320	332
C.M. TEBA - Cash Dispenser	290034	10.184	328
CM. IMOS Rivadavia	290019	10.183	328
Sucursal 30	293001	10.172	328
CM. TESORERIA G.C.B.A.	290048	10.055	324
C.M. PODER JUDICIAL TALCAHUANO	290051	9.969	321
Sucursal 18 Cash Dispenser	291802	9.874	318
C.M.D.G.E.G.P. Cash Dispenser	290039	9.870	318
Sucursal 17	291701	9.762	314
Sucursal 50	295001	9.702	312
Sucursal 36	293601	9.679	312
Sucursal 5	290501	9.627	310
Sucursal 30-Cash Dispenser	293002	9.429	304
C.M. SARMIENTO	290005	9.380	302
C.M. R. MEJIA	290027	9.370	302
Sucursal 56	295602	9.363	302
Sucursal 47	294701	9.281	299
C.M. PIROVANO	290013	9.206	296
Sucursal 56	295601	9.194	296
Sucursal 7	290701	9.118	294
C.M. DURAND	290021	9.030	291
Sucursal 35	293501	8.939	288
C.M. SARMIENTO-Cash Dispenser	290008	8.887	286
Sucursal 59	295901	8.858	285
Sucursal 27	292701	8.828	284
C.M. PODER JUDICIAL TALCAHUANO	290052	8.820	284
Sucursal 22 -Cash Dispenser	292203	8.811	284
Sucursal 26 -Cash Dispenser	292604	8.722	281
C.M. HTAL. RIVADAVIA	290049	8.655	279
Sucursal 22	292201	8.542	275
Sucursal 22 -Cash Dispenser	292202	8.437	272
Sucursal 42	294202	8.436	272
Sucursal 51	295101	8.396	270
Sucursal 17 -CENTRO RECAUD.	291711	8.365	269
Sucursal 24	292401	8.365	269
C.M. PODER JUDICIAL TALCAHUANO Cash Dispenser	290057	8.307	267
Sucursal 26 -Cash Dispenser	292603	8.268	266
C.M. GUTIERREZ	290012	8.255	266
Sucursal 28	292801	8.227	265

Denominación	N°	Total de Operaciones	Promedio Diario
Sucursal 07 – Cash Dispenser	290702	8.224	265
Sucursal 02 – Cash Dispenser	290202	8.173	263
C.M. SECRET. EDUCACION – Cash Dispenser	290064	8.106	261
Sucursal 16 -Cash Dispenser	291602	7.987	257
Sucursal 53	295301	7.916	255
Sucursal 42 – Cash Dispenser	294201	7.915	255
Sucursal 45	294501	7.875	254
Sucursal 13	291301	7.846	253
Sucursal 2	290201	7.837	252
C.M. B.C.R.A. - Cash Dispenser	290035	7.740	249
Sucursal 16	291601	7.736	249
C.M. GARRAHAM	290016	7.696	248
C.M. SANTOJANNI	290011	7.555	243
Sucursal 31	293103	7.550	243
Sucursal 48	294801	7.549	243
C.M. POBA	290054	7.513	242
Sucursal 9	290901	7.362	237
Sucursal 53	295302	7.306	235
Sucursal 05 – Cash Dispenser	290503	7.281	234
C.M. LEGISLATURA -Cash Dispenser	290036	7.209	232
Sucursal 23	292301	7.131	230
C.M. SEC. PROM. SOCIAL G.C.B.A.	290033	7.046	227
Sucursal 24 – Cash Dispenser	292402	7.046	227
C.M. INTENDENCIA M.C.B.A.	290025	6.968	224
C.M. FERNANDEZ	290024	6.947	224
Sucursal 58	295801	6.896	222
Sucursal 14	291401	6.886	222
C.M. FLORIDA -Cash Dispenser	290006	6.877	221
C.M. HTAL.ARGERICH-Cash Dispenser	290062	6.801	219
C.M. B.C.R.A	290018	6.745	217
Sucursal 20	292001	6.648	214
Sucursal 25	292501	6.614	213
C.M. FLORIDA	290002	6.395	206
Sucursal 60	296001	6.248	201
C.M. COMODORO PY	290050	6.140	198
C.M. FLORIDA	290004	6.046	195
C.M. FLORIDA	290003	5.933	191
C.M. PIÑEIRO	290014	5.925	191
C.M. ALVAREZ	290029	5.893	190
C.M. ARGERICH	290022	5.524	178
Sucursal 25 – Cash Dispenser	292502	5.473	176
C.M. ELIZALDE -Cash Dispenser	290028	5.357	172
Sucursal 52	295201	5.228	168
Sucursal 41	294101	5.167	166
C.M. POD. JUD. COMODORO PY-Cash Dispenser.	290032	5.143	165
C.M. POD. JUDICIAL AV. INMIGRANTES	290053	4.759	153
C.M. PENNA	290026	4.668	150
C.M. ZUBIZARRETA	290023	4.242	136
C.M.GARRAHAM-Cash Dispenser	290017	4.211	135
C.M.COLEG.PUBL.ABOG.-Cash Dispenser	290055	4.203	135
Sucursal 09 –Cash Dispenser	290902	4.054	130
C.M. UDAONDO	290030	4.012	129
C.M. HTA.FERNÁNDEZ-Cash Dispenser	290063	3.979	128
C.M. FLORIDA	290001	3.962	127
C.M.POD.JUD.AV.INMIGR. Cash Dispenser.	290031	3.941	127
Sucursal 14-Cash Dispenser	291402	3.863	124
C.M. BORDA	290056	3.852	124
Sucursal 34	293401	3.547	114
C.M.POD.JUD. M.T.ALVEAR – Cash Dispenser	290059	3.257	105
C.M.HOGAR SAN MARTIN	290060	3.166	102
C.M.C.GEST.YPARRT.N°8-Cash Dispenser	290040	2.771	89
C.M.MOYANO-Cash Dispenser	290037	2.739	88
C.M.HTAL.DURAND-Cash Dispenser	290041	2.461	79
Rentas Cajero para Ciegos	290066	2.084	67
C.M. POD. JUDICIAL PARAGUAY 1536	290047	1.938	62
C.M. CTRO. C .RECOLETA-Cash Dispenser	290058	1.785	57
EMBAJADA DE EE UU – Cash Dispenser	290009	1.701	54
Tribunal Superior de Justicia – Cash Dispenser	290065	884	28
C.M.COORP.REM.CORR.INM-Cash Dispenser.	290061	220	7
C.M. FLORIDA – Cash Dispenser	290007 **	0	0
BOLSA DE COMERCIO	290067 **	0	0
Sucursal 44	**	0	0
Sucursal 46	**	0	0

Denominación	N°	Total de Operaciones	Promedio Diario
<u>TOTAL</u>		1.036.883	33.446

(*) Fuente: Informe Estadístico de Operaciones

** Cajeros fuera de servicio por hallarse en proceso de instalación, mantenimiento y/o refacción del recinto.