

INFORME FINAL DE AUDITORÍA

Código del Proyecto: 4.04.16
Nombre del proyecto : Gestión de Negocios UTE
Rentas en el B.C.B.A.

AUDITORÍA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

Av. Corrientes 640 - Piso 5° - 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

CÓDIGO DEL PROYECTO: 4.04.16

NOMBRE DEL PROYECTO: Gestión Unidad de Negocios Proyectos
Especiales en Tecnología Informática en Banco Ciudad de Buenos Aires

EQUIPO DESIGNADO:

Coordinador: Dr. José Luis Llorca

Supervisor: Dra. Claudia L. Sencio

Auditores: José Recasens, Héctor Zancada, Oscar Ciarlotti, Viviana Aira, Carlos Borrell, Carmen Fernández, Gustavo Romeo Mántaras.

OBJETIVO

Evaluar la gestión de Proyectos Especiales en Tecnología Informática del BCBA para el procesamiento integral del aplicativo SIAC de la Dirección General de Rentas.

INFORME EJECUTIVO

Lugar y fecha de emisión	Buenos Aires, agosto de 2006
Destinatario	Señor Vicepresidente 1º de la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires Dip. Santiago M. de Estrada
Código del Proyecto	4.04.16
Denominación del Proyecto	Gestión Unidad de Negocios Proyectos Especiales en Tecnología Informática en Banco de la Ciudad de Buenos Aires
Período examinado	Octubre 2004- Octubre 2005
Objetivo de la auditoría	Evaluar la gestión de la Unidad de Negocios Proyectos Especiales en Tecnología Informática
Alcance	Se aplicaron –entre otros- procedimientos de recopilación y análisis de documentación operativa, contable y de gestión, entrevistas, relevamientos, revisión de tiempos de respuesta y cumplimiento de plazos de emisión.
Período de desarrollo de tareas de auditoría	01/11/04- 31/10/05
Aclaraciones previas	El Sistema Integrado de Administración de la Cobranza (SIAC)
	El SIAC fue administrado por el GCBA hasta el año 1990, en el cual fue traspasado a una Unión Transitoria de Empresas. El 27/11/01 su administración fue recuperada por el GCBA y cedida al BCBA, mediante la rúbrica de un Convenio de Locación de Servicios por el término de 36 meses prorrogables por 2 años. El plazo de 36 meses expiró el 27/10/05; oportunidad en la cual se concertó un Acuerdo de Prórroga, por hasta 2 años, quedando sujeta a su reemplazo por otro sistema de administración tributaria.
	La DGR ha encarado distintas acciones con el fin de establecer nuevos desarrollos de software, bases de datos y de tecnologías de información para la implementación de un nuevo sistema de administración tributaria (SIAT). Las acciones incluyen la suscripción -en diciembre de 2005- de una Carta de Intención con el BCBA para la elaboración de una “Propuesta de diseño, desarrollo, implementación y certificación del SIAT”.
	En términos comparativos con informes anteriores se advierten mejoras en los tiempos de respuesta interactivos, reducción de tiempos en el ciclo de emisión, automatización de algunos respaldos y distribución de informes y sistematización de la mesa de ayuda. También se efectuaron desarrollos y adecuaciones que mejoraron la integración interna, como el proyecto Seguimiento de Juicios y el proyecto OSIRIS, que integra las cobranzas de gravámenes locales con la AFIP.

	Información estadística Durante el ejercicio 2003 el banco facturó \$ miles 8.597,1 en concepto de abonos y uso de red de comunicaciones. Los gastos relacionados con la operatoria alcanzaron \$ miles 4.306; el margen neto -\$ 4.290,7 representa el 49.9% de los ingresos por servicios netos. En el ejercicio 2004 la facturación aumentó un 29% producto de una readecuación de tarifas; no obstante el menor crecimiento de los gastos (16%)- favoreció el incremento del margen bruto al 55% de los ingresos. Entre enero y octubre del 2005 también se registró un crecimiento en la facturación (21%); aunque esta vez dicha variación resultó inferior al aumento de los gastos (37%), llevando el margen al 49.1%. Otras relaciones Las remuneraciones de la Unidad Pe representan el 1.7% de los gastos de administración del banco al 31/12/03 y 31/12/04; el 2.9% de los gastos en personal del banco a diciembre de 2003 y el 2.8% a igual mes del 2004. Estos porcentajes muestran una incidencia poco significativa en los saldos del banco, tomando en consideración que lo facturado por este servicio representa aproximadamente el 10% de los ingresos por servicios.
Observaciones principales	1. El SIAC migrado al BCBA posee algunas debilidades heredadas del anterior administrador, entre las que se destacan la falta de integración de módulos, falta de integración con otros sistemas del GCBA y debilidades de la documentación, que no permite interpretar la funcionalidad del sistema, a la vez de ofrecer dificultades para el acceso a información histórica y actualización. 2. Ausencia de un control unificado sobre la gestión del SIAC, coordinado por la SIGEBA. 3. Superposición de vínculos utilizados para la comunicación de datos del SIAC. 4. Ausencia de un proceso predeterminado y formal para la evaluación e incorporación de nuevas alternativas tecnológicas. 5. Falta de utilización de herramientas de apoyo al diseño y desarrollo. 6. La metodología en uso para el desarrollo de los aplicativos no se encuentra adaptada a proyectos de gran dimensión, promoviendo a riesgos que no sea apropiada para el desarrollo del proyecto SIAT. 7. Ausencia de un mecanismo formal para la determinación de prioridades en los proyectos de mantenimiento y desarrollo. 8. El contrato actual no delimita el alcance de la seguridad a

	impartir desde la Unidad PE y desde el GCBA. 9. La gestión de seguridad se limita a la seguridad lógica, que es insuficiente para minimizar todos los riesgos del servicio relacionado con los recursos y la información que procesa. 10. No se dispone de procedimientos formales para verificar la ejecución de resguardos de auditoría. 11. El área de seguridad no dispone de planes de medio y largo plazo en materia de seguridad ni de planes de capacitación en esta materia. 12. El plan de contingencia no contempla un análisis amplio y general de los riesgos, evaluación cuantitativa del impacto y el consecuente plan de acción. 13. El centro de cómputos cuenta con gas halón, cuya utilización está prohibida. 14. El esquema de trabajo que surge del Convenio celebrado entre el GCBA y el BCBA muestra una excesiva concentración de funciones en el banco y en su gerencia general. 15. La Unidad PE no dispone de una estructura formalmente aprobada por el Directorio. 16. Ausencia de un circuito formal y metódico para el control permanente de la Unidad por parte de las máximas autoridades de la Entidad. 17. La información de gestión no contiene indicadores de alerta que refleje la problemática que requiere atención mas inmediata. 18. La Unidad no dispone de un plan formal de largo plazo sobre lineamientos tecnológicos. 19. Ineficiencias en el aprovechamiento de la tecnología instalada, por la impresión de una importante cantidad de listados de control. 20. Demoras en la entrega de las emisiones. 21. Elevada rotación de recursos humanos críticos. 22. No se aplican las tasas estipuladas por contrato (en la facturación de intereses por pago fuera de término) ni penalidades por incumplimientos en estándares de calidad del servicio.
Conclusiones	La Unidad PE afronta a diario debilidades provenientes del aplicativo, por lo que se encuentra abocada –junto con la DGR- al reemplazo del SIAC por otro sistema integral de administración tributaria . Adicionalmente se han observado algunos aspectos a subsanar, entre otros, relacionados con la estructura, organización y controles del banco sobre la Unidad de Negocios, ineficiencias derivadas del escaso aprovechamiento de vínculos existentes para las comunicaciones y ausencia de herramientas de apoyo al diseño y desarrollo de los sistemas. También se detectaron aspectos a solucionar en lo que hace a la política de seguridad, los planes de contingencia, las pruebas de evacuación y las penalidades a aplicar

	por incumplimientos de cláusulas contractuales.
Implicancias	Las debilidades del SIAC –entre otros inconvenientes- impiden la interrelación de información tributaria sobre el contribuyente o ciudadano. El resto de las observaciones impactan el ambiente de control interno del Banco sobre la Unidad de negocios, en el marco de la eficiencia y eficacia de las operaciones, la confiabilidad de la información que administra y el cumplimiento de la normativa aplicable.

**INFORME FINAL DE AUDITORIA
PROYECTO N° 4.04.16**

DESTINATARIO

**Señor
Vicepresidente 1° de la Legislatura de la
Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Dip. Santiago Manuel de Estrada
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.

OBJETO

Banco Ciudad de Buenos Aires: análisis de la gestión desarrollada por la entidad para la sistematización de la información del SIAC, mediante la revisión del cumplimiento de normas, entorno de control, celeridad y eficiencia en el procesamiento y administración de la información.

ALCANCE

El examen fue realizado 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 (Com. “A” 3198, complementarias y modificatorias).
- Otras normas detalladas en Anexo I.

El trabajo de auditoria se llevó a cabo en el período comprendido entre el 01 de noviembre de 2004 y el 31 de octubre de 2005, aplicándose -entre otros, detallados en Anexo II- procedimientos de recopilación y análisis de documentación operativa, contable y de gestión, entrevistas, relevamientos, revisión de tiempos de respuesta y cumplimiento de plazos de emisión.

ACLARACIONES PREVIAS

1) El Sistema Integrado de Administración de la Cobranza (SIAC)

El SIAC es utilizado en la administración de la cobranza de los impuestos sobre los ingresos brutos (ISIB), Contribución de Pavimentos y Aceras, Radicación de Vehículos, Publicidad y otros gravámenes bajo la administración de la DGR.

El SIAC fue administrado por GCBA hasta el año 1990, en el cual fue traspasado a una Unión Transitoria de Empresas conocida como UTE Rentas (en adelante, "la UTE")¹.

Con fecha 27/11/01 su administración fue recuperada por el GCBA y cedida a su banco oficial (BCBA), mediante la rúbrica de un Convenio de Locación de Servicios², por el término de 36 meses prorrogables hasta 2 años.

La prestación comprende cualquier demanda adicional que pueda requerir el GCBA en materia de Planes de Facilidades de Pago, moratorias, regularizaciones, etc. y excluye impresiones y distribuciones de boletas, chequeras y/o intimaciones, como también la renovación y el mantenimiento del equipo periférico de propiedad del GCBA.

El 03/11/03 el convenio se complementó con la rúbrica de addendas; la correspondiente al Art. 5°³ incorporaba algunas prestaciones con costos adicionales, entre otras, un nuevo sistema de seguimiento y control de la gestión de los mandatarios.

La Addenda al Art. 19°⁴, por su parte, acordaba la provisión y mantenimiento –a cargo del BCBA- de una red de comunicaciones primaria (con

¹ La calidad del servicio ofrecido por la UTE Rentas y los procesos de migración al GCBA han sido objeto de análisis en diversos informes de esta AGCBA, bajo los siguientes títulos:

- Contrataciones de Servicios de la Dirección de Rentas- Licitación N° 60/99- Inf. N° 13.
- Contrataciones de Servicios de la Dirección General de Rentas- UTE Rentas- Inf. N° 16.
- Contrataciones de Servicios de la DGR. Auditoría Informática. Inf. N° 19.
- Informe Especial. Migración de los Sistemas de Información UTE- Rentas. Inf. N° 56.
- Seguimiento de traspaso de UTE-Rentas. Inf. N° 200.

² El "Convenio de Locación de Servicios entre el BCBA y el GCBA para la operatoria del SIAC" fue aprobado mediante el Decreto 1781-GCBA-2001.

³ La cláusula 5° faculta al GCABA a requerir un aumento o disminución de las prestaciones, ajustándose a determinados procedimientos (solicitud por escrito, cotización dentro de los 15 días hábiles siguientes, y pasos a seguir en caso de que el GCABA no estuviese de acuerdo con las cotizaciones).

⁴ A través de esta cláusula el BCBA asume el compromiso de proveer y mantener una red de telecomunicaciones a los fines de ser utilizada como red primaria. El GCABA se hace cargo del costo de la misma (provisión y mantenimiento) más un 5% para el banco, en concepto de gastos

un costo total a cargo del GCBA de \$ miles 532 más IVA), como también la instalación de enlaces con el Registro de la Propiedad Automotor y la DGR, esta última mediante fibra óptica.

El 30/12/2004 se incorporó una nueva addenda a la Cláusula 5º del Convenio, (2º addenda), con nuevas prestaciones a cargo del Banco consistentes en la implementación de un servicio de análisis, desarrollo y puesta en marcha de un sistema para la unificación de la cuenta corriente del sistema de avalúo de ABL de la Dirección General de Sistemas de Información Geográfico –DGSIG- con la del SIAC, con un costo de \$ miles 479 más IVA.

En lo que hace al precio del servicio cabe señalar que el abono básico establecido en el contrato original ascendía a \$ miles 670 más IVA y significó un importante ahorro para la Ciudad. No obstante esta tarifa se ajustó durante el 2004-para compensar el desfase ocasionado por la salida de la Ley de Convertibilidad- con la rúbrica de un Acta Acuerdo, aprobada por el Jefe de Gobierno y refrendada por la Secretaría de Hacienda y Finanzas (Decreto 2448, del 30/12/04-BO 21/01/05).

Conforme a esta última, el banco facturó un retroactivo de \$ miles 1.757, 7 - por el período comprendido entre octubre de 2003 y agosto de 2004 - a la vez que el abono básico mensual se elevó de \$ miles 670 a \$ miles 829,9 a partir de septiembre de 2004, lo que representa un incremento del 23.85%.

El plazo de 36 meses previsto en el Contrato original expiró el 27/10/05, por tal motivo, en esa misma fecha las partes acordaron una prórroga contractual. El nuevo instrumento –denominado “Acuerdo de Prórroga del Servicio para la Operatoria del Sistema de Administración y Cobranza de la DGR”- establece que la prestación del Servicio se prorroga por hasta dos años, quedando sujeta a la finalización de contrato por imposibilidad de la prestación por el cese de la operatividad del SIAC y su reemplazo por otro sistema de administración tributaria.

Sobre este último aspecto se advierte que la Dirección General de Rentas ha encarado distintas acciones con el fin de establecer nuevos desarrollos de software, base de datos y de tecnologías de información para la implementación de un nuevo sistema de administración tributaria (SIAT) ⁵.

administrativos. El acuerdo establece que el GCBA puede hacer uso de la red de telecomunicaciones instalada para satisfacer las necesidades de otros organismos, en la medida que no afecte negativamente el servicio asumido por el BCBA. Asimismo, el BCBA se compromete a proveer una red de telecomunicaciones para ser utilizada como back up, quedando convenido que esta última no genera mayores costos.

⁵ La propuesta de diseño, desarrollo e implementación del SIAT está enmarcada en el Proyecto de Fortalecimiento y Modernización de la Administración y Gestión de Deuda de la Unidad Ejecutora 631-DGR - Programa General de Acción de Gobierno 2006-2008 - que acompañó el Proyecto de Ley de Presupuesto de la Administración del GCBA, aprobado por Ley 1857.

Las acciones incluyen la suscripción, con fecha 27/12/05 de una Carta de Intención con el BCBA para la elaboración de una “Propuesta de diseño, desarrollo, implementación y certificación del SIAT”.

Cabe señalar que el presente trabajo no contiene un análisis exhaustivo del instrumento que antecede, toda vez que el mismo fue firmado con posterioridad a la finalización de las tareas de campo.

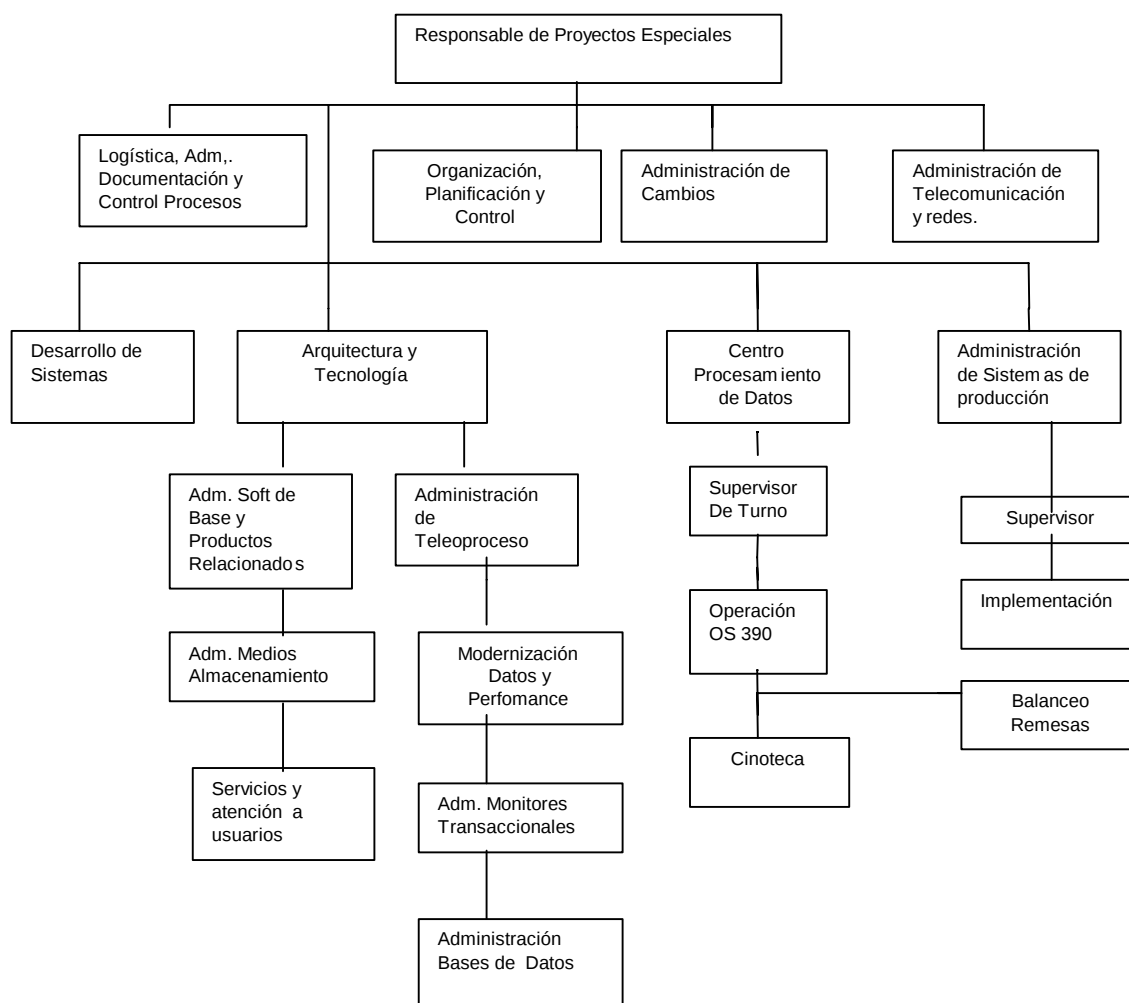
No obstante, es de destacar que de acuerdo a lo informado por la DGR mediante nota de fecha 11/01/2006⁶, se ha conformado una comisión de trabajo entre representantes de la DGR y el BCBA para definir los criterios y pautas técnicas en la elaboración de la propuesta del SIAT.

Las cláusulas del Acta acuerdo establecen que el BCBA y la DGR –en un plazo no mayor de 60 días hábiles- deben elaborar y remitir la Propuesta a la que arriben e incorporar asesoramiento técnico de organismos especializados en administración tributaria que designe la DGR. Asimismo, en un plazo no mayor de 60 días hábiles de la presentación formal de la propuesta y su aprobación, debe instrumentarse el convenio entre el GCBA y el BCBA para la ejecución del plan, de acuerdo a las normas de contratación vigentes en cada ámbito.

2) Estructura y organización interna de la Unidad Proyectos Especiales en Tecnología Informática (PE)

La administración del SIAC en el BCBA se encuentra a cargo del Sector denominado “Proyectos Especiales en Tecnología Informática”, dependiente de la Gerencia General. El Manual de Misiones y Funciones establece su responsabilidad en el gerenciamiento de las actividades informáticas del área, asegurando la prestación de todos los servicios en forma permanente, como también el gerenciamiento de los recursos asignados y la gestión de prestación de nuevos servicios. El sector dispone de la siguiente estructura, integrada por 84 agentes (a junio de 2005), contratados en su mayoría, excepto uno.

⁶ En respuesta a Nota AGCBA N° 5110/05.



La información se procesa en la calle Esmeralda 664, en un equipo Mainframe IBM OS 390, con 5 particiones definidas en tres ambientes: 1 partición en desarrollo, 2 en producción y 2 en soporte.

La Unidad dispone de un vínculo -de 200 Mb con canales ESCON- con otro edificio de propiedad del banco, ubicado en Larrea 37, en el que se encuentra un subsistema de almacenamiento que espeja los datos procesados en el centro del párrafo anterior.

Para las comunicaciones se utiliza VTAM (Virtual Telecommunications Access Method), SSL (Security Socker Layer) para la seguridad de éstas y CICS (Customer Information Control System) para la seguridad de las transacciones.

Mediante el producto LCM (Library control manager) se transfieren y administran los programas fuentes y los compilados a los ambientes de prueba, preproducción y producción.

Para la administración de la seguridad se utiliza RACF (Resource Access Control Facility) y el producto E-Workflow en el área de Servicio de ayuda de usuarios.

En términos comparativos con informes anteriores se advierten mejoras en los tiempos de respuesta interactivos, reducción de tiempos en el ciclo de emisión, automatización de algunos respaldos y distribución de informes y sistematización de la mesa de ayuda. También se efectuaron desarrollos y adecuaciones que mejoraron la integración interna, como el proyecto Seguimiento de Juicios y el proyecto OSIRIS que integra las cobranzas de gravámenes locales con la AFIP, o la captura de la información para la Radicación de Vehículos en el Registro Nacional de la Propiedad Automotor (RPNA), que unifica el ingreso de los datos de ese registro con la DGR. Estos proyectos se encuentran en consonancia con los lineamientos de la normativa internacional que desde la AGCBA ha sido impulsada para el GCBA.

Las mejoras alcanzadas se explicitan con mayor grado de detalle en Anexo III del presente informe, junto con otras modalidades de la prestación y proyectos en desarrollo encarados hasta la fecha.

3) Información estadística (Anexos IV y V)

Durante el ejercicio 2003 el banco facturó \$ miles 8.040 en concepto de abonos mensuales y \$ miles 557,1 por el uso de red de comunicaciones, lo que totaliza \$ miles 8.597,1, a la vez que afrontó gastos relacionados con la operatoria por \$ miles 4.306,4. El margen neto, \$ miles 4.290,7 representa el 49.9% de los ingresos por ese concepto, el 9.3% de los ingresos por servicios y el 5.7% de los ingresos por servicios netos.

El año 2004, por su parte, exhibe una facturación de \$ miles 10.436,9 por abonos mensuales y \$ 653,2 por el uso de la red de comunicaciones. La suma de ambos, \$ miles 11.090,1 refleja un crecimiento de la facturación del orden del 29%, producto de la readecuación de tarifas comentada en el apartado 1) precedente.

En ese mismo año los gastos totalizaron \$ miles 4.985,2 cifra que también evidencia un crecimiento, aunque en niveles menos pronunciados (16%) respecto de los alcanzados por la facturación.

La circunstancia aludida en párrafo anterior deriva en un crecimiento del margen bruto del 49,9% al 55% de los ingresos, como también de la participación en los ingresos por servicios netos consolidados del ejercicio, que pasan del 5.7% de 2003 al 6.9% en el 2004.

En lo que respecta al ejercicio 2005, las cifras del Anexo V reflejan una facturación de \$ miles 10.040,5 (por el período comprendido entre enero y

octubre) en concepto de abonos y \$ miles 1.119,8 por el uso de red de comunicaciones.

Ambos conceptos - anualizados a los fines comparativos- reflejan un crecimiento de la facturación del 21%, inferior al aumento de los gastos anualizados (37%), lo que lleva a una reducción del margen al 49.1%.

4) Otras relaciones

Las remuneraciones de la Unidad PE representan el 1,7% de los gastos de administración del banco al 31/12/03 y 31/12/04; participan del 2,9% de los gastos en personal consolidados del banco a diciembre de 2003 y del 2,8% al cierre del ejercicio 2004.

Estos porcentajes muestran una incidencia poco significativa en los saldos acumulados del banco, tomando en consideración que lo facturado por este servicio representa aproximadamente el 10% de los ingresos por servicios (Anexo IV).

La remuneración promedio por agente en la Unidad registra un paulatino crecimiento, toda vez que -de \$ 3.083 del 2003 pasa a \$ 3.557 en el 2004 y a \$ 3.714 en el primer trimestre de 2005.

Esta evolución es producto de la readecuación de contratos y beneficios, en línea con los acordados para el resto del banco.

-En Miles de \$

	31/12/03	31/12/04	1º Trimestre 2005
Remuneraciones Unidad PE (1) –Miles de \$	2.848,3	3.372,2	913,6
Gastos en Personal BCBA (2)- Miles de \$	98.942	119.690	32.683
Gastos de Administración (3) – Miles de \$	173.143	199.097	52.212
Cantidad de agentes Unidad PE (4)	77	79	82
Remuneración promedio por agente Unidad PE-\$- (5)= (1)/(4)	36.991	42.686	11.142
Remuneración PE promedio mensual (6) -\$-	3.083	3.557	3.714
Remuneraciones PE / gastos en personal BCBA (7)= (1) / (2)	2.9%	2.8%	2.8%
Remuneraciones PE / gastos de administración (8)= (1) / (3)	1.7%	1.7%	1.8%

OBSERVACIONES

I. Relacionadas con el aplicativo y los vínculos

1) El SIAC migrado al BCBA posee algunas debilidades heredadas del anterior administrador, entre las que se destacan las siguientes:

a) Falta de integración de módulos.

La información obrante en sus diferentes módulos (relacionados con cada tributo o plan de facilidades) no se encuentra integrada, lo cual requiere múltiples cargas de un mismo dato, como el nombre o razón social y domicilio de un contribuyente empadronado, entre otros.

La situación de marras denota ineficiencias derivadas de la utilización de mayores tiempos y recursos en la carga y actualización de datos, aumentando la probabilidad de inconsistencias entre ellos.

b) Falta de integración con otros sistemas del GCBA

El SIAC no se relaciona con otros sistemas que se utilizan en la Ciudad. Esta debilidad se traduce en trámites engorrosos para contribuyentes y ciudadanos, quienes deben presentar (ante dependencias del GCBA) documentación impresa para acreditar su inscripción en gravámenes o su adecuado cumplimiento fiscal.

La falta de disponibilidad en línea de información tributaria del contribuyente o ciudadano atenta contra la eficiencia y eficacia de los procesos, afectando el buen aprovechamiento de las comunicaciones y de los recursos tecnológicos disponibles.

No obstante, cabe señalar que la Unidad PE ha encarado diversos proyectos que trajeron importantes aunque incipientes mejoras a este aspecto; entre otros el Proyecto Seguimiento de Juicios, el Proyecto OSIRIS y Concentración de Servidores Linux, comentados en Anexo. III- Proyectos de Desarrollo.

c) Diseño del aplicativo

El aplicativo adolece de problemas históricos, que si bien han sido optimizados en forma parcial, no pudieron ser completamente solucionados. Entre otras limitaciones, no dispone de herramientas gerenciales de administración de información que permitan obtener con rapidez y flexibilidad estadísticas de operaciones, elemento esencial para la toma de decisiones.

Adicionalmente, el sistema no dispone de un diseño que permita la rápida obtención de información consolidada de los contribuyentes; por cuanto está orientado al tributo y no al contribuyente único.

Esta característica del aplicativo pone un importante freno al aprovechamiento de la tecnología moderna, afectando la calidad del servicio brindado a usuarios y ciudadanos.

d) Escasa flexibilidad en el proceso de emisión

En el proceso de emisión ⁷ el sistema requiere la participación permanente de personal de desarrollo, a los efectos de que éstos realicen adecuaciones, ajustes, pruebas y controles.

Conforme a la documentación relevada, en el período comprendido entre enero y julio de 2005, el 78% de los procesos de emisión demandaron la adecuación de programas.

Por ende, la escasa flexibilidad del sistema promueve a ineficiencias derivadas de la utilización de mayores recursos para las adecuaciones al proceso.

e) Debilidades de la documentación

La documentación del SIAC no permite interpretar en forma ordenada y detallada la funcionalidad del sistema, los módulos que lo componen y el encadenamiento de los procesos.

Esta particularidad dificulta el claro entendimiento del sistema, creando mayor dependencia del personal que lo mantiene, menor flexibilidad para la distribución de tareas y mayores costos asociados; a la vez de obstaculizar las tareas de control sobre su funcionamiento.

⁷ Es aquel que da origen a la generación de los archivos necesarios para la posterior emisión de comprobantes de pago, realizados por un proveedor externo.

f) Dificultades para el acceso a información histórica y actualización.

El sistema no permite el almacenamiento masivo en línea de información histórica, ante lo cual se originan los denominados “procesos especiales” con circuitos extensos y burocráticos destinados a atender pedidos de información sobre contribuyentes.

Entre otros se destaca el circuito implementado para satisfacer requerimientos judiciales sobre la deuda impositiva histórica de contribuyentes, que se origina en la generación del oficio, su traslado a la DGR, la confección de un pedido a la Unidad PE, el desarrollo de un proyecto especial en dicha Unidad, la búsqueda en cintas de la información histórica, la corrida del proceso, la generación de la respuesta y su nuevo traslado a sede judicial.

También se advierte la existencia de un importante volumen de pedidos de actualización de información no accesible en línea, (entre otros la no-visualización de débitos y solicitudes de reimpresión) que también se ejecutan mediante el desarrollo de procesos especiales, con circuitos lentos y costosos.

Cabe señalar que los procesos especiales revisten importancia destacada dentro del cúmulo de tareas abordadas por la Unidad; a modo de ejemplo, durante la segunda quincena de agosto de 2005 se dieron curso a 44 trabajos solicitados por la DGR, de los cuales 33 (75%) revestían esta particularidad.

Como corolario de lo expuesto se destaca que los procesos especiales son producto de la escasa flexibilidad del aplicativo para el almacenamiento, la explotación y la actualización de la información.

En su descargo del 14/06/06 el banco informa que las debilidades consignadas en apartados a) a f) precedentes han sido evaluadas, analizadas y serán regularizadas en el marco del proyecto de modernización tecnológica (Proyecto SIAT⁸), por lo que este tema resultará pasible de análisis en auditorías futuras.

2) Carencia de auditoria interna desarrollada desde el banco sobre los sistemas informáticos utilizados por la Unidad.

En el período analizado el banco no ha realizado tareas de auditoria interna sobre los sistemas informáticos utilizados por la Unidad PE, a cargo de algún responsable externo a ella que reporte en forma directa al Directorio.

La debilidad de marras refleja la ausencia de adecuados controles por oposición de intereses del banco sobre su unidad de negocios, debilitando el ambiente de control sobre los sistemas y el procesamiento de la información.

⁸ Ver comentarios sobre el Proyecto SIAT en el punto 1) del Capítulo Aclaraciones Previas.

No obstante, cabe señalar que algunos aspectos han sido auditados externamente por organismos, dependencias del GCBA y órganos de control contratados con ese propósito, presentando las debilidades que se reseñan en el próximo apartado.

3) Falta de un plan de control unificado sobre la gestión del SIAC

De acuerdo a lo comentado en el punto anterior, existen numerosas auditorías sobre los sistemas informáticos utilizados por la Unidad; todas ellas realizadas por dependencias ajenas al Banco (Sindicatura General de la Ciudad – SIGEBA-, Dirección General de Sistemas de Información del GCBA –DGSInf- y UBATEC (órgano de control).

Sobre el particular se advierte que las tareas no cuentan con una adecuada sincronización y planificación, de modo de evitar superposiciones y/o aspectos no contemplados, como también evitar ineficiencias derivadas de la atención a múltiples pedidos sobre una misma temática.

Cabe señalar que, atento las facultades conferidas por el Art. 121º de la Ley 70, el control interno de cada jurisdicción o entidad debe ser coordinado técnicamente por la SIGEBA, definido como órgano normativo, de supervisión y coordinación.

4) Superposición de vínculos

La comunicación de datos del SIAC se realiza a través de redes contratadas a las firmas IMPSAT (proveedor de la red primaria con un abono anual de \$ miles 267) y TECHTEL (proveedor del vínculo secundario contingente, con un abono anual de \$ miles 196).

Estos vínculos, cuyo costo es afrontado por el GCBA, se superponen con algunos utilizados en la red MAN, entre otros, en algunos Centros de Gestión y Participación, Colegio de Escribanos y Procuración.

Esta duplicidad conlleva a mayores costos y otras ineficiencias derivadas del escaso aprovechamiento de los vínculos disponibles.

El auditado informa que este aspecto se encuentra en vías de regularización, en razón de las modificaciones introducidas a la cláusula 4º del Acuerdo de Prórroga, que admiten el reemplazo en los enlaces de telecomunicaciones utilizados por el banco con aquellos provistos y mantenidos por el GCBA.

5) Ausencia de un proceso predeterminado y formal para la evaluación e incorporación de nuevas alternativas tecnológicas.

La debilidad del título aumenta los riesgos de no tomar contacto con las novedades o no evaluar sistemáticamente las nuevas posibilidades tecnológicas, con el consiguiente impacto en la actualización de los sistemas.

II. Desarrollo de aplicativos

1) Falta de utilización de herramientas de apoyo al diseño y desarrollo.

La Unidad PE no utiliza herramientas necesarias para mejorar la productividad del área y la calidad de sus productos, el cumplimiento de plazos, la estructuración del trabajo y el mantenimiento de los aplicativos (generadores de código o herramientas CASE, entre otras)

No obstante, cabe señalar que a la finalización de las tareas la Unidad se hallaba evaluando el empleo de la herramienta Erwin, la que contribuiría a mejorar el manejo de las relaciones de la información.

Por otra parte –y de acuerdo a lo informado en el descargo del 14/06/06- se han incorporado herramientas para el desarrollo del nuevo sistema, las que serán objeto de análisis en auditorías futuras.

2) Debilidades de la metodología.

La Unidad PE no utiliza una metodología para el desarrollo de aplicaciones con prácticas aceptadas internacionalmente que permita asegurar la calidad del software a producir, de acuerdo a los más altos estándares en esta materia.

Por otra parte, la metodología en uso no se encuentra adaptada a proyectos de gran dimensión, promoviendo a riesgos que no sea apropiada para el desarrollo del nuevo proyecto SIAT.

3) Ausencia de mecanismo formal para la determinación de prioridades.

En los proyectos de mantenimiento y desarrollo, se advierte la existencia de numerosos pedidos “urgentes”, de los que no existen definiciones sobre la secuencia a seguir en su desarrollo.

Por otra parte, la Unidad PE no dispone de pautas formales que definan el circuito a seguir en la definición de prioridades en el sector desarrollo, como también precisiones sobre los niveles responsables de puntualizar el orden de las tareas, en aras de optimizar tiempos y recursos para la consecución de los objetivos.

La debilidad comentada conlleva a riesgos de que se desatiendan tareas de importancia en desmedro de otras, de menor relevancia.

III. Seguridad

1) Indefiniciones sobre el alcance de la función

El contrato actual no delimita ni define el alcance de la seguridad a impartir desde la Unidad PE y desde el GCBA, lo cual deriva en falta de coordinación, riesgos de superposiciones o vacíos en algunas etapas del proceso, como el que se produce en los servicios brindados por los subcontratados (OCA e Impsat, etc.), cuya seguridad no es administrada por ninguna de las partes.

Este aspecto podría eventualmente afectar la confidencialidad de la información tributaria.

2) Debilidades de la metodología utilizada para administrar seguridad

La función del área de seguridad de la Unidad PE se limita a la administración del software de seguridad de accesos a la información, con las indicaciones emanadas del GCBA y de la DGR, lo que pone de manifiesto la existencia de una gestión limitada a la seguridad lógica, que es insuficiente para minimizar todos los riesgos del servicio relacionados con los recursos y la información que procesa.

Por otra parte, la metodología utilizada para administrar seguridad interna no respeta los pasos usuales definidos en COBIT y MAGERIT⁹, toda vez que no contempla el análisis, identificación y clasificación de los activos a proteger, la enunciación y clasificación de riesgos ni la evaluación de tecnología que se requiere para la protección, en forma previa a la elaboración del plan.

La ausencia de análisis promueve a riesgos de asignar recursos o establecer prioridades que no sean adecuados a la importancia del bien a proteger o a la política de administración de riesgos que defina la institución.

3) Ausencia de planes formales de medio y largo plazo

El área de seguridad de la Unidad PE no dispone de planes formales de medio y largo plazo en materia de seguridad, situación que dificulta el tratamiento ordenado de los temas a analizar, considerando las prioridades y recursos asignados en cada caso.

⁹ Manual y guía incluidas en Anexo I - Marco Normativo.

4) No se dispone de procedimientos formales de verificación

La Unidad PE no dispone de un procedimiento formal para verificar la ejecución de los resguardos de auditoría y la no-incorporación de utilitarios sensibles a las bibliotecas¹⁰.

A este respecto cabe señalar que, tanto el COBIT como las normas del BCRA (Com. "A" 3198)¹¹, exigen la verificación de la ejecución de los resguardos; por lo que la debilidad de marras promueve a apartamientos al marco normativo.

5) Debilidades relacionados con logs de auditoría 12

a) La norma interna referida a logs de auditoría establece la guarda de cintas por un plazo mínimo de 2 años, cuando por normas del BCRA (Com. "A" 3198), el plazo mínimo es de 3 años sobre soportes no reutilizables.

En el descargo del 14/06/06 el banco señala que –independientemente del contenido de la norma interna- los logs son resguardados por el término de 5 años en forma externa.

A resultados de lo expuesto es dable advertir que la normativa interna no ha sido adaptada al circuito informal, lo que podría generar confusiones y/o promover incumplimientos a las normas del BCRA.

b) El área de seguridad no efectuó evaluaciones sobre la suficiencia de los logs de los aplicativos existentes en el SIAC, lo cual promueve a eventuales limitaciones para auditar determinadas transacciones del SIAC.

6) Plan de capacitación en seguridad informática.

La Unidad PE no dispone de un plan de capacitación formal en seguridad informática que abarque un proyecto de corto, medio y largo plazo, tampoco un plan de capacitación individual en la materia.

¹⁰ Los utilitarios sensibles son aquellos productos de software que pueden afectar la integridad y/o corrección de la información, como aquellos con los que se puede acceder a las bases de datos y modificar la información por una vía diferente a la del aplicativo. La normativa exige una mecánica de control diario respecto de su no- utilización.

¹¹ De acuerdo a lo manifestado la Unidad PE aplica la misma normativa que el Banco en materia de seguridad, esto es, la Com. "A" 3198 y modificatorias.

¹² Logs de auditoría son archivos que almacenan información sobre eventos que se producen en un proceso, por ejemplo, la modificación de un dato, fecha y hora en que se corrió un proceso, etc.

La ausencia de una adecuada planificación promueve a riesgos de que la seguridad no sea concebida con el alcance y profundidad necesarios para abordar los proyectos presentes y futuros.

IV. Plan de Contingencia de procesamiento y pruebas de evacuación

1. Las pruebas del plan de contingencia de procesamiento del año 2005 no se hallaban concluidas al momento de la revisión.

Cabe señalar que conforme a lo establecido por el punto 7.2. de la Com. "A" 3198, el plan debe ser aprobado y probado al menos una vez al año. Teniendo en cuenta que el equipo contingente fue migrado a otra locación (Larrea 37), la conclusión de esta prueba anual reviste una mayor significación y relevancia.

En el descargo del 14/06/06 el banco informa que las pruebas han sido concluidas, lo que será objeto de análisis en futuros proyectos.

2. El plan de contingencia no contempla los lineamientos establecidos en el Manual COBIT- Planeamiento (PO9)- Proceso de evaluación de riesgos, que plantean un análisis amplio y general de los riesgos, la evaluación cuantitativa o cualitativa del impacto y el consecuente plan de acción.

Sobre el particular se advierte que el mismo sólo se circunscribe a la disposición del procesamiento y comunicación alternativos; lo cual conlleva a riesgos que se produzcan conflictos dentro del banco que afecten el normal desenvolvimiento de la unidad de negocios y que no hayan sido adecuadamente previstos.

3. Al momento en el que se desarrollaban las tareas no se hallaba instalada la contingencia de comunicaciones, de modo de brindar un servicio alternativo al nodo ¹³ de Esmeralda 664.

La situación descripta tenía su principal causa en el reciente traslado del equipo contingente a otra locación (Larrea 37), por lo que la instalación de la misma se hallaba demorada.

La falta de contingencia aumenta los riesgos de que no se pueda restituir el servicio a pleno en todos los nodos en caso de incendio o desastre en el centro de cómputos.

¹³ Punto en el cual confluyen dos o más vínculos.

De acuerdo a lo manifestado en el descargo el GCBA –en virtud de la cláusula 4º del Acuerdo de Prórroga- debe proveer los vínculos alternativos, situación pendiente de definición a esa fecha.

4. El informe producido con fecha 23/06/2004 (plan de emergencias) sobre pruebas de evacuación no incluye información sobre las dificultades que surgieron durante el procedimiento, los errores cometidos, consultas efectuadas, dudas que se plantearon ni medidas adoptadas para la resolución de las mismas.

También se observa que no se encuentran descriptas en la prueba las medidas especiales a adoptar en caso de siniestro como el uso de gas halón o corte de energía.

La situación comentada impide constatar la integridad de la prueba, como también imposibilita el aprendizaje de las dificultades planteadas durante su desarrollo.

Cabe señalar que las pruebas de evacuación son de cumplimiento obligatorio, en virtud de las pautas contenidas en el manual CISSA (capítulo 4 -Plan de evacuación) y en las normas del BCRA (Com. "A" 3198, punto 7.2) .

5. El centro de cómputos de la Unidad PE cuenta con gas halón, para ser utilizado para extinguir un eventual incendio.

Sobre el particular cabe señalar que la ordenanza 51.202 (del 10/02/97) prohíbe el uso de esta sustancia, por lo que su eventual empleo vulnera la normativa vigente en esta jurisdicción.

En el descargo del 14/06/06 el banco informa que se encuentra efectuando la reingeniería de la instalación, por lo que el gas halón (preexistente al dictado de la ley que prohíbe su uso) será retirado y reemplazado por otro gas ecológico.

V. Estructura, organización y relaciones

1. Concentración de funciones en una única unidad de organización

El esquema de trabajo que surge del Convenio celebrado entre el GCBA y el Banco, asigna a este último funciones de recaudador, centralizador de la cobranza y de registro en cuentas de los contribuyentes, sin que participe en esta instancia la DGR.

Adicionalmente la unidad de negocios a cargo de la administración del SIAC, (inicialmente dependiente de la Gerencia de Sistemas del Banco), fue migrada a la órbita de la gerencia general de la entidad.

Si bien este cambio favoreció la independencia tecnológica del área, aún se advierte excesiva concentración de funciones en el banco y en su gerencia general, en la cual confluye toda la problemática de la entidad.

2. Ausencia de una estructura formalmente aprobada por el Directorio

La Unidad PE fue creada a partir de la rúbrica del convenio original para la administración del SIAC. No obstante ello, y a pesar del tiempo transcurrido, la Unidad no cuenta con una estructura formal aprobada por la máxima dirección.

De acuerdo a lo informado por nota del 07/06/05¹⁴ la definición de la estructura formal se hallaba sujeta a la aprobación de la nueva carta orgánica del banco. No obstante, y a pesar que esta última fue sancionada el 8 de septiembre de 2005 (Ley 1779), a la fecha de finalización del presente trabajo, la estructura no había sido definida ni aprobada.

Este aspecto deriva en la utilización de una estructura sólo aprobada por el responsable de la Unidad, lo que demuestra ausencia de controles por oposición sobre la misma, aumentando la probabilidad de errores que obstaculicen el logro de los objetivos de la Unidad.

3. Carencia de un circuito formal y metódico para el control permanente de la Unidad por parte de las máximas autoridades de la entidad.

Conforme a lo manifestado por la gerencia general, esta última recibe -en forma semestral- información de gestión elaborada por la Unidad PE; a la vez que se realizan presentaciones no periódicas al Directorio para informar sobre la actividad y el servicio prestado.

Por otra parte, no se tuvo acceso a normas que formalicen los mecanismos de comunicación y monitoreos o controles de la alta Dirección sobre la referida Unidad.

El esquema descripto refleja un esquema débil e informal de controles por oposición desde el banco sobre esta Unidad de negocios, lo que incrementa los riesgos de que no se alcancen los objetivos preestablecidos.

¹⁴ En respuesta a la Nota AGCBA N° 1825/05, del 17/05/05.

4. Debilidades de la información de gestión elaborada por la Unidad PE.

La información de gestión puesta a disposición sobreabunda en datos que no reflejan la eficiencia y eficacia de sus procesos, como tampoco es indicativa de la problemática que aqueja a la Unidad ni de los aspectos que requieren una solución más inmediata.

A modo de ejemplo se destaca que la misma contiene estadísticos sobre cantidad de impresiones del mes, horas insumidas mensuales clasificadas por tarea, consumo mensual de diskettes, cartuchos utilizados para grabación y temperatura y humedad en el centro de procesamiento de datos, sin indicar estándares o metas a alcanzar, desvíos registrados y sus principales causas.

También se advierte la ausencia de indicadores de alerta que reflejen los problemas que requieren una atención más inmediata.

Por ende, la información de gestión no contribuye a un adecuado análisis de gestión, con relación a metas e indicadores -de cada etapa del proceso- acordes con los objetivos de la Unidad.

5. Planificación formal

La Unidad PE no dispone de un plan formal de largo plazo que incluya lineamientos tecnológicos, inversiones a realizar, objetivos y metas a cumplir y recursos necesarios, entre otros.

A pesar de que el contrato establece un plazo predeterminado para la prestación a un cliente único (GCBA), la ausencia de planes formales deriva en falta de previsiones sobre acciones a encarar en escenarios futuros, contemplando los aspectos técnicos y económicos que resulten apropiados.

6. Ineficiencias en el aprovechamiento de la tecnología instalada.

El Sector genera un importante volumen de listados de control que se imprimen y remiten diariamente a la DGR, para su verificación.

Para dimensionar la importancia se destaca que la información estadística elaborada por la Unidad refleja que en el período enero-septiembre de 2004 se realizaron impresiones por un promedio mensual de 91.059 hojas, 111.570 en octubre-diciembre de 2004 y 87.264 en el trimestre enero-marzo de 2005.

Este mecanismo denota la utilización de mayores insumos que sumados a la confección de remitos, tareas de distribución y archivo, conllevan a ineficiencias y mayores costos ante la falta de digitalización de algunas tareas.

En el descargo del 14/06/06 el banco afirma que la distribución electrónica de listados –en muchos casos- se encuentra imposibilitada por la obsolescencia de los componentes de la red a cargo de la DGR.

7. Demoras en la entrega de las emisiones

De acuerdo a las Pautas de emisión establecidas por la DGR (Título I- Cronograma de Emisión), el plazo de entrega de la información al proveedor responsable de la impresión y distribución (OCA) está pautado en 30 días previos a la fecha del primer vencimiento.

No obstante, en las pruebas realizadas se advierte que en 14/24 emisiones (58%), la entrega tuvo una antelación menor, cercana a los 13 días promedio. Según la información recabada, los desvíos se han producido respecto de procesos con reducida cantidad de boletas, como también en emisiones que demandaron modificaciones o adaptaciones en las máscaras de impresión.

El incumplimiento de las pautas de emisión reduce los tiempos de impresión y distribución, aumentando los riesgos de no disponer de los recursos en las fechas planificadas.

Según lo manifestado en el descargo, las demoras en muchos casos obedecen a cambios en las reglas de las emisiones o pautas definidas externamente por la DGR por lo que no resultan atribuibles a la Unidad de Negocios del Banco Ciudad.

8. Elevada rotación de recursos humanos críticos

La información puesta a disposición por PE refleja la existencia de un elevado índice de rotación de personal clave.

A este respecto la documentación analizada refleja que, entre el 2002 y 31/08/05 se produjo la baja de 15 agentes (técnicos en su totalidad), 7 de los cuales cubren cargos en Arquitectura y Tecnología, área responsable del mantenimiento del software de base. Teniendo en cuenta que dicha área cuenta con 12 agentes, las 7 bajas representan el 60% de su dotación e incluyeron al Jefe de área y a todo el personal a cargo de la administración de las bases de datos.

La situación de marras pone de manifiesto la posible existencia de escalas salariales desfasadas y/o condiciones de trabajo inadecuadas para los técnicos de la especialidad, que de profundizarse podrían provocar mayores éxodos, afectando el funcionamiento de la Unidad.

9. Debilidades del circuito administrativo implementado para el tratamiento de informes de auditoría.

Los informes de auditoría elaborados por UBATEC ¹⁵ no son derivados a la Unidad PE, por lo que la misma sólo toma conocimiento de las debilidades halladas en reuniones o mediante notas elaboradas por la DGR con reproducciones parciales de las mismas.

La situación de marras aumenta los riesgos de omisiones y/o demoras en el tratamiento de aspectos de importancia, ante la falta de conocimiento directo por parte del sector auditado.

10. La Unidad no dispone de un Tablero Integral de Comando

No se tuvo acceso a documentación que acredite la existencia de un Tablero Integral de Comando, esto es, un sistema de control basado en mediciones del desempeño ¹⁶

De acuerdo a la normativa relevada, el jefe de organización, planificación y control es responsable de la confección y actualización de esta herramienta; no obstante, la documentación puesta a disposición no reúne sus principales características, por cuanto no cumple con sus principales objetivos ¹⁷.

¹⁵ Órgano de control designado por el GCBA (a través de la DGR y a su costo) para auditar la operatoria del SIAC, conforme a lo establecido en la Cláusula 9º del Convenio concertado el 27/11/01 entre el BCBA y la DGR.

¹⁶ El Tablero Integral de Comando utiliza como punto de partida la perspectiva del cliente, buscando la forma en que los procesos internos satisfagan los requerimientos detectados, realizando los desarrollos de productos y servicios que sean necesarios mediante el proceso de innovación y desarrollo; atendiendo la rentabilidad (perspectiva financiera) y la satisfacción, retención y productividad del personal (perspectiva de formación y crecimiento). "Tablero Integral de Comando". América Alicia Irazabal. Aplicación Tributaria SA. Septiembre 2004.

¹⁷ Los objetivos del Tablero Integral de Comando son los siguientes:

- Que la gerencia conozca el estado presente de la Unidad desde las distintas perspectivas.
- Conocer las tendencias futuras.
- Establecer un sistema de gestión estratégica
- Conseguir el incremento de la productividad y eficiencia
- Utilizar el feedback de procesos como guía continua de mejora
- Computar información cuantitativa como método de pronóstico y soporte del modelo de decisión
- Utilizarlo como guía para la toma de decisiones.

"Tablero Integral de Comando". América Alicia Irazabal. Aplicación Tributaria SA. Septiembre 2004.

VI. Penalidades aplicadas al prestatario y al prestador

1) Los intereses facturados al GCBA por pago fuera de término no fueron calculados conforme a las previsiones contenidas en el Artículo 8º del convenio

Los Estados Contables al 31/12/2004 incluyen un saldo a cobrar al GCBA integrado por 86 notas de débito pendientes de cobro - por un total de \$ miles 446,7 miles- por moras incurridas por el GCBA en el pago de diversas facturas del 2003 y 2004 ¹⁸.

De la revisión realizada se desprende que la penalidad aplicada no se corresponde con la prevista en la cláusula 8º del Convenio, instituida en la tasa activa que percibe el Banco de la Nación Argentina (BNA) para operaciones de descuento a 30 días, siempre que esta no exceda las tasas que aplica el GCBA por mora en el cobro de impuestos a cargo de la DGR.

Conforme a la mencionada cláusula, las tasas que hubiera correspondido aplicar presentan las siguientes discrepancias con las efectivamente utilizadas en los cálculos:

Período	Tasa BNA	Tasa Activa aplicada-Resol. 292/GCBA/SHyF/03
27/06/03-24/07/03	1.932%	3%
25/07/03-25/09/03	1.706%	3%
26/09/03 en adelante	1.550%	3%

La utilización de tasas diferentes a las pactadas derivó en la facturación de intereses en exceso por aproximadamente \$ miles 162, al 31/12/04.

Cabe señalar que, con fecha 30/05/05, la Dirección General de Tesorería del GCBA efectuó un reclamo ¹⁹ por la tasa aplicada sobre notas de débito emitidas durante el 2005 aduciendo falta de relación entre éstas (3% mensual) y las tasas pasivas pagadas al Gobierno por imposiciones a plazo fijo (3% anual).

A raíz de este reclamo, con fecha 10/08/05 el BCBA- mediante una nota fechada el 10/08/05 dirigida a la Dirección de Tesorería- admitió la existencia de un error en la tasa activa de las notas de débito reclamadas, reduciendo la misma al 2% efectivo mensual, siendo que esta última también es superior a la que corresponde aplicar por convenio (1,55%).

¹⁸ Al 10/08/2005 las notas de débito pendientes de pago en concepto de intereses totalizaban \$ miles 525,8.

¹⁹ Nota N° 3287/DGTES/2005.

Por otra parte, no se tuvo acceso a evidencias que acrediten la realización de un pormenorizado análisis sobre las tasas aplicadas a todas las notas de débito impagas, teniendo en cuenta el tenor del reclamo y los errores detectados durante el 2005.

La situación de marras denota insuficiencia en los controles instituidos sobre el cumplimiento de las cláusulas contractuales.

2) No se aplican penalidades por incumplimientos en estándares de calidad del servicio atribuibles a las comunicaciones

El Anexo II del Convenio original concertado el 27/11/01 establece que, cuando por causas imputables al BCBA, el sistema y su administración, no se diera cumplimiento a los estándares de calidad del servicio definidos en su Anexo I, el Banco será pasible de reducciones de precio específicamente definidos en función a los niveles alcanzados.

Asimismo, el último párrafo del referido Anexo II establece que las penalidades no resultarán de aplicación en aquellos casos en los que el incumplimiento resulte atribuible a problemas en la red de telecomunicaciones comprobados fehacientemente.

De la revisión realizada surge que el GCBA no cuenta con los elementos para controlar la procedencia de aplicar reducciones, toda vez que no dispone de información del proveedor externo (IMPSAT), por estar este último contratado por el banco.

La debilidad de marras denota la existencia de cláusulas contractuales que no tienen su correlato en la práctica, como a la vez la ausencia de alternativas que permitan realizar un adecuado control por oposición sobre estos aspectos.

El banco considera que este punto se encuentra en vías de regularización, toda vez que -en virtud de la cláusula 4º del Acuerdo de Prórroga- el GCBA podrá prescindir del uso de la red de telecomunicaciones provista y mantenida por el BCBA.

RECOMENDACIONES

I. Relacionadas con el aplicativo y los vínculos

1)

Apartados a) a f)

Evaluar la regularización de todas las deficiencias y limitaciones del SIAC en el desarrollo del nuevo Sistema de Administración Tributaria.

2)

Incorporar la revisión de los sistemas informáticos de la Unidad en la planificación anual de la Gerencia de Auditoría Interna del banco.

3)

Propiciar la planificación del control de gestión coordinado por la SIGEBA.

4)

Coordinar la centralización de la administración de las comunicaciones estableciendo canales compartidos con mayor ancho de banda y con un adecuado esquema de prioridades, evaluando la posible eliminación de vínculos superpuestos.

5)

Diseñar un proceso formal para tomar contacto, evaluar y eventualmente incorporar las novedades tecnológicas presentes y futuras.

II. Desarrollo de los Aplicativos

1)

Reforzar el proceso de evaluación tendiente a la incorporación de herramientas de apoyo al diseño como generadores de código, herramientas CASE, ambientes de desarrollo u otras que por sus características incrementen la productividad, contribuyan en la actualización de documentación y faciliten la obtención de un producto de alta calidad.

2)

Perfeccionar la metodología en uso incorporando prácticas y estándares internacionales y -de resultar posible- certificarlos.

3)

Incorporar dentro del circuito de planificación, criterios objetivos y mecanismos de decisión, como también comunicaciones con la DGR para la fijación de prioridades de los proyectos en desarrollo.

III. Seguridad

- 1)
Delimitar la responsabilidad de las partes en materia de seguridad.
- 2)
Efectuar un análisis formal de activos a proteger, clasificación, niveles de confidencialidad de los datos en los diferentes procesos, evaluación de escenarios de riesgo y definición de niveles de riesgo a asumir por la Dirección, aprobado por nivel jerárquico apropiado.
- 3)
Elaborar planes formales con proyectos, prioridades, recursos asignados y plazos a cumplir para el tratamiento de la seguridad solicitando su aprobación por el nivel superior.
- 4)
Incorporar el procedimiento de verificación exigido por el Ente Rector.
- 5)
 - a) Formalizar los plazos reales, trasladando los mismos a la normativa interna.
 - b) Evaluar la suficiencia de los logs de los aplicativos.
- 6)
Efectuar un plan formal de capacitación en seguridad informática.

IV. Plan de contingencia de procesamiento y pruebas de evacuación

- 1)
Extremar los controles sobre el oportuno cumplimiento y conclusión del plan de contingencia.
- 2)
 - Incorporar a la contingencia de procesamiento y comunicaciones el análisis amplio de todos los escenarios de riesgo posibles, sometiendo la decisión de la toma de medidas preventivas al nivel jerárquico que corresponda.
 - Incorporar procesos de revisión y mejora continua anuales.
- 3)
Propiciar la adopción de definiciones sobre la utilización de vínculos alternativos.

4)

Efectuar un informe crítico de las pruebas realizadas y las medidas a adoptar para su perfeccionamiento, incorporando las dudas de los participantes y los aspectos a mejorar para su tratamiento en la próxima prueba.

V. Estructura, organización y relaciones

1)

Revisar el diseño de la estructura y dependencia funcional de la Unidad, evaluando la dependencia directa del Directorio del Banco.

2)

Definir una estructura formal que cuente con la aprobación de los niveles jerárquicos apropiados.

3)

Implementar un circuito formal y metódico para la comunicación y control permanente la Unidad de Negocios.

4)

Introducir mejoras a la cantidad y calidad de información de gestión que se elabora, incorporando indicadores, metas u objetivos a alcanzar en las diferentes etapas del proceso.

5)

Elaborar un plan formal de largo plazo que contemple lineamientos tecnológicos, inversiones a realizar, objetivos y metas a cumplir y recursos que serán requeridos, entre otros diseñando hipótesis de futuros alternativos en casos de marcada incertidumbre.

6)

Analizar desde el punto de vista funcional y/o legal la posible sustitución de informes impresos por digitales, de distribución electrónica.

7)

- Reforzar los controles sobre el cumplimiento de las fechas de las emisiones atendiendo especialmente las causales atribuibles a la Unidad de Negocios.

- Procurar la máxima parametrización de los aplicativos.

- Tender a la ejecución de las adecuaciones en un único proyecto anual independiente de las emisiones.

8)

Revisar las políticas y condiciones de trabajo del personal crítico de la Unidad, tomando como pauta de referencia información del mercado para cada especialidad.

9)

Gestionar la recepción de los informes elaborados por UBATEC sobre la Unidad.

10)

- Confeccionar un tablero de comando que cumpla con los objetivos básicos.
- Evaluar la necesidad de capacitar al personal responsable de la elaboración de esta herramienta.

VI. Penalidades

1)

- Revisar todas las notas de débito emitidas desde el inicio de la prestación, produciendo las rectificaciones pertinentes.
- Implementar o reforzar los controles sobre el cumplimiento de las cláusulas contractuales.

2)

En el supuesto que el GCBA no prescinda del uso de las telecomunicaciones provista por el banco, consensuar con el proveedor externo y el GCBA la implementación de algún mecanismo que permita desarrollar un adecuado control por oposición sobre el cumplimiento de los estándares de calidad comprometidos.

CONCLUSIONES

Banco Ciudad ha alcanzado los objetivos planteados en el convenio de prestación de servicios celebrado con la DGR en el año 2001: el proceso de migración pudo concretarse en tiempo y forma, los proyectos fueron ejecutados dentro de las pautas establecidas, se alcanzaron importantes mejoras en los tiempos de respuesta de las transacciones y en el ciclo de las emisiones; la tecnología se alineó a normativa y a tendencias internacionales relativas a la automatización de procesos y la Unidad fue conformada con un equipo profesional altamente experimentado.

No obstante los logros alcanzados, la Unidad afronta a diario limitaciones y debilidades provenientes del aplicativo; que entre otros inconvenientes, adolece de problemas de diseño que le impiden la interrelación de información tributaria sobre el contribuyente o ciudadano.

Ante las históricas limitaciones y debilidades que afectan al sistema, la DGR inició un proceso tendiente al reemplazo del SIAC por otro sistema integral de administración tributaria (SIAT).

Las gestiones realizadas hasta la fecha incluyen la suscripción de una Carta de Intención con el BCBA para la elaboración de una propuesta conjunta de desarrollo, implementación y certificación del nuevo sistema integral; a la vez de haberse conformado una comisión de trabajo con ese propósito.

Los sucesos reseñados en el párrafo anterior tuvieron lugar con posterioridad a la finalización de las tareas de campo, motivo por el cual el actual Proyecto no incluye revisiones sobre esta nueva etapa; en incipiente desarrollo a la fecha del presente informe.

Adicionalmente a las debilidades propias del aplicativo, de la revisión realizada han surgido aspectos a subsanar, entre otros, relacionados con la estructura, organización y controles del banco sobre la Unidad PE, ineficiencias derivadas del escaso aprovechamiento de vínculos existentes para las comunicaciones y ausencia de herramientas de apoyo al diseño y desarrollo de los sistemas. También se detectaron aspectos a solucionar en lo que hace a la política seguridad, los planes de contingencia y pruebas de evacuación, a la vez de advertirse ausencia, debilidad o limitaciones a los controles sobre penalidades a aplicar por incumplimientos de cláusulas contractuales.

Todos estos aspectos, analizados en forma detallada en el Capítulo V precedente, deberían ser cuidadosamente examinados en aras de mejorar el ambiente de control interno del Banco sobre esta Unidad de negocios, de modo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto al logro de sus objetivos, en el marco de la eficiencia y eficacia de las operaciones; la confiabilidad de la información que administra y el cumplimiento de la normativa aplicable.

ANEXO I

MARCO NORMATIVO

- Normas y recomendaciones de seguridad establecidas por la Dirección General de Sistemas de Información (DGSinf).
- Manual de Auditoría Informática de la Sindicatura General de la Nación (SIGEN).
- Manual CISA, Edición 2003.
- Manual COBIT (Control Objectives for Information and related Technology). Capítulo Buenos Aires.
- Guías MAGERIT (Metodología de análisis y gestión de riesgos de los sistemas de información de las administraciones públicas).
- Ley 70, Sistemas de Gestión, Administración Financiera y Control del Sector Público de la Ciudad.
- Ley 1779, BO 2291(06/10/05); aprueba la Carta Orgánica del BCBA.
- Proyecto general de acción de gobierno 2006-2008. Ley de Presupuesto de la Administración del GCBA aprobado por Ley CABA 1857.
- Ordenanza MCBA 51.202, del 10/02/07.
- Resolución 292/GCBA/SHyF/03- Fija los porcentajes de las tasas mensuales de interés resarcitorio y punitivo. Art. 60º del Código Fiscal t.o. 2002, modificado por Ley Nº 1010 (BO 1616).
- Convenio de locación de servicios entre el BCBA y el GCBA para la operatoria del SIAC. Decreto 1781- GCBA- 2001.
- Addendas al Art. 5º y 19º (03/11/03 y 30/12/04).
- Acta acuerdo para la readecuación tarifaria – Decreto 2448-GCBA-04 (30/12/04)- Boletín Oficial 21/01/05.
- Resolución de Directorio Nº 516 (28/10/04), aprueba el Acta Acuerdo para la readecuación tarifaria.
- Acuerdo de Prórroga del servicio para la operatoria del sistema de administración y cobranza de la DGR (27/10/05).

- Carta de Intención entre la DGR y el BCBA para la elaboración de una propuesta de diseño, desarrollo, implementación y certificación del SIAT.
- Circulares 40/2003, 275/2003, 333/2005 y 359/2005 Gerencia de Organización del BCBA (Normas de Procedimiento referidas a Proyectos Especiales).

ANEXO II PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA

1. Recopilación y análisis de la siguiente documentación aportada por las dependencias que se señalan:

Unidad PE:

- Organigrama; estructura, dependencia funcional del área.
- Dotación, Misiones y funciones del personal.
- Contratos de locación.
- Normas de uso interno y Manuales.
- Planes de corto, medio y largo plazo.
- Detalle de servicios contratados a terceros
- Contrato BCBA/ GCBA, addendas y prórrogas.
- Descripción del hardware y software utilizados por la Unidad; manuales e instructivos.
- Planes de evacuación y de contingencia.
- Hardware y software de las redes de datos.
- Mapa físico y lógico de la red de datos.
- Mapa del flujo de información de la Unidad.
- Manuales y/o instructivos para la seguridad de la red.
- Procedimientos de seguridad.
- Información de gestión elaborada por el área.
- Detalle de facturación y notas de débito por multas o penalidades aplicadas.
- Planes de capacitación.

Dirección General de Sistemas de Información:

- Informes de Auditoría
- Tareas comunes con el BCBA para la administración del SIAC.

Dirección General de Rentas:

- Informes de auditoría, relevamientos, monitoreos, mediciones de nivel de servicios u otros.
- Red alternativa de comunicaciones, equipamiento no soportado por el BCBA, mantenimiento de equipos, servicio de impresión, insumos y otros.
- Tratativas realizadas para el reemplazo del SIAC por otro sistema de administración tributaria.
- Carta de Intención con el BCBA para la elaboración de una propuesta de diseño, desarrollo, implementación y certificación del SIAT.

2. Realización de entrevistas con personal jerárquico y operativo de nivel medio de la Unidad PE, la DGR y la Dirección General de Sistemas del GCBA.

3. Relevamiento físico de las instalaciones, equipamiento informático, comunicaciones y conectividad.
4. Verificación del cumplimiento de los plazos de emisión de los impuestos empadronados del primer semestre de 2005.
5. Revisión de los reclamos por dificultades en el servicio correspondientes al primer cuatrimestre de 2004 y enero y febrero de 2005.
6. Análisis del cumplimiento de los principales puntos de control del desarrollo del proyecto Mandatarios.
7. Revisión de tiempos de respuesta en línea en horario y días pico bajo operatoria normal en diferentes locaciones y momentos.
8. Análisis sobre el grado de cumplimiento de los aspectos técnicos previstos en el convenio BCBA /GCBA.
9. Relevamiento del circuito de administración de proyectos de la PE y mecanismos de seguimiento.
10. Recopilación, análisis e interpretación de la información de gestión.
11. Análisis conceptual, legal y financiero de los conceptos y cargos facturados; como también de todos los conceptos pendientes de cancelación por parte del GCBA vinculados con la operatoria.
12. Recopilación y análisis de la información contable y financiera de la Unidad de Negocios (facturación, gastos, márgenes, gastos en personal y otros gastos e ingresos relacionados con la operatoria.

ANEXO III

MODALIDADES, MEJORAS Y PROYECTOS EN DESARROLLO

Comunicaciones de datos.

El procesamiento en línea se presta desde el centro de cómputos de Esmeralda 664 a 22 locaciones a saber:

- Edificio central de la Dirección General de Rentas (DGR)
- 16 Centros de Gestión y Participación.
- Colegio de Escribanos
- Colegio de Abogados
- Registro del Automotor
- AFIP
- Procuración

La comunicación con el edificio central de la DGR es directa. Se contrató la instalación de una fibra óptica de 2 Mb. entre el edificio central de la DGR (Suipacha y Viamonte) y el centro de cómputos de la Unidad, ubicado en Esmeralda 664 (Telconet)

La comunicación primaria con las restantes locaciones es provista por la firma Impsat con enlaces de 256 kbps. Poseen contingencia de redes a través de líneas contratadas con la firma Techtel de 128 kbps.

Inicio de prestaciones.

El objetivo de migrar el sistema se ejecutó en tiempo y forma. En efecto, el sistema comenzó a operar a en el Banco Ciudad a partir del 3 de diciembre de 2002; 23 días antes del plazo previsto para la finalización del proceso, a pesar de su complejidad y criticidad.

La migración del servicio se llevó a cabo transfiriendo el mismo sistema empleado por el prestador anterior (UTE-Rentas) al equipo del Banco Ciudad, mediante un sistema de replicación remota de la información por espejado de discos.

La toma del servicio por parte del BCBA trajo aparejada mejoras en los tiempos de respuesta en línea, debido a la dedicación exclusiva del equipamiento y a mejoras en anchos de banda de las redes de comunicaciones contratadas.

Incorporación de mejoras

A partir de la toma del servicio se han encarado tareas de optimización que abarcan aspectos operativos y relacionados con la seguridad.

En el primer caso, las mejoras consistieron en

- Mejores tiempos de respuesta transaccionales.
- A este respecto, cabe señalar que de la actual revisión surge que los tiempos de respuesta a consultas en horario pico registraron una caída del 60% (2 segundos promedio, contra 5 requeridos en la anterior revisión ²⁰). Por su parte, los tiempos de respuesta de solicitudes de impresión en horario pico también sufrieron una disminución del 17% respecto de las mediciones realizadas por la AGCBA en agosto de 2002 por cuanto en esa oportunidad ascendían a 11.5 segundos promedio, contra 9.5 segundos alcanzados en esta revisión.
- Análisis, revisión y optimización de las transacciones lentas.
- Reemplazo del envío de cierta información en diskette por la transferencia de archivos digitales.
- Revisión de la información impresa que se remitía confirmando su vigencia y eliminando copias innecesarias.

En cuanto a la seguridad, la misma fue asumida por el BCBA -como continuador de la tarea antes realizadas por la UTE- asignando al mismo responsable del Banco. Según las compulsas realizadas, se han solucionado el 75.86% de las observaciones efectuadas por la Procuración de la Ciudad de Buenos Aires según surge en el informe 1/SGCBA/2004 de enero de 2004 realizado con relación a estos aspectos.

A este respecto cabe destacar que los cambios involucraron a la organización, con sus procedimientos y normas, la seguridad lógica con la revisión de perfiles y la instrumentación de la misma dentro de la herramienta RAC F, la continuidad del procesamiento con el plan de contingencia y la operatoria de respaldo.

Continuidad del procesamiento.

Plan de contingencia y copias de respaldo.

A estos fines se utiliza un equipo alternativo del BCBA, inicialmente ubicado en el mismo centro de cómputos (Esmeralda 664), aunque el mismo fue trasladado al edificio de la calle Larrea 37 durante el desarrollo de nuestras tareas de campo.

Esta nueva ubicación es más apropiada que la anterior (Esmeralda 664), por cuanto cubre la alternativa de incendio, uno de los factores de riesgo más importantes.

²⁰ Contrataciones de Servicios de la Dirección General de Rentas. Auditoría Informática. Proyecto 4.06.0.00, publicado en la página web de la AGCBA con el número 19.

La contingencia se lleva espejando los discos del equipo principal, mecanismo que provee respaldo y alternativa de procesamiento al mismo tiempo.

Asimismo se hacen copias de respaldo diarias y semanales, por medio de un robot, las que son conservadas en cajas ignífugas en la DGSInf y un respaldo anual que se conserva en una segunda sede externa (Empresa Bank).

Seguridad física.

Suministro eléctrico, aire acondicionado.

Existe una red eléctrica que alimenta en forma exclusiva la red de datos, con 2 tableros nuevos independientes, que identifican a cada periférico, con llaves térmicas individuales para cada uno de ellos.

Poseen 2 módulos de UPS que actúan en forma automática y continua para evitar las consecuencias de micro cortes. En caso de corte prolongado se dispara un moto generador que tiene una autonomía de 72 hs. Poseen asimismo 2 tambores de gasoil para proporcionar mayor autonomía; la empresa Crexel cambia estos tambores periódicamente y purga el gasoil del moto generador.

La Unidad dispone de un circuito de aire acondicionado funcionado y otro circuito como alternativa de respaldo; probados en forma periódica por la empresa que tiene a cargo el mantenimiento del mismo.

Control de acceso

El acceso al Centro de Cómputos está restringido al personal responsable y es necesario contar con una autorización firmada por dos jefes responsables de la seguridad y del área para tramitar la excepción. En el Área de Contingencia que pertenece al BCBA solo hay 2 tarjetas habilitadas y están asignadas al responsable de cada área (Proyectos especiales y BCBA),

Evacuación

La Unidad dispone de un Plan de Emergencia y un Manual Operativo en caso de incendio, controlado por el Dto. de Bomberos. El plan de evacuación fue probado y sus actas fueron firmadas por los participantes. El edificio cuenta con puertas de escape y alarmas asociadas.

Sistema de video

PE posee un sistema de video controlado desde el acceso principal que permite observar la casi totalidad de las áreas a toda hora.

Proyectos de Desarrollo

Los proyectos de desarrollo tuvieron como denominador común la integración de la información de los aplicativos, el aprovechamiento de la escala, la captura de la información en el origen de la transacción y su explotación en el centro de decisión.

Se utilizaron herramientas probadas, y se trabajó con una metodología que conforma las tareas por proyecto, cuantifica esfuerzos y estima plazos.

A continuación se detallan los principales proyectos encarados por la Unidad de Negocios.

a) Concentración de Servidores Linux.

Se reemplazaron 39 servidores locales por servidores Linux que operan en máquinas virtuales dentro del equipo IBM 390. Estos servidores proveen de facilidades de comunicación a los puestos de atención de Rentas constituidos en su mayoría por PC. Este trabajo de concentración de servidores produce la eliminación de los equipos departamentales, antieconómicos para la operación de los sistemas, mejorando la eficiencia operativa.

Este proyecto además facilitó la migración del protocolo de comunicaciones anterior, X25 a TCP-IP.

b) Seguimiento de Juicios

Antiguamente los Mandatarios recibían la información de los juicios por medio de disquetes. Los mandatarios incorporaban la información en sus equipos en los que funcionaba un sistema que les proveía la DGR, efectuaban el seguimiento en forma local e informaban las novedades por medio de correo electrónico, para ser posteriormente incorporadas al sistema de seguimiento de juicios de la Procuración. Este procedimiento requería que se operasen correctamente todas las interfases, además requería que los mandatarios lo informasen correctamente y a tiempo.

El nuevo proyecto para el seguimiento de juicios –integrado al SIAC– reemplazó el repositorio descentralizado en tres niveles, (Rentas, Procuración y Mandatarios) por un único repositorio central sobre un mainframe OS-390, unificando la arquitectura de las bases de datos en una única en DB2 y aprovechando la infraestructura de comunicaciones del GCBA (red MAN), entre otros avances.

c) Proyecto OSIRIS

La Secretaría de Hacienda y Finanzas del GCBA celebró –con fecha 05/04/00- un convenio con la Administración Federal de Ingresos Públicos – AFIP- donde las partes se comprometen a la puesta en marcha del Sistema OSIRIS en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires para la presentación de declaraciones juradas y pago del ISIB. Dicho sistema forma parte de una serie de iniciativas direccionadas a mejorar los sistemas de captación y procesamiento de datos con el fin de optimizar los recursos de la Administración, a la vez de brindar a los contribuyentes inscriptos en el régimen general elementos que hagan a su comodidad y celeridad en la liquidación y pago de sus obligaciones fiscales.

Desde su implantación, fueron aprobados los Software aplicativos denominados “Sistema Informático de Contribuyentes Locales (SICOL)”²¹ y “Agentes de Recaudación de la Ciudad de Buenos Aires (ARCiBA)”²², los cuales requieren en forma previa la instalación del software denominado SIAP (Sistema Integrado de Aplicaciones) provisto por la AFIP.

De esta forma, los cambios al sistema de presentación y liquidación del impuesto a los ingresos brutos de los contribuyentes del régimen general dieron origen a un proyecto destinado a la adaptación del SIAC.

También fueron realizados nuevos proyectos sobre el SIAC con la posterior aparición del Régimen Simplificado para pequeños contribuyentes, aprobado por Ley CABA 1477 y Reglamentado por Resolución DGR –CBA 4969/04.

Esta nueva modalidad define 8 categorías de contribuyentes de acuerdo a las bases imponible gravadas, parámetros de magnitudes físicas y actividades que resulten aplicables; estableciendo una cuota fija que se paga mensualmente a través de las entidades bancarias habilitadas a tal fin, siendo el comprobante entregado por las mismas válido como constancia de pago del impuesto.

Cabe señalar que a partir de la implementación de este nuevo régimen se eliminó la impresión de 500.000 chequeras; con la economía que ello implica.

d) Proyecto Captura de novedades de Radicación de Vehículos en Registros de la Propiedad Automotor

Este proyecto permite la registración del vehículo en el padrón de la DGR en el mismo paso con que se ingresa la información al registro de la Propiedad Automotor. El concepto es similar al anterior en cuanto lleva la captura al origen de la transacción integrando los sistemas. De este modo se asegura la

²¹ Aprobado por Resolución DGR –CBA 3060/01

²² Aprobado por Resolución DGR –CBA 382/05

consistencia de los datos, la coherencia de los archivos y se elimina un paso en la tarea.

e) Consolidación de cuentas de ABL. (CUP)

Este proyecto tiene como objetivo unificar las cuentas corrientes que se encontraban separadas en USIG y DGR. La separación de las cuentas corrientes es un dislate informático que procura ser remediado con esta reforma.

f) Procesamiento de Tributos Menores.

Este proyecto consiste en incorporar a la operatoria central el procesamiento de los tributos o tasas menores como concesiones, ocupación de la vía pública entre otros.

Cabe señalar que los Proyectos consignados en los apartados a) y b) se encontraban finalizados a la fecha de elevación del presente informe, el Proyecto OSIRIS concluido para gran parte de los tributos, mientras que los proyectos referenciados en c), d), e) y f) en proceso de ejecución.

El trabajo de Ubatec

La DGR contrató -para auditar el SIAC- a UBATEC, organización conformada por la Universidad de Buenos Aires, la UIA, la Confederación General de la Industria y el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

Esta firma efectuó trabajos de revisión de aspectos organizativos, tecnológicos y funcionales a pedido de la DGR, elevando informes mensuales.

ANEXO IV

RESULTADOS DE LA OPERATORIA

	2003	2004	2005 Ene-Octubre
INGRESOS			
Abono Mensual *	8.040,00	10.436,9	10.040,5
Red de Comunicaciones *	557,1	653,2	1.119,8
TOTAL INGRESOS (1)	8.597,1	11.090,1	11.160,3
GASTOS (2)	4.306,4	4.985,2	5.684,6
RESULTADO NETO (3) = (1)-(2)	4.290,7	6.104,9	5.475,7
MARGEN NETO (4)= (3) / (1)	49,9%	55,0%	49,1%
INGRESOS POR SERVICIOS (5)	92.397,0	111.819,0	
INGRESOS POR SERVICIOS NETOS (6)	75.270,0	87.946,0	
PARTICIPACIÓN INGRESOS UTE (7)= (1) / (5)	9,3%	9,9%	
PARTICIPACIÓN EN INGRESOS NETOS (8)= (3) /(6)	5,7%	6,9%	

* Importes sin IVA

Fuente: Información estadística elaborada por la Unidad PE, que no incluye la amortización de la inversión realizada para migrar el SIAC ni algunos servicios que la administración del BCBA presta a la Unidad.

ANEXO V
ESTRUCTURA DE INGRESOS Y GASTOS
OPERATORIA SIAC

En Miles de \$

	2003		2004		2005 Ene- Octubre		2005 Anualizado	Variación 2005 / 2004
INGRESOS								
Abono Mensual	8.040,0	94%	10.436,9	94%	10.040,5	90%	12.048,6	15%
Red de Comunicaciones	557,1	6%	653,2	6%	1.119,8	10%	1.343,8	106%
TOTAL INGRESOS	8.597,1	100%	11.090,1	100%	11.160,3	100%	13.392,4	21%
GASTOS								
Remuneraciones	2.848,3	66%	3.372,2	68%	3.348,7	59%	4.018,4	19%
Software de Terceros	354,3	8%	208,9	4%	3,6	0%	4,3	-98%
Software de base y productos Asociados	222,7	5%	226,1	5%	914,3	16%	1.097,1	385%
Mantenimiento de equipos y Hardware central	273,4	6%	202,0	4%	193,6	3%	232,3	15%
Varios	607,7	14%	976,0	20%	1.224,4	22%	1.469,4	51%*
TOTAL GASTOS	4.306,4	100%	4.985,2	100%	5.684,6	100%	6.821,5	37%

*Incluye gastos a recuperar por \$ miles 318.2

Fuente: Información estadística elaborada por la Unidad PE, que no incluye amortización de la inversión realizada para migrar el SIAC ni algunos servicios que la administración del BCBA presta a la Unidad.

