

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.