

INFORME EJECUTIVO

Lugar y fecha de emisión	Buenos Aires, febrero 2009.				
Código del Proyecto	1.08.11				
Denominación del Proyecto	Instituto de la Vivienda – Actividades Comunes al IVC.				
Período examinado	Año 2007.				
Programas auditados	Programa 2007 Actividades Comunes al IVC.				
Unidad Ejecutora	Instituto de Vivienda de la ciudad.				
Objetivo de la auditoría	Controlar aspectos operativos y técnicos del o los contratos, y su ajuste a los términos contractuales y evaluar la adecuación de los recursos al cumplimiento de los objetivos del programa.				
Presupuesto (expresado en pesos)	Crédito vigente y devengado del programa				
	Inciso	Detalle	Crédito Vigente IVC (B)	Crédito Devengado IVC (C)	% (C/B)
	1	Gastos en Personal	42.939.194,53	42.605.809,19	99,22 %
	2	Bienes de Consumo	2.335.008,75	1.737.366,81	74,41 %
	3	Servicios no Personales	14.623.106,90	11.260.674,80	77,01 %
	4	Bienes de Uso	9.638.662,14	9.272.952,71	96,21 %
	5	Transferencias	1.531.093,00	424.374,58	27,72 %
	Total		71.067.065,32	65.301.178,09	91,89 %
Alcance	Dentro del programa, se seleccionaron a los fines de realizar las evaluaciones correspondientes, las siguientes áreas / actividades críticas. A saber: A. Recursos humanos. B. Compras y contrataciones. C. Sistemas Informáticos.				
Período de desarrollo de tareas de auditoría	Las tareas de campo de la presente auditoría se realizaron entre los meses de marzo y agosto del 2008.				
Aclaraciones	De acuerdo a lo definido en el Presupuesto 2007, Jurisdicción 30				

previas	Ministerio de Planeamiento y Obras Públicas, el programa presupuestario 20007 "...<i>Reúne todas las actividades necesarias para llevar adelante las tareas de Conducción, Apoyo Administrativo y demás servicios instrumentales inherentes a todo el Organismo, incluyendo en estos las actividades de Auditoria Interna, Informática y Fortalecimiento Institucional....</i>" <u>Dotación del IVC.</u> <u>Recursos Humanos del IVC</u> <u>La Subgerencia de Recursos Humanos informó que a la fecha 31/12/2007 la planta orgánica funcional del IVC estaba integrada por 983 agentes, agrupados en seis (6) modalidades de revista: Planta Permanente 41%, Planta Gabinete 1%; Planta Transitoria 5%, Contrato por Tiempo Determinado 45%, Contratos por Locación de Obra 2% e IERIC 6%.</u> <u>Agrupamiento del personal.</u> Del total del personal el 29,40% se encuentra concentrado en el agrupamiento de profesionales y técnicos, el 38,96% en agrupamiento administrativo, el 23,19% en el agrupamiento servicios, el 5,81% lo integran el grupo de oficiales, oficial especializado, medio oficial y ayudante, del personal IERIC, y el 2,64% lo forman el personal de planta gabinete y los contratos por locación de obra. <u>Agrupamiento por áreas de trabajo.</u> El agrupamiento por áreas refleja que el 34% se concentra en la Gerencia General que desarrolla las actividades administrativas del IVC, le sigue la Gerencia de Reintegración Urbana y Social (villas) con el 16%, luego la Unidad de Administración de Beneficiarios con el 12%, la Gerencia Técnica con el 10%, la Gerencia Programas de Vivienda con el 9%, la Gerencia administración de Finanzas con el 6%, el Servicio Permanente de Asesoramiento Jurídico con el 4%, el Directorio con el 3%, la Unidad Banco de Inmuebles y Gestión Urbanística y la Unidad de Auditoría Interna con el 2% cada una de ellas, de los empleados del IVC. Nivel Educativo de los agentes del IVC. En lo que respecta a este tema, de acuerdo a los datos aportados por el Departamento de Personal del IVC, puede observarse que el 27% del personal cuenta con estudios universitarios, que el peso de agentes con estudios de postgrado es nulo. Asimismo, la mayor proporción de agentes se concentra en el agrupamiento que cuenta con estudios secundarios, el 33% y primario, el 27%, destacando un alto porcentaje de agentes de los cuales se desconoce el nivel de instrucción alcanzado, que representa el 11% sobre el total de agentes del IVC. Antigüedad del personal en el IVC. El 33% de la dotación del personal del IVC registra una antigüedad en la administración pública mayor a los 20 años, destacándose que el 48% se encuentra en la franja de 1 mes a 5 años de antigüedad en el organismo.
---------	---

	Edad del personal del IVC. El IVC tiene más del 50% de su personal en una franja etaria entre 45 a + 70 años. Crédito y gasto de los Recursos Humanos. En el año 2007, el crédito sancionado para el gasto en personal, inciso 1; equivalente a \$34.249.390,00 sufrió un incremento del 25.37%. Los incrementos del crédito de sanción se concentraron en el aumento de las partidas retributivas del personal de planta permanente y de los contratos de empleo público y corresponden a los incrementos salariales acordados por el GCBA para su personal y las liquidaciones correspondientes a personal que culminó su mandato ante el cambio de gobierno (liquidación de haberes, SAC, vacaciones no gozadas, informes de gestión), durante el año 2007. Luego el porcentaje de ejecución del inciso 1 alcanzó el 99.22%. La fuente de financiamiento de mayor incidencia en el inciso 1 corresponde a la del Gobierno de la Ciudad (82.75%). Inmuebles operativos del IVC. Los empleados del IVC desempeñan sus tareas en distintos inmuebles (entre los que se encuentran: edificios de oficinas, obradores y bases operativas) ubicados en las direcciones que se detallan a continuación: <u>Carlos Pellegrini 211</u>: Sede de las áreas de: Presidencia y Directorio, Gerencia General, Banco de Inmuebles y Gestión Urbanística, Gerencia de Recursos Humanos, Gerencia de Programas, Gerencia de reintegración Urbana y Social, Departamento de Seguridad <u>Carlos Pellegrini 179</u>: Unidad de Auditoría Interna, Gerencia de Finanzas y Administración, Subgerencia de Economía Financiera, Servicio Permanente de asesoramiento Jurídico. <u>Sarmiento 840</u>: Gerencia Técnica. <u>Carabelas 258</u>: Atención al Público, Unidad de Administración de Beneficiarios. <u>Berón de Astrada 5960</u>: Obrador Savio <u>J. Barros Pazos 1948</u>: Obrador Illía <u>Obrador Villa 1.11.14</u> <u>Obrador Av. Fernández de la Cruz 3255</u> <u>Depósito Castañares 2230</u> <u>Depósito Pergamino 952</u> <u>Evaluación de las Compras y Contrataciones del programa 20007.</u> En el ejercicio 2007 el programa llevó adelante 25 compras y contrataciones que implicaron un gasto de \$18.085.681,65. Como característica general se destaca que las mismas se distribuyeron de la siguiente manera (Ver Anexo II): ✓ 15 (quince) bajo el tipo de contratación directa. ✓ 7 (siete) licitaciones privadas. ✓ 3 (tres) licitaciones públicas.
--	--

	Las cuatro compras y contrataciones seleccionadas, que conformaron el 94.64% del monto total adjudicado tuvieron que ver con las tres Licitaciones Públicas y una Contratación Directa. Licitación Pública N° 01/07. Nota N° 13.017/06. Contratación de maquinaria vial y camiones. La Resolución N° 255/PD/07 autorizó el llamado de la Licitación Pública N° 01/07 según la Ley de contabilidad (Ley 14.467) y su Decreto reglamentario N° 5720/PEN/72. El monto del presupuesto oficial equivalió a \$980.528. Esta licitación fue adjudicada por Resolución 540/PD/07 Nota N° 13017/IVC/06, a la empresa Oscar Alberto Ibarra por un total de \$980.980 y un tiempo de duración del servicio equivalente a seis (6) meses. El objeto de la misma fue el <i>"...arrendamiento de camiones y equipos viales con personal especializado en su manejo, capacitados para traslado de personal de obra, la realización de trabajos de zanjeos, movimientos de suelo, carga, transporte y descarga de materiales, apertura y nivelación de calles para las distintas áreas del IVC..."</i>, habida cuenta que el IVC <i>"...no dispone del servicio de la maquinaria del motivo de la nota por lo que se considera conveniente generar un procedimiento de contratación por un tiempo estimado en 6 meses..."</i>. Licitación Pública N° 100/05. Nota N° 7586/05. Contratación de Servicios de desobstructores hidrocínéticos. Mediante la Disposición N° 166/PD/06, se llamó a Licitación Pública N° 100/05 <i>"Contratación del servicio de equipos de desobstructores hidrocínéticos"</i>. El presupuesto oficial inicial fue de \$1.684.000. El objeto de la licitación es la contratación de los servicios de limpieza y desobstrucción de sumideros, cámaras, nexos y conductos de los sistemas pluviales y cloacales, en Villas, Barrios Carenciados, Asentamientos y Núcleos Habitacionales Transitorios de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Se define como prestación del servicio de limpieza y desobstrucción de sumideros, cámaras, nexos y conductos a las tareas necesarias para el normal funcionamiento de la red en la zona que se determina. Licitación Pública N° 27/06 Nota N° 2984/06. Contratación de Seguridad Privada. Por medio de la Disposición N° 363/GG/07, se aprueba la documentación licitatoria y se llama a Licitación Pública N° 27/06 para la <i>Contratación y vigilancia con destino inmuebles de propiedad del IVC</i>, con un presupuesto oficial estimativo de \$9.160.825,00. El objetivo de la licitación: es <i>"...dar cobertura de seguridad a los distintos objetivos que en los últimos tiempos el IVC ha ido adquiriendo a través del desarrollo de distintas operatorias..."</i> ya que <i>"...la cantidad de personal del Departamento es insuficiente para la necesidad que se plantea..."</i>.
--	--

Contratación Directa N° 09/07 Nota N° 13.288/07. Contratación Solución Informática.

En el expediente de referencia y a requerimiento de la entonces Gerencia General, se tramitó la resolución de dos cuestiones: por un lado la aprobación del gasto ya efectuado por la compra realizada del sistema CONSIST S.A, ocurrida en el mes de diciembre del 2006 por un monto de \$281.325 y por otro lado, se tramitó la aprobación de la Contratación Directa a la empresa Consist. S.A., de la Consultoría Técnica especializada necesaria para garantizar el correcto funcionamiento del sistema de información elegido por lo que se solicita "...se dicte una contratación exclusiva por los 12 meses subsiguientes, según presupuesto adjunto a fs. 107 a 109, por un monto de \$387.200, correspondiente a un canon mensual de \$96.800 (en 4 meses), para contar con un año de garantía y mantener operativo al sistema total".

Evaluación de los Sistemas Informáticos.

Sistemas Centralizados					
Nombre del Sistema	Lenguaje de Programación	Desarrollador	Área que lo Utiliza	Función	
Sistema de Presupuesto	Power Builder	Se realizó con personal contratado por el IVC. Se actualizó la base de datos SYBASE.	Administración Económico Financiera	Armado y Seguimiento del Presupuesto	
Sistema de Contabilidad	R4 GL	Desarrollado por terceros. Entregó los programas fuentes.	Administración Económico Financiera	Registra asientos contables y emite listados	
Sistemas de Cuentas Corrientes	Herramientas Ofimáticas	Desarrollo propio	Subgerencia Contable	Registra estados de pagos de los beneficiarios	
Sistema de Escrituras	Power Builder		Escrituración y Notarial	Carga información de los distintos tipos de escrituras realizadas	
Sistema Histórico de Villas	Herramientas ofimáticas		Subgerencia de Asistencia Comunitaria.	Muestra información sobre personas censadas en villas de emergencia desde 1996	
Sistema de Mesa de Entradas	Java (antes estaba en Power Builder)	Desarrollo por Terceros. Consist Teleinformática SA	Todas las áreas	Seguimiento de todas las notas y expedientes caratulados del organismo	
Sistema de Resoluciones y seguimiento expedientes	Java (antes estaba en Power Builder)	Desarrollo propio	Subgerencia Administración General Administrativa	Registrar y realizar seguimiento de documentos que ingresan al organismo	
Sistema de Recaudación	Power Builder		Tesorería	Realiza impresión de recibos y genera archivo de pagos que sirve al sistema de cuentas corrientes	
Sistema de Emisión de Recibos de Tesorería	Power Builder		Administración Económico Financiera	Registra los pagos que son notificados por el Banco y los que se realizan en Tesorería	
Sistema de Registro de Beneficiarios	Java	Desarrollo por Terceros. Consist Teleinformática SA	Atención al Público	Permite cargar característica de la vivienda donde habita el grupo familiar, datos sociales del grupo familiar	
Pronto ERP	Visual Basic	Desarrollo por	Todo el organismo	Control de Stock y	

	Inventario, Compras y Activo fijo	SQL Server	Terceros. BDL Consultores		Manejo de Compras
	Sistema de Recaudación Bancaria	Script de Informix-Base de datos Cobol	Desarrollado por terceros.	Administración Económico Financiera	Seguimiento del pago de la cuota de los adquirentes al Banco Ciudad
	Sistema de Informes de Pagos Históricos de Adquirentes	Bajo Solaris - Script de Informix-Base de datos Cobol	Desarrollo propio	Informática para Administración Económico Financiera	Informes de Pagos Históricos de Adquirentes
	Sistema Envío de Novedades al Banco Ciudad	Rm Cobol 85		Subgerencia Informática	Devengamiento de adquirentes del IVC
	Sistema de Seguimiento de Facturas Terceros	Visual Basic	Desarrollado por terceros.	Administración Económico Financiera	Seguimiento de Facturas de Terceros
	Sistema de Licitaciones	Java	Desarrollo por Terceros. Consist Teleinformática SA	Compras y Evaluación de Ofertas	Manejo del proceso de licitación pública una vez preadjudicada.
	Sistema de Seguimiento de Obras	Java	Desarrollo por Terceros. Consist Teleinformática SA	El personal de área se resiste a usarlo	Seguimiento de obras que se llevan a cabo en el IVC: plazos de ejecución, presupuesto asociado, insumos, etc.
	Sistema de Sueldos	.Net	Desarrollado por terceros. Algoliq SA	Liquidación de Haberes y RRHH	Administración de RRHH y liquidación
	Sistema de Recursos Humanos	.Net		Liquidación de Haberes y RRHH	
	Sistemas fuera de uso.				
	Sistema Banco de Inmuebles	Power Builder	Fuera de uso	Fuera de uso	Sistema que almacenaba la información de las etapas de elaboración de los planos de viviendas
	MetaDocument Workflow	SQL Server	Desarrollo por Terceros. Abismo SRL	No implementado	
	Sistema de Ingreso al Organismo	Power Builder	Desarrollado por terceros.	Dado de baja	Registraba ingreso de visitantes
	Hardware, software y puestos de trabajo. La Subgerencia de Informática informa que el IVC cuenta con aproximadamente 560 puestos de trabajo. El inventario refleja 569 computadoras disponibles y el Directorio Activo que describe los usuarios que están habilitados para utilizar servicios de la red son, al momento del relevamiento, 439. Salvo algunas excepciones los puestos trabajan bajo el <i>dominio</i> CMV.				
Observaciones principales	<u>A los Recursos Humanos:</u> Inexistencia de políticas y planes definidos para la gestión integral				

	de los Recursos Humanos que se evidencian en: a) Indefinición de objetivos explícitos de políticas y planes para la gestión de los recursos. b) Inexistencia de objetivos y metas planificadas para el período. c) Inexistencia de indicadores que permitan el monitoreo y evaluación de los Recursos Humanos. d) Inexistencia de la definición actualizada de los descriptivos necesarios para los puestos de trabajo, perfiles. e) Inexistencia de registros sistemáticos que revelen el historial del personal. Debilidades e incumplimientos en la Estructura Orgánica. Inexistencia de Normas y Procedimientos actualizados en la gestión de Recursos Humanos. Inadecuado encuadre de las modalidades de contratación de personal de acuerdo a las tareas asignadas. Falta de integridad y coincidencia en la información brindada por la Gerencia de Recursos Humanos y el Departamento de Liquidación de Haberes del IVC. Inexistencia de una adecuada capacitación del personal en pos de los objetivos del organismo. Inexistencia de Evaluación de Desempeño al personal. Incumplimiento de la Ley Nacional N° 19.587. Dec. Reg. PEN 351/79. <u>A las Compras y Contrataciones efectuadas a través del programa 20007</u> Licitación Pública N° 01/07 Nota N° 13017/06. Contratación de maquinaria vial y camiones. a) Falta de documentación técnica que avale la contratación de las maquinarias correspondientes. b) Ineficiente planificación del Pliego de Condiciones Generales. c) Incumplimientos en el sistema de control previsto. Licitación Pública N° 100/05 Nota N° 7586/05. Contratación de Servicios de desobstructores hidrocínéticos. a) Debilidad y deficiencia en el sistema de control previsto por incumplimiento del PCP (Pliego de condiciones Particulares). b) Delegación indebida de cumplimiento de las tareas a los referentes de villas. El IVC ha delegado en los referentes de villa la firma de los remitos de cada servicio. Esta delegación además de inadmisibles implica el incumplimiento de la normativa vigente. En este sentido se observa que el IVC no ha cumplido con su obligación de realizar la inspección del servicio que ha contratado y sólo se ha remitido a indicar a la contratista a qué lugar concurrir (en caso de emergencia o sin ella), no realizando inspección alguna.
--	--

Contratación Directa N° 09/07 Nota N° 13288/07. Contratación Solución Informática, Empresa: Consist S.A.

- a) Ineficiente gestión y planificación de la compra.
- b) Inexistencia de estudios previos de factibilidad de la compra de distintos órdenes.
- c) El sistema comprado no responde a las necesidades expresadas en la justificación de la compra.
- d) Inexistencia de constancias de conformidad de la compra.
- e) Incumplimiento de aspectos incluidos en la Consultoría Técnica.

A los Sistemas Informáticos.

Tecnologías de la Información y red de datos.

Del Plan de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICs) y normas de administración de proyectos.

Ausencia de un Plan formalmente aprobado de TIC que permita una supervisión continua y directa de las tareas que se realizan y contengan un cronograma de las actividades del área, asignación de prioridades, recursos, sectores involucrados y la totalidad de las tareas a llevarse a cabo en el corto plazo, mediano y largo plazo.

De la Política formal de seguridad.

Si bien existen algunas rutinas y procedimientos, no existe una política formal de seguridad en la que se precise, entre otros, el compromiso de la dirección, la estructura, los recursos y el marco tecnológico y organizativo en que se desenvolverá la función. La política formal de seguridad debe estar acompañada de un Análisis de Riesgos formalmente aprobado.

Monitoreo de los procesos.

Los indicadores de desempeño para monitorear la gestión y las excepciones de las actividades de TI son escasos. No hay rutinas ni procedimientos formales de monitoreo de desempeño, tales como disponibilidad de red, visitas al sitio web del organismo, caídas de puestos de trabajo, etc.

Auditoría interna de sistemas.

La unidad de auditoría interna del organismo carece de especialistas en auditorías TICs. Los responsables de auditoría interna no reúnen todos los requisitos necesarios de competencia técnica para efectuar revisiones objetivas de los controles informáticos.

1.1.1. Organización y personal.

Plan de capacitación de los agentes.

No hay un plan formal para identificar las necesidades de capacitación para los agentes ni un plan estratégico definido por la subdirección para tal fin.

Control de operaciones y procesos.

	No existe documentación en la que se desarrolle y comunique políticas y procedimientos respecto a las actividades relacionadas al área de informática. 1.1.2. Programas (Software). <u>Control de Software Instalado.</u> No se dispone de un inventario de software instalado por puesto de trabajo que especifique la última fecha de actualización de las distintas versiones en uso. <u>Desarrollo, mantenimiento y adquisición de software.</u> No existe una metodología documentada ni aprobada para las actividades de desarrollo, mantenimiento o adquisición del software de aplicación. 1.1.3. De la red de datos. <u>Encriptación de información.</u> Si bien se ha comenzado a utilizar algunos niveles de encriptación aún no se ha evaluado ni analizado en profundidad la posibilidad de utilizar técnicas de encriptación de la información. La utilización de técnicas de encriptación de datos e información es necesaria para minimizar los riesgos de accesos indebidos o indeseados y de adulteración de la información; a la vez provee un mecanismo de autenticación del titular o autor de la misma. <u>Monitoreo de red local.</u> No se verifican procedimientos de seguimiento formal, sistemático y rutinario de la actividad de la red local. Tampoco hay registro formal de los incidentes que más frecuentemente se presentan. <u>Política de administración de la red.</u> Falta una política formal de asignación y estructurado de la red y los puestos de trabajo (ejemplo: sectorizar por número IP). <u>Plan de Contingencia, Plan de Evacuación y Plan de Recuperación de Desastres.</u> No existe en forma rutinaria, ni formal o informal un plan de contingencias, un plan de evacuación y un plan de recuperación de desastres con sus correspondientes pruebas periódicas y sistemáticas. Seguridad lógica <u>Políticas.</u> No existe una política de seguridad de la información formalmente aprobada. La falta de políticas formales de seguridad diluye la responsabilidad y favorece el acceso indebido o la posible pérdida de la información del IVC. Seguridad Física <u>Planta física del centro de cómputos: sala de servidores e instalaciones de la red.</u> <u>Sala de servidores.</u> La construcción cuenta con elementos inadecuados para tal fin, como
--	--

	ubicación de ventanas, puerta de madera y otros elementos combustibles. Además, se detectaron, en la sala, materiales de fácil combustión. El cableado eléctrico y de red se encuentra expuesto sobre el piso de la sala, muy propenso al daño. El suministro eléctrico no está estabilizado. El sistema de energía ininterrumpida (UPS) está fuera de uso, por lo tanto no están cubiertos la totalidad de los servidores, por lo que no tienen asegurado el cierre ordenado del sistema ante un corte de energía. No existe un listado formal de personas autorizadas a ingresar a la sala ni bitácora que detalle los eventos sucedidos. 1.1.4. Sistemas aplicativos. <u>Migración de aplicaciones.</u> Algunas migraciones de datos no se realizaron correctamente, por lo que en ocasiones se tiene que recurrir a las aplicaciones anteriores para obtener la información necesaria.
Conclusiones	Las áreas críticas seleccionadas del Programa Actividades Comunes del IVC presentan como común denominador la debilidad en la planificación, en la gestión de todos los recursos involucrados y en el sistema de control interno. Desde el punto de vista organizacional, a las debilidades propias del <i>sistema de organización funcional</i>, se le suma una permanente modificación de la estructura sin justificación aparente acompañada de una indefinición constante de las responsabilidades de los niveles inferiores, de la inexistencia ya sea de una adecuada capacitación en función de los objetivos de la organización y de la realización de la evaluación de desempeño necesaria para contribuir a la mejora constante del organismo. Todo ello influye negativamente en los resultados efectivos del IVC en función de sus objetivos principales (Ley 1251). Sus resultados señalan que: ✓ en el año 2007 la institución terminó la construcción de 604 viviendas y tuvo en ejecución 1169 lo que en principio muestra una relación de vivienda/empleo que oscila entre el 0.6 al 1.10 respectivamente. ✓ los gastos devengados del IVC referidos al personal, indican que a diciembre del 2007, el organismo gastó por empleado un promedio de \$ 44.196,89/año. ✓ la relación personal administrativo y servicios, respecto a los profesionales y técnicos alcanzó a 2.34, lo cual considerando el indicador expuesto por la última Auditoría FONAVI (del 2003-2004) es superior a la media del país ya que esta es de 1.22. ✓ El déficit habitacional de la CABA informado al 2001 (según censo habitacional e informes de la AGCBA) era superior a 86.000

	hogares. ✓ El IVC gasta más de \$ 12.000.000 en seguridad privada para proteger de la posible intrusión y daños a predios que se encuentran con obras en distintos estados de avance. En lo que respecta a las compras se evidenció de manera rotunda la inadecuada planificación de las mismas y el incumplimiento de los sistemas de control previstos en los mismos pliegos. Una mención aparte merece el procedimiento utilizado para la compra de la solución informática y la posterior consultoría técnica ya que luego de realizada la primera se alude a cuestiones de exclusividad para contratar la segunda y en este sentido esta AGCBA entiende que la compra de un software, los cursos de entrenamiento, los desarrollo a partir de esa herramienta y el soporte técnico son un solo hecho donde la consultoría técnica en su natural consecuencia. En lo que respecta a los Sistemas Informáticos, la falta de integración de los aplicativos utilizados en las dependencias del IVC, constituye un serio problema porque genera ineficiencia operativa, redundancias e inconsistencias en la información. Además atenta contra la integridad y la transparencia de la información: cuando ésta, se duplica se generan inconsistencias que producen incertidumbre.
--	---