



AUDITORÍA GENERAL
DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

Informe Final de Auditoría
Con Informe Ejecutivo

Proyecto N° 10.25.01
SISTEMAS DE RECAUDACIÓN ABL –
IMPUESTO INMOBILIARIO

Auditoría de Sistemas
Período 2024

BUENOS AIRES - JULIO 2026

AUDITORIA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

JEAN JAURES 220 - CIUDAD DE BUENOS AIRES

Presidenta

Dra. Mariana Inés GAGLIARDI

Auditores Generales

Dr. Juan José CALANDRI

Dra. Jorgelina Marisa CARNEVALE

Lic. Patricia Alejandra CASERES

Dr. Pablo CLUSELLAS

Lic. José Luis GIUSTI

Dr. Lisandro Mariano TESZKIEWICZ

Código de Proyecto: 10.25.01

Nombre del Proyecto Auditoría: Sistemas de Recaudación ABL - Impuesto Inmobiliario.

Tipo de auditoría: Sistemas.

Organismo auditado: Dirección General de Tecnología e Innovación (DGTI), de la Agencia Gubernamental de Ingresos Públicos (AGIP).

Objeto: Sistemas de Recaudación ABL - Impuesto Inmobiliario.

Objetivo: Evaluar el sistema de gestión del ABL – Impuesto Inmobiliario de la CABA, analizando la gestión, seguridad y calidad de la información en las bases de datos, la integración con otros sistemas y procesos productivos, la satisfacción de los usuarios, el cumplimiento de metas y objetivos operativos, y la eficiencia de sus indicadores de desempeño, con el fin de garantizar su confiabilidad, efectividad y adecuación a los fines institucionales y ciudadanos.

Alcance: Verificar los procesos y resultados de gestión y de la información del sistema de ABL – Impuesto Inmobiliario.

Jurisdicción / Unidad Ejecutora: Jurisdicción 60 – Ministerio de Hacienda y Finanzas(MHFGC) , y la Unidad Ejecutora 8618 Administración Gubernamental de Ingresos Públicos (AGIP).

Presupuesto: Programa 3 “Actividades Comunes” – Programa 85 “Desarrollo Tecnológico” – Programa 87 “Recaudación Tributaria”.

Período a Auditar: 2024

Director de Proyecto: N/A

Supervisor: Abg. Mariano Monzón Font

FECHA DE APROBACIÓN DEL INFORME: 15 DE JULIO DE 2026

APROBADO POR: UNANIMIDAD

INFORME EJECUTIVO

Lugar y fecha de emisión: Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 15 de julio de 2026

Código de Proyecto: 10.25.01

Denominación del Proyecto: Sistemas de Recaudación ABL - Impuesto Inmobiliario.

Tipo de Auditoría: Auditoría de Sistemas.

Dirección General: DG de Sistemas de Información.

Período bajo examen: 2024

Objeto de la Auditoría: Sistemas de Recaudación ABL - Impuesto Inmobiliario

Objetivo de la Auditoría: Evaluar el sistema de gestión del ABL – Impuesto Inmobiliario de la CABA, analizando la gestión, seguridad y calidad de la información en las bases de datos, la integración con otros sistemas y procesos productivos, la satisfacción de los usuarios, el cumplimiento de metas y objetivos operativos, y la eficiencia de sus indicadores de desempeño, con el fin de garantizar su confiabilidad, efectividad y adecuación a los fines institucionales y ciudadanos.

Alcance: Verificar los procesos y resultados de gestión y de la información del sistema de ABL – Impuesto Inmobiliario.

Limitaciones al Alcance: No existieron limitaciones al alcance.

Principales Observaciones:

Observación N° 1:

No pudo constatare la existencia de controles sistemáticos, integrales y automatizados orientados a garantizar la normalización, congruencia e integridad de la información en las bases de datos (BD) que soportan el proceso de recaudación del Impuesto Inmobiliario y ABL, a lo largo de sus distintas etapas. En particular, no se evidenciaron rutinas de conciliación de universos entre padrón, catastro y registros dominiales, ni controles de integridad sobre variables como superficies, valuaciones, así como tampoco mecanismos para detectar duplicidades, registros huérfanos, valores fuera de rango o inconsistencias entre sistemas.

Si bien se identificaron controles operativos y validaciones en procesos específicos, los mismos resultan parciales, mayormente manuales o externos a los sistemas centrales, y se orientan principalmente a la correcta ejecución de procesos más que a la calidad e integridad de los datos. Asimismo, no se acreditó la existencia de políticas formales, rutinas periódicas ni documentación técnica suficiente que sustente prácticas de control de calidad de datos, ni se facilitó acceso a entornos o información que permitiera su verificación.

Observación N° 2:

Se verifica que los sistemas core tributarios GIT y GISE presentan una política de gestión de credenciales diferenciada respecto del resto de la infraestructura tecnológica del organismo. Mientras los entornos gestionados mediante Active Directory (AD) aplican requisitos de autenticación más robustos conforme a los lineamientos definidos en la Guía de Seguridad Informática del Usuario de Sistemas de Información del organismo, los sistemas GIT y GISE — que procesan información vinculada al empadronamiento, valuaciones y liquidación del Impuesto Inmobiliario y ABL— utilizan parámetros de credenciales de menor exigencia.

Si bien el entorno mainframe administrado mediante RACF cuenta con controles adicionales de seguridad, tales como bloqueo ante intentos fallidos, expiración de contraseñas, administración centralizada de perfiles y trazabilidad de accesos, dichos controles no modifican la existencia de una política de credenciales diferenciada respecto del estándar definido para otros entornos tecnológicos del organismo.

Esta situación implica que sistemas de alta criticidad operen bajo un esquema de autenticación con requisitos menos exigentes que los establecidos para el resto de los entornos, incrementando la exposición al riesgo de accesos no autorizados y afectando potencialmente la confidencialidad e integridad de la información tributaria.

Cabe señalar que la plataforma tecnológica utilizada contempla mecanismos para implementar configuraciones de autenticación más robustas, por lo que la situación observada no respondería necesariamente a una limitación tecnológica de la infraestructura, sino a decisiones de configuración y/o compatibilidad de los sistemas asociados (GIT y GISE).

Observación N° 3:

No se proveyó evidencia documental que acredite la existencia de convenios de confidencialidad y/o acuerdos de no divulgación (NDA) suscriptos con la Unidad de Proyectos Especiales del Banco Ciudad ni con las consultoras intervinientes, cuyos recursos participan en tareas de desarrollo, mantenimiento y operación de los sistemas.

Asimismo, no se verifica la suscripción de dichos acuerdos a nivel individual por parte de las personas físicas pertenecientes a los proveedores — tanto de las consultoras como de la UPE del Banco Ciudad— que acceden a los sistemas y a la información del organismo, situación que adquiere mayor relevancia considerando la significativa rotación del personal técnico de las consultoras.

Por otra parte, en el caso del personal propio de AGIP, el compromiso de confidencialidad es remitido mediante correo electrónico, sin constancia formal de aceptación suscripta.

Esta situación evidencia debilidades en la formalización de obligaciones de confidencialidad, incrementando el riesgo de uso indebido o divulgación no autorizada de información sensible.

Observación N° 4:

Se verifica que la documentación formal disponible en materia de seguridad de la información resulta insuficiente y no evidencia un proceso

periódico de revisión, actualización y aprobación acorde con los cambios organizacionales, tecnológicos y de contexto de amenazas ocurridos.

En particular, la documentación suministrada corresponde a versiones emitidas durante el período 2017–2018, sin haberse proporcionado evidencia de revisiones posteriores ni de la aprobación formal de actualizaciones o documentación complementaria que refleje la situación operativa vigente.

Observación N° 5:

Se observa que el sistema GIT, en su carácter de núcleo central de procesamiento, opera sobre componentes tecnológicos de tipo legacy —esto es, sistemas desarrollados sobre tecnologías de larga data que continúan en uso— en un entorno mainframe con aplicaciones, entre otros, en COBOL, los cuales participan en procesos productivos e integraciones con otros sistemas. Si bien este tipo de arquitecturas se mantiene vigente en el sector financiero por su probada estabilidad y capacidad de procesamiento, su continuidad genera una tensión creciente frente a la rigidez de los entornos mainframe legacy, dificultando la agilidad necesaria para la evolución tecnológica del organismo.

Si bien no se evidencian afectaciones en la operatoria actual, la dependencia de estas tecnologías podría implicar, a mediano y largo plazo, desafíos en términos de evolución tecnológica, interoperabilidad, costos de mantenimiento crecientes, limitaciones funcionales, riesgos de seguridad asociados a vulnerabilidades conocidas, disponibilidad de recursos técnicos especializados y adopción de estándares modernos de desarrollo. La evaluación de alternativas de actualización progresiva y mecanismos de mitigación contribuyen a la sostenibilidad del ecosistema tecnológico.

Observación N° 6:

Se verifica la ausencia de integración sistémica entre los sistemas de la AGIP y los de la Dirección General de Registro de Obras y Catastro (DGROC), organismo que constituye la fuente primaria de la información relativa al estado parcelario. En particular, no se identificaron interfaces automatizadas ni mecanismos de interoperabilidad que permitan el intercambio directo de datos entre ambas reparticiones, realizándose la incorporación de información en el sistema GICE de manera parcial y manual por parte de la Subdirección General de Empadronamiento Inmobiliario (SDGEI) de la AGIP.

En este contexto, la ausencia de integración sistémica entre ambas áreas evidencia un bajo nivel de madurez en términos de integración tecnológica, en tanto prevalecen mecanismos manuales o semimanuales donde, conforme a buenas prácticas, deberían existir interfaces automatizadas de intercambio de información. Esta situación afecta la integridad y congruencia de la información catastral y catastral económica del GCABA, especialmente considerando que se trata de reparticiones que dependen de la misma Jefatura de Gobierno de la CABA.

Observación N° 7:

Se verifica que la AGIP no cuenta con acuerdos formales de nivel de servicio (SLA) ni instrumentos equivalentes suscriptos con la Dirección General de Registro de Obras y Catastro (DGROC) ni con el Registro de la Propiedad Inmueble de la Capital Federal (RPI), que regulen las condiciones de intercambio de información y operación de las integraciones entre los sistemas involucrados. Asimismo, se constató la inexistencia de un marco formal de gobernanza de

integraciones que establezca políticas, roles, responsabilidades y métricas para la administración y control de dichas interfaces.

En este contexto, no existen compromisos documentados respecto de tiempos de respuesta, niveles de disponibilidad, protocolos de escalamiento ni procedimientos de gestión ante incidentes. Adicionalmente, no se identificaron métricas objetivo ni mecanismos sistemáticos de monitoreo del desempeño de las integraciones, realizándose controles de estado de manera parcial y, en algunos casos, manual. Esta situación debilita la gobernanza de las integraciones, impide evaluar su desempeño y limita la capacidad de gestionar de manera proactiva la continuidad operativa y la calidad de los servicios asociados.

Observación N° 8:

Se observa que los sistemas de recaudación del Impuesto Inmobiliario y la Tasa de Alumbrado, Barrido y Limpieza (ABL) no cuentan con un esquema formal e integral para la medición sistemática del cumplimiento de metas, objetivos y niveles de satisfacción de los usuarios, ni con indicadores específicos que permitan evaluar de manera consistente la experiencia del usuario, su evolución en el tiempo y el cumplimiento de objetivos en materia de calidad del servicio.

Si bien la Subdirección General de Atención al Contribuyente cuenta con mecanismos de recopilación de información sobre consultas, reclamos y encuestas de satisfacción de los contribuyentes, utilizados para el seguimiento general de la atención al ciudadano, dichos mecanismos no se encuentran específicamente orientados a evaluar la experiencia de usuario respecto de los sistemas de recaudación analizados, sus formularios web y funcionalidades asociadas, ni permiten identificar de manera integral puntos críticos de los flujos digitales y oportunidades de mejora.

Esta situación limita la capacidad de la organización para medir el desempeño de los sistemas tributarios desde la perspectiva del usuario y tomar decisiones basadas en evidencia orientadas a la mejora continua del servicio.

Observación N° 9:

Se verifica que el área auditada cuenta con indicadores de seguimiento operativo vinculados a determinadas actividades de la administración tributaria. No obstante, no se evidenció la existencia de un esquema integral y formalizado de indicadores clave de desempeño (KPI) que permita evaluar el impacto de los sistemas en la eficiencia de la administración tributaria —tales como costo de recaudación, niveles de cumplimiento, productividad operativa o tiempos de procesamiento—. Esta situación limita la evaluación integral del desempeño, la identificación de oportunidades de mejora y la toma de decisiones basada en evidencia.

Conclusión/Dictamen:

El Impuesto Inmobiliario y la Tasa de Alumbrado, Barrido y Limpieza (ABL) constituyen una de las principales fuentes de recursos propios de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, por lo que los sistemas que soportan su determinación, liquidación y administración revisten un carácter estratégico para la gestión tributaria.

Como resultado de la auditoría realizada, se verificó que los sistemas analizados permiten sostener la operatoria del tributo y brindan soporte a los procesos principales de la administración tributaria. No obstante, la existencia de múltiples fuentes de información y circuitos paralelos debilita la consistencia del modelo de datos, cuando en términos conceptuales debería tenderse a una única fuente de verdad, considerando además que ambas áreas dependen del mismo Poder Ejecutivo. En este contexto, adquiere especial relevancia la formalización y seguimiento de Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA), conforme lo abordado en el Objetivo Específico 3 y en las Observaciones 6 y 7, como herramienta de gobernanza operativa y coordinación interáreas.

En materia de gestión de la información, se observaron oportunidades para fortalecer los controles orientados a garantizar la integridad y consistencia de los datos, así como la automatización de procesos de validación e integración entre los distintos sistemas involucrados. Asimismo, se verificó la necesidad de consolidar mecanismos formales de gobernanza en aspectos tales como la gestión de acuerdos de nivel de servicio y la actualización de la documentación de seguridad.

Respecto de la plataforma tecnológica, si bien el núcleo de procesamiento basado en tecnologías legacy continúa brindando un soporte estable para la operación actual, resulta conveniente planificar su evolución de manera gradual, considerando los desafíos que este tipo de entornos plantea en materia de mantenimiento, disponibilidad de recursos especializados, interoperabilidad y adaptación a nuevas necesidades del organismo.

Finalmente, la ausencia de indicadores integrales de desempeño y de mecanismos sistemáticos para medir la satisfacción de los usuarios limita la capacidad de evaluar el impacto de los sistemas, monitorear su evolución y orientar decisiones de mejora continua basadas en evidencia.

Palabras Claves: AGIP, Impuesto Inmobiliario, ABL, tributo, sistemas, mainframe.

ÍNDICE

JEAN JAURES 220 - CIUDAD DE BUENOS AIRES	2
I. OBJETO DE AUDITORIA.	11
II. OBJETIVO DE LA AUDITORIA.....	11
III. ALCANCE DEL EXAMEN.	12
IV.- LIMITACIONES AL ALCANCE.	14
V.- ACLARACIONES PREVIAS.....	14
Sistemas Recaudación ABL - Impuesto Inmobiliario. Dirección General de Tecnología e Innovación (DGTI) de la AGIP:	14
1.0 - Sistemas Recaudación ABL - Impuesto Inmobiliario. Introducción. DGTI. 14	
1.1 - Normativa - Estructura Orgánico-Funcional.....	20
1.2 - Organigrama.	21
1.3 - Competencia - Responsabilidades Primarias.	22
1.4 - Presupuesto – Jurisdicción – Programa.	23
1.5 - Procesos en los sistemas.	26
OBJETIVO ESPECÍFICO 1. Gestión de la Información. Controles sobre la información en cuanto a su normalización, congruencia e integridad en las Bases de Datos (DB).....	27
OBJETIVO ESPECÍFICO 2. Gestión de la Información. Políticas y medidas de protección de información en las Bases de Datos (DB), Convenios de Confidencialidad.	30
1. Estructuración de la seguridad:	30
2. Controles sobre la información:	32
3. Convenios de Confidencialidad y no Divulgación (NDA):	33
4. Documentación:	34
OBJETIVO ESPECIFICO 3. Complementación de procesos productivos e Integración con otros sistemas.	34
1. Sistemas internos.....	34
2. Sostenibilidad e integración tecnológica.....	34
3. Sistemas externos.....	36
4. Acuerdos de nivel de servicio (SLA).....	38
OBJETIVO ESPECÍFICO 4. Satisfacción del usuario y cumplimiento de metas y objetivos.....	39
OBJETIVO ESPECÍFICO 5. Indicadores Clave de desempeño (KPI).	43
VI.- OBERVACIONES.....	44
Observación OE1: Gestión de la Información. Controles sobre la información en cuanto a su normalización, congruencia e integridad en las Bases de Datos (DB). 44	
Observación N° 1:.....	44
Observaciones OE2: Gestión de la Información. Políticas y medidas de protección de información en las Bases de Datos (DB), Convenios de Confidencialidad.	45
Observación N° 2:.....	45

Observación N° 3:.....	45
Observación N° 4:.....	46
Observaciones OE3: Complementación de procesos productivos e Integración con otros sistemas.....	46
Observación N° 5:.....	46
Observación N° 6:.....	47
Observación N° 7 :.....	47
Observación OE4: Satisfacción del Usuario y Cumplimiento de Metas y Objetivos. 48	
Observación N° 8:.....	48
Observación OE5: Indicadores Clave de desempeño (KPI).	48
Observación N° 9:.....	48
VII.- RECOMENDACIONES.	49
Recomendación OE1: Gestión de la Información. Controles sobre la información en cuanto a su normalización, congruencia e integridad en las Bases de Datos (DB). 49	
Recomendación N° 1:	49
Recomendaciones OE2: Gestión de la Información. Políticas y medidas de protección de información en las Bases de Datos (DB), Convenios de Confidencialidad.	49
Recomendación N° 2:	49
Recomendación N° 3:	50
Recomendación N° 4:	50
Recomendación OE3: Complementación de procesos productivos e Integración con otros sistemas.....	50
Recomendación N° 5:	51
Recomendación N° 6:	51
Recomendación N° 7 :	51
Recomendación OE4: Satisfacción del Usuario y Cumplimiento de Metas y Objetivos.....	52
Recomendación N° 8:	52
Recomendación OE5: Indicadores Clave de desempeño (KPI).	52
Recomendación N° 9:	52
VIII.- CONCLUSIÓN.	53
ANEXO I.....	54

INFORME FINAL DE AUDITORÍA
“SISTEMAS DE RECAUDACIÓN ABL - IMPUESTO INMOBILIARIO”
PROYECTO N° 10.25.01

DESTINATARIO

Señora
Presidenta
Legislatura Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Dra. Clara Muzzio
S _____ / _____ D _____

En uso de las facultades conferidas por los artículos 131, 132 y 136 de la Ley 70 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y conforme a lo dispuesto en el artículo 135 de la Constitución de la Ciudad, la Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires ha procedido a efectuar una Auditoría de Sistemas en el ámbito de la repartición Dirección General de Tecnología e Innovación (DGTI) con el objeto detallado en el apartado siguiente.

I. OBJETO DE AUDITORIA.

Sistemas de Recaudación ABL - Impuesto Inmobiliario.

II. OBJETIVO DE LA AUDITORIA.

El Objetivo General de esta auditoria es:

Evaluar el sistema de gestión del ABL – Impuesto Inmobiliario de la CABA, analizando la gestión, seguridad y calidad de la información en las bases de datos, la integración con otros sistemas y procesos productivos, la satisfacción de los usuarios, el cumplimiento de metas y objetivos operativos, y la eficiencia de sus indicadores de desempeño, con el fin de garantizar su confiabilidad, efectividad y adecuación a los fines institucionales y ciudadanos.

Asimismo, se plantearon los siguientes Objetivos Específicos:

- **OE1: Gestión de la Información. Controles sobre la información en cuanto a su normalización, congruencia e integridad en las Bases de Datos (DB).**

Se analizarán los controles sobre la información en cuanto a su normalización, congruencia e integridad en las bases de datos (DB). Esto incluye la revisión de procesos que aseguren que los datos sean consistentes, completos y correctos a lo largo de todo el ciclo de vida de la información.

- **OE2: Gestión de la Información. Políticas y medidas de protección de información en las Bases de Datos (DB), Convenios de Confidencialidad.**

Se evaluarán las políticas y medidas de protección de la información en las bases de datos, incluyendo el cumplimiento de convenios de confidencialidad y normativas vigentes en materia de seguridad de la información. Se analizarán controles de acceso, encriptación, respaldo de datos y trazabilidad de acciones sobre la información.

- **OE3: Complementación de procesos productivos e Integración con otros sistemas.**

Se analizará el grado de integración del sistema con los procesos de otras reparticiones del GCABA y organismos nacionales, especialmente con los sistemas de Catastro (DGROC) y Registro de la Propiedad Inmueble (RPI). Se evaluará la interoperabilidad, la normalización de datos y la eficiencia en el intercambio de información entre sistemas.

- **OE4: Satisfacción del usuario y cumplimiento de metas y objetivos.**

Se relevarán los mecanismos existentes para medir la satisfacción del usuario, así como los indicadores y funcionalidades orientadas al cumplimiento de metas operativas. Se evaluará si el sistema emite informes o métricas periódicas que permitan el seguimiento de la efectividad y eficiencia de sus procesos.

- **OE5: Indicadores Clave de desempeño.**

Se identificarán y analizarán los indicadores de desempeño implementados para evaluar la eficiencia, eficacia y calidad de las funcionalidades del sistema. Se considerará la existencia de reportes periódicos, alertas y mecanismos de mejora continua.

III. ALCANCE DEL EXAMEN.

Verificar los procesos y resultados de gestión y de la información del sistema de Login miBA.

III.1.- Marco Normativo de la Auditoría de Sistemas:

Se utilizó el siguiente marco normativo y de buenas prácticas internacionales:

Nuevas Normas Básicas de Auditoría Externa¹ de la AGCBA y las Normas Básicas de Auditoría de Sistemas² de la AGCBA, la Ley 70 CABA, Ley 325 CABA y complementarias.

Normas COBIT 2019³ (Control Objectives for Information and related Technology) de la Information Systems Audit and Control Association (ISACA). Capítulo Buenos Aires.

Las normas y recomendaciones de Tecnologías de la Información (TI) establecidas por la ASINF (Res 177/ASInf/13⁴ y ampliaciones).

Las normas y recomendaciones de la Government Accountability Office (GAO)⁵ de los Estados Unidos.

III.2.- Procedimientos realizados.

Se remitió una nota de Inicio de Auditoría al Director General de la DG de Tecnología e Innovación (DGTI). Se realizó una reunión con el Director General, se presentó al equipo de trabajo, se explicó el alcance del proyecto, se aclararon temas relacionados y se acordaron los pasos a seguir.

Se envió una nota de pedido de información al área auditada inquirendo sobre su normativa, presupuesto, personal, funcionamiento, procesos, sistemas informáticos y tecnologías.

Se creó una carpeta compartida mediante la solución en la nube de Onedrive, otorgándose permisos de edición a los emails de los funcionarios y agentes del órgano dedicados a esta auditoría.

Se revisaron 3 Programas que afectan a los sistemas de recaudación de Impuesto Inmobiliario y ABL: Programa 3 “Actividades Comunes”, Programa 85 “Desarrollo Tecnológico”, Programa 87 “Recaudación Tributaria”; de la Jurisdicción 60 –Ministerio de Hacienda y Finanzas (MHFGC) - Unidad Ejecutora 8618 Administración Gubernamental de Ingresos Públicos (AGIP).

Se realizaron entrevistas con el Director de Homologación y Gestión de Datos y el Jefe de Departamento de Seguridad Informática, responsables de áreas operativas relacionadas con el objeto de esta auditoría.

¹ https://www.agcba.gob.ar/docs/norm_2024-10-07_normas-basicas-de-auditoria-externa.pdf [Accedido el 13/10/2025]

² https://www.agcba.gov.ar/web/doc/ni-normas_basicas_de_auditoria_sistemas.pdf [Accedido el 13/10/2025]

³ Normas COBIT 2019. <https://www.isaca.org/resources/cobit> [Accedido el 13/10/2025]

⁴ <https://boletinoficial.buenosaires.gob.ar/normativaba/norma/232269> y <https://boletinoficialpdf.buenosaires.gob.ar/util/imagen.php?idn=232269&idf=1> [Accedidos el 13/10/2025]

⁵ La Government Accountability Office (GAO) es la agencia de auditoría, evaluación e investigación del Congreso de los Estados Unidos. Su misión es apoyar la supervisión legislativa mediante informes independientes sobre el gasto público, la gestión gubernamental y la implementación de políticas federales. Sería el equivalente a la Auditoría General de la Nación (AGN) de Argentina. <https://www.gao.gov/> [Accedido el 17/04/2026]

Se solicitó al auditado la provisión de un entorno de pruebas y/o un *data warehouse* que permitiera el acceso a las bases de datos a efectos de realizar verificaciones y consultas específicas. No obstante, dicho ambiente no fue generado ni la información fue suministrada, lo que impidió la ejecución de pruebas sustantivas y la realización de chequeos sobre la integridad, congruencia y consistencia de los datos.

Se solicitaron y revisaron los informes de auditoría previos tanto de la AGCBA como de la Sindicatura General de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (SGCBA) y Unidades de Auditoría Interna de Ministerio o ente.

Se evaluó la información recibida y obtenida.

IV.- LIMITACIONES AL ALCANCE.

No existieron limitaciones al alcance.

V.- ACLARACIONES PREVIAS.

Sistemas Recaudación ABL - Impuesto Inmobiliario. Dirección General de Tecnología e Innovación (DGTI) de la AGIP:

1.0 - Sistemas Recaudación ABL - Impuesto Inmobiliario. Introducción. DGTI.

¿Qué es el ABL - Impuesto Inmobiliario?

El Impuesto Inmobiliario y la Tasa Retributiva de los Servicios de Alumbrado, Barrido y Limpieza, Mantenimiento y Conservación de Sumideros (ABL) conforman un tributo que grava a los inmuebles ubicados en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, constituyendo una de las principales fuentes de financiamiento del erario local.

Se trata de un tributo de carácter mixto⁶: por un lado, el Impuesto Inmobiliario, que se determina mediante la aplicación de una alícuota sobre el valor del inmueble; y por otro, la Tasa ABL, que se percibe como contraprestación por los servicios de alumbrado y de higiene urbana. En ambos casos, la Valuación Fiscal Homogénea (VFH)⁷ constituye la base imponible a partir de la cual se efectúa el cálculo de los respectivos importes.

⁶ Dentro del género Tributo se encuentran distintas especies, entre ellas: a) el impuesto, que se caracteriza por no requerir una contraprestación directa, ya que se funda en la capacidad contributiva del obligado (por ejemplo, el Impuesto Inmobiliario), b) la tasa, que sí tiene como causa el financiamiento de un servicio público concreto, divisible e individualizable prestado o puesto a disposición del contribuyente (como el Alumbrado, Barrido y Limpieza), c) las contribuciones especiales que se cobran cuando una actividad estatal genera un beneficio especial para determinados contribuyentes.

⁷ Es la valuación de todo inmueble que se obtiene considerando el valor económico y la ubicación geográfica, la importancia comercial de la zona y el valor real de la edificación según la categoría,

Este régimen se encuentra regulado por el Código Fiscal de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (texto ordenado 2025⁸ Ley CABA 6805⁹) Ley Tarifaria (Ley CABA 6806¹⁰). En este marco, la Valuación Fiscal Homogénea (VFH), determinada a partir de la información catastral, geográfica y económica, es remitida anualmente por la Subdirección General de Empadronamiento Inmobiliario (SDGEI) a la Legislatura para su consideración en el proceso de aprobación de la Ley Tarifaria.

A los fines del tributo:

- La partida inmobiliaria es el identificador único asignado a cada inmueble dentro del sistema tributario.
- La parcela constituye la unidad física y jurídica del catastro.
- La titularidad refiere a la vinculación del inmueble con su/s titular/es, conforme la información del Registro de la Propiedad Inmueble (RPI), integrada a los sistemas de AGIP.

¿Cuáles son los sistemas comprendidos?

➤ Gestión Integral Tributaria (GIT):

Es el sistema central (*core*¹¹) de la AGIP para la administración tributaria. Opera sobre arquitectura mainframe IBM (z/OS), con base de datos DB2, procesamiento *batch*¹² en COBOL y gestión de seguridad mediante RACF¹³.

destino, calidad y características. Esta valuación nunca deberá superar el 20% del valor de mercado de la propiedad. <https://www.agip.gob.ar/impuestos/inmobiliario-abl> [Accedido el 01/09/2025]

<https://boletinoficial.buenosaires.gob.ar/normativaba/norma/773499> [Accedido el 18/11/2025]

⁸ <https://documentosboletinoficial.buenosaires.gob.ar/publico/PE-DEC-AJG-AJG-116-25-ANX.pdf> pág. 175, arts. 371 y ss. [Accedido el 01/02/2026]

⁹ <https://boletinoficial.buenosaires.gob.ar/normativaba/norma/770500> y https://www.colegio-escribanos.org.ar/noticias/2024_12_27_CABA-6805-CODIGO-FISCAL.pdf [Accedido el 17/03/2026]

¹⁰ https://www.colegio-escribanos.org.ar/noticias/2024_12_27_CABA-6805-LEY-TARIFARIA.pdf y https://www.colegio-escribanos.org.ar/noticias/2024_12_27_CABA-6805-LEY-TARIFARIA-ANEXO.pdf [Accedido el 17/03/2026]

¹¹ En sistemas de información, *core* refiere al sistema central y crítico que soporta las funciones principales de la organización y del cual dependen el resto de las aplicaciones y procesos.

¹² El procesamiento *batch* es la ejecución automática de conjuntos de trabajos o transacciones agrupadas, sin intervención del usuario y generalmente en horarios programados.

¹³ RACF es el componente de seguridad de z/OS que centraliza la autenticación y autorización de usuarios, controlando el acceso a recursos del sistema y a objetos de DB2, el cual delega en él la gestión de permisos, de modo que las operaciones sobre tablas, esquemas o utilitarios pueden quedar condicionadas por perfiles RACF, permitiendo una segregación de funciones robusta y control uniforme en todo el mainframe. Esto implica que parte crítica de la seguridad de datos no está en la BD, sino en la capa de sistema.

<https://www.ibm.com/products/resource-access-control-facility> [Accedido 31/03/2026]

Los tributos se organizan en módulos específicos. Entre sus principales funcionalidades se destacan:

- Determinación del tributo (aplicación de alícuotas, topes, exenciones, etc.).
- Administración de cuentas corrientes, titularidades y beneficios fiscales.
- Generación de emisiones masivas del impuesto conforme la normativa vigente.
- Registro de pagos e imputación de obligaciones.
- Los perfiles de usuario se configuran mediante esquemas de autorización por roles, respetando el principio de segregación de funciones.

➤ Gestión Integral de Catastro Económico (GICE):

Sistema destinado al empadronamiento inmobiliario, que registra la información física, jurídica, económica y geográfica de los inmuebles. Es la base de datos catastrales en poder de la AGIP que alimenta al sistema GIT, resultando crítico para la determinación de la VFH y, en consecuencia, del tributo.

➤ Sistema Integral Administración de la Cobranza (SIAC):

Sistema *Legacy*¹⁴ que aún mantiene información histórica y ciertas funcionalidades residuales utilizadas por GIT. Se encuentra en proceso de desuso progresivo.

➤ GIDA (Gestión Integral Diferencia de Avalúo):

Sistema destinado a la gestión de diferencias de avalúo, permitiendo calcular, registrar y administrar deudas originadas en actualizaciones extemporáneas de la valuación fiscal de los inmuebles. Facilita el reprocesamiento de obligaciones cuando la base imponible no fue oportunamente actualizada.

➤ Portal Web de Consulta de Deuda y Emisión de Boletas de Impuesto Inmobiliario y ABL:

Interfaz web que consume servicios del sistema GIT, permitiendo la consulta de deuda y la emisión de boletas. Puede accederse mediante número de partida y datos adicionales de validación (dígito verificador), sin necesidad de autenticación completa.

¹⁴ En el ámbito tecnológico, “legacy” refiere a sistemas, aplicaciones o infraestructuras heredadas que continúan en uso pese a estar basadas en tecnologías obsoletas o desactualizadas. <https://www.techtarget.com/searchitoperations/definition/legacy-application> [Accedido el 01/04/2026]

Consulta de boletas, saldos y deuda

Partida 

Reingrese partida

☐ Cuento con el dígito verificador

! Por resguardo del secreto fiscal, las boletas obtenidas sin dígito verificador no contendrán los datos del contribuyente (nombre y dirección), ni la ubicación física del inmueble. Al ingresar dígito verificador, se obtiene la boleta con la ubicación física del inmueble.
En caso de requerir boleta con los datos completos del titular y del inmueble, ingrese con Clave Ciudad (MIBA).

☐ No soy un robot
Este sitio supera la cuota gratuita de reCAPTCHA Enterprise



Consultar

Ilustración 1 Consulta Web de boletas, saldos y deuda de Impuesto Inmobiliario y ABL

➤ Portal del Contribuyente (Web):

Plataforma que permite a los contribuyentes, mediante Clave Fiscal (nivel 3), acceder a su cuenta corriente tributaria consolidada, visualizar obligaciones, pagos, inmuebles asociados y gestionar trámites vinculados.

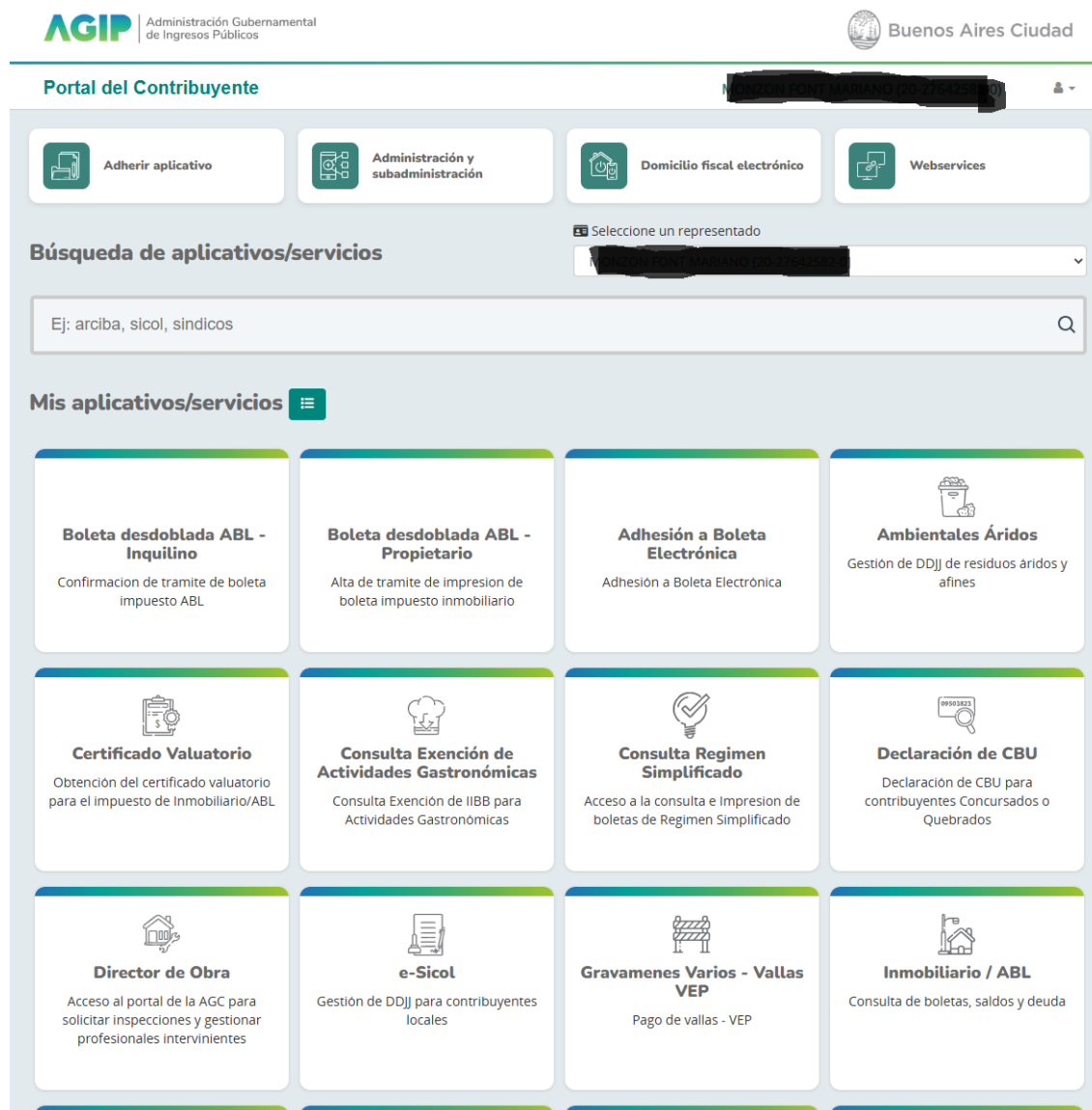


Ilustración 2 Portal del Contribuyente con diversos aplicativos/servicios adheridos, incluido "Inmobiliario / ABL"

Estos sistemas se integran entre sí y con sistemas externos de otras reparticiones del Gobierno de la Ciudad y organismos nacionales. Para mayor detalle, ver “Objetivo Específico 3. Complementación de Procesos Productivos e Integración de Sistemas”.

¿Dónde se encuentran alojado los sistemas y quién provee los servicios?

En materia de infraestructura, los sistemas se encuentran alojados en un datacenter propio de la AGIP, bajo la órbita del Departamento de Administración de Servidores. No se utilizan servicios provistos por la Agencia de Sistemas de Información (ASINF).

El centro de procesamiento principal se ubica en la calle Cochabamba, donde operan los ambientes de desarrollo, testing, homologación, preproducción y producción de los sistemas (GIT, GICE, entre otros).

Asimismo, existe un sitio de contingencia en la calle Uspallata, vinculado mediante mecanismos de replicación sincronizada, que permite garantizar la continuidad operativa ante eventuales contingencias.

La arquitectura tecnológica principal se basa en entorno mainframe IBM Z, destacándose:

Sistema operativo: z/OS

Base de datos: DB2

Monitores transaccionales: CICS

Seguridad: RACF

Backups: DFSHSM

El lenguaje predominante de desarrollo en este entorno es COBOL.

Desarrolladores y mantenedores:

s sistemas son desarrollados, mantenidos y operados tanto por las áreas y personal pertenecientes a la DGTI, como la Unidad de Proyectos Especiales (UPE) del Banco Ciudad y proveedores externos. En particular:

- La UPE del Banco Ciudad provee soporte técnico especializado en entorno mainframe y GIT.
- Empresas como EPIDATA S.A. y LEMONDATA S.A. participan en desarrollos front-end.
- AMÉRICA VIRTUAL S.A. interviene en desarrollos y mantenimiento del sistema GIT.

¿Quién es el propietario del Código fuente?

No se cuenta con el registro de la propiedad intelectual del sistema. No obstante, el código fuente es desarrollado en el ámbito de la AGIP, por lo que su titularidad corresponde al organismo.

En cuanto a su resguardo, los agentes que ingresan a la AGIP reciben un remito con una cláusula general de confidencialidad, no se advierte la implementación de acuerdos específicos (NDA) orientados a la protección del código fuente y otros activos críticos de información

1.1 - Normativa - Estructura Orgánico-Funcional.

El sujeto de la presente auditoría es la Dirección General de Tecnología e Innovación (DGTI)¹⁵ y depende directamente del Administrador General. Bajo su dirección solo se encuentra una única área, la Subdirección General de Sistemas.

La Subdirección General de Sistemas a su vez cuenta con 4 Direcciones (simples, que a su turno cuentan con Departamentos y Divisiones), 5 Departamentos y 6 Divisiones.

➤ **Dirección General de Tecnología e Innovación (DGTI).**

❖ **Subdirección General de Sistemas.**

- **Dirección de Tecnologías Informáticas:** Diseña y asesora sobre políticas, estrategias y proyectos tecnológicos para optimizar la gestión tributaria.
- **Dirección de Soporte Técnico:** Administra usuarios, equipos, insumos y brinda asistencia técnica sobre hardware, software y sistemas.
- **Dirección de Homologación y Gestión de Datos:** Define estándares, capacita y gestiona proyectos informáticos garantizando calidad y buenas prácticas.
- **Dirección de Desarrollo de Sistemas:** Diseña, desarrolla, mantiene y asesora sobre los sistemas informáticos de gestión y tributarios.
- **Departamento de Análisis y Control de Incidencias:** Coordina la gestión integral de incidencias y requerimientos de los sistemas, asegurando su operación, calidad, mejora continua y atención a usuarios.
- **Departamento de Control y Seguridad Edilicia:** Diseña, desarrolla, mantiene y asesora sobre los sistemas. Administra y controla los accesos, la seguridad física y el registro de actividades en el edificio, resguardando la integridad de los recursos y la información.
- **Departamento de Gestión Administrativa:** Brinda soporte administrativo centralizado, gestionando documentación, facturación y conformidades vinculadas a servicios informáticos.
- **Departamento de Seguimiento de Procesos:** Monitorea y controla el avance de tareas, procesos y proyectos, detectando desvíos y generando alertas para asegurar su cumplimiento.
- **Departamento de Seguridad:** Gestiona la seguridad lógica y física de los sistemas, implementando políticas, controles y monitoreo de eventos para proteger la información.
- **Departamento de Sistemas Informáticos Externos:** Planifica, coordina e implementa sistemas informáticos provenientes de áreas externas o convenios, asegurando su integración, desarrollo y cumplimiento de estándares.

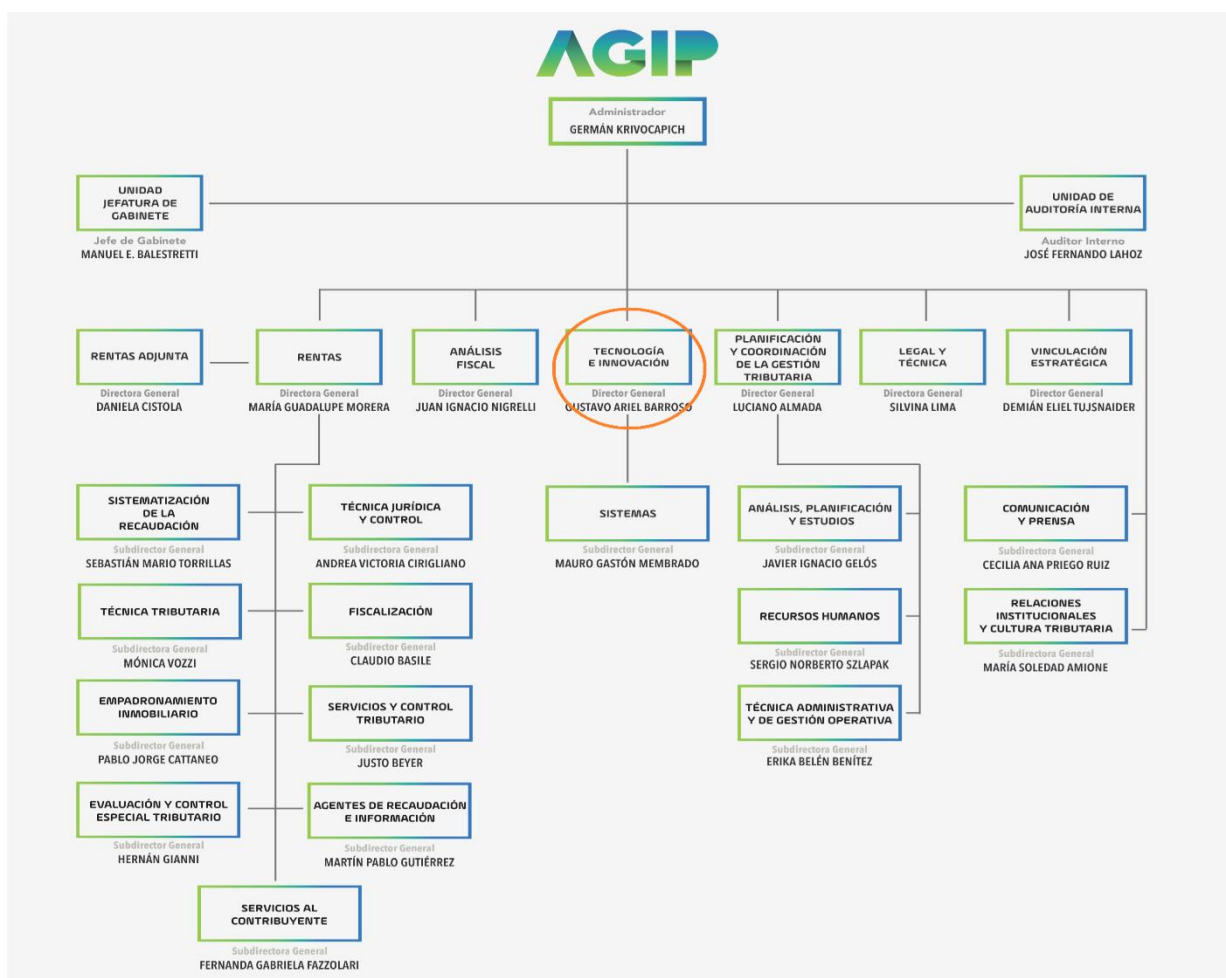
¹⁵ Conforme a la reestructuración establecida por la Resolución N° 59/2025 de la AGIP.
<https://boletinoficial.buenosaires.gob.ar/normativaba/norma/776043> [Accedido 14/11/2025] VER
RESO 65/2025 <https://boletinoficial.buenosaires.gob.ar/normativaba/norma/776049> y 125/2025
<https://boletinoficial.buenosaires.gob.ar/normativaba/norma/783998>

Marco normativo y los procedimientos internos.

- El Código Fiscal de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (texto ordenado 2025)¹⁶, se trata de la normativa de fondo que regula el ABL – Impuesto Inmobiliario.
- Ley CABA N° 6806¹⁷, ley tributaria de la ciudad correspondiente al ejercicio 2025, aprobada el 12/12/2024.
- La Resolución N° 311/2021 de la AGIP¹⁸ (RESOL-2021-311-GCABA-AGIP), que estableció la actual estructura de la DG de Tecnología e Innovación DGTI).

1.2 - Organigrama.

En la siguiente imagen se puede ver la ubicación de la DG de Tecnología e Innovación (DGTI) dentro de organigrama de la Agencia Gubernamental de Ingresos Públicos (AGIP).



¹⁶ <https://documentosboletinoficial.buenosaires.gob.ar/publico/PE-DEC-AJG-AJG-116-25-ANX.pdf> [Accedido el 01/09/2025]

¹⁷ https://buenosaires.gob.ar/sites/default/files/2025-04/LEY%20TARIFARIA%202025_77.pdf [Accedido el 01/09/2025]

¹⁸ <https://boletinoficial.buenosaires.gob.ar/normativaba/norma/582502> [Accedido el 01/09/2025]

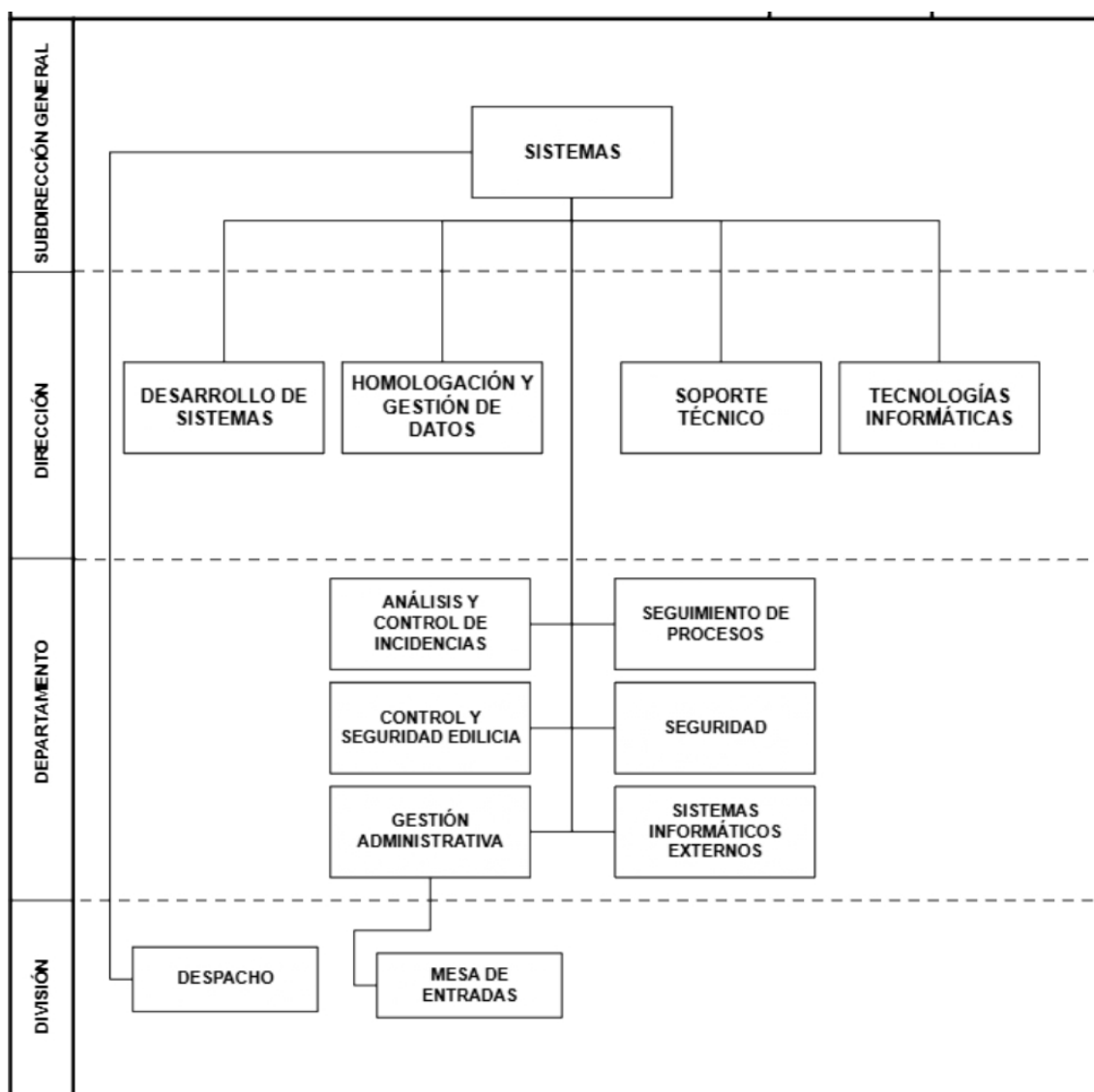


Ilustración 4 Organigrama Interno de la SubDirección General de Sistemas. Fuente: ANEXO III Resolución AGIP 59/2025.

1.3 - Competencia - Responsabilidades Primarias.

Las responsabilidades primarias de la DG Tecnología e Innovación (DGTI), fueron definidas por la Resolución AGIP 59/2025¹⁹ en su anexo III²⁰. Entre las más relevantes con el objeto de esta auditoría podemos destacar:

“Entender en la formulación y seguimiento del desarrollo de los planes de gestión del Organismo, formulación de los objetivos y metas institucionales establecidas, aportando la información necesaria para las evaluaciones que

¹⁹ <https://boletinoficial.buenosaires.gob.ar/normativaba/norma/776043> [Accedido el 27/11/2025]. La DGTI fue creada en este año 2025 en base a la anterior DG de Planificación y Control, con continuidad de su Director General.

²⁰ <https://documentosboletinoficial.buenosaires.gob.ar/publico/PE-RES-MHFGC-AGIP-59-25-ANX-2.pdf>

realice la Administración Gubernamental respecto del cumplimiento de los objetivos fijados.

Entender en el diseño, implementación y ejecución de los procedimientos de seguridad informática lógica y física asociada a los recursos de telecomunicaciones, hardware, software de base y software aplicativo.

Entender en la definición, evaluación y coordinación de los desarrollos y mantenimiento de los Sistemas de Gestión Tributaria de la Ciudad de Buenos Aires.”

Y entre las responsabilidades de la SubDirección General de Sistemas:

“Dirigir el desarrollo, implementación, operación y mantenimiento de los sistemas informáticos que operan en la Administración Gubernamental de Ingresos Públicos.

Promover la interrelación del Organismo con su entorno para el desarrollo de la informática y la tecnología en la Administración Gubernamental de Ingresos Públicos, facilitando el acceso a la información a los contribuyentes y terceros.

Definir, evaluar y coordinar los desarrollos y mantenimiento de los Sistemas de Gestión Tributaria de la Ciudad de Buenos Aires.”

1.4 - Presupuesto – Jurisdicción – Programa.

En la Ley de presupuesto 2024²¹, en la Jurisdicción 60 –Ministerio de Hacienda y Finanzas (MHFGC), y la Unidad Ejecutora 8618 Administración Gubernamental de Ingresos Públicos, existen 3 Programas que afectan a los sistemas de Recaudación ABL - Impuesto Inmobiliario:

Programa 3 “Actividades Comunes”: Entre cuyos objetivos se encuentran:

“a) Generar y mejorar los sistemas informáticos para la digitalización y automatización de procedimientos internos y de los trámites e intercambios con el/la contribuyente, con el fin de eficientizar y despapelizar al organismo.”

“c) Garantizar de forma eficiente el funcionamiento de los sistemas, la infraestructura informática y de comunicaciones, en un ambiente de seguridad interno y externo de la organización.”

Programa 85 “Desarrollo Tecnológico”: Donde se busca:

“- Potenciar a la AGIP en su gestión, a través de herramientas de Business Intelligence que permitirán contribuir a los Objetivos Estratégicos de la AGIP y facilitar un espacio de interacción entre los funcionarios/as del Organismo y el entorno tecnológico en donde se gestiona la Información; brindando la

²¹ https://static.buenosaires.gob.ar/sites/default/files/2024-11/60_Ministerio_de_Hacienda_y_Finanzas.pdf páginas 96 a 98, 107 a 109 y 113 a 118. [Accedido el 27/03/2026].

documentación necesaria en tiempo y forma de manera de asegurar la eficiencia para la toma de decisiones estratégicas, tácticas y operativas.”

“- Fomentar el uso de BIG DATA de esta manera poder realizar el análisis de información disponible y calidad del dato. Impulso y generación de fuentes de información internas y externas. Integración masiva de información para el enriquecimiento de bases administradas por AGIP y la detección de patrones, anomalías y la predicción de comportamiento.”

“Se fortalecerá el manejo de la información interna haciendo hincapié en la Gobernanza de Datos para garantizar el uso eficaz y eficiente de los mismos por parte de la Administración.”

Programa 87 “Recaudación Tributaria”: Que incluye como objetivos:

“-Realizar el análisis y evaluación del rendimiento y la eficiencia en la administración del sistema tributario,”

“Efectuar cruces constantes de información de la recaudación por impuesto con otros Organismos del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires,”

“Implementar la metodología que permita la continuidad del desarrollo de actividades consignadas a la elaboración y actualización del Valor Inmobiliario de Referencia (VIR), del Valor Locativo de Referencia (VLR) y Valor Fiscal Homogéneo (VFH), de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.”

Programa: 3 Actividades Comunes

Unidad Ejecutora: Administración Gubernamental de Ingresos Públicos
 Jurisdicción: 60.MINISTERIO DE HACIENDA y FINANZAS
 Finalidad: Administración Gubernamental
 Función: Administración fiscal

PRESUPUESTO FINANCIERO	
Inciso	IMPORTE
Principal	
Gastos en personal	14.744.038.587
Personal Permanente	13.615.006.839
Personal Transitorio	436.666.817
Asignaciones familiares	35.741.139
Asistencia social al personal	211.066.753
Gabinete de autoridades superiores	445.557.039
Bienes de consumo	66.399.555
Productos alimenticios, agropecuarios y forestales	8.333.298
Textiles y vestuario	3.616.124
Pulpa,papel, cartón y sus productos	12.671.887
Productos de cuero y caucho	109.136
Productos químicos, combustibles y lubricantes	4.424.567
Productos de minerales no metálicos	1.145.937
Productos metálicos	2.284.500
Minerales	40.926
Otros bienes de consumo	33.773.180
Servicios no personales	15.009.708.957
Servicios básicos	3.049.862.339
Alquileres y derechos	774.763.976
Mantenimiento, reparación y limpieza	6.141.588.299
Servicios profesionales, técnicos y operativos	2.177.750.148
Servicios Especializados, Comerciales y Financieros	720.978.980
Pasajes, viáticos y movilidad	43.317.538
Impuestos, derechos, tasas y juicios	838.993
Otros servicios	2.100.608.684
Bienes de uso	130.757.376
Construcciones	10.000.000
Maquinaria y equipo	112.330.462
Obras de arte, libros y elementos coleccionables	2.900.646
Activos intangibles	5.526.268
TOTAL	29.950.904.475

Programa: 85 Desarrollo Tecnológico

Unidad Ejecutora: Administración Gubernamental de Ingresos Públicos
Jurisdicción: 60.MINISTERIO DE HACIENDA y FINANZAS
Finalidad: Administración Gubernamental
Función: Administración fiscal

PRESUPUESTO FINANCIERO	
Inciso	
Principal	IMPORTE
Gastos en personal	4.847.969.657
Personal Permanente	4.709.920.360
Personal Transitorio	57.463.919
Asignaciones familiares	11.241.740
Asistencia social al personal	69.343.638
Pulpa,papel, cartón y sus productos	7.627.788
Productos químicos, combustibles y lubricantes	19.365.218
Productos de minerales no metálicos	27.285
Productos metálicos	40.926
Otros bienes de consumo	56.297.178
Servicios no personales	11.302.063.371
Mantenimiento, reparación y limpieza	1.813.291.145
Servicios Especializados, Comerciales y Financieros	7.850.544.081
Otros servicios	1.638.228.145
Bienes de uso	15.189.705.537
Maquinaria y equipo	7.272.503.337
Activos intangibles	7.917.202.200
TOTAL	31.423.096.960

Programa: 87 Recaudación Tributaria

Unidad Ejecutora: Administración Gubernamental de Ingresos Públicos
Jurisdicción: 60.MINISTERIO DE HACIENDA y FINANZAS
Finalidad: Administración Gubernamental
Función: Administración fiscal

PRESUPUESTO FINANCIERO	
Inciso	
Principal	IMPORTE
Gastos en personal	24.242.186.273
Personal Permanente	22.804.489.910
Personal Transitorio	946.075.449
Asignaciones familiares	57.690.778
Asistencia social al personal	346.860.626
Gabinete de autoridades superiores	87.069.510
Bienes de consumo	6.755.447
Productos alimenticios, agropecuarios y forestales	1.879.614
Textiles y vestuario	682.109
Pulpa,papel, cartón y sus productos	2.258.606
Productos de cuero y caucho	40.926
Productos químicos, combustibles y lubricantes	115.004
Productos de minerales no metálicos	175.165
Productos metálicos	323.729
Minerales	2.864
Otros bienes de consumo	1.277.430
Servicios no personales	14.149.133.678
Servicios básicos	1.959.137.960
Alquileres y derechos	109.136
Mantenimiento, reparación y limpieza	2.514.469
Servicios Especializados, Comerciales y Financieros	9.608.959.879
Pasajes, viáticos y movilidad	21.080.407
Impuestos, derechos, tasas y juicios	409.265
Otros servicios	2.556.922.562
Bienes de uso	827.600.756
Maquinaria y equipo	237.326
Obras de arte, libros y elementos coleccionables	79.110
Activos intangibles	827.184.320
TOTAL	39.225.576.154

1.5 - Procesos en los sistemas.

El proceso de recaudación del ABL – Impuesto Inmobiliario comprende múltiples etapas interrelacionadas y es transversal a distintas Direcciones Generales de la AGIP, con fuerte soporte en los sistemas GICE (gestión catastral) y GIT (gestión tributaria), entre otros aplicativos complementarios.

Las etapas del ciclo de recaudación ABL - Impuesto Inmobiliario pueden sintetizarse de la siguiente manera:

1. Empadronamiento y registro.

Comprende la carga, actualización y mantenimiento de la información catastral de los inmuebles: superficies, destino, características constructivas, valuaciones y datos jurídicos. Se gestiona en el sistema GICE, incluyendo el alta de partidas inmobiliarias (nuevas construcciones, subdivisiones, unificaciones, etc.) y la actualización de titularidad, en integración con el Registro de la Propiedad Inmueble (RPI).

Esta etapa es responsabilidad de la Subdirección de Empadronamiento Inmobiliario (SDGEI), e incluye la parametrización necesaria en el sistema para su posterior tratamiento tributario.

2. Determinación de la base imponible (VFH).

A partir de la información catastral registrada, se realiza el cálculo de la Valuación Fiscal Homogénea (VFH), que constituye la base imponible del tributo. Este proceso involucra tareas técnicas de procesamiento de datos, generación de archivos intermedios y validaciones por parte de las áreas competentes.

Una descripción detallada del cálculo de la VFH se incluye en el Anexo I.

3. Liquidación del tributo.

Sobre la base imponible determinada, se aplican las alícuotas, coeficientes, topes, mínimos y demás parámetros establecidos en el Código Fiscal y la Ley Tarifaria vigente. Asimismo, se contemplan exenciones totales y parciales, tales como: inmuebles del Estado, entidades religiosas, jubilados y pensionados bajo determinadas condiciones, entre otros casos previstos normativamente.

Como resultado, se generan las liquidaciones del impuesto, registradas en el sistema para su posterior emisión y cobro. El detalle normativo de esta etapa se desarrolla en el Anexo I.

4. Emisión de boletas y notificación.

Se efectúa la emisión de las boletas de pago exclusivamente en formato electrónico²², incluyendo la determinación de vencimientos, códigos de pago y canales habilitados. La notificación al contribuyente se realiza a través de los

²² A partir de abril de 2026 se discontinúa la emisión de boletas en formato papel.

medios digitales disponibles, tales como el domicilio fiscal electrónico y el correo electrónico.

5. Cobro y registración.

Comprende la percepción del tributo a través de los distintos medios de pago habilitados (entidades bancarias, plataformas electrónicas, agentes de cobro, etc.) y su posterior registración en el sistema GIT, incluyendo la conciliación de pagos y su imputación a las obligaciones correspondientes.

6. Gestión de deuda y fiscalización.

Incluye la identificación de obligaciones impagas, el cálculo de recargos e intereses, la generación de intimaciones y la gestión de planes de facilidades de pago. En casos de incumplimiento persistente, se inicia la ejecución fiscal. Asimismo, se desarrollan tareas de fiscalización para detectar inconsistencias o incumplimientos materiales.

7. Control, monitoreo y resolución de reclamos.

Se realizan controles internos, conciliaciones entre sistemas y monitoreo del proceso de recaudación. Ante errores o inconsistencias, se efectúan reliquidaciones y ajustes. También se atienden y resuelven los reclamos de los contribuyentes, lo que puede implicar la revisión de datos catastrales, bases imponibles o liquidaciones.

En todo el proceso interviene la Dirección General de Tecnología Informática (DGTI), que actúa como soporte transversal y columna vertebral de los sistemas involucrados. No obstante, su rol excede el mero soporte técnico, dado que en la práctica participa activamente en la definición, implementación y operación de los procesos críticos de recaudación, en estrecha articulación con las áreas funcionales del organismo.

OBJETIVO ESPECÍFICO 1. Gestión de la Información. Controles sobre la información en cuanto a su normalización, congruencia e integridad en las Bases de Datos (DB).

En el presente objetivo se analizó la existencia —o ausencia— de controles sistemáticos sobre la normalización, congruencia e integridad de la información contenida en las bases de datos que sustentan el proceso de recaudación del Impuesto Inmobiliario y ABL, considerando las distintas etapas que lo componen.

En la etapa de **empadronamiento y registro**, se verificó la ausencia de controles estructurados orientados a validar la consistencia de los universos de datos. En particular, no se evidenciaron procesos de conciliación entre la cantidad de parcelas catastrales, las partidas fiscales y las matrículas del Registro de la Propiedad Inmueble, universos que, por su naturaleza, deberían guardar correspondencia o, en su defecto, contar con desvíos debidamente justificados.

Del mismo modo, no se observaron controles de integridad sobre las superficies declaradas, tales como la comparación entre la superficie de las parcelas, la superficie construida y su agregación respecto del total de la jurisdicción. Asimismo, no se relevaron rutinas sistemáticas ni eventuales de cruce y contraste de información entre organismos como la DGROC y la AGIP, lo que limita la detección oportuna de inconsistencias estructurales en el padrón.

En relación con la **determinación de la base imponible (VFH)**, no se evidenció la implementación de controles automáticos o sistemáticos destinados a detectar valores fuera de rangos esperados o inconsistencias en los componentes que intervienen en su cálculo. No obstante, se constató la existencia de un circuito de validación operativa que involucra a distintas áreas, en el cual la DG de Tecnologías e Innovación procesa la información proveniente del sistema GICE, genera archivos intermedios y los somete a validación por parte de la Subdirección de Empadronamiento Inmobiliario (SDGEI). En caso de detectarse inconsistencias, el proceso se retrotrae para su corrección, y una vez validado, el archivo es promovido al sistema GIT para su impacto en la liquidación.

Si bien este procedimiento introduce instancias de control, las mismas dependen en gran medida de intervenciones manuales y no constituyen un esquema integral ni automatizado de aseguramiento de la calidad de los datos.

Ello, sin perjuicio de que el auditado informó la existencia de procesos de integración entre los sistemas GICE y GIT que contemplan validaciones sobre la información entrante, incluyendo mecanismos de rechazo de inconsistencias en el marco del proceso de carga, así como la realización de procesos de revisión y conciliación entre ambos sistemas efectuados en forma periódica, orientados a verificar la consistencia del inventario de partidas inmobiliarias. Asimismo, el auditado manifestó que, durante el proceso de actualización anual de valuaciones, se realizan validaciones masivas y controles de coherencia, los cuales permitirían corregir inconsistencias detectadas previo a la liquidación del tributo, sin que ello implique la existencia de un esquema integral de control de calidad de datos a nivel transversal del sistema.

En la etapa de **liquidación del tributo**, tampoco se relevaron controles orientados a la detección sistemática de valores anómalos. Se identificaron, sin embargo, prácticas de validación en entornos de preproducción mediante muestreos aleatorios y representativos, con el objetivo de verificar la consistencia entre partidas de características similares.

Asimismo, los procesos de ejecución contemplan controles propios del procesamiento, tales como validaciones de totales, fechas y generación de alertas ante inconsistencias, incluyendo notificaciones automáticas a usuarios y analistas. Sin perjuicio de ello, estos controles se encuentran enfocados principalmente en asegurar la correcta ejecución de los procesos y no en garantizar la integridad lógica del universo de datos ni la detección de inconsistencias estructurales.

En cuanto a la **emisión de boletas y su notificación**, no se obtuvo evidencia suficiente que permita acreditar la existencia de controles específicos que aseguren la integridad entre la liquidación efectuada, la deuda generada y la documentación emitida, ni mecanismos que verifiquen la unicidad o consistencia de los comprobantes.

En la etapa de **cobro y registración**, se verificó la existencia de controles asociados a los procesos de interfaz con las entidades recaudadoras, particularmente en lo referido a la conciliación de totales de registros e importes, controles de integridad de archivos y validaciones contra registros internos. Asimismo, se contemplan mecanismos de gestión de remesas no conformadas, las cuales son informadas para su posterior análisis y corrección.

No obstante, no pudo verificarse la existencia de controles orientados a asegurar la integridad del stock de deuda, tales como la detección de deudas sin partida asociada u otras inconsistencias entre los distintos componentes del sistema.

Respecto de las etapas de **gestión de deuda, fiscalización, control, monitoreo y resolución de reclamos**, no se relevaron controles sistemáticos ni rutinas de auditoría de datos que permitan identificar inconsistencias, duplicidades o desvíos estructurales en la información. Tampoco se evidenció la utilización de los reclamos como insumo para retroalimentar procesos de mejora en la calidad de los datos.

A **nivel general**, se identificó que el auditado no proveyó un entorno de pruebas, data warehouse, ni acceso a las bases de datos que permitiera la realización de verificaciones sustantivas sobre la integridad, congruencia y calidad de la información. En consecuencia, el equipo de auditoría no pudo ejecutar consultas destinadas a detectar situaciones tales como duplicación de partidas, desincronización entre sistemas (por ejemplo, entre GIT y GICE), existencia de registros huérfanos en la base de deuda, duplicidad de contribuyentes, presencia de campos clave con valores nulos, valores fuera de rangos razonables, inconsistencias en exenciones o ausencia de trazabilidad en los cambios de información. Asimismo, no se acreditó la existencia de políticas formales ni de prácticas sistemáticas orientadas a la realización de este tipo de controles.

Al respecto, el auditado indicó que las estructuras de datos contemplan claves primarias y/o mecanismos relacionales que contribuirían a reducir la duplicación de registros y a favorecer la coherencia entre entidades, lo cual refiere a controles de integridad a nivel de diseño de base de datos, sin que ello implique la existencia de controles sustantivos de calidad de datos sobre la información efectivamente almacenada y procesada.

Adicionalmente, se constató que diversos controles son realizados por áreas funcionales externas a los sistemas *core*, a partir de exportaciones de datos en formatos planos (.txt o .csv) o planillas de cálculo (.xls o .xlsx), lo cual introduce riesgos en términos de integridad, trazabilidad y oportunidad de la información, además de limitar la automatización de los controles. En este

sentido, no se evidenció la participación sistemática de las áreas técnicas en la implementación de controles automatizados dentro de los sistemas, aun cuando dichas áreas realizan verificaciones por fuera de los mismos.

Además, el área auditada afirmó la disponibilidad de reportes estadísticos orientados a la detección de irregularidades, los cuales son generados a demanda de los usuarios.

Por último, cabe señalar que el auditado no proporcionó documentación técnica relevante para el análisis, tales como modelos de datos, diccionario de datos, definiciones de reglas de negocio o documentación de procesos, lo que dificulta la comprensión integral del diseño y organización de la información de los sistemas y limita la capacidad de evaluar adecuadamente su calidad y consistencia.

En función de lo expuesto, se concluye que no se evidencian controles sistemáticos, integrales y automatizados que garanticen la normalización, congruencia e integridad de la información a lo largo de todo el proceso de recaudación, observándose que los controles existentes resultan parciales, mayormente manuales y, en muchos casos, externos a los sistemas que gestionan la información.

Por lo expuesto, se formula la Observación N° 1

OBJETIVO ESPECÍFICO 2. Gestión de la Información. Políticas y medidas de protección de información en las Bases de Datos (DB), Convenios de Confidencialidad.

1. Estructuración de la seguridad:

La gestión de identidades y accesos a nivel de estaciones de trabajo y dominio se articula mediante IBM Security Verify (Access Manager) ²³ en integración con Active Directory (AD) ²⁴, correspondiendo este último a un dominio específico de AGIP, independiente del dominio del GCBA.

En el entorno mainframe, el esquema de seguridad se sustenta principalmente en RACF, como componente central en plataforma IBM z/OS, constituyendo el control central que regula el acceso a programas y recursos del sistema, tanto en ejecuciones vía CICS como mediante procesos directos en GIT. Complementariamente, existen tablas de seguridad propias del sistema GIT y mecanismos de control a nivel de IBM DB2 para z/OS.

En este contexto, los permisos sobre bases de datos son administrados por los DBA, quienes únicamente pueden otorgar accesos a usuarios nominales,

²³ <https://docs.verify.ibm.com/gateway/docs/verify-access> [Accedido 31/03/2026]

²⁴ Active Directory es un servicio de directorio de Microsoft que centraliza la gestión de identidades, autenticación y autorización de usuarios y recursos dentro de una red. <https://learn.microsoft.com/en-us/windows-server/identity/ad-ds/get-started/virtual-dc/active-directory-domain-services-overview> [Accedido 31/03/2026]

coexistiendo asimismo usuarios técnicos o de sistema. La creación de estructuras de datos corresponde a los DBA, mientras que la definición y administración de accesos es gestionada por el área de Seguridad Informática, mediante módulos específicos por ambiente, con centralización en RACF.

Las altas, bajas y modificaciones de usuarios en DB2 y GIT son gestionadas por el área de Seguridad Informática a través de RACF. La asignación efectiva de permisos requiere una secuencia de configuraciones que incluye su definición en RACF y su posterior vinculación en las tablas de seguridad e identidad del sistema GIT. Este esquema se replica para otros sistemas *core*, como GICE.

Los accesos externos (por ejemplo, a través de Clave Ciudad) se canalizan mediante módulos específicos de autenticación.

Desde el punto de vista operativo, la ejecución de procesos se realiza mayormente en modalidad *batch* mediante Control-M, que administra la planificación y ejecución de *jobs*. Dichos procesos generan reportes diarios, cuyos registros (logs) son centralizados en un fileservidor y posteriormente resguardados en un repositorio con fines de auditoría. Se informó asimismo la implementación en curso de herramientas de tipo CIEM para fortalecer el control de accesos y privilegios.

No obstante lo expuesto, se identifica una brecha relevante entre la política de contraseñas aplicada al sistema *core* tributario GIT y la vigente en el resto de la infraestructura. Mientras el Active Directory (AD) establece contraseñas de entre 10 y 16 caracteres con renovación obligatoria anual, el sistema GIT —que procesa información crítica como empadronamiento, valuaciones y liquidaciones del Impuesto Inmobiliario y ABL— aplica requisitos menos exigentes.

Si bien el entorno mainframe administrado mediante RACF incorpora controles complementarios de seguridad, tales como bloqueo ante intentos fallidos, expiración de contraseñas, administración centralizada de perfiles y trazabilidad de accesos, se verifica que la política de credenciales aplicada al sistema GIT no se encuentra alineada con los requisitos definidos para otros entornos tecnológicos del organismo.

En este sentido, la Guía de Seguridad Informática del Usuario de Sistemas de Información de AGIP (GU0101, v2.0) establece como requisito mínimo contraseñas de al menos 10 caracteres, incluyendo mayúsculas, minúsculas, números y caracteres especiales, condiciones que no son cumplidas por el sistema GIT. Esta disparidad implica que el sistema de mayor criticidad opera con un nivel de protección inferior al definido por la propia normativa interna.

Por otra parte, si bien se informó la existencia de un plan de implementación de una nueva solución de IBM Security Verify (Access Manager) orientada a fortalecer la gestión de accesos, dicha iniciativa no contempla actualmente la unificación de políticas de contraseñas ni alcanza a los

componentes *legacy* desarrollados en COBOL que conforman el *backend* del sistema GIT.

Esto da origen a la Observación N° 2.

2. Controles sobre la información:

Con el objetivo de preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información almacenada en bases de datos, se implementan diversos controles.

Los controles de acceso se basan en la restricción a usuarios, aplicaciones o servicios que lo requieran, aplicando el principio de mínimo privilegio. El acceso se encuentra protegido mediante credenciales y mecanismos de autenticación centralizados (Active Directory - LDAP²⁵).

Se mantiene la segregación de ambientes entre desarrollo, testing, homologación y producción.

En relación con los controles de procesamiento, los sistemas incorporan validaciones y controles de consistencia de datos en sus rutinas, tanto en procesos de actualización como en la generación de reportes. Dichos controles incluyen verificaciones de totales, fechas y detección de inconsistencias, generando salidas de error o alertas dirigidas tanto a equipos técnicos como a usuarios funcionales. Asimismo, los procesos *batch* administrados por Control-M contemplan controles adicionales sobre parámetros de ejecución y archivos de entrada/salida, incluyendo notificaciones automáticas por correo electrónico.

En materia de respaldo y recuperación, se implementan procedimientos automáticos de backup y mecanismos de recuperación ante fallas. Asimismo, se registran y resguardan logs tanto de accesos como de eventos de negocio del sistema GIT, los cuales son almacenados en repositorios centralizados a efectos de su trazabilidad, auditoría y eventual análisis.

El auditado informó que se realizan diariamente, mediante procesos automatizados en Control-M²⁶, controles sobre usuarios inactivos y permisos en RACF. Los logs de estas tareas también son almacenados. Asimismo, se encuentra en proceso de implementación una solución de tipo SIEM²⁷.

²⁵ LDAP es un protocolo estándar de aplicación que permite acceder y gestionar servicios de directorio distribuidos para consultar y modificar información sobre usuarios y recursos en una red. <https://www.rfc-editor.org/rfc/rfc4511> [Accedido 31/03/2026]

²⁶ Control-M es una plataforma de automatización de cargas de trabajo, desarrollada por BMC Software, que permite planificar, ejecutar y monitorear procesos batch de forma centralizada en entornos multiplataforma, incluyendo mainframe (z/OS) y sistemas distribuidos (Linux, Unix, Windows) y entornos cloud. <https://www.bmc.com/it-solutions/control-m.html> [Accedido 31/03/2026]

²⁷ SIEM (Security Information and Event Management) es una solución que centraliza, correlaciona y analiza en tiempo real eventos y registros de seguridad provenientes de múltiples sistemas para detectar incidentes y facilitar la respuesta. <https://www.ibm.com/think/topics/siem> [Accedido 31/03/2026]

No obstante, se informó que las bajas de personal externo (consultoras) no siempre son comunicadas en forma oportuna al área de sistemas, lo que genera una ventana de exposición entre el cese efectivo de funciones y la revocación de accesos.

3. Convenios de Confidencialidad y no Divulgación (NDA²⁸):

En el desarrollo, mantenimiento y operación de los sistemas intervienen actores externos, incluyendo la Unidad de Proyectos Especiales del Banco Ciudad y las consultoras EPIDATA S.A., LEMONDATA S.A. Y AMÉRICA VIRTUAL S.A., además de personal propio de AGIP.

Las contrataciones con dichas consultoras se estructuran en base a provisión de horas de servicio, sin individualización de recursos, lo que deriva en una alta rotación de personal técnico. Esta dinámica implica una gestión continua de altas, modificaciones y bajas de accesos.

Si bien las solicitudes de alta y asignación de permisos se formalizan mediante correos electrónicos al Departamento de Seguridad Informática, se informó que las bajas y revocaciones de accesos no siempre se comunican en tiempo oportuno, generando la permanencia de accesos activos para personal que ya no presta servicios.

En relación con los acuerdos de confidencialidad, se informó que:

- Para el personal de consultoras, los compromisos se formalizan a nivel empresa, sin evidencia de acuerdos individuales firmados por los técnicos que acceden a los sistemas.
- Para el personal de AGIP, el compromiso de confidencialidad es remitido por correo electrónico, sin constancia formal de aceptación firmada.

El **Convenio de Confidencialidad (NDA) a nivel personal** actúa como un mecanismo de **concientización y responsabilidad legal directa**. Mientras que los contratos corporativos vinculan a las empresas, el compromiso individual garantiza que cada técnico sea plenamente consciente de las implicancias civiles y penales de un mal manejo de los datos, eliminando toda ambigüedad sobre la responsabilidad personal. En un entorno de alta rotación, este documento es la una herramienta formal que extiende la obligación de reserva más allá de la vigencia de la relación laboral o contractual.

Adicionalmente, el auditado no proveyó evidencia documental sobre la existencia de convenios de confidencialidad y/o NDA suscriptos con la UPE del Banco Ciudad ni con las consultoras mencionadas.

²⁸ Un NDA (Non Disclosure Agreement) es un acuerdo legal mediante el cual una o más partes se obligan a no revelar ni utilizar información confidencial compartida en el marco de una relación determinada. <https://www.investopedia.com/terms/n/nda.asp> [Accedido 31/03/2026]

Esto da origen a la Observación N° 3.

4. Documentación:

La documentación suministrada por el auditado en materia de seguridad de la información resulta limitada en alcance y desactualizada. En particular, se recibieron los siguientes documentos: Política de Acceso a Base de Datos, Política de Resguardo y Recuperación de Bases de Datos, Política de Prevención de Software Malicioso (PO0704, v1.0), la cual corresponde a una política general emitida por la ASINF y no a una específica implementada por la AGIP, y la Guía de Seguridad Informática del Usuario (GU0101, v2.0).

Se observa que la documentación corresponde al período 2017–2018, sin evidencia de revisiones o actualizaciones posteriores, pese a la ocurrencia de cambios organizacionales relevantes —como la creación de la DGTI— y a la evolución del contexto de amenazas y de las buenas prácticas en materia de seguridad de la información.

Esto da origen a la Observación N° 4.

OBJETIVO ESPECIFICO 3. Complementación de procesos productivos e Integración con otros sistemas.

1. Sistemas internos.

Los sistemas de la AGIP se encuentran integrados entre sí, operando el sistema GIT como núcleo central de procesamiento (entorno Mainframe). En este esquema, GIT actúa como sistema *core*, consumiendo y proveyendo información a otros sistemas periféricos.

En particular, GIT consulta información del catastro económico administrado en GICE y, a su vez, constituye una fuente de datos para otros sistemas, como GIDA, así como para sistemas de nivel superior orientados al usuario, tales como el portal web institucional y la cuenta corriente web (Portal del Contribuyente).

Por su parte, la aplicación web de Consulta de Deuda y Emisión de Boletas de ABL consume servicios del sistema GIT con el objeto de exponer al contribuyente la información registrada en el sistema *core*. Entre los principales servicios utilizados se encuentran: Consulta de Datos de Padrón, Consulta de Boleta Electrónica, Consulta de Boletas Vencidas y Consulta de Cuenta Corriente, los cuales permiten la generación de la consulta de deuda. Una lógica de integración similar se verifica en el sistema de Portal del Contribuyente web.

2. Sostenibilidad e integración tecnológica.

En el marco del ecosistema tecnológico relevado, se observa que el sistema GIT, en su carácter de núcleo central de procesamiento, opera sobre un entorno mainframe que incluye componentes de tipo *legacy*, con aplicaciones

desarrolladas en lenguajes como COBOL y esquemas de procesamiento *batch*. Dichos componentes participan activamente en la ejecución de procesos productivos y en la integración con sistemas periféricos y externos.

Cabe señalar que este tipo de tecnologías continúan siendo ampliamente utilizadas en organismos públicos y grandes corporaciones, particularmente en contextos de alta criticidad transaccional, en virtud de su estabilidad, robustez y capacidad de procesamiento.

No obstante, la persistencia de estos entornos plantea desafíos en términos de evolución tecnológica, especialmente en lo relativo a la interoperabilidad con arquitecturas modernas, la disponibilidad de recursos técnicos especializados y la adopción de estándares actuales de desarrollo de sistemas.

En este sentido, la Government Accountability Office (GAO) de los Estados Unidos ha señalado, en informes recientes²⁹ sobre el Internal Revenue Service (IRS)³⁰, que la dependencia de sistemas *legacy* —incluyendo aplicaciones de hasta 64 años y tecnologías como COBOL— incrementa los costos de mantenimiento, dificulta la implementación de mejoras y expone a riesgos operativos, recomendando avanzar en estrategias de modernización progresiva. Los **hallazgos** principales son:

- **Riesgos de seguridad elevados:** los sistemas heredados presentan vulnerabilidades difíciles de mitigar y, en muchos casos, carecen de soporte de proveedores, incrementando la exposición a fallas y ciberataques.
- **Limitaciones funcionales:** la antigüedad de los sistemas restringe capacidades clave, como el acceso a información en tiempo real o la rápida adaptación a cambios normativos, afectando la eficiencia operativa.
- **Dependencia de perfiles técnicos escasos:** el uso de tecnologías como COBOL genera una fuerte dependencia de recursos humanos especializados, cuya disponibilidad es cada vez más limitada.
- **Costos de mantenimiento crecientes:** una proporción significativa del presupuesto se destina al sostenimiento de sistemas obsoletos, reduciendo la capacidad de inversión en modernización.
- **Alto grado de obsolescencia:** una porción relevante del ecosistema tecnológico del IRS es considerada *legacy*, incluyendo aplicaciones con varias décadas de antigüedad y software significativamente desactualizado.

En función de lo expuesto, se formula la Observación N°5.

²⁹ En su informe “IRS Needs to Complete Planning and Improve Reporting for Its Modernization Programs” y previos. <https://www.gao.gov/assets/gao-24-106566.pdf> [Accedidos el 17/04/2026]

³⁰ La Internal Revenue Service (IRS) es la agencia del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos encargada de la administración tributaria federal, incluyendo la recaudación de impuestos, el procesamiento de declaraciones y la emisión de reembolsos, funciones esenciales para el financiamiento del gobierno federal. [Accedido el 17/04/2026]

3. Sistemas externos.

Los procesos productivos de la AGIP se integran con diversos sistemas y fuentes de información externas, tanto del ámbito del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires como de otros organismos.

➤ DG de Registro de Obras y **Catastro (DGROC)**:

La DG de Registro de Obras y Catastro (DGROC) es la repartición del GCBA responsable del registro del estado parcelario, incluyendo medidas, planos, permisos y controles de obra. Para ello, utiliza el sistema Parcela Digital Inteligente (PDI).

De acuerdo con antecedentes de auditoría de sistemas realizadas por la AGCBA (año 2022), dicho sistema se encontraba en proceso de evolución, incluyendo nuevas versiones y migraciones de información desde sistemas preexistentes.

En el ámbito de la AGIP, la Subdirección General de Empadronamiento Inmobiliario (SDGEI) es el área responsable de la gestión de la información catastral económica. Sin embargo, en el marco de la presente auditoría no pudo verificarse la existencia de mecanismos de integración sistematizados entre los sistemas de la AGIP y los de la DGROC.

En efecto, los procesos de intercambio de información entre ambas reparticiones no se encuentran automatizados, no existiendo interfaces sistémicas ni consultas directas a las bases de datos de la DGROC por parte de la AGIP. La carga de información en el sistema GICE se realiza de manera manual por parte de la mencionada Subdirección, configurando un esquema de integración de tipo operativo y no técnico.

Asimismo, se verificó que los requerimientos internos vinculados a esta temática se canalizan mediante el módulo de Comunicaciones Oficiales (CCOO) del ecosistema SADE, lo que refuerza el carácter no integrado del proceso.

Cabe señalar que la propia AGIP realiza tareas de relevamiento parcelario a través de la Subdirección General de Empadronamiento Inmobiliario (SDGEI), incluyendo inspecciones de oficio y contrataciones de servicios externos (imágenes aéreas, drones, entre otros), con el objetivo de detectar modificaciones no declaradas en los inmuebles. Ej. terrenos baldíos que cambian a edificios, construcción de más m2 o de piletas.

De lo expuesto se desprende que la DGROC constituye la fuente primaria del dato (o dueño del dato) en materia de estado parcelario (single source of truth). En consecuencia, la información catastral económica administrada por la AGIP en el sistema GICE debería mantenerse sincronizada de manera automática y sistemática con dicha fuente.

No obstante, la coexistencia de procesos de relevamiento en ambas reparticiones permite inferir una posible superposición de funciones, situación

que podría haber tenido justificación en contextos históricos de baja digitalización (formato papel, planos, expedientes, fichas), pero que en la actualidad no se alinea con buenas prácticas de integración interorganizacional.

En este sentido, la ausencia de integración sistémica entre ambas áreas evidencia un bajo nivel de madurez en términos de integración tecnológica, en tanto prevalecen mecanismos manuales o semimanuales donde, conforme a buenas prácticas, deberían existir interfaces automatizadas de intercambio de información, a fin de garantizar la integridad y congruencia de la información catastral y catastral económica del GCABA, especialmente considerando que se trata de reparticiones que dependen de la misma Jefatura de Gobierno de la CABA.

Lo expuesto se refleja en la Observación N° 6.

- Sistemas de Catastro del **Registro de la Propiedad Inmueble** de la Capital Federal (**RPI**):

La AGIP actualiza los datos de titularidad inmobiliaria a partir de la información remitida por el Registro de la Propiedad Inmueble (RPI), incluyendo altas, bajas y modificaciones derivadas de actos registrales.

Este proceso se encuentra automatizado: el RPI emite eventos electrónicos en formatos estandarizados que son procesados diariamente por la AGIP, garantizando la actualización de sus bases tributarias. Operativamente, al registrarse cambios en la información dominial de un inmueble, los agentes del RPI acceden a un módulo del sistema GIT, donde cargan la nueva información, la cual queda incorporada en dicho sistema.

Para la vinculación de la información se utilizan identificadores tales como el CUIT de los titulares, la nomenclatura catastral, el número de partida y la matrícula inmobiliaria. Con anterioridad, para determinar la identidad de los contribuyentes, la AGIP realizaba consultas institucionales a otros organismos, como el RPI y el Colegio de Escribanos. La integración es gestionada, dentro de la AGIP, por la Subdirección General de Empadronamiento Inmobiliario (SDGEI).

Cabe destacar que el RPI continúa siendo un organismo de jurisdicción nacional, no transferido a la órbita de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

A diferencia del caso de la DGROC, en este caso se verifica una integración de tipo técnico y automatizada, lo que evidencia mayor nivel de integración en los esquemas de interoperabilidad adoptados por la AGIP y el RPI.

- Sistemas de Información Geográfica (**SIG**):

Se verifica la existencia de intercambios de información geoespacial mediante mecanismos técnicos estandarizados con el sistema SIG, los cuales contribuyen al soporte de los procesos de gestión catastral y tributaria.

➤ **Sistemas del Banco Ciudad de Buenos Aires:**

La AGIP mantiene integraciones con el Banco Ciudad vinculadas principalmente a la recaudación de tributos. En este marco, se procesan rendiciones de pagos con identificación de conceptos tributarios y medios de pago, realizándose conciliaciones de manera diaria.

➤ **Sistema de Login miBA:**

Se implementó la integración del sistema de autenticación miBA como mecanismo de identificación y acceso a los servicios digitales de la AGIP.

La Resolución N° 442/AGIP/25³¹ estableció que la Clave miBA Nivel 3 será de carácter obligatorio para la utilización de los servicios virtuales del organismo.

➤ **Información y sistemas de otros organismos:**

La AGIP también interactúa con otros organismos externos, tales como la Agencia de Recaudación y Control Aduanero (ARCA) y la Asociación de Concesionarios de Automotores de la República Argentina (ACARA), principalmente en relación con otros tributos (por ejemplo, Ingresos Brutos con ARCA o patentes automotores con ACARA), no comprendidos en el alcance de la presente auditoría.

4. Acuerdos de nivel de servicio (SLA).

Por último, el auditado no acreditó la existencia de acuerdos formales de nivel de servicio (SLA) u otros instrumentos equivalentes con la DGROC ni con el Registro de la Propiedad Inmueble, que establezcan condiciones, responsabilidades, niveles de servicio y mecanismos de control en relación con las integraciones de sistemas y procesos.

La ausencia de estos acuerdos no solo limita la gobernanza de las integraciones, sino que también impide definir y monitorear niveles de servicio, establecer responsabilidades ante incidentes, exigir estándares de calidad en los datos intercambiados y controlar los tiempos de actualización de la información.

Lo expuesto se refleja en la Observación N° 7.

³¹ <https://boletinoficial.buenosaires.gob.ar/normativaba/norma/818423> [Accedido el 30/03/2026]
La Resolución N° estableció que hasta el 31 de diciembre de 2025 podría usarse indistintamente la Clave Ciudad y la clave miBA, pero a partir del 1° de enero de 2026 sería obligatorio Login miBA para AGIP. No obstante, el portal web de la AGIP aún habilita ambos tipos de ingreso.

OBJETIVO ESPECÍFICO 4. Satisfacción del usuario y cumplimiento de metas y objetivos.

Dentro de la AGIP existen áreas específicas encargadas del relevamiento de la satisfacción del usuario y del seguimiento de determinados indicadores de gestión.

En este sentido, la medición de las distintas consultas realizadas al Organismo se encuentra a cargo de la Subdirección General de Atención al Contribuyente, dependiente de la DG de Rentas (DGR), donde se registran las consultas efectuadas, así como las respuestas a las encuestas de satisfacción realizadas una vez finalizados determinados trámites. Dicha información permite obtener el desglose del grado de satisfacción de los usuarios que responden las encuestas.

Asimismo, los datos son relevados por la Subdirección General de Análisis, Planificación y Estudios, dependiente de la DG de Planificación y Coordinación de la Gestión Tributaria (DGPCGT), donde son estandarizados y utilizados para la construcción de indicadores de seguimiento.

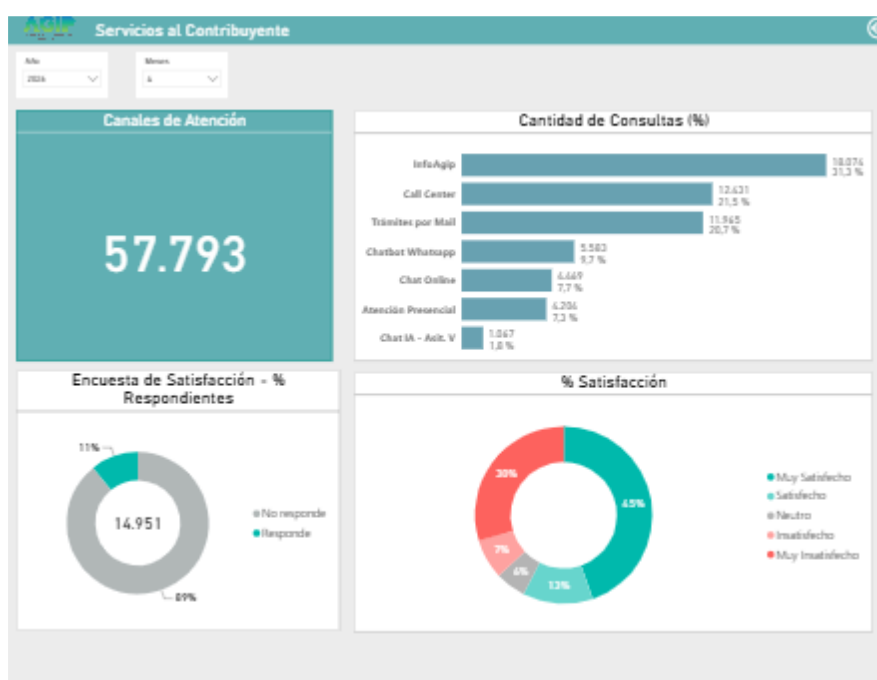


Ilustración 5 Reporte de canales de atención y satisfacción del usuario utilizado por la DGPCGT. Fuente AGIP.

En contraposición, el área auditada, la la DG de Tecnologías e Innovación (DGTI) manifiesta que no dispone, en términos generales, de funcionalidades específicas dentro de los sistemas analizados destinadas a la medición sistemática del cumplimiento de metas, objetivos ni de la satisfacción de los usuarios.

En relación con el diseño funcional, la estética y la experiencia de usuario (UI/UX) de los formularios web utilizados por los contribuyentes, las definiciones corresponden a la Subdirección General de Servicios al Contribuyente. En este marco, la DG de Tecnologías e Innovación (DGTI) limita su intervención al desarrollo e implementación de dichos formularios conforme a los requerimientos funcionales recibidos.

No obstante lo anterior, informa que, en el segmento de Grandes Contribuyentes, se encuentra implementado un formulario específico de satisfacción dirigido a ese universo particular de usuarios.

Respecto de la medición del cumplimiento de metas, objetivos y satisfacción del usuario, el área auditada evalúa como alternativa la utilización de indicadores indirectos, tales como la cantidad de quejas registradas en la herramienta de gestión de incidencias (Redmine³²), así como la eventual implementación de mecanismos de relevamiento de satisfacción mediante comunicaciones por correo electrónico.

Asimismo, se verifica una política de digitalización progresiva orientada a que, a partir de abril de 2026, la Administración Gubernamental de Ingresos Públicos implemente la emisión y distribución de boletas exclusivamente en formato digital³³. En este contexto, el canal digital constituye una plataforma idónea para la implementación de mecanismos automatizados de medición de satisfacción del usuario y de cumplimiento de objetivos (por ejemplo, encuestas contextuales, métricas de interacción o análisis de comportamiento). Sin embargo, no se evidencia que dichas capacidades sean actualmente aprovechadas.

Por otra parte, no se encuentra disponible para el contribuyente, en el Portal del Contribuyente (front-end), el detalle del cálculo que determina la Valuación Fiscal Homogénea (VFH), ni la liquidación individual del Impuesto Inmobiliario y de la Tasa de Alumbrado, Barrido y Limpieza (ABL). Si bien la información utilizada para dichos cálculos reviste carácter público, su falta de exposición limita la trazabilidad del proceso de determinación tributaria, incrementa la necesidad de interacción correctiva (reclamos) y genera incertidumbre en el contribuyente respecto del origen del importe liquidado. En este sentido, la ausencia de visualización del cálculo impacta negativamente en la experiencia del usuario y constituye una oportunidad de mejora en términos de satisfacción, en tanto la transparencia y comprensibilidad de la información son factores relevantes en la percepción del servicio. Actualmente, el usuario debe iniciar un reclamo formal para

³² Redmine es una herramienta para la gestión de proyectos, que con sus diversas funcionalidades permite a los usuarios de diferentes proyectos realizar el seguimiento y organización de los mismos. Además es posible optimizar su funcionamiento agregando funcionalidades. Incluye un sistema de seguimiento de incidentes con seguimiento de errores. <https://www.redmine.org/> [Accedido el 18/06/2026].

³³ Según la Resolución AGIP 509/2025 de Adhesión obligatoria a la Boleta electrónica para nuevos inmuebles o adquirientes. <https://www.agip.gob.ar/campanas/transformaciondigital> [Accedido 01/04/2026]

solicitar la revisión de su VFH o de la liquidación correspondiente, sin contar previamente con visibilidad sobre la metodología aplicada.

En cuanto al soporte técnico a usuarios internos de AGIP, se identifica la existencia de un área específica —el Departamento de Análisis y Control de Incidencias— que opera como mesa de ayuda. Dicha área atiende incidentes vinculados a errores funcionales y consultas sobre los sistemas GIT y otros, reportados por usuarios internos a través de distintos canales (correo electrónico, expedientes, entre otros). Los incidentes son registrados en la herramienta Redmine mediante la generación de tickets, los cuales son asignados a los analistas correspondientes para su tratamiento y seguimiento hasta su resolución. Una vez concluido el incidente, se comunica la solución al usuario solicitante y se procede al cierre del ticket.

En relación con los usuarios externos (contribuyentes), el mismo departamento brinda soporte técnico ante inconvenientes tales como problemas de acceso, fallas en el funcionamiento de aplicaciones o dificultades vinculadas a los distintos tributos disponibles en el sitio web institucional. Las solicitudes se reciben principalmente por vía telefónica o correo electrónico, se registran como tickets y, de corresponder, se resuelven en primera instancia o se derivan a las áreas competentes, efectuándose el seguimiento hasta su resolución definitiva y su posterior comunicación al usuario.

Durante el año 2024 se registraron aproximadamente 2.600 incidentes mediante tickets formales, de los cuales alrededor de 1.700 correspondieron a usuarios internos y 900 a usuarios externos. El tiempo de respuesta promedio informado es de aproximadamente 15 minutos para los casos resolubles por la mesa de ayuda, mientras que aquellos que requieren derivación pueden presentar tiempos de resolución que oscilan entre una hora y 24 horas, según su complejidad.

El área auditada realiza análisis periódicos de los incidentes registrados, elabora informes y desarrolla manuales de procedimiento y tipificación de problemas, con el objetivo de optimizar los tiempos de respuesta y la calidad de las soluciones brindadas.

Sin perjuicio de lo expuesto, no se evidencia la existencia de un plan estratégico integral, formalizado y de carácter transversal, orientado a la medición continua del cumplimiento de metas, objetivos y niveles de satisfacción del usuario.

Asimismo, no se evidenciaron políticas y prácticas complementarias formalizadas orientadas a este objetivo, tales como la aplicación de métricas estandarizadas como NPS (Net Promoter Score)³⁴, CSAT (Customer Satisfaction

³⁴ NPS (Net Promoter Score) es una métrica de experiencia del cliente/usuario que mide la disposición de los usuarios a recomendar un producto o servicio.

<https://www.ibm.com/think/topics/net-promoter-score> [Accedido el 13/10/2025]

Score) post-interacción ³⁵, CES (Customer Effort Score) ³⁶, encuestas contextuales asociadas a los formularios web, análisis de abandono en flujos críticos (funnel analysis) o la recopilación estructurada de feedback cualitativo sobre la interacción con las plataformas digitales.

Con respecto a los mecanismos de recopilación de información sobre consultas y encuestas de satisfacción de los contribuyentes implementados por la Subdirección General de Atención al Contribuyente, se observa que los mismos no se encuentran específicamente orientados a evaluar la experiencia de usuario respecto de los sistemas de recaudación del Impuesto Inmobiliario y la Tasa de ABL. La información relevada comprende distintos canales de atención al contribuyente (tales como atención telefónica, correo electrónico, chat, WhatsApp, atención presencial y otros canales disponibles), sin que se evidencie un esquema específico de medición de la interacción del usuario con los formularios web y funcionalidades propias de los sistemas tributarios analizados.

En este sentido, si bien la recopilación efectuada constituye una herramienta relevante para el seguimiento de la atención al contribuyente, no permite por sí sola evaluar integralmente aspectos vinculados a la experiencia de usuario dentro de los sistemas auditados, tales como facilidad de uso, comprensión de la información presentada, dificultades durante la operatoria o puntos críticos del flujo digital.

Por último, se reconoce la complejidad inherente a la medición de la satisfacción del usuario en sistemas destinados a la gestión de obligaciones tributarias, cuya naturaleza puede incidir negativamente en la percepción del servicio por parte de los contribuyentes.

Finalmente, no se verifican estándares formales, ya sean nacionales o internacionales, adoptados específicamente para la evaluación de los sistemas vinculados a la recaudación del Impuesto Inmobiliario y la Tasa de ABL.

En virtud de lo expuesto, se formula la Observación N° 8

³⁵ CSAT (Customer Satisfaction Score) post-interacción es una métrica que evalúa la satisfacción del usuario inmediatamente después de una interacción específica. <https://www.ibm.com/think/topics/csat-customer-satisfaction-score> [Accedido el 13/10/2025]

³⁶ CES (Customer Effort Score) es una métrica que cuantifica el esfuerzo que percibe el usuario para interactuar con un sistema, una empresa o utilizar sus productos o servicios. <https://www.ibm.com/think/topics/customer-effort-score> [Accedido el 13/10/2025]

OBJETIVO ESPECÍFICO 5. Indicadores Clave de desempeño (KPI)³⁷.

En el marco del presente objetivo específico se evaluó la existencia de indicadores clave de desempeño (KPI) formalmente definidos e implementados por la DG de Tecnología e Innovación (DGTI), que permitan medir el impacto de los sistemas de información en la eficiencia de la administración tributaria.

A efectos de complementar el análisis, otra área de la AGIP, la DG de Planificación y Coordinación de la Gestión Tributaria (DGPCGT) informa que recaba mensualmente datos sobre el desempeño de la Subdirección General de Empadronamiento Inmobiliario, dependiente de la DG de Rentas (DGR). A partir de dicha información se construyen series e indicadores que permiten el seguimiento y control de las actividades de la mencionada Subdirección, considerando datos tales como el cumplimiento del pago en término, el pago de las cuotas anuales y el relevamiento de novedades de acuerdo con las comunas. Esta información es utilizada para el seguimiento de las tareas y la toma de decisiones.

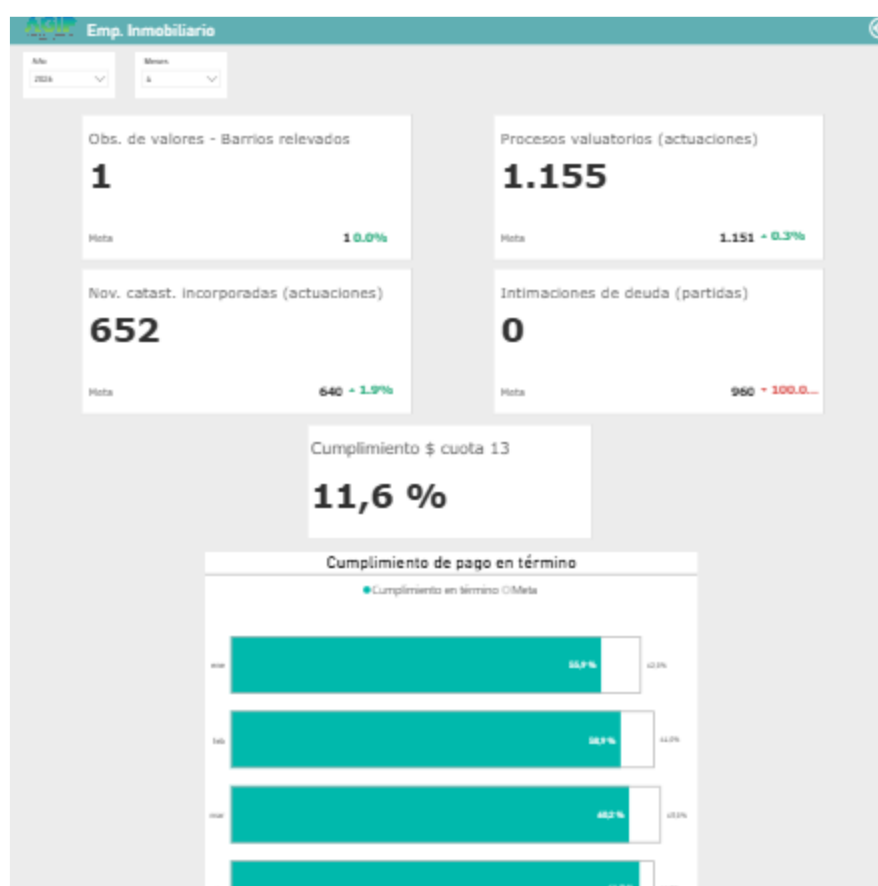


Ilustración 6 Tablero de seguimiento utilizado por la Subdirección General de Empadronamiento Inmobiliario. Fuente AGIP.

³⁷ Los indicadores clave de rendimiento (KPI) son medidas que se utilizan para identificar y cuantificar el rendimiento empresarial, de los sistemas y procesos, por medio de objetivos claros mensurables, cuantitativa y cualitativamente.
<https://www.techtarget.com/searchbusinessanalytics/definition/key-performance-indicators-KPIs>
 [Accedido el 31/03/2026]

Por su parte el área auditada, la DG de Tecnología e Innovación (DGTI) informa que no cuenta con indicadores clave de desempeño (KPI) formalmente definidos e implementados. En particular, no dispone de métricas que permitan evaluar el impacto de los sistemas en la eficiencia de la administración tributaria, tales como el costo de recaudación del tributo, niveles de cumplimiento, productividad operativa o tiempos de procesamiento.

De la misma manera, tampoco se encuentran definidas metas físicas en los programas previstos en el Presupuesto 2025.

En función de lo expuesto, se formula la Observación N° 9

VI.- OBSERVACIONES.

Las Observaciones halladas que se detallan a continuación son analizadas conforme a: los objetivos de gobierno y gestión establecidos para el Marco de Referencia COBIT 2019, las normas y recomendaciones establecidas por ASInf según la Resolución N°177/ASInf/13 y sus ampliaciones. Se organizan para cada Objetivo Específico:

Observación OE1: Gestión de la Información. Controles sobre la información en cuanto a su normalización, congruencia e integridad en las Bases de Datos (DB).

COBIT 2019: Alinear, Planificar y Organizar (APO). APO14—Gestionar los datos.

Observación N° 1:

No pudo constatarse la existencia de controles sistemáticos, integrales y automatizados orientados a garantizar la normalización, congruencia e integridad de la información en las bases de datos (BD) que soportan el proceso de recaudación del Impuesto Inmobiliario y ABL, a lo largo de sus distintas etapas. En particular, no se evidenciaron rutinas de conciliación de universos entre padrón, catastro y registros dominiales, ni controles de integridad sobre variables como superficies, valuaciones, así como tampoco mecanismos para detectar duplicidades, registros huérfanos, valores fuera de rango o inconsistencias entre sistemas.

Si bien se identificaron controles operativos y validaciones en procesos específicos, los mismos resultan parciales, mayormente manuales o externos a los sistemas centrales, y se orientan principalmente a la correcta ejecución de procesos más que a la calidad e integridad de los datos. Asimismo, no se acreditó la existencia de políticas formales, rutinas periódicas ni documentación técnica suficiente que sustente prácticas de control de calidad de datos, ni se facilitó acceso a entornos o información que permitiera su verificación.

Observaciones OE2: Gestión de la Información. Políticas y medidas de protección de información en las Bases de Datos (DB), Convenios de Confidencialidad.

COBIT 2019: Alinear, Planificar y Organizar (APO). APO13—Gestionar la seguridad.

Observación N° 2:

Se verifica que los sistemas *core* tributarios GIT y GISE presentan una política de gestión de credenciales diferenciada respecto del resto de la infraestructura tecnológica del organismo. Mientras los entornos gestionados mediante Active Directory (AD) aplican requisitos de autenticación más robustos conforme a los lineamientos definidos en la Guía de Seguridad Informática del Usuario de Sistemas de Información del organismo, los sistemas GIT y GISE — que procesan información vinculada al empadronamiento, valuaciones y liquidación del Impuesto Inmobiliario y ABL— utilizan parámetros de credenciales de menor exigencia.

Si bien el entorno mainframe administrado mediante RACF cuenta con controles adicionales de seguridad, tales como bloqueo ante intentos fallidos, expiración de contraseñas, administración centralizada de perfiles y trazabilidad de accesos, dichos controles no modifican la existencia de una política de credenciales diferenciada respecto del estándar definido para otros entornos tecnológicos del organismo.

Esta situación implica que sistemas de alta criticidad operen bajo un esquema de autenticación con requisitos menos exigentes que los establecidos para el resto de los entornos, incrementando la exposición al riesgo de accesos no autorizados y afectando potencialmente la confidencialidad e integridad de la información tributaria.

Cabe señalar que la plataforma tecnológica utilizada contempla mecanismos para implementar configuraciones de autenticación más robustas, por lo que la situación observada no respondería necesariamente a una limitación tecnológica de la infraestructura, sino a decisiones de configuración y/o compatibilidad de los sistemas asociados (GIT y GISE).

Observación N° 3:

No se proveyó evidencia documental que acredite la existencia de convenios de confidencialidad y/o acuerdos de no divulgación (NDA) suscriptos con la Unidad de Proyectos Especiales del Banco Ciudad ni con las consultoras intervinientes, cuyos recursos participan en tareas de desarrollo, mantenimiento y operación de los sistemas.

Asimismo, no se verifica la suscripción de dichos acuerdos a nivel individual por parte de las personas físicas pertenecientes a los proveedores — tanto de las consultoras como de la UPE del Banco Ciudad— que acceden a los

sistemas y a la información del organismo, situación que adquiere mayor relevancia considerando la significativa rotación del personal técnico de las consultoras.

Por otra parte, en el caso del personal propio de AGIP, el compromiso de confidencialidad es remitido mediante correo electrónico, sin constancia formal de aceptación suscripta.

Esta situación evidencia debilidades en la formalización de obligaciones de confidencialidad, incrementando el riesgo de uso indebido o divulgación no autorizada de información sensible.

Observación N° 4:

Se verifica que la documentación formal disponible en materia de seguridad de la información resulta insuficiente y no evidencia un proceso periódico de revisión, actualización y aprobación acorde con los cambios organizacionales, tecnológicos y de contexto de amenazas ocurridos.

En particular, la documentación suministrada corresponde a versiones emitidas durante el período 2017–2018, sin haberse proporcionado evidencia de revisiones posteriores ni de la aprobación formal de actualizaciones o documentación complementaria que refleje la situación operativa vigente.

Observaciones OE3: Complementación de procesos productivos e Integración con otros sistemas.

COBIT 2019: Alinear, Planificar y Organizar (APO). APO04—Gestionar la Innovación.

Observación N° 5:

Se observa que el sistema GIT, en su carácter de núcleo central de procesamiento, opera sobre componentes tecnológicos de tipo *legacy*—esto es, sistemas desarrollados sobre tecnologías de larga data que continúan en uso— en un entorno mainframe con aplicaciones, entre otros, en COBOL, los cuales participan en procesos productivos e integraciones con otros sistemas. Si bien este tipo de arquitecturas se mantiene vigente en el sector financiero por su probada estabilidad y capacidad de procesamiento, su continuidad genera una tensión creciente frente a la rigidez de los entornos mainframe *legacy*, dificultando la agilidad necesaria para la evolución tecnológica del organismo.

Si bien no se evidencian afectaciones en la operatoria actual, la dependencia de estas tecnologías podría implicar, a mediano y largo plazo, desafíos en términos de evolución tecnológica, interoperabilidad, costos de mantenimiento crecientes, limitaciones funcionales, riesgos de seguridad asociados a vulnerabilidades conocidas, disponibilidad de recursos técnicos especializados y adopción de estándares modernos de desarrollo. La evaluación de alternativas de actualización progresiva y mecanismos de mitigación contribuyen a la sostenibilidad del ecosistema tecnológico.

COBIT 2019: Alinear, Planificar y Organizar (APO). APO08—Gestionar las relaciones

Observación N° 6:

Se verifica la ausencia de integración sistémica entre los sistemas de la AGIP y los de la Dirección General de Registro de Obras y Catastro (DGROC), organismo que constituye la fuente primaria de la información relativa al estado parcelario. En particular, no se identificaron interfaces automatizadas ni mecanismos de interoperabilidad que permitan el intercambio directo de datos entre ambas reparticiones, realizándose la incorporación de información en el sistema GICE de manera parcial y manual por parte de la Subdirección General de Empadronamiento Inmobiliario (SDGEI) de la AGIP.

En este contexto, la ausencia de integración sistémica entre ambas áreas evidencia un bajo nivel de madurez en términos de integración tecnológica, en tanto prevalecen mecanismos manuales o semimanuales donde, conforme a buenas prácticas, deberían existir interfaces automatizadas de intercambio de información. Esta situación afecta la integridad y congruencia de la información catastral y catastral económica del GCABA, especialmente considerando que se trata de reparticiones que dependen de la misma Jefatura de Gobierno de la CABA

COBIT 2019: Alinear, Planificar y Organizar (APO). APO09—Gestionar los acuerdos de servicio.

Observación N° 7 :

Se verifica que la AGIP no cuenta con acuerdos formales de nivel de servicio (SLA) ni instrumentos equivalentes suscriptos con la Dirección General de Registro de Obras y Catastro (DGROC) ni con el Registro de la Propiedad Inmueble de la Capital Federal (RPI), que regulen las condiciones de intercambio de información y operación de las integraciones entre los sistemas involucrados. Asimismo, se constató la inexistencia de un marco formal de gobernanza de integraciones que establezca políticas, roles, responsabilidades y métricas para la administración y control de dichas interfaces.

En este contexto, no existen compromisos documentados respecto de tiempos de respuesta, niveles de disponibilidad, protocolos de escalamiento ni procedimientos de gestión ante incidentes. Adicionalmente, no se identificaron métricas objetivo ni mecanismos sistemáticos de monitoreo del desempeño de las integraciones, realizándose controles de estado de manera parcial y, en algunos casos, manual. Esta situación debilita la gobernanza de las integraciones, impide evaluar su desempeño y limita la capacidad de gestionar de manera proactiva la continuidad operativa y la calidad de los servicios asociados.

Observación OE4: Satisfacción del Usuario y Cumplimiento de Metas y Objetivos.

COBIT 2019: Monitorizar, Evaluar y Valorar (MEA)- MEA01—Gestionar la monitorización del desempeño y la conformidad.

Observación N° 8:

Se observa que los sistemas de recaudación del Impuesto Inmobiliario y la Tasa de Alumbrado, Barrido y Limpieza (ABL) no cuentan con un esquema formal e integral para la medición sistemática del cumplimiento de metas, objetivos y niveles de satisfacción de los usuarios, ni con indicadores específicos que permitan evaluar de manera consistente la experiencia del usuario, su evolución en el tiempo y el cumplimiento de objetivos en materia de calidad del servicio.

Si bien la Subdirección General de Atención al Contribuyente cuenta con mecanismos de recopilación de información sobre consultas, reclamos y encuestas de satisfacción de los contribuyentes, utilizados para el seguimiento general de la atención al ciudadano, dichos mecanismos no se encuentran específicamente orientados a evaluar la experiencia de usuario respecto de los sistemas de recaudación analizados, sus formularios web y funcionalidades asociadas, ni permiten identificar de manera integral puntos críticos de los flujos digitales y oportunidades de mejora.

Esta situación limita la capacidad de la organización para medir el desempeño de los sistemas tributarios desde la perspectiva del usuario y tomar decisiones basadas en evidencia orientadas a la mejora continua del servicio.

Observación OE5: Indicadores Clave de desempeño (KPI).

COBIT 2019: Monitorizar, Evaluar y Valorar (MEA). MEA01 — Gestionar la monitorización del desempeño y la conformidad.

Observación N° 9:

Se verifica que el área auditada cuenta con indicadores de seguimiento operativo vinculados a determinadas actividades de la administración tributaria. No obstante, no se evidenció la existencia de un esquema integral y formalizado de indicadores clave de desempeño (KPI) que permita evaluar el impacto de los sistemas en la eficiencia de la administración tributaria —tales como costo de recaudación, niveles de cumplimiento, productividad operativa o tiempos de procesamiento—. Esta situación limita la evaluación integral del desempeño, la identificación de oportunidades de mejora y la toma de decisiones basada en evidencia.

VII.- RECOMENDACIONES.

Recomendación OE1: Gestión de la Información. Controles sobre la información en cuanto a su normalización, congruencia e integridad en las Bases de Datos (DB).

COBIT 2019: Alinear, Planificar y Organizar (APO). APO14—Gestionar los datos.

Recomendación N° 1:

Se recomienda implementar un esquema integral de gobierno y calidad de datos sobre las bases que soportan el proceso de recaudación del Impuesto Inmobiliario y ABL, que incluya la definición formal de políticas, estándares, roles y responsabilidades para la gestión de la información, así como la identificación de sistemas fuente y reglas de consolidación de datos entre los distintos dominios involucrados (padrón, catastro, registros dominiales y sistemas de gestión asociados).

Asimismo, se recomienda establecer mecanismos sistemáticos y automatizados de validación, conciliación y control de integridad de datos, incorporando rutinas de verificación de consistencia entre fuentes, detección de duplicidades, registros huérfanos, valores fuera de rango y discrepancias en variables críticas (superficies, valuaciones y atributos identificatorios), con generación de alertas y reportes de excepción para su tratamiento.

Finalmente, se recomienda evaluar la conveniencia de evolucionar hacia una arquitectura de datos integrada —mediante repositorios centralizados, capas de integración o mecanismos equivalentes de consolidación— que reduzca la dependencia de tratamientos manuales o extracore, asegure la trazabilidad de las transformaciones y garantice la disponibilidad de una versión consistente de la información para la toma de decisiones y la determinación y liquidación del tributo.

Recomendaciones OE2: Gestión de la Información. Políticas y medidas de protección de información en las Bases de Datos (DB), Convenios de Confidencialidad.

COBIT 2019: Alinear, Planificar y Organizar (APO). APO13—Gestionar la seguridad.

Recomendación N° 2:

Se sugiere armonizar la política de gestión de credenciales de los sistemas GIT y GISE con los estándares de seguridad definidos para el resto de la infraestructura tecnológica del organismo, asegurando la aplicación de requisitos homogéneos de autenticación en todos los entornos, especialmente en aquellos de alta criticidad vinculados a la determinación, liquidación y gestión

del Impuesto Inmobiliario y ABL. En este sentido, corresponde revisar y actualizar las configuraciones de autenticación de dichos sistemas a fin de garantizar un nivel de seguridad consistente independientemente de la plataforma tecnológica subyacente.

Asimismo, se sugiere evaluar la adopción de un marco único de autenticación y gestión de identidades a nivel organizacional o, alternativamente, mecanismos de integración que permitan asegurar la aplicación uniforme de las políticas de seguridad vigentes, reduciendo la heterogeneidad de criterios de autenticación entre sistemas y fortaleciendo la protección de la información tributaria crítica.

Recomendación N° 3:

Se sugiere fortalecer el esquema de gestión de confidencialidad y protección de la información, estableciendo mecanismos formales que aseguren la suscripción y registración de acuerdos de confidencialidad y/o no divulgación (NDA) por parte de las personas y organizaciones que intervienen en tareas de desarrollo, mantenimiento, soporte u operación de los sistemas del organismo.

Asimismo, se sugiere implementar un procedimiento que contemple la obligatoriedad de formalizar dichos compromisos tanto con proveedores externos como con el personal propio que accede a información sensible, manteniendo evidencia verificable de su aceptación, vigencia y alcance, especialmente considerando la rotación de recursos asignados por terceros.

Ello permitirá reducir el riesgo de uso indebido o divulgación no autorizada de información sensible.

Recomendación N° 4:

Se propone establecer un proceso formal de gestión de la documentación de seguridad de la información que contemple su revisión periódica, actualización, aprobación y difusión conforme a los cambios producidos en la infraestructura tecnológica, los procesos operativos y el contexto de riesgos vigente, incorporando mecanismos que aseguren la trazabilidad de las modificaciones realizadas mediante el registro de versiones, responsables intervinientes, fechas de revisión y aprobaciones correspondientes, a fin de garantizar que la documentación vigente refleje adecuadamente las medidas de seguridad implementadas en los sistemas que soportan el proceso tributario.

Recomendación OE3: Complementación de procesos productivos e Integración con otros sistemas.

COBIT 2019: Alinear, Planificar y Organizar (APO). APO04—Gestionar la Innovación.

Recomendación N° 5:

Se recomienda elaborar un plan de gestión y evolución tecnológica de los componentes *legacy* que soportan el sistema GIT, contemplando el análisis periódico de los riesgos asociados a su continuidad, mantenimiento, disponibilidad de recursos especializados, seguridad e interoperabilidad con otros sistemas del organismo.

Dicho plan debería evaluar alternativas de modernización progresiva, actualización o reemplazo gradual de componentes, considerando las complejidades técnicas, operativas y funcionales propias de un sistema crítico, de manera de evitar impactos disruptivos sobre la operación tributaria. Asimismo, se sugiere contemplar la planificación de los recursos humanos, tecnológicos y económicos necesarios para llevar adelante eventuales procesos de transformación, asegurando la sostenibilidad futura del ecosistema de sistemas tributarios.

COBIT 2019: Alinear, Planificar y Organizar (APO). APO08—Gestionar las relaciones

Recomendación N° 6:

Se sugiere establecer mecanismos de interoperabilidad entre los sistemas de la AGIP y la DGROC que permitan automatizar el intercambio periódico de información catastral, reduciendo la dependencia de procesos manuales o semimanuales para la incorporación de datos al sistema GICE.

Asimismo, se recomienda definir una estrategia formal de integración que contemple interfaces automatizadas, reglas de validación y conciliación de datos, mecanismos de trazabilidad y esquemas de actualización con una periodicidad acorde a las necesidades del proceso tributario, a fin de asegurar la consistencia, oportunidad e integridad de los datos catastrales y catastrales económicos utilizados en la gestión del Impuesto Inmobiliario y ABL.

COBIT 2019: Alinear, Planificar y Organizar (APO). APO09—Gestionar los acuerdos de servicio.

Recomendación N° 7 :

Se sugiere formalizar un esquema de gobernanza para las integraciones con organismos externos e internos vinculados al proceso tributario, estableciendo acuerdos de nivel de servicio (SLA) o instrumentos equivalentes que definan responsabilidades, condiciones de operación, disponibilidad esperada, tiempos de respuesta, mecanismos de escalamiento y procedimientos de gestión ante incidentes.

Asimismo, se recomienda implementar métricas e indicadores de desempeño sobre las interfaces involucradas, junto con mecanismos sistemáticos de monitoreo y seguimiento, que permitan evaluar la continuidad

operativa, detectar desvíos oportunamente y gestionar proactivamente riesgos asociados a la calidad y disponibilidad de la información intercambiada.

Recomendación OE4: Satisfacción del Usuario y Cumplimiento de Metas y Objetivos.

COBIT 2019: Monitorizar, Evaluar y Valorar (MEA)- MEA01—Gestionar la monitorización del desempeño y la conformidad.

Recomendación N° 8:

Se propone implementar un esquema formal de medición y seguimiento del desempeño de los sistemas de recaudación del Impuesto Inmobiliario y ABL desde la perspectiva de los usuarios, incorporando indicadores específicos sobre satisfacción, experiencia de uso, cumplimiento de objetivos y calidad del servicio brindado a través de los canales digitales.

Asimismo, se sugiere complementar los mecanismos existentes de atención al contribuyente mediante herramientas de análisis que permitan relevar la experiencia de usuario sobre los sistemas, formularios y funcionalidades asociadas, identificando puntos críticos, oportunidades de mejora y tendencias de comportamiento que contribuyan a la toma de decisiones basada en evidencia y a la mejora continua de los servicios tributarios.

Recomendación OE5: Indicadores Clave de desempeño (KPI).

COBIT 2019: Monitorizar, Evaluar y Valorar (MEA). MEA01 — Gestionar la monitorización del desempeño y la conformidad.

Recomendación N° 9:

Se propone establecer un esquema integral y formalizado de indicadores clave de desempeño (KPI) para la administración tributaria vinculada al Impuesto Inmobiliario y ABL, que permita evaluar de manera sistémica la eficiencia, eficacia y productividad de los procesos soportados por los sistemas de recaudación, incluyendo —entre otros— costos de gestión, niveles de cumplimiento, tiempos de procesamiento y carga operativa.

Asimismo, se sugiere que dicho esquema se integre a los mecanismos existentes de seguimiento operativo, incorporando tableros de control y métricas consolidadas que faciliten el monitoreo continuo del desempeño, la identificación de desvíos y la toma de decisiones basada en evidencia, orientada a la mejora de la eficiencia global del proceso tributario.

VIII.- CONCLUSIÓN.

El Impuesto Inmobiliario y la Tasa de Alumbrado, Barrido y Limpieza (ABL) constituyen una de las principales fuentes de recursos propios de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, por lo que los sistemas que soportan su determinación, liquidación y administración revisten un carácter estratégico para la gestión tributaria.

Como resultado de la auditoría realizada, se verificó que los sistemas analizados permiten sostener la operatoria del tributo y brindan soporte a los procesos principales de la administración tributaria. No obstante, la existencia de múltiples fuentes de información y circuitos paralelos debilita la consistencia del modelo de datos, cuando en términos conceptuales debería tenderse a una única fuente de verdad, considerando además que ambas áreas dependen del mismo Poder Ejecutivo. En este contexto, adquiere especial relevancia la formalización y seguimiento de Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA), conforme lo abordado en el Objetivo Específico 3 y en las Observaciones 6 y 7, como herramienta de gobernanza operativa y coordinación interáreas.

En materia de gestión de la información, se observaron oportunidades para fortalecer los controles orientados a garantizar la integridad y consistencia de los datos, así como la automatización de procesos de validación e integración entre los distintos sistemas involucrados. Asimismo, se verificó la necesidad de consolidar mecanismos formales de gobernanza en aspectos tales como la gestión de acuerdos de nivel de servicio y la actualización de la documentación de seguridad.

Respecto de la plataforma tecnológica, si bien el núcleo de procesamiento basado en tecnologías legacy continúa brindando un soporte estable para la operación actual, resulta conveniente planificar su evolución de manera gradual, considerando los desafíos que este tipo de entornos plantea en materia de mantenimiento, disponibilidad de recursos especializados, interoperabilidad y adaptación a nuevas necesidades del organismo.

Finalmente, la ausencia de indicadores integrales de desempeño y de mecanismos sistemáticos para medir la satisfacción de los usuarios limita la capacidad de evaluar el impacto de los sistemas, monitorear su evolución y orientar decisiones de mejora continua basadas en evidencia.

ANEXO I

Cálculo de la Valuación Fiscal Homogénea (VFH) y la determinación del Impuesto Inmobiliario y ABL según el Código Fiscal de la CABA y la Ley Tarifaria 2025³⁸.

La Valuación Fiscal Homogénea (VFH) es la base imponible del tributo. La fórmula para su cálculo es:

$$\text{VFH} = (\text{Incidencia del terreno} \times \text{FOT del Distrito} \times \text{Superficie del Terreno}) + (\text{Superficie Total Construida} \times \text{VRE} \times \text{Coeficiente de Depreciación})$$

Siendo:

Incidencia del terreno: Es el costo de cada m² del terreno según su máxima capacidad de edificación..

FOT del Distrito: El Factor de Ocupación Total es el número que, multiplicado por la superficie de la parcela, determina cuánto se puede edificar en ella. En los casos donde el distrito no tenga un FOT establecido, se utiliza el CEV (Coeficiente de Edificabilidad Volumétrica) en su lugar dentro de la misma fórmula.

Superficie del Terreno: Los metros cuadrados totales de la parcela.

Superficie Total Construida: Los metros cuadrados cubiertos y semicubiertos de la edificación.

VRE (Valor Real de Edificación): Es el costo de construcción por m² según el destino y la categoría de la propiedad, definidos por la Ley Tarifaria.

Coeficiente de Depreciación: Un factor que reduce el valor de la edificación (VRE) basándose en la antigüedad y el estado de conservación del edificio.

Determinación del Impuesto Inmobiliario y ABL:

El Impuesto Inmobiliario, junto con la Tasa de Alumbrado, Barrido y Limpieza (ABL), se calcula anualmente basándose en la Valuación Fiscal Homogénea (VFH) aplicando las alícuotas que fija la Ley Tarifaria.

$$\text{Total Tributo} = \text{Impuesto Inmobiliario (o II)} + \text{Tasa ABL (o TRS)}$$

El monto del Impuesto Inmobiliario se calcula aplicando la siguiente fórmula:

$$\text{II} = \text{CF} + (\text{VFH} - \text{Im}) \times \text{al} \times \text{USC}$$

Siendo:

II: Impuesto Inmobiliario.

CF: Cuota Fija.

VFH: Valuación Fiscal Homogénea.

Im: Importe límite inferior del segmento.

al: Alícuota fijada para el segmento según una tabla presente en un artículo específico (art. 43) de la ley tarifaria.

³⁸ Ver https://www.colegio-escribanos.org.ar/noticias/2024_12_27_CABA-6805-LEY-TARIFARIA-ANEXO.pdf

USC: Unidad de Sustentabilidad Contributiva. El valor se fijó en 1 para el año 2025.

En cuanto la Tasa Retributiva de los Servicios (TRS) de ABL

$$\text{TRS} = \text{VFH} \times \text{ab} \times [1 + (\text{CG} \times \text{pCG})] \times \text{USC}$$

Siendo:

TRS: Tasa Retributiva por los Servicios de Alumbrado, Barrido y Limpieza, Mantenimiento y Conservación de Sumideros.

VFH: Valuación Fiscal Homogénea.

ab: alícuota base. Se fijó en 0,80% para el año 2025.

CG: Coeficiente Geográfico por Barrio o Subzonas una tabla presente en un artículo específico (art. 44) de la ley tarifaria.

pCG: Ponderación del Coeficiente Geográfico. Se fijó en 0,5 para el año 2025.

USC: Unidad de Sustentabilidad Contributiva. El valor se fijó en 1 para el año 2025.

Por último, existen exenciones y descuentos / bonificaciones del tributo:

Exenciones (principales):

Se aplican en función de la condición del contribuyente o del destino del inmueble:

- **Jubilados y pensionados:** exención total o parcial para vivienda única, sujeta a límites de valuación e ingresos.
- **Personas con discapacidad:** beneficios análogos a los de jubilados, bajo requisitos.
- **Entidades sin fines de lucro:** inmuebles afectados a actividades específicas (educativas, religiosas, clubes, asistenciales).
- **Inmuebles del Estado:** de propiedad nacional, provincial o del GCBA.
- **Casos especiales:** bienes con protección patrimonial o situaciones previstas específicamente por ley.

Descuentos / bonificaciones:

Son reducciones sobre el impuesto determinado:

- **Pago anual anticipado:** descuento por cancelación total del período fiscal.
- **Débito automático:** bonificación por adhesión a medios de pago automáticos.
- **Cumplimiento fiscal:** beneficios por buen comportamiento tributario (según normativa anual).
- **Topes de aumento:** limitación del incremento interanual del tributo, que opera como alivio indirecto.

- **Pago con QR desde Buepp (app del Banco Ciudad):** 20% de descuento con un tope de \$10.000. Si bien este beneficio es instrumentado por el Banco Ciudad de Buenos Aires.