



UNC

SPGI

PROYECTOS
2013 | 2016



Universidad Nacional de Córdoba
Secretaría de Planificación y Gestión Institucional

Proyecto: Banca Electrónica

**Tercer informe de
avance
Agosto - 2013**

**Coordinador/a:
María Laura Grasseti**

1- Personal afectado al Proyecto

- Dirección General en la que se encuentra radicado el proyecto:

Dirección General de Contabilidad y Finanzas

- Miembros del equipo de trabajo del proyecto:

Nombre y apellido	Rol	Dir. Gral. de pertenencia
María Laura Grassetti	Coordinador	DGCF - DT
Luis Cuarati	Integrante	DGCF - DT
Adrián González	Integrante	DGCF - DT
Nicolás Oria	Integrante	DGCF - DT
Mariana Lax	Integrante	DGCF - DT
Bibiana Bulacio	Integrante	DGCF - DT
Inés Berrotarán	Integrante	DGCF - DT
Mónica Heredia	Integrante	DGCF - DT
Damian Rojas	Referente	DGCF
Ing. Lucas Manjarres	Referente seg. Inf.	DGTI
Sonia Gelatti y Maximiliano Goye	Referentes informáticos	DGTI
Cra. Liliana López	Referente	DGC

El presente informe tiene por objeto realizar una evaluación del estado de avance de las actividades planificadas y los resultados obtenidos en el período marzo/2013 a agosto/2013.

1 - Resultados alcanzados

Actividad I, la suscripción y las configuraciones iniciales se han completado en forma satisfactoria.

El costo del servicio: desde febrero/2013 el costo asciende a la suma de \$3.182,30 mensual y se mantiene en ese valor.

Verificación técnica: será necesario verificar la configuración de seguridad de los equipos que utilizan el sistema, con cada actualización de Java.

En relación a la **actividad II**, referida al inicio de las operaciones, se obtuvieron los siguientes resultados:

- Difusión del formulario “*Declaración Jurada para acreditación en cuenta bancaria y anexo*” requisito obligatorio previo para comenzar a operar con dependencias y proveedores comunes publicado en página web de la Secretaría. Aceptado por los usuarios.
El formulario fue adaptado e implementado voluntariamente por algunas dependencias de la Universidad, para incorporar a sus proveedores al sistema de pagos por transferencia. De igual modo, se verificó su espontánea utilización en organismos externos en operaciones vinculadas con la UNC.
- Se realizaron ajustes del procedimiento de pago por transferencia para las dependencias universitarias que operan con Pilagá.
- Se encuentra bajo análisis la forma de pago a proveedores por medio de transferencia bancaria.
- Continúa la administración y actualización permanente de la base de datos con la información obtenida de las Declaraciones Juradas de CBU.
- Configuraciones de la plataforma bancaria web: la configuración del sistema es permanente, en la medida que haya altas y bajas de cuentas propias y de terceros con destino crédito.

- Se obtuvo una mejora en el sistema Pilagá, relativa a cambios de medios de pago: “**Reemplazar cheque por transferencia bancaria**” funciona con normalidad aunque aún se aguardan las últimas modificaciones para la próxima versión de Pilagá.
- El soporte técnico y asistencia a dependencias de la Universidad lo realiza la Mesa de Ayuda de Interbanking en coordinación con la Tesorería de la SPGI. Una vez activo el servicio, los operadores de las distintas cuentas se comunican directamente con la Mesa de Ayuda en forma telefónica o por mail. Este servicio de atención al cliente ofrecido por Interbanking, permitió la rápida implementación en la mayoría de las dependencias.

En relación a la **Actividad III**, por medio de la cual se definen nuevos procesos, se obtuvieron los siguientes resultados:

- La totalidad de los pagos a dependencias de la UNC (anticipos, liquidaciones de fondos propios, convenios, devoluciones, etc.) se efectúan por transferencia bancaria.
- Pago de Servicios: los servicios (teléfono, internet, telefonía IP, energía eléctrica, gas, agua, policía, embargos y pagos judiciales) son abonados por Red link, Interbanking, transferencias y sobres de débito.
- Pagos AFIP: La renovación de plataforma web de Banco Nación, Nación Empresa 24, causó inconvenientes a algunos usuarios con las claves de acceso al nuevo perfil, por lo que actualmente la liquidación de VEPs se realiza por Interbanking. No obstante, se mantiene el servicio de Nación Empresa 24, ya que ante cualquier inconveniente, se cuenta con una alternativa para gestión de pagos AFIP y/o transferencias entre cuentas propias.
- Adhesión de Proveedores:
 - Empresas: continúan recibiendo pagos por transferencia bancaria, solamente los proveedores incorporados al período de prueba. No hubo nuevas adhesiones, debido a que se presentaron algunos reclamos por la acreditación de pagos por transferencia. Se encuentra bajo análisis el desarrollo de un portal de retenciones impositivas.

- Aportes y contribuciones proceso de haberes: se utiliza el pago electrónico para cancelar las obligaciones con DASPU, Mutual Santa Rita, UPCN y Caja Complementaria. Se agregaron en este período, Caja de Tucumán y Asoc. Mutual Pedro Campis.

Otras liquidaciones, relativas a haberes, que implican movimientos entre cuentas propias y que se realizaban con cheque, comenzaron a efectuarse por transferencia electrónica.

Se mantiene la difusión de este medio de pago para el resto de los acreedores del proceso haberes, se está evaluando realizar algunas incorporaciones que podrían afectar la imputación del pago a su vencimiento, como por ejemplo el pago de Seguros.

- Personal de la SPGI: los honorarios correspondientes a contratos profesionales independientes se abonan a través de transferencias. Se verificaron aperturas de Cuenta Universal Gratuita para este fin. Asimismo, todos los pagos por reintegro de gastos, viáticos y pasajes se efectúan con esta modalidad.

- Análisis de otros procesos:

- **Mejora en proceso de retenciones impositivas:**

Retenciones de Ingresos Brutos (IIBB): se completó la adhesión de dependencias de la UNC a la emisión de comprobantes de retenciones informatizada (en lugar de hacerlo con talonario manual). Los detalles de la implementación fueron descriptos en el informe de avance anterior.

En éste período, se resolvieron los inconvenientes en algunos casos que impedían su implementación en toda la UNC.

Se brindó soporte y asesoramiento en forma presencial, telefónica y a través de correos electrónicos, a quienes presentaron dudas o dificultades para operar, y se ofreció la posibilidad de acudir a las dependencias en caso de no poder resolver los problemas de las formas anteriormente mencionadas. Esta asistencia se mantendrá en forma permanente desde la Tesorería.

Se destaca la participación y el excelente desempeño de la Cra. Bibiana Bulacio, la Cra Mariana Lax y Cr. Nicolás Oria, tanto en la implementación de la mejora en el proceso de retenciones impositivas (IIBB), como en el buen trato y esmerada atención en el soporte y asesoramiento a dependencias.

Retenciones de SIJP: dado que el sistema desarrollado por AFIP no prevé la posibilidad de generar las constancias de retención de SIJP, sería necesario desarrollar un sistema propio y confiable que permita a las dependencias su generación y rendición a esta Tesorería, para su posterior consolidación.

Continúa bajo análisis, las posibilidades técnicas de adaptar el sistema existente o Desarrollar uno nuevo para las dependencias de la UNC, en este tipo de retenciones.

Se considera muy conveniente y necesaria su pronta aplicación, teniendo en cuenta que de este modo, todo el proceso de retenciones, quedaría informatizado (emisión de constancias, exportar/importar información, consolidación e información de pagos).

o **Trabajo integrador con otras áreas de la SPGI:**

Para aquellas dependencias que operan con transferencias bancarias, el proceso de entrega de as. complementarias / contratos / becas, se realiza por Mesa Virtual. Las liquidaciones mensuales, que se presentaban en ventanillas de la SPGI (presencial), ahora se cargan por Mesa Virtual para la aprobación de las Áreas Dirección de Contabilidad y Dirección de Tesorería.

En el período informado se sumaron dependencias a la presentación por Mesa Virtual. El resto, manifestaron interés en proceder de este modo cuando operen por medio de transferencias bancarias, salvo en casos puntuales que presentan inconvenientes internos para realizarlo.

Para el control de estas rendiciones por medio de la Mesa Virtual, fue necesario capacitar internamente al personal de la Tesorería, en la utilización de la Mesa Virtual. Participaron de la capacitación: Cra. Mariana Lax, Sr. Luis Cuarati, Sra Mónica Heredia y Cra. Bibiana Bulacio.

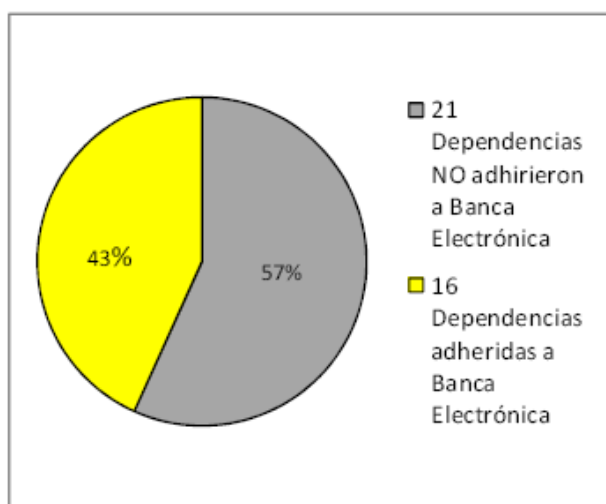
Se destaca la dedicación y participación diligente en este proceso del Cr. Nicolás Oria.

Producto 1. Adecuación tecnológica

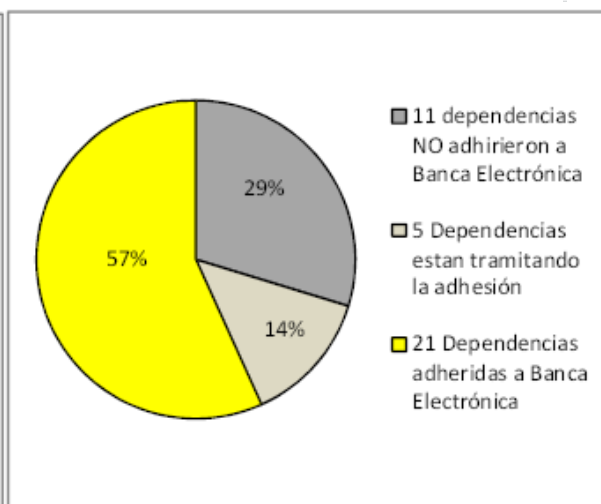
Todos los pagos a dependencias se realizan por transferencia bancaria.

En este período se alcanzó el 62% de adhesiones a sistemas de banca electrónica, entre dependencias universitarias. Del 38% restante, un 11% se encuentran realizando los trámites de adhesión y solo el 27% no han decidido adherir o se encuentran evaluando la suscripción.

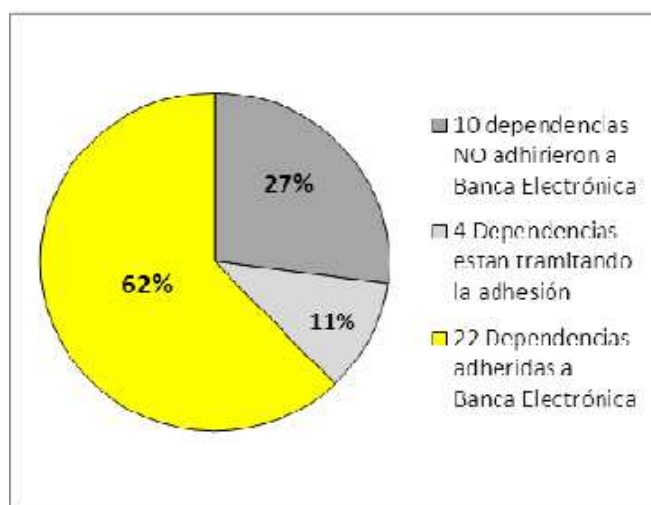
Período nov/2011*ago/2012



Período nov/2011*feb/2013



Periodo nov 2011*/agosto 2013



En esta etapa, se manifestaron distintos tipos de inconvenientes en las gestiones realizadas por las dependencias involucradas en la suscripción de interbanking, como obstáculos internos en la institución, problemas con claves de accesos y bloqueos de claves dinámicas, tanto en aquellas que pudieron sortearlos y completaron el trámite, como en aquellas que por estos motivos no han podido finalizarlo aun.

Considerando que la bancarización implica un cambio en la administración de las organizaciones, en esta etapa y en lo que resta por avanzar, la implementación en todo el ámbito universitario requerirá un análisis de la gestión administrativa de cada dependencia en particular, ello abarcaría: medir el impacto de esta nueva metodología de trabajo (efectos), considerar ventajas y desventajas, buscar la mejor forma de ponerlo en marcha para minimizar la resistencia a su implementación. Y finalmente, establecer las pautas para demostrar o convencer a los administradores que es la mejor opción, porque permite realizar las tareas diarias de una forma más dinámica, segura, y aprovechando mejor los recursos.

Impacto de la mejora en el servicio: se evaluó el impacto en la mejora del servicio y se observan respuestas muy positivas a la demanda de la mayoría de las dependencias y proveedores de obtener la liquidación de sus anticipos, pagos y/o devoluciones de forma electrónica. El nuevo procedimiento aplicado a pagos fue aceptado satisfactoriamente por los usuarios, todos coincidieron en que es más conveniente que la utilización de cheques.

Se agregaron proveedores (personas físicas) que no fueron convocados inicialmente. En la etapa que se informa, se detuvo la adhesión de nuevas cuentas para pago de proveedores (empresas), hasta tanto se sincronice el esquema de firmas para transferencias con la agilidad especificada en este proyecto y se formalice el procedimiento de pagos a proveedores.

A pesar de lo mencionado anteriormente, se continúa ofreciendo desde la ventanilla de la Tesorería efectuar futuros pagos por transferencia a proveedores (personas físicas) que manifiestan tener problemas de tiempo para ir a retirar los cheques (día y horario de pago).

Producto 2. Vencer resistencia al cambio. En la SPGI:

Situación de partida (noviembre-2011): alta resistencia

Indicadores de cumplimiento:

- En Tesorería–SPGI: todos los administradores generales y operadores están dados de alta en el sistema.
- En la UNC: se observa una tendencia general a adherirse al sistema de pagos electrónicos.

Valor normativo del indicador:

- Cantidad de administradores generales con usuario y clave activa: 5(cinco) → 83%
- Cantidad de administradores generales inhabilitados: 1(un) → 17%
Aún sin resolver la renovación de clave.
- Cantidad de operadores con usuario y clave activa: 7(siete) → 100%
- Dependencias adheridas o en trámite de adhesión: ver gráfico Producto 1.

En el resto de la UNC: la mayoría de las dependencias aceptó con satisfacción e interés la implementación de la Banca Electrónica, adaptando su gestión administrativa a los beneficios que este servicio proporciona. Otras dependencias no optaron por este servicio o tuvieron dudas al momento de decidir su implementación por distintos motivos, dentro de los cuales se pueden mencionar:

- una fuerte resistencia al cambio;
- contar con un bajo presupuesto que a la hora de hacer el análisis costo/beneficio resultaba conveniente no bancarizar;
- costumbres o hábitos de trabajo muy arraigados a la hora de firmar cheques,
- cambios de gestión que afectaron tanto la estructura organizacional como el esquema de firmantes, entre otras.

Producto 3. Adecuar y mejorar procedimientos administrativos. Mayor eficiencia.

Situación de partida: ausencia de normativa y procedimientos pertinentes a las nuevas tecnologías.

Con relación a la cantidad de procesos que mejoraron basados en la Banca Electrónica se pueden mencionar:

- Retenciones impositivas.
- Entrega de información mensual de as. complementarias / contratos y becas.
- Liquidaciones de viáticos, reintegros de gastos al personal.
- Devoluciones al Ministerio de Educación SPU.
- Pago de servicios.
- Pagos al Área Central de la UNC y entre dependencias.
- Pagos de aportes y contribuciones de haberes.
- Recaudación de ingresos y venta web con tarjetas de crédito.

Medios de verificación:

- Mayor rapidez y ahorro de recursos.
- Mayor seguridad.

II - Problemas

Algunos de los factores que afectaron el avance del proyecto en este período, se detallan a continuación:

- **Acontecimientos no previstos al momento de elaborar el proyecto:** la implementación de los Sistemas Sanavirón y Pilagá que comenzó a llevarse a cabo tanto en la SPGI como en las dependencias de la UNC durante el año 2013, implicó para la Tesorería-SPGI, la necesidad de redireccionar sus recursos humanos y de tiempo aplicándolos a estas nuevas necesidades internas y de las dependencias de carácter más urgente relativas a estos sistemas.

En este sentido, todo el personal de la Tesorería colaboró en esta dinámica transversal de trabajo, y tuvo que dejar en segundo plano el desarrollo de las actividades propias del proyecto Banca Electrónica.

Para Sanavirón, la Dirección de Tesorería tuvo que implementar internamente el nuevo sistema de facturación y su interface con Pilagá. También, le fue asignada la función de Referente Administrativo del sistema (Res. SPGI 159/2012). Para Pilagá dependencias, la Dirección de Tesorería implementó internamente "Pilagá Tesorería". Se asignaron referentes internos para la capacitación de dependencias, elaboración de manuales para usuarios y atención permanente de consultas de operadores de dependencias relativas a Pilagá-Módulo Tesorería.

Debido a los factores antes mencionados, los avances obtenidos en el período objeto del informe no fueron los planificados inicialmente.

- Por otro lado, en cuanto a las dependencias que aún no decidieron la bancarización, se estima que será necesario una asistencia mucho más intensa, completa y personalizada que permita demostrar todas las ventajas de operar en forma electrónica, en vistas de minimizar la resistencia a su implementación, para lo cual será necesaria la intervención de la Dirección General de Contabilidad y Finanzas.
- La falta de sincronización en la firma de transferencias, implica retrasos en los pagos autorizados, duplicación de tareas al equipo que las confecciona y/o gestiones de cambio de fecha de solicitud. Sin embargo, los cheques continúan firmándose en el día. Este inconveniente generó reclamos de proveedores que solicitaron volver a la forma de pago anterior.
- El bloqueo de claves de administradores del sistema generan demoras en la firma de transferencias. Trámites en entidades bancarias para solicitar la liberación de claves con demoras.
- Limitaciones en Pilagá para el uso de la opción "Reemplazar cheque por transferencia bancaria". Aún no genera la información adecuada, implica anular cheques y re-liquidar órdenes de pago. Se estima que para la próxima versión se ajustará por completo.

- Se anuló la mejora del N° de transferencia en el listado “Resumen de pagos por transferencia”. Tanto este punto, como el anterior, dificultan los intentos de conciliación automática.

III - Perspectivas futuras

A pesar de los imprevistos presentados los resultados obtenidos en esta tercera etapa han sido satisfactorios, las perspectivas futuras son buenas para continuar con las actividades del presente proyecto.

Dado el nuevo escenario planteado que abarca, la necesidad de una participación activa del personal de Tesorería en los proyectos Sanavirón y Pilagá; la estructura organizacional y las licencias pendientes del personal de Tesorería que deben ser gozadas en los próximos meses, será necesario reformular el cronograma para culminar con las tareas pendientes, dentro de las cuales se encuentran:

- La realización de un análisis particular de conveniencia en la bancarización en las dependencias que aún no adhirieron.
- La redacción y aprobación de una normativa aplicada a la Banca Electrónica que valide las operaciones. Analizar su obligatoriedad.
- La evaluación de la implementación de un *portal de retenciones para proveedores*.
- El desarrollo de un sistema para *retenciones de SIJP*.

Se considera de importancia fortalecer el vínculo con las autoridades y equipos de trabajo de las dependencias, para poder apreciar las ventajas de los distintos tipos de sistemas que desde la Secretaría se plantea implementar y el impacto que éstos tienen en la gestión administrativa de toda la Universidad.