

Agencia Platense de Recaudación

Sistemas Informáticos y Procesos Adm.
por Ariel Sanchez – Director de Proyectos
Subsecretaría Servicios Informáticos y
Comunicaciones



Situación Inicial

- Múltiples sistemas de administración de tasas
- Áreas divididas en diferentes direcciones / falta de coordinación y apoyo entre ellas
- Problemas de reparto e impresión
- Infraestructura obsoleta (mainframes, cableado de mas de 10 años, impresoras viejas)
- Reclamos de los vecinos por “no me llega la boleta” y “no se cuanto debo”
- Trámites burocráticos y personales en un 90%
- Gestores que cobraban tarifas elevadas



Impacto en Atención

Retrasos

- Largas colas de atención presencial por caídas del sistema e impresoras muy lentas (70%)
- Personal que no podía utilizar los sistemas o no sabía informar la consulta (20%)
- Tramites administrativos complicados e ilógicos (10%)

Motivos

- La mayoría se presentaba a consultar deuda o reimprimir la boleta (80%)
- Solicitud de convenios y/o chequeras de pago (12%)
- Deudas Judiciales (8%)



Soluciones Planteadas

- Modernización obligatoria de infraestructura
- Agilizar todos los circuitos administrativos y trámites que realizan los contribuyentes
- Generar nuevas herramientas que simplifiquen la atención y eviten inconvenientes
- Volver a generar confianza con los contribuyentes y el Municipio



Soluciones Realizadas 1

- Compra de Hardware y virtualización de servidores
 - Servidores, computadoras e impresoras
- La mejora de cableado y redes permitió poner operativos TODOS los puestos y con la compra aumentar 50% mas la cantidad de computadoras en atención presencial
- Orientar todo los sistemas nuevos a soluciones Web, para aprovechar mejor la conectividad



Soluciones Realizadas 2

- Línea de 0-800 permitió a los vecinos “reclamar” por su factura y consultar deuda.
- Se amplió con un sistema Web la atención a TODAS las áreas municipales que quisieran participar.

“Sistema Único de Atención Vecinal”



Soluciones Realizadas 3

- Cambio de impresoras (mas paginas por minuto) redujo a menos de la mitad el largo de las colas
- Se tercerizó el cobro y se evita el manejo de efectivo por parte de empleados municipales
- Se modernizaron las directivas al personal existente y se los incentivó con los premios



Soluciones Realizadas 4

- Nuevo portal web totalmente diferenciado de la imagen municipal
- Portal de Pagos por internet, con tarjetas de crédito, impresión de boletas y consulta de deuda
- El área sistemas paso a ser la columna vertebral de la reforma. Todo lo que no “funcionaba” debía ser reparado o hecho de nuevo para que funcione.



Soluciones a largo plazo

- La migración 100% a Rafam se concreto en un año.
- Todos los sistemas se pasaron a Web (expedientes, mesa de ayuda, centro de documentacion, conciliaciones bancarias, etc)
- Se unificaron las planillas de trámites, se llevo a “digital” lo que era posible y se sumo al SUAV todo lo que se pudo



Soluciones a largo plazo

- GIS para uso interno del municipio
- Tareas repetitivas se convierten en herramientas
 - Reportes
 - Conciliación Bancaria
 - Consulta de comprobantes
 - Parte diario de recaudación
- CUITificación de Bienes



Políticas Aplicadas

- El contribuyente tiene que poder pagar siempre
- Agilizar trámites
- Dar respuestas y soluciones
- Boletas mas claras y uniformes
- Publicación de toda la normativa
- Desarrollar y modernizar herramientas es una inversión que rinde mucho



Algunos Números

- La Dirección de Proyectos son 18 personas
 - 6 en Desarrollo
 - 2 Analista / Programador para tasas
 - 2 para atención y ayuda a otras áreas
 - 2 para diseño (formularios y web)
 - 3 para ejecutar notificaciones e intimaciones
 - 3 en TESTING



Algunos Números

- 400.000 Inmuebles
- 100.000 Rodados
- 30.000 Comercios
- 56.000 Usuarios del portal de pagos
 - (100.000 bienes en el portal)

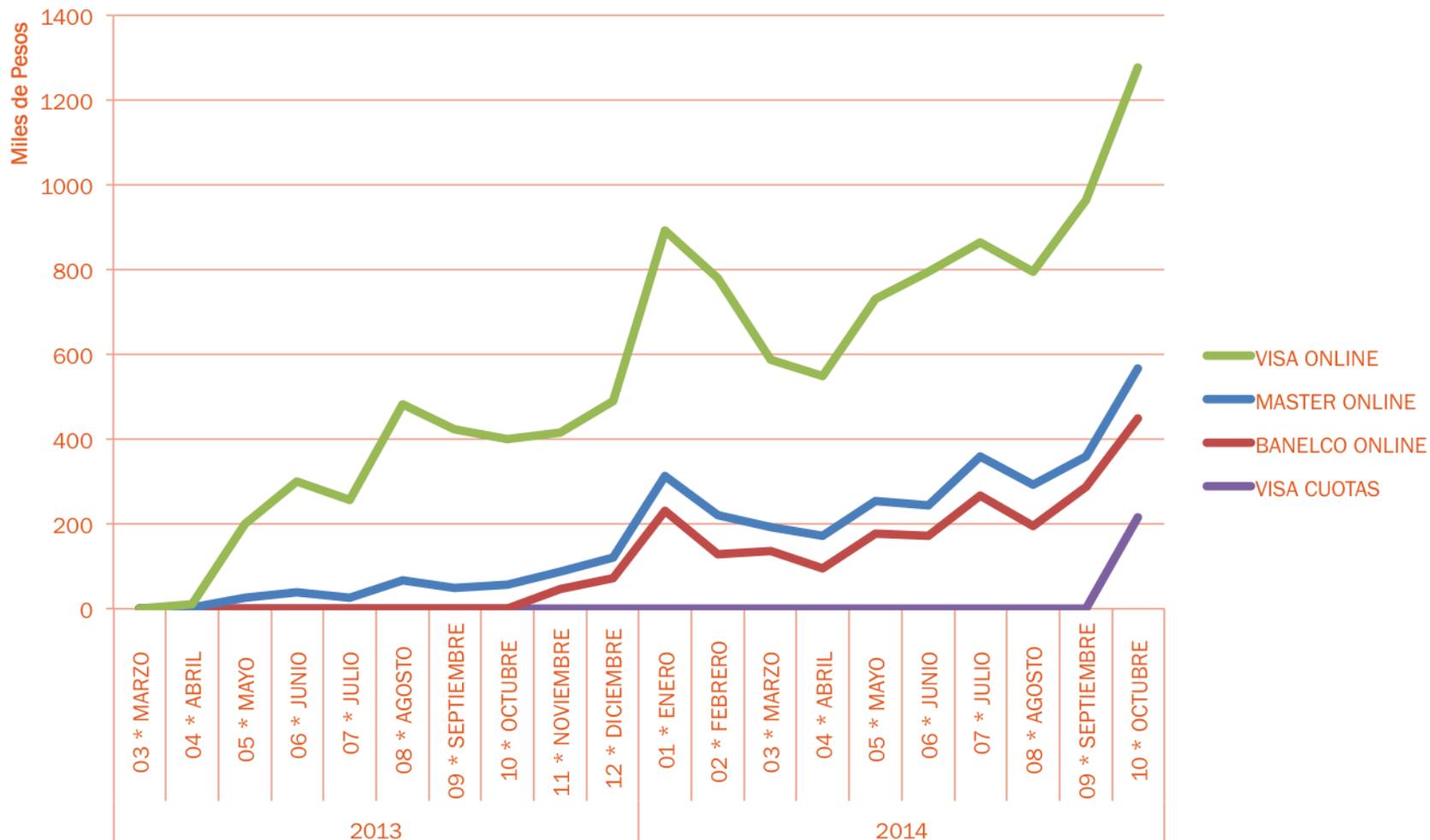
- El proceso de liquidación llevaba 30 días
 - hoy lleva 5 días en las tasas mas complejas



Recaudación Web



APR
Agencia Platense
de Recaudación



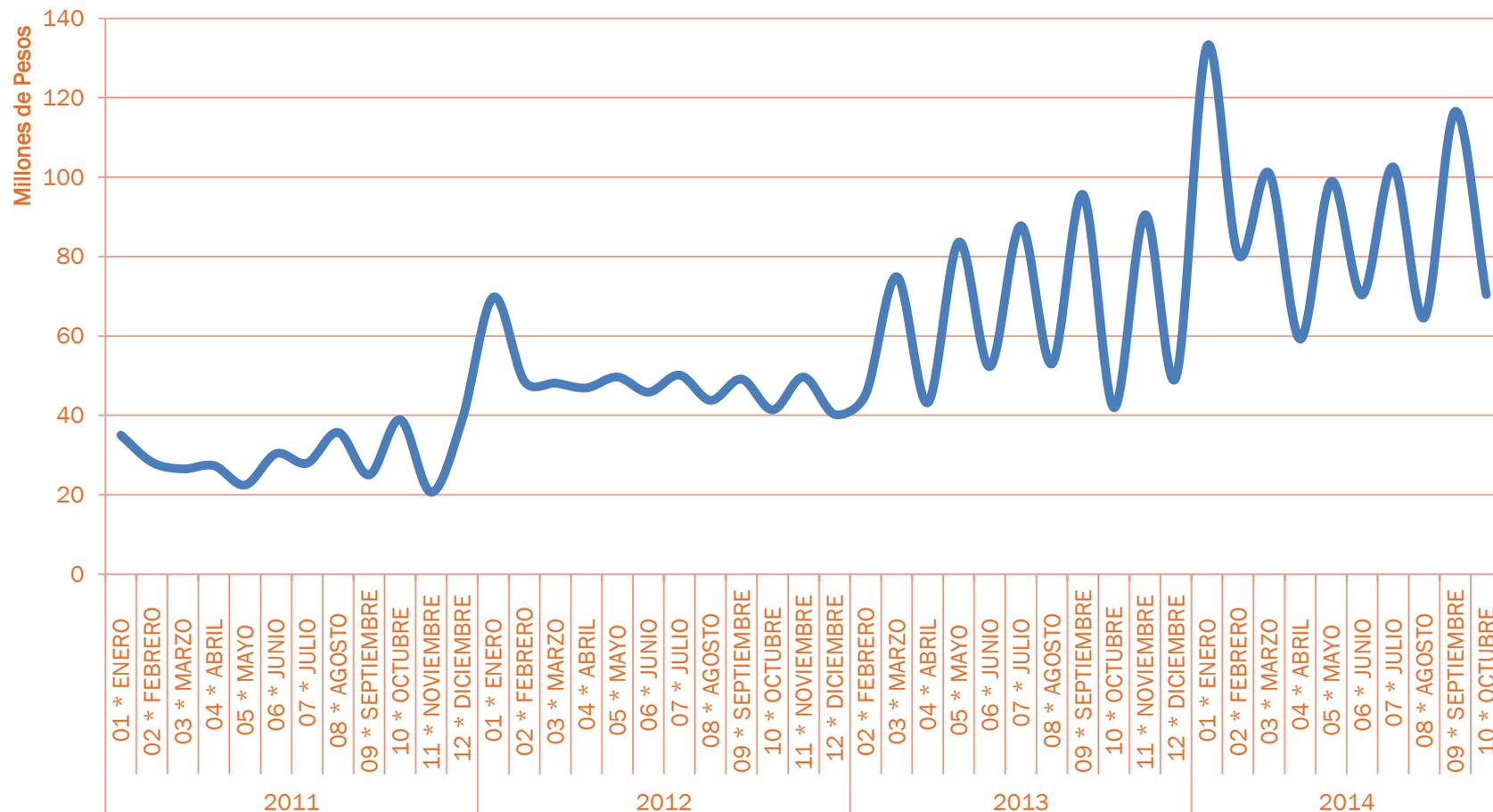
**MUNICIPALIDAD DE
LA PLATA**

Recaudación General



APR
Agencia Platense
de Recaudación

Cambios en la Recaudación



**MUNICIPALIDAD DE
LA PLATA**

Aprendizaje

- Fundamental aprovechar Internet (10% ingresos)
- Utilizar software Open Source reduce costos
- Las impresoras son 60% de los problemas
- El 2do puesto se lo llevan las redes y equipos
- La ordenanza Fiscal siempre se modifica en conjunto con el área de sistemas
- No tener miedo a consultoría / contrataciones
- Para recaudar hay que gastar también
- Pagar tiene que ser algo sencillo



Agencia Platense de Recaudación

Muchas Gracias !

