

**Reseña Proyecto de Modernización del Sistema Informático Municipal
Implementación del Sistema Integral de Administración Tributaria (SIAT)
Municipalidad de Nogoyá. 2012 – 2015**

Intendente: **Ramón Daniel Pavón**
Secretario de Gobierno y Hacienda: **Sebastián Matías Calero**

LIDER PROYECTO
Ing. Miguel Ramat

FUNCIONARIO RESPONSABLE
Cr. Sebastián Matías Calero

FUNCIONARIOS INTERVINIENTES
Cr. Ramón Daniel Pavón
Cra. Carolina Caminos

PERSONAL CLAVE
Carolina Miño Vergara
Andrea Fabiana Lopez
Pedro Ruggiero

PERSONAL PROYECTO VILLAGUAY
Leandro Tolomei
Alejandro Velazco

PERSONAL COOPERATIVA DE TRABAJO TECSO
Hernán Fulugonio
Germán Giró
Pablo Perrone
Federico Luna
Leonardo Fagnano
Oswaldo Viola
Ignacio Sansevovich
Cristian Taibi
Diego Tartarelli

INDICE

- **Objetivo del Proyecto**
- **Antecedentes Anteriores al año 2012**
 - Relevamiento
 - Funcionalidades requeridas
- **Año 2012 y 2013. Pasos previos al proyecto**
 - Selección del Sistema
 - Proyecto Colaborativo
 - Normativa – Intervención del HCD
 - Firma del Contrato
 - Área Sistemas. Organización de Funciones
 - Proyectos Complementarios
- **Ejecución del Proyecto. Abril 2013 a Marzo 2015**
 - Relevamiento
 - Implementación Tasa por Inspección Sanitaria, Higiene, Profilaxis y Seguridad (TISHPYS)
 - Creación del RSM y Reempadronamiento TISHPYS
 - Adecuación de Tesorería
 - Ampliación de bocas de pago.
 - Redefinición de la Atención al Contribuyente
 - Fin de la puesta en producción de Tishpys
 - Implementación Tasa General Inmobiliaria y Tasa Obras Sanitarias
 - Nuevo padrón de Parcelas
 - Tratamiento de las exenciones y sobretasas
 - Modificación procedimientos administrativos
 - Adecuación de Normativa para TGI TOS
 - GIS público
 - Fin de la puesta en producción de TGI TOS
 - Habilitación de Módulo de Sellados Administrativos
 - Módulo de Convenios de Pago
- **Ampliación del Proyecto**
 - Multas por Faltas
 - Plan Especial de Consolidación y Financiamiento de Deudas. Ordenanza 1090
 - Débito Automático
 - Módulo de Ingresos Varios
 - Contribución por Mejoras
 - Home Banking
- **Conclusiones**
 - Objetivos alcanzados.
 - Próximas etapas.
 - Datos cuantitativos.

OBJETIVO DEL PROYECTO

La ejecución de este proyecto pretende realizar una transformación del Sistema Informático Municipal para dotar al organismo de una herramienta integral, que satisfaga las necesidades de información no solo del nivel operacional, sino también los niveles de conducción.

Se pretende implementar un Sistema Integral de Administración Tributaria que debe constituirse en el núcleo o módulo integrador de un conjunto de subsistemas que, a futuro, abarquen todas las áreas de gestión municipal e interrelacionados entre sí, conformen un único sistema de información.

Las herramientas a implementar deberán cumplir con medidas de seguridad que garanticen las propiedades de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

Por otra parte, deberá funcionar sobre la mayor cantidad de sistemas operativos y distintas tecnologías de hardware permitiendo al municipio avanzar hacia la implementación de nuevos servicios a los ciudadanos basados en las nuevas tecnologías de la información y comunicaciones, en particular internet.

Los sistemas implementados deben garantizar al Organismo la mayor cantidad de libertades en cuanto a la ejecución de los sistemas, el libre acceso a los datos y la disponibilidad de los códigos fuentes; permitiendo de esta manera lograr independencia de los proveedores y fomentar el desarrollo y adaptaciones por personal propio.

Las implementaciones realizadas deberán ser acompañadas con la consecuente reformulación de los procedimientos administrativos, con el fin de simplificarlos, agilizarlos y orientarlos hacia el contribuyente. Además deberá realizarse la adecuación o creación de toda aquella normativa que sea necesaria para sustento formal de los cambios realizados.

Deberá procurar que el personal municipal reciba la transferencia tecnológica necesaria como para conocer y continuar el uso de las herramientas implementadas.

ANTECEDENTES ANTERIORES AL AÑO 2012

Relevamiento

Se realizó un relevamiento global de la organización con el objetivo de:

- Identificar todos los sistemas de aplicación con que cuenta el Municipio, sus características técnicas y funcionalidad.
- Determinar la cantidad y características técnicas del equipamiento informático existente en todas las dependencias ["Hardware"] y recursos de comunicaciones (Red local, Internet).
- Conocer el software de uso general (de base y utilitarios) instalado en el equipamiento municipal. Licencias adquiridas.
- Tomar conocimiento de los recursos humanos afectados a la gestión informática, su estructura organizativa y principales procedimientos/tareas.
- Identificar aspectos relevantes relacionados con la seguridad física y lógica de la información.

A partir de la información obtenida, se redacta un informe describiendo la situación actual, los problemas detectados y se proponen soluciones a corto y mediano plazo para los aspectos más urgentes y medidas a largo plazo para resolver las cuestiones de fondo.

Dentro de las propuestas a largo plazo se destaca la siguiente recomendación:

"Evaluar la factibilidad técnica-operativa-política-económica de contar en el ámbito municipal de un sistema integral e integrado de gestión que comprenda los distintos aspectos y áreas del organismo, orientado a satisfacer no solo el nivel operacional sino también los niveles de conducción, conformando un único sistema de información.

Este sistema debería reunir una serie de características superadoras del actual esquema funcional y de procedimientos, y tome el máximo provecho de las herramientas y conceptos de administración basadas en tecnología informática."

Funcionalidades requeridas

Con el fin de implementar a futuro un **Sistema Integral de Administración Municipal**, se elabora un detalle de las funcionalidades con las que debería contar el mismo para satisfacer las necesidades de información de todas las áreas involucradas. Este documento, especificaba además el tipo de tecnología con el que debería estar desarrollado, así como las libertades o derechos que sobre el mismo debía contar el municipio.

El detalle realizado, comprende los siguientes módulos y/o áreas:

- Seguridad, usuarios y accesos, auditoría.
- Administración de Personas Físicas y Jurídicas, Hechos Imponibles y Cuentas Corrientes.
- Tasas y Contribuciones: Liquidación de Tasas, administración de Derechos, Pagos, Estado de Deuda, Administración de Prescripciones; Administración de exenciones, Planes de Regularización, Intimaciones, Fiscalización.
- Tesorería: Pagos, Bancos, Cajas
- Contaduría, Suministros.
- Expedientes
- Inspección y Juzgado de Faltas: Administración de Actas de infracción
- Recursos Humanos: Administración de Legajos y Liquidación de haberes.
- Acción Social
- Obras y Servicios Públicos. Catastro. Obras Privadas y Obras Sanitarias
- Corralón, Cementerio y Archivo.

AÑO 2012 y 2013. PASOS PREVIOS AL PROYECTO

Selección del Sistema

Se analizan distintas alternativas de Sistemas existentes en el mercado que se aproximan a los requerimientos especificados en el detalle de funcionalidades requeridas.

En **Julio de 2012** se establece el primer contacto con la **Dirección de Informática de la Municipalidad de Rosario** y se comienza a estudiar un Software que dicho organismo ha desarrollado con tecnología de **Software Libre** y que permite gestionar acciones, actividades y tareas involucradas en el proceso de emisión, recaudación y fiscalización de los tributos. Además, permite una visualización global a través de la cuenta corriente única por contribuyente (**SIAT**).

Se analiza en detalle las características de este **Sistema Integral de Administración Tributaria** y se establecen reuniones con la **Cooperativa de Trabajo TECSO Ltda.**, empresa que por Licitación Pública Internacional había sido adjudicataria del desarrollo del mismo.

Desde el 2010, este sistema web, ha sido liberado por la Municipalidad de Rosario y TECSO para que otros municipios con similares necesidades puedan adoptarlo, promoviendo las buenas prácticas desarrolladas y multiplicando sus beneficios. Es por ello que se analiza la posibilidad de adoptar este sistema y adaptarlo a las necesidades propias de la Municipalidad de Nogoyá.

Por sus funcionalidades, características técnicas y por las libertades que otorga su filosofía de Software Libre, se llega a la conclusión que el SIAT, cumple con una gran parte de las especificaciones requeridas.

A su vez presenta potencialidades que le permitirían, en el futuro, adicionar módulos o sistemas complementarios que cumplan con el resto de las funcionalidades pretendidas para abarcar la totalidad de la organización.

Proyecto Colaborativo

Debido a las características y dimensiones del municipio para el cual fue desarrollado, el SIAT no posee una serie de funcionalidades que son necesarios para que el mismo pueda ser implementado en organismos más pequeños.

Esta situación implica que debe encararse el desarrollo de nuevas funcionalidades y adaptación de módulos preexistentes.

Se solicitan los presupuestos correspondientes y se estudia la factibilidad económica de implementación, concluyendo que es muy oneroso para el Municipio encarar un proyecto de esta envergadura en forma individual.

En virtud de esto, en octubre 2012 se convoca a siete municipalidades cercanas, con necesidades similares, a participar en un proyecto conjunto. Autoridades y personal de sistemas de cada municipio se reúnen en la ciudad de Nogoyá. Se explica a todos las características del SIAT y los beneficios que acarrearía a cada organismo la posibilidad de trabajar en forma conjunta.

De esta convocatoria, y del análisis de necesidades comunes, surge la vinculación con la **Municipalidad de Villaguay** como socia para encargar el desarrollo e implementación del sistema en forma conjunta.

Se vuelve a realizar una evaluación de factibilidad económica, esta vez en forma conjunta y reformulando el carácter de la implementación, adoptando la modalidad SEN (SIAT en la Nube). Esta modalidad implica que la

Infraestructura de equipamiento y comunicaciones, así como software de base, base de datos y demás elementos requeridos, serán provistas por TECSO y la versión de SIAT-GPL adaptada será hosteada sobre dicha infraestructura.

Normativa – Intervención del HCD

En diciembre de 2012 se redacta un proyecto de Ordenanza que establece la necesidad de cambiar todos los sistemas existentes en el municipio y adoptar SIAT como núcleo integrador de las nuevas implementaciones.

Se realizan reuniones con todos bloques de concejales, explicando en detalle el objetivo del proyecto y la importancia que tendría el mismo para el organismo.

Finalmente al inicio del período legislativo 2013, se aprueba por unanimidad la **Ordenanza 991** que establece *“la necesidad de implementar en el ámbito de la Municipalidad de Nogoyá un sistema integral de administración tributaria, orientado hacia el usuario, con medidas de seguridad que garanticen la propiedades de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, que funcione sobre la mayor cantidad de sistemas operativos y distintas tecnologías de hardware, que permita al municipio avanzar hacia la implementación de nuevos servicios a los ciudadanos basados en las nuevas tecnologías de la información y comunicaciones, en particular Internet; y del cual el organismo cuente con los códigos fuentes, permitiendo de esta manera lograr independencia de los proveedores y fomentar el desarrollo y adaptaciones por personal propio.”*

A la vez, esta ordenanza autoriza al Ejecutivo a contratar la propuesta de desarrollo e implementación presentada por la Cooperativa de Trabajo TECSO.

El Municipio de Villaguay por su parte, aprueba una ordenanza de similares características.

Firma del Contrato

En Marzo de 2013 la **Municipalidad de Nogoyá**, la **Municipalidad de Villaguay** y la **Cooperativa de Trabajo TECSO Ltda.** firman un contrato para la adaptación e implementación del SIAT en ambos Municipios.

El proyecto de 24 meses de duración, contempla la Implementación de las principales tasas administradas por los organismos, así como el desarrollo de los módulos complementarios que sea necesario incorporar a la versión original liberada por la Municipalidad de Rosario.

Área Sistemas. Organización de funciones.

Debido a que el Municipio de Nogoyá no cuenta con una estructura formal, con funciones y responsabilidades definidas, que se ocupe de las tareas inherentes a Sistemas, fue necesario especificar y organizar las mismas.

A partir de Abril de 2013 se definen y distribuyen las tareas de Sistemas en 3 sectores:

- Desarrollo e Implementaciones
- Operación de Sistemas en Producción
- Infraestructura y Soporte Técnico

Se asigna funciones y personal a cada una de ellas, estableciendo una coordinación y única dependencia.

Proyectos Complementarios

Paralelamente al proyecto SIAT, se da inicio a dos proyectos que lo complementarán:

Sistema de Información Geográfica (GIS): En Mayo de 2013 comienza a un proyecto de 12 meses para implementación de un sistema georeferenciado que permita crear y mantener una base de datos gráfica, para administrar integralmente la información relativa al Catastro Municipal y las Redes de Servicios.

Este proyecto, entre otros objetivos, permitirá crear un nuevo padrón parcelario depurado, que se vinculará al SIAT para la liquidación de las tasas cuyos objetos imponibles son las parcelas (TGI, TOS).

Reestructuración Infraestructura Tecnológica: A partir de Junio 2013 comienza un proceso de reestructuración que incluye: nuevo tendido de la red cableada Lan (UTP Cat 6); adecuación e instalación de una sala de servidores; adquisición e instalación de nuevo equipamiento (servidores, ups, equipos de comunicación, etc.); interconexión inalámbrica de la mayoría de dependencias descentralizadas; actualización del control centralizado de seguridad en las comunicaciones y acceso a internet; dotación de equipamiento propio para el área de soporte técnico.

Este proyecto tiene como objetivo garantizar un funcionamiento más eficiente y seguro de la infraestructura que soportará los sistemas de aplicación que se comienzan a implementar.

EJECUCION DEL PROYECTO. Abril 2013 a Marzo 2015

Relevamiento

A partir de Abril 2013 y durante los primeros seis meses del proyecto se ejecutaron principalmente tareas de relevamiento, definición de requerimientos y nuevas funcionalidades necesarias para la implementación de las principales tasas en ambos municipios.

Se destaca la necesidad de contar con nuevos módulos que permitan administrar las actualizaciones a los padrones de Parcelas, Comercios y otros Objetos Imponibles. La versión existente del SIAT no disponía de esta funcionalidad pues interactúa vía interfaces con otros subsistemas que realizan esta tarea.

Otra nueva funcionalidad importante a desarrollar es la que permitirá la cobranza en el propio Municipio a través de un sistema de Punta de Caja.

Implementación de la Tasa por Inspección Sanitaria, Higiene, Profilaxis y Seguridad (TISHPYS)

Nogoyá define Tishpys como primera tasa a implementar y se desarrolla un plan de acciones que incluye:

- Redefinición de la tasa estableciendo un tratamiento especial para los Pequeños Contribuyentes a través de un Régimen Simplificado Municipal, diferenciándolo del resto que tributará en el Régimen General.
- Adecuación de toda la normativa involucrada.
- Adopción del CLANAE como clasificador de las actividades económicas en concordancia con el resto de las administraciones tributarias nacionales y provinciales.
- Reempadronamiento de todos los comerciantes creando un nuevo padrón adoptando como clave de identificación la CUIT y registrando datos esenciales en los formatos adecuados, que permitan a futuro el intercambio con otros organismos fiscales.
- Definición de la Declaración Jurada Web, eliminando la obligatoriedad de presentarse mensualmente en la Sección Tasas Municipal y la necesidad de instalar y actualizar aplicativos en su computadoras.
- Brindar Acceso Web a los contribuyentes, tanto para realizar su Declaración Jurada, Imprimir o actualizar su boleta y controlar su cuenta corriente.
- Plan de ampliación a múltiples bocas, horarios y medios de pago.
- Capacitación a personal, contribuyentes y a profesionales de ciencias económicas.

Creación del RSM y Reempadronamiento TISHPYS

En Octubre de 2013 se sanciona la Ordenanza 1014 que establece cambios a la Ordenanza 990 "Código Tributario Municipal" y en la Ordenanza Impositiva Anual creando el Régimen **Régimen Simplificado Municipal** de pago de Tasa Fija para los Pequeños Contribuyentes de la Tasa por Inspección Sanitaria, Higiene, Profilaxis y Seguridad (RSM). Se establecen las condiciones que se deben cumplir para poder inscribirse en este nuevo régimen, así como también valores y escalas que encuadran a cada categoría creada.

Esta Ordenanza además introduce modificaciones a la normativa vigente con el fin de establecer la obligatoriedad de aplicación del nomenclador "Clasificador Nacional de Actividades Económicas" (CLANAE), la posibilidad de presentar Declaraciones Juradas por Vía Electrónica y otros aspectos necesarios para la implementación del nuevo sistema.

En Noviembre de 2013, el Ejecutivo Municipal emite el **Decreto 829/2013** que establece la Obligatoriedad del **Reempadronamiento de TISHPyS** con el fin de nutrir al sistema de un nuevo padrón de comercios, con información homogeneizada con los sistemas provinciales y nacionales; permitiendo además a los contribuyentes optar por el **RSM** o **Régimen General**.

Se brindan capacitaciones para el Personal Municipal y Profesionales de Ciencias Económicas con quienes se establece un operativo de atención especial por Estudio Contable para facilitar el reempadronamiento de sus clientes.

Durante Noviembre y Diciembre de 2013 se dispone un operativo diferenciado de atención al contribuyente destinando personal y equipamiento exclusivo para la atención del mismo. El proceso concluye con casi **1200 comercios reinscriptos**, una nueva base de datos actualizada y un archivo de documentación respaldatoria.

A partir del Enero 2014 se establece un nuevo circuito administrativo y una nueva metodología de Altas, Bajas y Modificaciones a través de formularios automatizados, que garantice mantener actualizado el nuevo padrón de contribuyentes creado.

A partir del 01/04/2014 entra en vigencia exclusivamente las inscripciones, declaraciones juradas y pagos a través del SIAT.

Adecuación de Tesorería

Durante Marzo y Abril de 2014 se realizan los cambios administrativos, de sistemas, de equipamiento y mobiliario necesarios para la implementación de los nuevos Puntas de Caja con los cuales comenzará a operar Tesorería para la cobranza de las Tasas SIAT.

Se reemplaza la acción de actualización manual, cobranza manual y sellado de múltiples cuerpos de una boleta, por la cobranza y actualización automatizada y la impresión de un ticket como comprobante de pago.

El nuevo sistema de cobranza permite operar en modalidad "on line" en interrelación con SIAT, permitiendo actualizar directamente boletas vencidas sin trámite previo, o chequear pagos previos evitando la duplicidad entre otras ventajas. También puede eventualmente funcionar en modalidad "off line" permitiendo la cobranza de boletas no vencidas.

El sistema automatiza el control de caja, la distribución contable de los conceptos cobrados y la imputación directa a la cuenta corriente del contribuyente, sin intervención posterior. De esta manera se eliminan las tareas de control manual de comprobantes del cajero, la imputación contable por parte de Tesorería y el procesamiento posterior de pagos por parte de Cómputos.

Ampliación de bocas de pago.

Se realizan los contratos y adecuaciones de sistemas necesarios, para implementar la cobranza de TISHPYS a través de múltiples bocas de pago y ya no solo en la Tesorería Municipal.

De esta manera se habilitan más de 16 bocas en la ciudad pertenecientes a Nuevo Banco de Entre Ríos, Entre Ríos Servicios, Pago Fácil y Multipago. Además se brindan alternativas de pago con cobertura provincial y nacional.

Los cambios y contrataciones realizadas, prevén que toda nueva tasa que se incorpore al SIAT podrá cobrarse por los mismos medios y metodología.

Redefinición de la Atención al Contribuyente

Se establece la necesidad de redefinir la atención sectorizada que se realizaba en el mostrador de Tasas Municipales, orientándola hacia la **Atención Integral del Contribuyente**.

Se define como objetivo que exista un conjunto de personas preparadas para atender, por igual, los trámites de distintas tasas que sean inherentes a un mismo contribuyente, sin la necesidad que el mismo deba tramitar por separado la problemática de cada tasa involucrada.

Se capacita a personal y se definen procedimientos de atención específicos para cada trámite que ha de ser realizado bajo el nuevo sistema.

En Mayo de 2014 se concreta la instalación de los nuevos Boxes de Atención Integral al Contribuyente, contando con nuevo equipamiento y mobiliario.

Fin de la puesta en producción de Tishpys

Durante los primeros meses del 2014 se realizaron múltiples reuniones y capacitaciones coordinadas con el Concejo Profesional de Ciencias Económicas, destinada a los profesionales y sus ayudantes, con el objetivo capacitarlos en la nueva metodología y sistema a utilizar para la declaración jurada y pago de la tasa.

Se montó un entorno de prueba, donde los profesionales y/o contribuyentes podían capacitarse y testear el funcionamiento del nuevo sistema.

Se redactó una serie de documentos de ayuda, manuales paso a paso, preguntas frecuentes y se creó un área específica de la página Web Municipal para contener esta documentación, así como también los accesos a los sistemas y la normativa involucrada.

Se estableció un canal de comunicación exclusivo y centralizado vía mail para atender los reclamos y consultas relacionados al SIAT, destinando personal especialmente capacitado para la resolución de las situaciones particulares que se presentaran.

Se diseñó una nueva boleta para la liquidación del Régimen Simplificado Municipal y organizó una operatoria especial para su distribución.

Finalmente, el período **04/2014** de Tishpys fue el primer período liquidado por SIAT, logrando un incremento en la recaudación de un **33,2%** respecto al período inmediato anterior.

El **20/05/14** operó el primer vencimiento del Régimen Simplificado Municipal.

El **22 /05/14** venció la primera presentación de Declaración Jurada vía Web del Régimen General.

El **80%** de los contribuyentes realizó su pago en la Tesorería Municipal mientras que el **20%** restante lo hizo en las bocas externas.

Implementación Tasa General Inmobiliaria y Tasa Obras Sanitarias

Se inicia la implementación de **TGI** y **TOS**, teniendo en cuenta los siguientes lineamientos:

- Redefinición de la administración de estas dos tasas para pasar a gestionarlas en forma conjunta en una única cuenta corriente por parcela. Hasta el momento la tasa se imprimía en una boleta conjunta pero se liquidaba y administraba en cuentas independientes.
- Los valores a cobrar por TGI y TOS pasan a ser conceptos dentro de una única liquidación. Además de estos conceptos principales, se incluyen detalladamente en la misma boleta, los fondos, sobretasas, aportes especiales, tasa social, etc.
- Conformación de un nuevo y único padrón de parcelas, que resulta de la integración de los padrones preexistentes para Tasa TGI, Tasa TOS, Catastro Municipal, Obras Sanitarias Municipales, más el cruzamiento de datos con Catastro Provincial y ATER.
- Depuración del padrón integrado de datos alfanuméricos con el nuevo padrón gráfico resultante del Proyecto GIS. Adecuación de datos catastrales y avalúos
- Definición de una nueva boleta de TGI TOS, con una organización más simple de sus datos, mayor claridad y detalle en la liquidación.
- Difusión de los cambios que afectan a los contribuyentes, elaboración de documentos de ayuda, publicación en la página web en sección específica.
- Acceso Web a los contribuyentes, tanto para Imprimir o actualizar su boleta, como para controlar su cuenta corriente.

Nuevo padrón de Parcelas

Una vez avanzada la implementación del GIS, se conformó un equipo de trabajo para validar, manzana por manzana, la totalidad de las parcelas que conformaban cada una de ellas revisando la documentación existente en Catastro Municipal.

La información recolectada fue plasmada en el GIS dibujando, adaptando, unificando o subdividiendo los lotes que conforman cada manzana. A su vez se fue creando el nuevo padrón alfanumérico de parcelas a partir de la carga y vinculación de dos datos básicos y obligatorios: Número de **Registro** Municipal y Número de **Partida** Provincial.

Los principales datos catastrales de cada parcela fueron sometidos a un cruzamiento entre las distintas bases de datos existentes en el Municipio (Catastro, Tasas, Obras Sanitarias), datos provinciales (Catastro, Ater) y datos aportados por el GIS.

Como la TGI TOS se liquida principalmente en base al Avalúo y Zona de las parcelas, se realiza un proceso especial de depuración de estos valores, tendientes a lograr mayor equidad tributaria. Solo el 40% de las parcelas contaban con un avalúo homogéneo, equivalente a la valuación fiscal provincial del año 2009. El resto de las parcelas poseía datos históricos y abonaba solo el mínimo de la tasa, o poseía avalúos posteriores (2010 a 2014) lo que implicaba una inequidad importante.

Esta depuración permitió:

- Asignar el avalúo fiscal provincial 2014 al **100%** de las parcelas.
- Asignar la categoría de "Edificado" a **1358** parcelas que figuraban y tributaban como "Baldíos".
- Incrementar la cantidad metros cuadrados edificados a **2724** parcelas.
- Asignar un avalúo actualizado a las **4022** parcelas que poseían avalúo igual a cero, o menor a \$5000.
- Resignar la Zona a parcelas que tenían un dato incorrecto, mediante la validación gráfica del GIS.
- Dar de alta a **1192** lotes detectados que no figuraban en las bases de datos.
- Dar de baja a **569** cuentas que emitían pero no se correspondían con ninguna parcela existente.
- Actualizar datos como superficie terreno, superficie mejoras, servicios, zona, etc.

Tratamiento de las exenciones y sobretasas

Se reformula el tratamiento de las exenciones y los atributos de las parcelas que las hacen pasibles de aplicación de algún tipo de sobretasa.

Hasta el momento las exenciones se efectuaban anulando el importe a cobrar, o dando de baja del padrón la parcela correspondiente o disminuyendo porcentualmente el valor de la tasa, sin una fecha de expiración de este beneficio.

A partir de la implementación del nuevo sistema, se realiza un estudio de la normativa para determinar cuáles son las exenciones que efectivamente se encuentran vigentes. Se configura en el sistema solo este tipo de exenciones y se crean padrones de contribuyentes con una fecha de vigencia hasta la cual la exención parcial o total debe ser aplicada (jubilados, empleados municipales, excombatientes de Malvinas, Tasa Social, etc.). Una vez alcanzada la fecha de expiración, el sistema vuelve a liquidar la totalidad de la tasa, excepto que se validen y/o renueven las condiciones que otorgan el beneficio.

En el caso de las sobretasas (Por ejemplo sobretasa comercial de TOS) se realizó la depuración de los datos asociados (actividad desarrollada y superficies afectadas a la actividad), y se derivó a las áreas correspondientes para que comuniquen las altas, bajas o modificaciones que fueran necesarias realizar. Este trabajo permitió dar de baja gran cantidad de sobretasas liquidadas bajo la forma de subcuentas, asociadas a comercios o actividades que ya no existían.

Modificación procedimientos administrativos

Con el fin de mantener actualizado el nuevo padrón de parcelas generado, y garantizar mayor calidad y control a los datos, se adaptaron los mecanismos administrativos de comunicación de altas, bajas o modificaciones sobre parcelas.

Se disponibilizó el uso interno del GIS para todas las áreas municipales. Se brindó capacitaciones a los distintos sectores vinculados, con el fin de involucrarlos en el mantenimiento de este nuevo padrón integrado.

A partir de estos cambios, las novedades sobre parcelas solo son procesadas una vez que se dibujan georeferenciadamente. En caso de detectarse inconsistencias, el trámite es devuelto al área correspondiente para validar y/o corregir los datos incorrectos.

Se implementó un grupo de formularios del sistema a través de los cuales se deja registrado todo trámite de Alta, Baja o Modificación de datos parcelarios, domicilios y otros datos de las cuentas de TGI TOS.

Se capacitó al personal de Boxes y Tesorería en los aspectos relativos a la atención y cobranza de TGI TOS.

Adecuación de Normativa para TGI TOS

A través del decreto 990/2014 se definieron los nuevos rangos de avalúos que establecen los tramos y alícuotas a aplicar para la liquidación de la TGI TOS a partir del año 2015. Esta adecuación fue necesaria en función de la actualización de los avalúos realizada.

Además, mediante decreto 998/2014 se establecieron otras definiciones necesarias para la nueva administración de la tasa, como el vencimiento único, la aplicación del descuento de Buen Pagador, etc.

GIS Público

En enero de 2015, el Municipio comienza a dar acceso público a la información catastral que se ha integrado en el sistema Gis, acotando los datos disponibles para no violar ningún aspecto relativo al secreto fiscal.

De esta manera, se busca que los ciudadanos puedan ubicar geográficamente la parcela por la cual están abonando su tasas y pueden consultar y verificar los datos catastrales sobre los cuales se liquidan sus tributos; y dispongan de la posibilidad de realizar los reclamos que correspondan.

Fin de la puesta en producción de TGI TOS

Durante Enero 2015 se habilita un procedimiento especial en los Boxes de Atención Integral al contribuyente, con el fin de recibir consultas y canalizar ágilmente los reclamos respecto a los datos parcelarios y la nueva liquidación de la tasa TGI TOS.

A través de este mecanismo se canalizan y resuelven más de 200 reclamos, ajustando los datos solicitados en caso de corresponder.

Se realizan campañas de difusión, se actualiza la Página Web Municipal creando instructivos de uso, preguntas frecuentes y acceso a la normativa involucrada.

Se implementa el acceso web del ciudadano a través de un código de gestión personal, lo que le permitirá imprimir o actualizar las boletas, así como también controlar el correcto asentamiento de sus pagos.

El periodo 2015/01 es liquidado a través del nuevo sistema, emitiéndose la tasa para 9977 cuentas.

El 18/02/2015 opera el vencimiento, observándose un **incremento del 9%** en la cantidad de pagos recibidos respecto al mes inmediato anterior.

El 44% de los contribuyentes abonó en la Tesorería Municipal, mientras que el 56% lo hizo en las bocas externas habilitadas para tal fin.

Debido al proceso de depuración y actualización constante, en Nov/ 2015 la emisión de TGI TOS llegó a 10566 cuentas, lo que representa un incremento del 6% respecto a Ene/2015.

Habilitación de Módulo de Sellados Administrativos

Paralelamente a la implementación de TGI TOS, desde Agosto 2014 se reemplazó la confección de boletas y cobro de los Sellados Administrativos dispuestos por el Artículo 61º de la OIA 953º, pasando a operar mediante el SIAT.

Se eliminó el uso del sistema anterior para la confección de boletas de sellados, que luego eran cobradas manualmente en caja y posteriormente imputadas contablemente también de forma manual.

La Resolución 19/2014 del Departamento Ejecutivo, fijó el procedimiento para el cobro de los Sellados por Actuación Administrativa.

Esta operatoria permitió unificar y automatizar en un único sistema todo el proceso comprendido, permitiendo dejar registrado los conceptos y actores involucrados en cada uno de los trámites por los que se abonan sellados administrativos. Se registraron más de 6000 sellados en el primer año de implementación.

Módulo de Convenios de Pago

Se parametrizó y habilitó en SIAT la cobranza de deuda a través de convenios de pago tanto para TISHPYS como para TGI TOS.

Se analizó la normativa vigente respecto a los planes de financiación existentes y se implementó la confección del convenio de pago, generación de deuda, control de caducidad, reimputación automática de saldos de caducidad, control de morosidad e impresión y distribución masivas de cuotas de convenio.

Asimismo se implantó el acceso web por parte de los contribuyentes a sus convenios, para la reimpresión de cuotas y/o control de sus pagos. Se habilitó la cobranza de planes por todos los medios habilitados para el resto de la boletas SIAT.

AMPLIACIÓN DEL PROYECTO

En Marzo 2015, los Municipios de Villaguay y Nogoyá evalúan las acciones realizadas y los objetivos alcanzados durante el proyecto original de 24 meses.

Coinciden en la voluntad de desarrollar una extensión del proyecto que permita a ambos organismos seguir avanzando en la incorporación de otras tasas que aún no han sido implementadas, así como también brindar nuevos servicios y desarrollar módulos específicos.

Se solicita a la firma TECSO la elaboración de una propuesta técnica y económica no solo para el hosteo, mantenimiento y soporte de lo ya implementado, sino también para realizar nuevos desarrollos e implementaciones a requerimiento de ambos municipios.

Se aceptan las propuestas presentadas y a partir de Mayo 2015 se comienza a ejecutar esta nueva etapa continuando con la implementación de nuevas funcionalidades

Multas por Faltas

A partir de Mayo 2015, el Municipio de Nogoyá comienza la implementación del cobro y financiación de Multas por Faltas a través del SIAT.

En coordinación con distintas áreas intervinientes, se establece un nuevo procedimiento de trabajo, para el cual se diseña un Formulario de Solicitud de Generación de Deuda, el que sirve de vehículo de información entre el juzgado de Faltas o Procuradores y los Boxes de Atención Integral al Contribuyente.

Se configura y habilita en SIAT un nuevo tipo de convenio de pago específico para las Multas, el cual permite financiar las deudas por conceptos de Multas Municipales, Guarda y Custodia o Multas provenientes de convenio celebrado con la Policía de Entre Ríos, automatizando la cobranza y la imputación contable según el concepto.

Se realizan reuniones de coordinación con los procuradores del Municipio y el Juzgado de Faltas explicando la nueva operatoria que permite sistematizar la administración de las Multas por Faltas. Se instruye al personal de boxes en la atención de esta nueva operatoria.

A Noviembre de 2015 se han creado más de 700 cuentas contributivas por este concepto y se han realizado más de 400 Convenios de pagos.

Plan Especial de Consolidación y Financiamiento de Deudas. Ordenanza 1090

El Ejecutivo Municipal elevó un proyecto de ordenanza al HCD con el objetivo de:

- Consolidar deuda existente en distintos sistemas independientes anteriores al SIAT, realizando una actualización y control de la misma.
- Migrar dicha deuda al SIAT verificando y actualizando los datos identificatorios y domicilios de los deudores.
- Brindar mayor cantidad de cuotas y menor costo de financiación a los deudores.
- Generar los nuevos convenios de pago a través del SIAT, lo que brindaría mejores herramientas de administración y control por parte del municipio y mayores opciones de pago para el contribuyente.

El HCD sanciona la Ordenanza 1090 que establece un Plan Especial de Regularización de Deudas, el cual es puesto en vigencia en Junio 2015.

Se desarrolló en SIAT un convenio de pagos especial que permitió realizar los descuentos y consideraciones especiales que plantea este Plan Especial de Regularización.

Se diseñó un procedimiento específico de atención masiva a los contribuyentes de TGI TOS, mediante el trabajo coordinado del personal de Boxes y el sector encargado de la operación de sistemas en producción. De esta manera se pudo atender a más de 1000 contribuyentes, consolidar sus deudas de los sistemas anteriores, migrar la misma, actualizar sus datos en SIAT y generar los convenios de pago.

Con este mecanismo se logró migrar un alto porcentaje de la deuda existente en otros sistemas, para pasar a ser administrada de ahora en adelante exclusivamente en un único sistema integrado.

Débito Automático

En Julio de 2015 se automatizó la operatoria de Débito Automático para abonar las Tasas de TGI TOS.

Este módulo permite administrar los contribuyentes que optan pagar por esta vía, registrar sus datos bancarios, generar los archivos a enviar a las entidades bancarias y procesar e imputar los pagos recibidos por esa vía.

Módulo de Ingresos Varios

En Agosto 2015 se implementa el módulo de Ingresos Varios, para el cobro de los denominados ingresos menores, tasas o derechos administrativos.

Mediante este módulo se permite la administración y cobranza vía SIAT de 30 diferentes ítems comprendiendo Tasas y Derechos por Cementerio, Carnet, Ocupación de la Vía Pública, Publicidad y Propaganda, Servicios Varios, Utilización de espacios públicos, Polideportivo, entre otros.

La implementación de esta nueva funcionalidad simplifica el trámite hacia el contribuyente y disminuye una gran cantidad de tareas administrativas internas:

- Se elimina la necesidad de utilizar el Sistema Administrativo Contable para la emisión por triplicado de los comprobantes de pago.
- Permite registrar en SIAT toda la información relativa a los conceptos a cobrar y obtener listados e información resumida sobre cada uno de ellos.
- Se elimina la cobranza manual por parte de los cajeros ya que los mismos son procesados por los Punta de Caja. Se reduce los tiempos de atención y el consumo de insumos.
- Se eliminan los procesos de clasificación de esta documentación para su posterior procesamiento por parte de cómputos.
- Se automatiza la imputación contable.

La resolución 21/2015 del Departamento Ejecutivo dictada en Septiembre de 2015, establece el procedimiento para el cobro de los Ingresos Varios que involucra las áreas de Boxes de Atención Personalizada, Tesorería y Mesa de Entradas.

A noviembre de 2015 se han registrado y cobrado más de 3800 trámites por alguno de los conceptos de Ingresos Varios.

Contribución por Mejoras

En Septiembre de 2015, se realizó la configuración en SIAT de un módulo que permitirá registrar las deudas por el concepto de Contribución de Mejoras. Estas nuevas cuentas se encontrarían vinculadas a las cuentas de TGI TOS. De esta manera, cada objeto imponible "parcela", posee vinculadas sus deudas por distintos conceptos.

Asimismo, se permite financiar mediante un convenio de pagos especial dicha deuda y controlar el efectivo cumplimiento de la misma.

Home Banking.

El Municipio celebra un convenio con la empresa LinkPagos para posibilitar el pago de Tasas Municipales por vía electrónica, a través de distintos canales como el Home Banking, un Cajero Automático o a través de una aplicación vía celular.

Se desarrollan todos los cambios necesarios en los sistemas y en la impresión de boletas para la incorporación del código de pago electrónico. Asimismo se adecúa y testea toda la operatoria referida a la transferencia de archivos de deuda y comunicación y procesamiento de pagos.

A partir de Octubre de 2015 queda implementado el pago de la Tasa TGI TOS por Vía Electrónica.

En noviembre de 2015, se suma la cobranza las cuotas de convenios de pago y también el Régimen Simplificado Municipal de Tishpys.

CONCLUSIONES

Objetivos alcanzados.

Evaluadas las acciones realizadas hasta Noviembre 2015, se puede concluir que han sido alcanzados satisfactoriamente la mayoría de los objetivos planteados, pudiendo destacar:

- Queda implementado en el Municipio un Sistema Integral de Administración Tributaria (SIAT) que permite realizar las acciones relativas a emisión, recaudación y fiscalización de los tributos municipales, con la mayoría de las Tasas siendo gestionadas a través del mismo. Queda conformada la Cuenta Corriente Única por contribuyente, a través de la cual se gestionan todos sus tributos.
- Este sistema ha integrado la información municipal en una única base de datos relacional, mejorando las características de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la misma. Aportando un registro de auditoría y reemplazando la información desagregada de múltiples sistemas independientes, que administraban datos en forma aislada y redundante.
- El Municipio cuenta con total acceso y disponibilidad a todos los datos administrados por los sistemas implementados. Por otra parte, cuenta con los códigos fuentes del sistema SIAT y posee la libertad de usarlo y/o modificarlo según su conveniencia.
- El SIAT se ha convertido en el núcleo integrador de otros subsistemas como el Sistema de Información Geográfica, Sistema Administrativo Contable, Sistema de Personal, etc. Todos estos sistemas interactúan entre sí tendiendo a conformar un único Sistema de Información Municipal.
- La gestión tributaria ha sido modernizada agilizando y transparentando procesos y brindando mayores herramientas de fiscalización y control.
- El personal Municipal se ha involucrado en los procesos de implementación, participando activamente de los mismos y recibiendo la transferencia tecnológica y/o capacitaciones pactadas.
- Se ha mejorado y ampliado la infraestructura tecnológica del organismo y organizado la atención del soporte técnico, permitiendo disminuir los problemas operativos y brindando mayor calidad y seguridad en las comunicaciones.
- Se ha dotado al municipio de un Sistema de Información Geográfica (GIS) para la administración georeferenciada de los datos catastrales y redes de servicio, el cual se encuentra plenamente operativo y es administrado y actualizado por personal municipal. Se ha conformado un nuevo padrón parcelario para uso interno, siendo también publicado para acceso libre por los ciudadanos.
- Se han simplificado y agilizado los trámites administrativos que tienen que ver con la gestión tributaria, utilizando las nuevas tecnologías, permitiendo realizar múltiples acciones por parte de los ciudadanos por internet (DJ Web, Consulta de Cta.Cte, impresión y actualización de boletas pago, pagos por vía electrónica, consulta información catastral).
- Los sistemas implantados han permitido sustituir una gran cantidad de tareas manuales rutinarias por procesos automatizados, lo que ha permitido no solo agilizarlos y darles mayor seguridad, sino también destinar RRHH a otras labores de mayor importancia.
- Se ha redefinido la atención al contribuyente, orientándola hacia una atención integral, optimizando trámites mediante la capacitación, la redefinición de procedimientos administrativos y la instauración de nuevos canales de comunicación.
- Se ha adecuado toda normativa involucrada, para dar sustento formal a los cambios realizados.

Próximas etapas.

Si bien se ha cumplido el objetivo principal de administrar en SIAT las principales tasas municipales, aun resta por incorporar la gestión de Cementerio, convenios de pagos en general y otras tasas menores.

Corresponde continuar el proceso de implementación, procurando alcanzar el objetivo final de administrar el 100% de los tributos municipales a través el mismo sistema.

Se han producido avances en los sistemas involucrados con la gestión tributaria, los sistemas administrativos contables y el GIS, no obstante, resta avanzar sobre las demás áreas (Juzgado de Faltas, Acción Social, Mesa de Entradas, Atención de Reclamos, etc).

La extensión del sistema actual, o la incorporación de otros sistemas para cubrir los requerimientos del resto de la organización, debe realizarse manteniendo el concepto de integralidad que permita conformar un **único sistema de información**, para cumplir con el objetivo principal de poder dotar al organismo de un **Sistema Integral de Administración Municipal**.

Datos cuantitativos.

Se presentan a continuación algunos números representativos de las actividades desarrolladas:

- Personas involucradas en proyecto en forma directa: **18**
- Reuniones de trabajo presenciales y o virtuales: más de **350**
- Cantidad de incidentes atendidos por Soporte Técnico: **2093**
- Porcentaje de incidentes resueltos en el mismo día: **84,5%**
- Cantidad de usuarios internos del SIAT: **41**
- Cantidad de Declaraciones Juradas presentadas vía Web: **10786**
- Cantidad de pagos registrados en SIAT: **95233**
- Cantidad de tickets o cobros realizados por tesorería municipal: **47991**
- Distribución Pagos TGI TOS: Tesorería: **45%**. Otras bocas: **55%**.
- Distribución Pagos TISHPYS: Tesorería: **40%**. Otras bocas: **60%**.
- Cantidad de Cuentas Activas de TGI TOS: **11130**
- Cantidad de Cuentas Activas de TISHPYS: **1470** - Reg. Gral: **625**. Reg. Simplificado: **845**
- Cantidad de Cuentas Activas de MULTAS: **727**
- Cantidad de convenios de pagos confeccionados: **1563**
- Cantidad de boletas emitidas mensualmente TGI TOS: **10566**
- Cantidad de exenciones administradas: **620**
- Incremento porcentual en la cantidad de pagos TGI TOS en el primer período SIAT respecto al mes anterior: **9%**
- Incremento porcentual en el monto recaudado por TISHPYS en el primer período SIAT respecto al mes anterior: **33,2%**