

## **ANEXO II DATOS TECNICOS**

El proyecto tiene como finalidad **contribuir a la mejora en la gestión de los recursos provinciales que generen efectos positivos sobre el desarrollo de la provincia de Neuquén.**

En este marco se propone de manera directa como su propósito general **el fortalecer tecnológicamente a la Dirección Provincial de Rentas de la Provincia del Neuquén y actualizar funcionalmente al Si.N.A.Tr.A. (Sistema Neuquino de administración tributaria y autogestión), para generar nuevos y mejores canales de atención al ciudadano.**

Se busca lograr este propósito a través del desarrollo de nuevos componentes y funcionalidades evolutivas en el sistema Si.N.A.Tr.A.

Con el objetivo de asegurar una adecuada evolución tecnológica del nuevo sistema Si.N.A.Tr.A. dotándolo de nuevos servicios y funcionalidades específicamente orientadas a consolidar la gestión integral del nuevo Modelo de Gestión operativo en la DPR, se contempla la concreción de este Componente a través de seis (6) productos:

- 1) Diseño, desarrollo, implantación y puesta en marcha de un nuevo subsistema denominado RENTAS EN TU CELULAR – APP MOBILE para los sistemas operativos Android y IOS.
- 2) Diseño, desarrollo, implantación y puesta en marcha de un nuevo subsistema de Administración de Recursos Humanos.
- 3) Diseño, desarrollo, implantación y puesta en marcha de un nuevo subsistema denominado Matriz de Riesgo Fiscal para la Dirección de Fiscalización.
- 4) Reingeniería de los Procesos y Procedimientos Clave de la Dirección de Recaudación y del Área de Gestión Judicial.
- 5) Desarrollo, implementación y puesta en marchas de nuevos requerimientos evolutivos para los subsistemas; Ingresos brutos, Inmobiliario, Sellos, planes de pagos y cumplimiento fiscal.
- 6) Soporte y asistencia de puesta en marcha de los nuevos componentes y subsistemas requeridos y desarrollados.

### 1.1. Diseño, desarrollo, implantación y puesta en marcha de un nuevo subsistema denominado RENTAS EN TU CELULAR – APP MOBILE para los sistemas operativos Android y IOS

Esta actividad se propone desarrollar, implementar y poner en marcha, un nuevo componente del sistema aplicativo de gestión tributaria, para ser utilizado en los teléfonos SMART, operando de forma totalmente integrado con el sistema Si.N.A.Tr.A. El nuevo componente deberá ser instrumentado con las últimas tecnologías Mobile del tipo Angular – Ionic, y será denominado inicialmente, “Rentas en tu Celular”, con el objeto de transmitir de modo amigable las facilidades que se proponen implementar para el universo de contribuyentes que opera transacciones y/o requiere información.

De este modo, los contribuyentes de toda la provincia de Neuquén tendrán la posibilidad de gestionar sus trámites tributarios a través de un teléfono inteligente “Smart-Phone”, como así también a cualquier contribuyente que interactúe con las obligaciones tributarias de la provincia desde cualquier punto del país.

El diseño de este nuevo sistema deberá estar alineado a los estándares de imagen y diseño establecidos en la normativa de comunicación institucional provincial y utilizada

en el Si.N.A.Tr.A.

Por otra parte, se deberán incorporar herramientas de comunicación en línea con el contribuyente, que permita a este, tener acceso a consultas en tiempo real, mediante la implementación de aplicaciones "apps" que acceden en línea a la base de datos tributaria de la DPR.

Además, se deberá desarrollar la sección privada de cada usuario/contribuyente, con la implementación de credenciales de seguridad para el acceso y operación, desde las cuales el usuario podrá acceder a toda la gama de servicios disponibles según su nivel de permisos. Desde esta sección el usuario/contribuyente podrá conocer su estado de situación, llevar adelante acciones inherentes a sus responsabilidades, seguir el estado de sus trámites y obligaciones tributarias, y suscribir planes de facilidades de pago. En todos los procesos, operaciones y trámites que lo permitan y ameriten, se diseñará a tal efecto una interfaz especial orientada para este tipo de servicios.

Es de vital importancia, que el diseño de este nuevo subsistema deberá considerar como premisa fundamental la descentralización operativa, posibilitando que el ciudadano usuario del Si.N.A.Tr.A. pueda realizar la mayoría de los trámites relativos a éste, en forma remota.

#### 1.2. Diseño, desarrollo, implantación y puesta en marcha de un nuevo subsistema de Administración de Recursos Humanos.

El objetivo del nuevo subsistema es disponer de una plataforma de información integral de los RRHH de la DPR, que permita a partir del procesamiento de los datos cargados, obtener indicadores, alarmas, estadísticas y todas aquellas variables para la toma de decisiones con el fin de dar respuesta en tiempos exiguos. Para ello se deberá disponer de un proceso de carga de información o bien mediante la obtención de datos desde otras bases de datos o aplicativos existentes a través de la respectiva migración.

El enfoque del nuevo subsistema deberá ser, que cada parte involucrada pueda mediante ciertos roles habilitados, disponer de información que ayude a ejecutar procesos de ingreso, procesamiento de datos, su respectivo control y ejecución de procedimientos para dar cumplimiento a las normas legales que dan marco a la vida laboral de los agentes y su relación con el Organismo.

El subsistema deberá apuntar a que la información de RRHH esté en condiciones de disponerla en una plataforma integral lo más ajustada a la realidad del Organismo, ya que de eso dependerá el éxito de ciertas gestiones.

El sistema deberá disponer de proformas que interactúen entre sí, más allá que la información se disponga por un proceso de carga personal o migración de una base ya existente, debiendo contener como mínimo la siguiente información:

- Apellido y Nombre
- e-mail actualizado: para el envío de novedades y notificaciones
- Teléfono celular.
- Fecha de nacimiento - para cálculo de edad jubilatoria (ALARMA)
- Fecha de ingreso y norma legal. – para calculo jubilatorio – licencias por vacaciones – periodo de prueba/estabilidad. Años aportados en la provincia y otros regímenes – para el cálculo de los tramos de licencia anual ordinaria y jubilaciones. (ALARMA DE LOS CAMBIOS DE TRAMO)

- Estado civil e hijos – elaborar DDJJ de cargas de familia para derechohabientes (armar una proforma a completarse por los agentes con carácter de DDJJ y cuya información pueda ingresar de forma automática a la plataforma. (DDJJ informativa en caso de fallecimiento o accidente laboral con incapacidad permanente). Esposa a cargo: Apellido y nombre Hijos a cargo: Apellido, nombre.
- Hijos: Solo aquellos que perciban escolaridad, deben recibir un mensaje para que gestionen el certificado de alumno regular y puedan presentarlo para el cobro del salario familiar respectivo.
- Domicilio - elaborar DDJJ con último domicilio declarado y plancheta para la actualización de localidad, barrio, domicilio y calles en las que se encuentra, datos necesarios para notificaciones y accidentes in itinere.
- Normas legales para incorporar: Ingreso – concurso para ocupar cargos convenionados – no convenionados – carrera administrativa. Citar número/año de la norma legal como referencia al texto completo digitalizado.
- Mayor nivel académico alcanzado – título obtenido y fecha de obtención (encuadre y % por el pago de título)
- Antecedentes que integran el legajo personal y que hagan a la formación específica del puesto de trabajo que ocupa. - certificados de capacitaciones recibidas. Se debe disponer de un aplicativo que permita al agente subir los certificados obtenidos en formato pdf.
- Cargos ocupados en la estructura Organizativa de Rentas – Normas legales de designación.
- Evaluaciones de desempeño, año, puntaje.
- Categoría, desde fecha, norma legal.
- Licencias ordinarias pendientes. Años/cantidad de días.
- Otras licencias pendientes a gozar (ej. matrimonio), días.

1.3. Diseño, desarrollo, implantación y puesta en marcha de un nuevo subsistema denominado Matriz de Riesgo Fiscal para la Dirección de Fiscalización.

Este subsistema tiene como objetivo la segmentación de la totalidad de los contribuyentes administrados por la DPR con criterios de parametrización flexibles y la metodología más adecuada, culminando en la construcción de una Matriz que vincule el comportamiento tributario formal y material, con acciones específicas automatizadas de gestión.

Orientado a que la DPR posea un conocimiento certero del comportamiento de la composición de su universo de contribuyentes, y de esta forma contribuya a la toma de decisiones respecto de alícuotas aplicables, mínimos, beneficios fiscales, liberalidades impositivas, entre otras cosas.

Este subsistema, también podría ser utilizado por otros sectores de la DGR como por ejemplo la División COF y Trámites, dependientes de la Dirección General de Recaudaciones o por la División Cumplimiento Fiscal dependiente de la Dirección General de Atención y Servicios al Contribuyente, en caso de necesitarlo.

Se aspira que la Matriz de riesgo construida permita obtener:

- Padrón de contribuyentes con coeficiente de riesgo asignado.
- Padrón de contribuyentes con asignación categoría de riesgo (Bajo, medio, alto, muy alto).

- Padrón de riesgo con alícuotas diferenciales para aplicar por medio de sistema de recaudación bancaria.

La razón de este subsistema se centra en que la DPR aspira a evolucionar hacia una gestión asociada al riesgo fiscal, focalizando acciones específicas para los diferentes perfiles de contribuyentes, lo que traerá un incremento en la eficiencia y una mejora en los servicios prestados. A continuación, se detallan algunas cuestiones que deberán ser tenidas en cuenta para arribar a los resultados esperados:

#### 1.4. Reingeniería de los Procesos y Procedimientos Clave de la Dirección de Recaudación y del Área de Gestión Judicial.

El objetivo de esta actividad reside en el rediseño de los procesos existentes y la implementación de nuevos procesos claves de la Dirección de Recaudación (incluyendo el área de exenciones, cof, tramites y agentes) y del área de Gestión Judicial.

Deberán realizarse procurando la desburocratización y despapelización, desde una modalidad integral y eficaz orientada a una gestión por procesos en todo aquello que sea posible, a partir de la incorporación de las TICs, para la descentralización de servicios y trámites orientada a la web y al contribuyente.

Como resultado de dichas acciones se espera obtener una propuesta de rediseños de los procesos y un manual de procedimientos de los procesos claves, de los sectores indicados precedentemente.

Es dable aclarar que la emisión de la boleta de deuda debe considerarse como proceso integrado que abarca distintos sub procesos. Dicho acto repercute y se encuentra vinculada en la cuenta corriente del contribuyente de principio a fin. Desde el propio incumplimiento de pago, sus posteriores intimaciones, procesos de compensación, pedidos de exención y su culminación en la emisión del título ejecutivo destinado al inicio de la acción judicial. Desde este punto de vista se vincula con procesos preparativos que se realizan en distintos módulos, y posteriormente, modifica e impactan en otros procesos.

De este modo, se plantea una reingeniería, que armonice y sincronice los procesos para la emisión del título, y las posteriores consecuencias en la cuenta corriente del contribuyente.

Finalmente, se prevé en la reingeniería, establecer intervenciones por parte de otros organismos, como son la Fiscalía de Estado (apoderada de la Provincia y que nos representa en los juicios de apremios) y el Poder Judicial, que entre otros. Todo ello teniendo en cuenta la integración de las distintas bases de datos con sus particularidades específicas.

#### 1.5. Desarrollo de los nuevos requerimientos evolutivos planteados por la DPR sobre el sistema Si.N.A.Tr.A.

La presente actividad, tiene como objetivo desarrollar los requerimientos ampliatorios al alcance original del sistema Si.N.A.Tr.A., de manera tal de darle continuidad y solución a las nuevas necesidades usuarias, que exige en forma permanente y urgente una dinámica de adaptación y ajuste al nuevo modelo de gestión instalado a partir de la puesta en marcha del sistema.

- I. Por lo tanto, la presente actividad supone el diseño, de

Incorporación de un nuevo módulo al sistema Si.N.A.Tr.A. que permita el manejo y administración de los correos electrónicos enviados a los contribuyentes. Este módulo deberá permitir informar a los contribuyentes las notificaciones / comunicaciones en su Ventanilla Electrónica con un correo de cortesía. Para la implementación de este módulo la DPR deberá contratar un servicio de Mailing Masivo, de manera tal de posibilitar la generación y envío masivo de correos. El servicio estará disponible para las notificaciones, comunicaciones y avisos de cortesía de todas las direcciones tanto para envíos masivos como puntuales.

## II. Evolución de los Módulos de Deuda y Concursos/Quiebras.

A partir de la reingeniería del sistema SIAT y la utilización del nuevo sistema Si.N.A.Tr.A. se han detectado diversas mejoras que podrían aplicar al módulo de emisión de Boleta de Deuda y al de Concursos y Quiebras, los cuales permitirían mejorar el control y verificación de los impuestos adeudados por el contribuyente. Para ello se ejecutará el análisis compartido de las mejoras y evolución del circuito de Boleta de Deuda Concursos y Quiebras, para luego desarrollarse un nuevo módulo integrado al sistema Si.N.A.Tr.A..

## III. Evolución y Mejora de los Módulos de Atención al Público (Enfoque No presencial).

Desarrollo, implementación y puesta en marchas de nuevos requerimientos evolutivos para los subsistemas; Ingresos brutos, Inmobiliario, Sellos, Planes de pagos y cumplimiento fiscal.

## IV. Recepción de las Boletas del Impuesto Inmobiliario por un medio electrónico.

Incorporación de un nuevo módulo de emisión de boletas electrónicas para el impuesto inmobiliario en donde se le permita al contribuyente adherirse a la emisión de la boleta electrónica y con la aplicación de un porcentaje de descuento del impuesto. Este beneficio será opcional y en caso de que el contribuyente se adhiera se le dejará de enviar la boleta en formato papel, enviando la boleta al e-mail declarado por el contribuyente y a la ventanilla electrónica del mismo.

## V. Adecuación del Módulo de Reportes.

Se detectó la necesidad de la incorporación al sistema Si.N.A.Tr.A. de una cantidad de nuevos reportes que permitan exportar la información contenida en el nuevo sistema de la DPR. Además, se determinó que es necesario modificar el diseño visual de algunos reportes ya existentes en el Sistema y crear otros que el Sistema no posee actualmente, a modo de ejemplo se puede citar:

## VI. Módulo de Actividad Hidrocarburífera.

Desde la DPR, se advirtió la necesidad de que dado que el sector hidrocarburífero representa la actividad económica de mayor movimiento en la provincia de Neuquén, se debe desarrollar un nuevo Módulo de Control y Fiscalización Hidrocarburífero, que a través de la información suministrada por otros organismos estatales nacionales (Secretaría de Energía) y provinciales (Subsecretaría de Energía, Minería e Hidrocarburos y sus Direcciones provinciales dependientes), permita realizar el cruzamiento de estas múltiples fuentes de información, a fin de poder llevar un control de base imponible declarada, base imponible de regalías, impuesto y canon determinado. Esto permitiría proyectar en función de la producción computable el comportamiento de las diferentes explotadoras de la actividad en la jurisdicción Neuquina. El objetivo es en función del

análisis de los metros cúbico (m<sup>3</sup>) producidos de hidrocarburos, tipo de petróleo, el volumen de producción computable, el precio barril trent considerado, los grados api certificados, los gastos de transporte, y demás conceptos (gastos de tratamiento) que incidan en el valor boca de pozo (vbp). Dichos datos se obtienen del Anexo I y III de la Declaración Jurada, mensual, Rs 435/2004 presentada por los permisionarios / concesionarios a la Secretaría de Energía de la Nación. Estos indicadores permiten calcular la base imponible para las regalías, y la misma es un indicador del volumen de producción y venta en la jurisdicción neuquina, que nos facilitaran la verificación de las mismas y el impuesto determinado por esta actividad.

VII. Incorporar el cobro del impuesto, a través de una terminal electrónica, en el Módulo de Operativos.

Desde la dirección de Fiscalización se ha requerido que, en los operativos ejecutados desde la División Operativos de esta Dirección General, se realice la emisión de boletas de inmobiliario, debiendo el contribuyente luego acercarse a una boca de pago habilitada a fin de cancelar la misma. Contar con esta herramienta permitiría, en el mismo momento que se emite la boleta de pago, ofrecer al contribuyente la cancelación de la misma, por tarjeta de débito o de crédito, recuperando en el momento el costo del operativo con el ingreso del tributo. Además, se habilitará el impacto en Si.N.A.Tr.A del domicilio verificado recolectado durante los operativos.

VIII. Evolución del Plan Anual de Fiscalización

A raíz de la implementación del subsistema matriz de riesgo fiscal, se solicitó exponer la información del estado de todos los procedimientos (actas de infracción, inspecciones, Verificaciones, liquidaciones administrativas, F.I.A.) que cursan en la órbita de la Dirección General de Fiscalización. Se deberá informar si los mismos fueron confirmados, regularizados, la modalidad, si están en instancia judicial, si están en vía recursiva, si presentó recurso, la resolución del mismo y por último si poseen multas. Desarrollo sobre el módulo de Plan Anual de Fiscalización.

IX. Evolución del Módulo de Agentes de Información.

A raíz de la sugerencia del subsistema Matriz de Riesgo fiscal y de una óptima utilización de la información, se solicitó continuar con el desarrollo, mejora e implementación del módulo agentes de información, priorizando su utilización en el comercio electrónico y la economía digital, desarrollos inmobiliarios y servicios. Direccionando su uso como base de información para el procedimiento F.I.A., armado de grupos, y al tablero de control, de modo que sea útil para evaluar el comportamiento de determinadas actividades en el universo de contribuyentes.

X. Evolución del Módulo de Fiscalización

A partir de la reingeniería del sistema SIAT y la implementación del sistema Si.N.A.Tr.A. se solicitó realizar una mejora en los procesos del Módulo de Fiscalización. A continuación, se listan algunos de los principales requerimientos a verificar y mejorar:

XI. Módulo de Consultas Dinámicas del Si.N.A.Tr.A.

Desde la implementación del sistema Si.N.A.Tr.A. surgió la necesidad de disponer de un módulo de consultas dinámicas que permitan al personal de la DPR extraer en formato Excel, la información del impuesto presentado y declarado por los contribuyentes. Este

nuevo módulo prevé el desarrollo de nuevas consultas dinámicas de complejidad alta y media. Dichos reportes pueden concebirse como particiones de la base de datos surgida de las DDJJ de los contribuyentes y de otros instrumentos que se incorporen regularmente a la misma.

XII. Evolución de las Exenciones y los Trámites relacionados a través del Sistema.

Producto del cambio de paradigma impuesto por la pandemia que generó el virus COVID-19, se detectó la necesidad de adaptar los procedimientos de otorgamiento de Exenciones y solicitud de Trámites del contribuyente. Se solicitó adaptar el sistema Si.N.A.Tr.A. para acompañar estos cambios de procedimiento realizado.

XIII. Evolución y Mejora de los Módulos de Agentes de Retención (Enfoque No Presencial).

A partir de la implementación del nuevo sistema Si.N.A.Tr.A, se logró evolucionar en todos los módulos del sector agentes de retención, percepción y recaudación bancaria, quedando pendiente algunos ajustes a realizar en el futuro en relación al último sistema de recaudación implementado por la Comisión Arbitral, denominado SIRTAC, y el desarrollo del nuevo sistema por parte de la Comisión Arbitral, que se implementará en el próximo año denominado SIRCUPA el cual tiene las mismas características del SIRCREB, pero está relacionado a la retención por parte de las tarjetas de crédito.

Además, vemos necesario, la evolución del sistema SIRCREB, SIRTAC y Sistema de percepción del impuesto sobre los ingresos brutos a los servicios digitales via sicore, en particular sobre el detalle de parámetros a aplicar a contribuyentes que se encuentran dentro del padrón de riesgo fiscal, reducciones temporales de alícuotas, exclusiones transitorias, formulario para modificar parámetros actuales sin depender de sistemas, proceso de padrones provisorios, re-inclusión de contribuyentes con cese rechazados, solicitud exclusión del sistema, entre otras mejoras.

XIV. Módulo de Encuestas

Se incorporará al sistema Si.N.A.Tr.A. un nuevo módulo de encuestas permanentes de manera tal de poder realizar campañas de relevamiento de satisfacción de los contribuyentes. La intención es recolectar las opiniones de los contribuyentes que realizan trámites de manera presencial o tipo web, en relación a las distintas áreas de las DPR.

XV. Desarrollo e implementación de un Sistema de Web chat online para el sitio principal de la DPR.

El nuevo componente deberá permitir a los contribuyentes comunicarse con la DPR, mediante el sitio web del organismo, en tiempo real y por respuestas predefinidas. Este servicio de mensajería instantánea representará una beneficio importante respecto a la atención al contribuyente.

1.6. El soporte y asistencia de puesta en marcha de los nuevos componentes y subsistemas requeridos y desarrollados.

El servicio de soporte y mantenimiento operativo del sistema Si.N.A.Tr.A., consistirá en atender los distintos requerimientos operativos usuarios en función de la planificación efectuada y consensuada en conjunto con la DPR.

Se entiende por seguimiento y ajuste del proceso de implantación iniciado, al mantenimiento que tiene como objetivo corregir los defectos encontrados en el software y que originan un comportamiento distinto al previsto. Estas fallas pueden ser de procesamiento, rendimiento, programación, seguridad o estabilidad.