

**PROVINCIA DE CATAMARCA**  
**CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES**

**ESTUDIO: PLATAFORMA WEB  
PARA TRÁMITES DIGITALES Y  
BILLETERA VIRTUAL**

**RESUMEN EJECUTIVO**

**FEBRERO 2021**

## **PROBLEMAS DETECTADOS**

A partir del estudio realizado sobre la Agencia de Recaudación de Catamarca (ARCA), la cual es creada para fusionar los organismos de Administración General de Rentas, Administración General de Catastro y Registro de la Propiedad Inmobiliaria se pudieron detectar una serie de inconvenientes que obstaculizaba el normal funcionamiento de los mismos, más aún en el marco de la pandemia por COVID-19, los cuales se enumeran a continuación:

- Falta de comunicación entre los Sistemas de los Organismos que en muchos casos era realizada de forma manual, con las demoras y problemas que eso trae aparejado
- Necesidades de mejoras en los procesos y la incorporación de tecnología moderna
- Los trámites y consultas sólo pueden ser efectuados de manera presencial, generando numerosos inconvenientes en un contexto de pandemia
- Problemas de performance que afectan la experiencia de los usuarios, tanto contribuyentes como usuarios internos del organismo
- Excesivo uso de papel con los problemas ineludibles que trae su manipulación, tratamiento y almacenamiento
- Las tasas asociadas a cada trámite deben ser abonadas presencialmente para luego presentar el comprobante físico del pago
- Ausencia de auditoría de la información manipulada por los usuarios de los Sistemas
- Cada trámite realizado precisa ser autorizado y esto es solo posible a través de una firma física y hológrafo de las autoridades sobre los documentos involucrados
- Falta de trazabilidad de los diferentes trámites debido a la falta de tecnología adecuada
- Ausencia de Estadísticas e Indicadores sobre la información almacenada

## **SOLUCIÓN PROPUESTA**

Implementar tecnología de vanguardia y a partir de la misma desarrollar un Sistema a medida de las necesidades anteriormente expuestas, que permita tanto a ciudadanos como a funcionarios de los Organismos que comprende ARCA, consultar y realizar trámites de manera remota a través de una conexión a internet, facilitando su seguimiento a través de los diferentes estados y aprobaciones necesarias para el cumplimiento de los mismos, permitiendo además gestionar y almacenar documentos e imágenes asociadas en formato digital e integrando un sistema de firma digital por dispositivos criptográficos (token) para la validación de los mismos por parte de las autoridades pertinentes.

- Realizar una reingeniería de procesos y desarrollar interfaces de comunicación entre los Sistemas de los Organismos
- Mejorar el flujo de los procesos a partir de la incorporación de tecnología moderna
- Desarrollo de funcionalidad que permita realizar todos los trámites de manera remota
- Desarrollo de funcionalidad para gestionar documentos e imágenes digitalizadas para despapelizar los organismos
- Desarrollo de funcionalidad para abonar los trámites de manera remota, utilizando diferentes medios de pago a través de la plataforma Mercadopago
- Desarrollo de una Billetera Virtual integrada para facilitar a los profesionales el pago de los trámites, la recarga y control de saldo de la misma
- Generación de información de auditoría sobre la información manipulada por los usuarios a los efectos de los controles de seguridad necesarios
- Desarrollo de Tableros de Control para visualizar de manera gráfica Indicadores Estadísticos sobre la información almacenada

## **CONCLUSIONES**

La ejecución del presente Proyecto permitirá a los Organismos que integran ARCA, disminuir la burocracia estatal, mejorar el servicio a sus ciudadanos, disminuir los tiempos administrativos, liberar a los funcionarios estatales de tareas repetitivas y capacitarlos para tareas de mayor valor agregado, securizar la información almacenada, aportar información para la toma de decisiones que permitan tomar medidas preventivas.

Esta primer e importante etapa de modernización de ARCA representa el puntapié inicial en un marco de mejora continua al cual todas las organizaciones deben adherir en pos de brindar cada día más y mejores servicios.