Informe de gestión

Subsecretaría de Hacienda y Finanzas
Municipalidad de Sunchales

En conjunto, la gestión de la Subsecretaría se concentró en vincular el gasto con los ingresos efectivos, reforzar los controles, recuperar recursos y sostener el abastecimiento y los servicios. La continuidad de este trabajo exige mantener la coordinación entre las áreas y la programación de pagos, atendiendo los compromisos salariales, las necesidades operativas y los acuerdos con proveedores.

1. Contexto y prioridades de gestión

Durante el período, la gestión estuvo orientada a sostener el funcionamiento municipal y la continuidad de los servicios, en un contexto de fuertes restricciones financieras. La menor disponibilidad de recursos provenientes de la coparticipación, las restricciones del contexto nacional y la ausencia de Aportes del Tesoro Nacional (ATN) redujeron el margen para atender las necesidades de las distintas áreas.

Frente a esta situación, fue necesario revisar prioridades y adecuar la programación de pagos a los recursos disponibles. La prioridad fue sostener los servicios municipales y atender los compromisos salariales. Los costos laborales y las necesidades de reparación y mantenimiento del parque automotor condicionaron la disponibilidad de fondos y la capacidad de respuesta operativa.

Estas dificultades también se reflejaron en demoras en los pagos a proveedores. Desde el área se trabajó en el diálogo y la búsqueda de acuerdos de pago para atender las obligaciones pendientes y preservar la continuidad de los suministros y servicios necesarios para el municipio.

El trabajo requirió una coordinación permanente entre administración, presupuesto, contabilidad, compras, suministros y tesorería, vinculando las autorizaciones de gasto con la disponibilidad efectiva de recursos.

2. Presupuesto y Contaduría

Se fortalecieron los mecanismos de seguimiento de la ejecución presupuestaria y de control de los recursos, procurando adecuar los compromisos de gasto a la situación financiera municipal.

- Desarrollo de tableros de seguimiento de ingresos y gastos, y de aplicaciones internas para que las subsecretarías consulten la disponibilidad de sus partidas.
- Implementación de cuotas de crédito presupuestario vinculadas con los recursos de libre disponibilidad efectivamente ingresados.
- Refuerzo del control previo de pedidos y expedientes de compra, verificando disponibilidad y correspondencia entre lo solicitado, concursado y adquirido.
- Revisión del uso de partidas y de las modificaciones presupuestarias, para preservar la consistencia de la planificación y evitar alteraciones innecesarias.
- Control diario de cierres y saldos, adecuación de los circuitos de registro de recursos y movimientos de tesorería, y mejora de las conciliaciones bancarias mediante coordinación con entidades bancarias y bocas recaudadoras.
- Realización de estudios y propuestas de actualización y adecuación de tributos municipales.

- Articulación con la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional del Litoral (FCE–UNL) para la asistencia técnica, la capacitación y el desarrollo de herramientas de administración financiera y control.

Se iniciaron tareas de inventario, control y ordenamiento del patrimonio municipal. También se comenzó a trabajar en la adecuación de los procedimientos administrativos y financieros y en la formulación del Proyecto de Presupuesto 2027. Estas tareas continúan en desarrollo.

3. Tesorería

La gestión se concentró en mejorar la programación de obligaciones, agilizar las autorizaciones bancarias y reforzar los controles sobre pagos, efectivo y valores.

- Implementación de reportes del sistema para identificar los cheques diferidos emitidos y sus vencimientos, reemplazando la carga manual de esa información.
- Utilización de reportes de valores al cobro para el seguimiento y arqueo de cheques en cartera, con corrección de diferencias detectadas.
- Ampliación de dos a tres secretarios habilitados como firmantes bancarios y creación de un canal de coordinación para agilizar las autorizaciones, manteniendo la intervención de dos firmantes por movimiento.
- Control individual de las órdenes de pago contra los movimientos bancarios, verificando destinatarios e importes, y remisión diaria de las órdenes a Hacienda para su revisión.
- Refuerzo del recuento de efectivo mediante controles del cajero y del responsable de Tesorería, y cotejo con las planillas y los saldos de cierre de las cajas.

Se trabajó en la organización de reemplazos y en la distribución de tareas. Permanece en desarrollo, junto con Sistemas, Personal y Grupo Guadalupe, la automatización mediante archivo de los pagos de haberes en Banco Nación, que alcanzan aproximadamente a 50 personas.

Entre las propuestas del área se encuentran la reorganización física de las cajas, la revisión de funciones y responsabilidades y la reducción de interrupciones en los espacios de Tesorería y Contaduría.

4. Compras y Contrataciones

Se trabajó en la tramitación de concursos de precios, cotejos y compras directas, la evaluación comparativa de ofertas y la negociación de precios y plazos de pago. Se incorporaron proveedores locales y regionales para ampliar la concurrencia.

El área informó la digitalización del circuito administrativo de compras, desde la nota de pedido y las cotizaciones hasta las órdenes de compra, facturas y comprobantes de pago. También informó una reducción del tiempo promedio de adjudicación de 6–7 días a 2–3 días y la atención de los pedidos confirmados por Hacienda.

Se promovieron compras consolidadas de insumos de uso común, entre ellos resmas A4, tóner y productos de limpieza. Como resultados específicos, Compras informó:

- Reducción del 28% del gasto mensual en productos de panificación destinados a las meriendas de las escuelitas de fútbol y bochas, con diversificación de los alimentos entregados.
- Reducción aproximada de $2.506.200 mensuales mediante cambios en el embalaje y la logística de recepción y entrega de bolsones y cajas alimentarias, eliminando cajas y el uso del autoelevador mencionado en el informe del área.

5. Suministros y sostenimiento operativo

En coordinación con Compras y las áreas operativas, Suministros intervino en la evaluación de alternativas de abastecimiento, reparación y reposición. Se priorizó recuperar equipamiento existente cuando resultaba conveniente y sostener los insumos necesarios para la prestación de los servicios.

Parque automotor y equipamiento

- Camión Volkswagen 13.180: reparación de la caja de velocidades por $950.000. Frente a la alternativa usada de menor precio relevada ($6.535.000), la diferencia fue de $5.585.000. La comparación corresponde a reparar el equipo existente frente a sustituirlo.
- Sistema de cámara retrovisora: adquisición de un kit con monitor y soporte por $150.971. La otra cotización relevada fue de $707.850; la diferencia nominal fue de $556.879, sujeta a las características de cada oferta.
- Bomba cloacal Flygt NP 3127: reparación por $8.214.569, IVA incluido. Se evaluó frente a una unidad nueva cotizada en USD 13.080,10 más IVA. No se expresa un ahorro en pesos por tratarse de monedas y condiciones diferentes.
- Baja de dos unidades cuyo mantenimiento fue considerado inconveniente: Peugeot 207, unidad 5, y Volkswagen Gol, unidad 15. Se impulsó además la estandarización de medidas de neumáticos de los camiones para ampliar las alternativas de compra.

Infraestructura e insumos para servicios

Prevención hídrica. Se gestionó la contratación de maquinaria y camiones para limpieza y profundización de cunetas y canales en distintos sectores de la ciudad. El informe del área consigna la adjudicación a Menéndez Construcción y Servicios por $21.279.737,60.

La prevención hídrica no puede esperar; sostenerla también requiere cumplir con quienes realizan los trabajos.

Bacheo. Se incorporó la compra de mezcla asfáltica preparada para simplificar la logística y reducir tareas de preparación.

Alumbrado público. Suministros informó la adquisición mediante licitación pública de 220 luminarias LED de 200 W a $208.403 por unidad y 145 columnas a $356.885 por unidad. Los importes resultantes son $45.848.660 y $51.748.325, respectivamente, con una inversión total de $97.596.985. El área informó una garantía técnica de cinco años para las luminarias.

El recambio apunta a mejorar la infraestructura y reducir necesidades de mantenimiento. Los reclamos informados fueron 1.244 durante todo 2025 y 411 entre enero y septiembre de 2026. Al corresponder a períodos de distinta duración, estos valores se presentan como antecedentes y no como una medición equivalente de reducción. No se cuantifica ahorro energético sin información comparable de potencia reemplazada, consumo y funcionamiento.

Combustibles. Se implementaron concursos mensuales de precios y se incorporaron análisis de muestras a través del CONICET como referencia para las especificaciones de calidad. Se logró equipar a todas las unidades con tapas de tanque adecuadas y se reforzó el control de los consumos, tanto en las cargas realizadas en los tanques del municipio como en las estaciones de servicio. El área informó la adjudicación a Avanzar SRL y mejoras en las condiciones de abastecimiento respecto del proveedor anterior.

6. Ingresos Públicos

La Subdirección de Ingresos Públicos desarrolló tareas de coordinación y seguimiento de Fiscalización, Patentamiento y Gestión de Cobranzas, junto con acciones para mejorar la emisión de tasas, la

identificación de pagos y las rendiciones de aportes provinciales. El trabajo estuvo orientado a fortalecer los recursos municipales y facilitar el cumplimiento de las obligaciones de los contribuyentes.

Fiscalización y articulación con Habilitaciones

Se coordinó una metodología de trabajo que establece la gestión diaria de al menos cuatro certificados de libre deuda del Derecho de Registro e Inspección (DReI). Esta pauta busca agilizar los trámites de habilitación, renovación y baja comercial, articulando las tareas de Fiscalización con la Subdirección de Habilitaciones Comerciales. Se trata de una pauta de organización del trabajo; el informe no consigna un total acumulado de certificados emitidos.

Patentamiento

Se brindó acompañamiento y apoyo para la capacitación de la nueva agente incorporada al sector. Asimismo, se realizó capacitación en el sistema provincial de Patentamiento, fortaleciendo la capacidad de atender consultas y dar continuidad al servicio.

Gestión de Cobranzas y recuperación de deudas

Se mantuvieron instancias de seguimiento con el responsable del área, procurando una frecuencia semanal, para revisar notificaciones extrajudiciales, intimaciones prejudiciales y actuaciones vinculadas con títulos ejecutivos. El informe del Departamento de Gestión de Cobranzas, suscripto por su jefe, Pablo Frugoni Zabala, amplía el detalle de las tareas desarrolladas.

Atención y asesoramiento al contribuyente. Se brinda atención presencial, telefónica, por correo electrónico y WhatsApp sobre deudas, vencimientos, alternativas de regularización, convenios y medios de pago. Se orienta sobre el uso de la web municipal, la obtención de boletas y los pagos a distancia.

Gestión y seguimiento de deuda. Se analizan cuentas, se confeccionan liquidaciones actualizadas y se realizan comunicaciones personalizadas, llamados, mensajes y reuniones. Las gestiones comprenden tasas de inmuebles urbanos, suburbanos y rurales, contribuciones por mejoras, Derecho de Registro e Inspección y otros conceptos municipales.

Notificaciones extrajudiciales. Se confeccionan entre 20 y 25 notificaciones semanales, acompañadas del detalle de las obligaciones reclamadas. Oscar Barberis tiene a cargo su confección y Silvina Rojas realiza la distribución y entrega, con el objetivo de promover la regularización.

Intimaciones prejudiciales y títulos ejecutivos. El área informó la confección de más de 70 notificaciones prejudiciales, parte de las cuales ya había sido entregada, y de 94 títulos ejecutivos de deuda. La planilla de seguimiento registra 44 intimaciones con estado “Pasado a Legales”, por un monto intimado total de $180.167.542,85. Vencidos los plazos sin regularización, se remiten los títulos y la documentación a Legales para el inicio de juicios de apremio. El monto intimado no constituye recaudación efectivamente percibida.

Convenios y planes de pago. Se asesora sobre alternativas de financiación y se confeccionan convenios por distintos conceptos, incluyendo liquidación de la deuda, carga en el sistema, preparación de documentación y firma del contribuyente. Se informó una cobranza mensual superior a $30 millones vinculada con estas gestiones de regularización.

Contribuciones por mejoras y consorcios vecinales. Se atienden consultas, liquidaciones y regularizaciones vinculadas con pavimento, cordón cuneta, cloacas, ripio y alumbrado. Se elaboran informes de deuda y porcentajes de pago para autoridades, áreas municipales y consorcios; se mantiene comunicación y se participa en reuniones con delegados. Cuando corresponde, se adecuan planes de cuotas y se calculan los valores para su carga en el sistema.

Liquidaciones, boletas y procesamiento de pagos. Se emiten boletas, cuotas de convenios y liquidaciones. Se reciben comprobantes de transferencias, se coordina su procesamiento con Caja y

Tesorería y se remiten constancias a los contribuyentes, conservando el respaldo documental. También se emiten cuotas de préstamos municipales a emprendedores.

Informes de deuda, estadísticas y controles. Se elaboran informes detallados de deuda y se interviene en certificaciones y solicitudes de libre deuda. Se preparan estadísticas, planillas de seguimiento e informes para otras dependencias, revisando y depurando los datos del sistema para obtener información consistente sobre deuda, pagos y estado de cuentas.

Actualización de cuotas de Sunchalote. Se calculan y actualizan periódicamente las cuotas según los parámetros de cada operatoria. Los valores se comunican por correo electrónico a los intervinientes para su verificación y posterior carga en el sistema.

Tramitación administrativa y normativa. Se analizan solicitudes de prescripción y se preparan respuestas e informes para consideración y firma de la autoridad competente. Se interviene en compensaciones de deuda con proveedores, beneficios, condonaciones y otras medidas previstas en las disposiciones aplicables. Se elaboran propuestas de adecuación normativa y se analizan procedimientos del sector.

Coordinación y seguimiento de gestiones. Se articula con Legales, Hacienda, Catastro, Recaudación, Caja, Tesorería, Obras, Compras y Sistemas para resolver trámites y verificar información. Los reclamos sobre boletas, datos de cuentas y medios digitales se registran, derivan y siguen con las áreas responsables.

Gestión administrativa del servicio atmosférico. Se reciben entre cinco y seis solicitudes diarias por WhatsApp. Cada pedido requiere identificar el inmueble, verificar si corresponde prestación sin costo o con cargo y, en este último caso, determinar la tarifa simple o doble e informar el importe y la cuenta de pago. Recibido el comprobante, se confecciona el recibo, se gestiona su procesamiento en Caja y se registra la solicitud en Muni Digital. Se informa al vecino y se siguen los reclamos posteriores, incluidos los vinculados con el alcance de la manguera o con servicios abonados pendientes de prestación, en coordinación con el área operativa.

Preparación de descuentos sobre haberes. Según el informe, desde aproximadamente cinco o seis meses antes de su emisión el sector prepara descuentos por tasas de inmuebles, préstamos a emprendedores, Sunchalote y multas. Se confeccionan planillas por secretaría o subsecretaría, individualizando empleados, números de contribuyente, conceptos, obligaciones e importes. Se reúnen las boletas y cuotas de respaldo de cada caso y se remite la documentación a Tesorería para aplicar los descuentos al abonar los haberes.

Negociación y confección de convenios especiales. Se negocian regularizaciones que requieren condiciones particulares y pueden combinar cheques a plazo, efectivo, transferencias, compensaciones con facturas y, en determinados casos, materiales requeridos por otras dependencias. El área analiza las obligaciones, distribuye importes en liquidaciones específicas y verifica que los valores acordados cubran la totalidad de la deuda. La tarea comprende reuniones, cálculos, adecuaciones, controles y resguardo de la documentación de facturas o materiales. Cobranzas coordina la negociación, confección e instrumentación; posteriormente, el subsecretario de Hacienda evalúa y avala o rechaza el convenio. Si lo avala, firma junto con el contribuyente cada hoja de las tres copias.

Emisión de tasas y certificados para escrituras

Se coordinó la impresión, el ordenamiento y la distribución trimestral de las tasas sobre inmuebles urbanos, suburbanos y rurales. La entrega domiciliaria se organizó con un equipo de siete agentes de Fiscalización, Gestión de Cobranzas, Compras y Tesorería.

También se gestionaron los certificados de libre deuda para nuevas escrituras, mediante una plataforma digital compartida con Obras Privadas, atendiendo solicitudes de escribanías de Sunchales y de otras localidades.

Recaudación e identificación de pagos

En mayo se remitieron comunicaciones a los estudios contables de la ciudad para promover los botones de pago de la web municipal y evitar transferencias bancarias que dificultaran la identificación, acreditación e imputación de las obligaciones. Durante los meses siguientes se continuó promoviendo el uso de la web y de las bocas externas de cobranza.

Esta línea de trabajo se complementa con los controles y las conciliaciones de Contaduría y Tesorería, procurando mejorar el registro de los ingresos y reducir las operaciones pendientes de identificación.

Rendiciones de aportes provinciales

Se realizó capacitación en Santa Fe para utilizar la plataforma Timbó Rendiciones. Desde mayo de 2026, esta herramienta se utiliza para tramitar las rendiciones de los aportes más recientes, entre ellos los vinculados con el Ministerio de Igualdad y Desarrollo, Boleto Educativo, Obras Menores y POU.

En paralelo, continuó la tramitación en papel de rendiciones pendientes de períodos anteriores. Estas tareas requirieron coordinación con la Secretaría Privada y las dependencias provinciales correspondientes para reunir documentación y dar continuidad a los procedimientos de rendición.

Alternativas para modernizar la cobranza

Junto con Hacienda y Tesorería se participó en una reunión con representantes del Banco Municipal de Rosario, que presentaron una plataforma para unificar canales y bocas de recaudación. La propuesta quedó en evaluación, considerando sus condiciones operativas y comisiones. Al 30 de septiembre no se había adoptado una decisión de implementación ni de modificación de los canales vigentes.

7. Asistencia técnica y fortalecimiento institucional con la FCE UNL

El trabajo con la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional del Litoral comprende la revisión tributaria y el fortalecimiento de la gestión presupuestaria, contable y patrimonial, los circuitos de compras y pagos y los mecanismos de control interno. El cronograma de entregables permite identificar los productos recibidos durante el semestre y ordenar la continuidad de la asistencia técnica hasta junio de 2027.

Productos tributarios entregados durante el semestre

- 3 de julio de 2026: finalización del informe sobre el tratamiento de la deuda tributaria, en el marco de la revisión de los recursos tributarios y no tributarios de la ordenanza vigente.
- 7 de julio de 2026: entrega del informe sobre la Tasa General de Inmuebles Urbanos (TGIU), como marco técnico para una propuesta de actualización tributaria.
- 13 de agosto de 2026: entrega del trabajo de revisión del anteproyecto de Ordenanza Tributaria, referido al tratamiento de la deuda, la preservación del capital mediante UCM y las alternativas de implementación.

Los tres productos estuvieron a cargo de Luciano Rezzoagli. Su entrega constituye un insumo técnico para la evaluación y formulación de propuestas municipales; no implica por sí misma la aprobación normativa ni la implementación de las alternativas analizadas.

Capacitación y gestión patrimonial

El cronograma consigna como realizados un taller presencial con concejales y funcionarios sobre tributos, base y hecho imponible; un taller virtual con funcionarios sobre componentes y límites de la Ordenanza Tributaria; y un taller virtual con funcionarios y personal técnico sobre técnicas de presupuestación. Al no indicar fechas de realización, se registran como actividades informadas, sin atribuirlas íntegramente al semestre abril–septiembre.

En materia patrimonial, se programó para septiembre y octubre de 2026 el relevamiento integral de bienes registrables, a cargo de Virginia Rivero, junto con planillas para la incorporación, el seguimiento y la baja de bienes inventariables y un informe de relevamiento. Esta previsión se vincula con las tareas de inventario iniciadas por el municipio, sin que el cronograma acredite su finalización al 30 de septiembre.

Continuidad prevista de la asistencia técnica

Las siguientes actividades corresponden a la programación posterior al cierre del semestre. Las fechas expresan plazos del cronograma y no acreditan, por sí solas, la entrega o conclusión de los productos.

- **Presupuesto (Octubre–noviembre 2026).** Informe técnico para elaboración del presupuesto, ejecución y registro de hechos financieros y patrimoniales.
- **Contabilidad (Octubre–diciembre 2026).** Instructivo de pautas para la registración contable.
- **Inventario y bienes (Diciembre 2026).** Manual de gestión integral de bienes y procesos de altas, bajas y control de movimientos.
- **Compras y contrataciones (Diciembre 2026).** Manual de procedimientos de compras y contrataciones.
- **Conciliaciones bancarias (Diciembre 2026).** Instructivo para la supervisión y el control de conciliaciones y disponibilidades.
- **Auditoría CAIF 2025 (Noviembre 2026).** Revisión legal y de antecedentes, análisis de consistencia financiera, pruebas de cumplimiento y sustantivas e informe final certificado.
- **Capacitación en compras y bienes (Octubre 2026).** Taller con funcionarios y personal técnico sobre gestión de compras y alta de bienes.
- **Estados contables (Enero–febrero 2027).** Plantillas y procesos para balances mensuales y anuales y sus cuadros complementarios.
- **Tesorería y pagos (Febrero–marzo 2027).** Diagnóstico y propuesta de mejora del circuito de órdenes de pago, preimputaciones y supervisión de liquidaciones.
- **Ejecución presupuestaria (Enero–junio 2027).** Seguimiento mensual e informes de ejecución.
- **Cuenta de Inversión (Febrero 2027).** Taller de capacitación con funcionarios y personal técnico.
- **Procesos y control interno (Abril–junio 2027).** Revisión y diseño de circuitos, manuales de procedimientos, propuesta de Ordenanza de Administración Financiera y mecanismos de control interno.

La auditoría de la Cuenta de Inversión 2025 figura con fecha prevista de finalización en noviembre de 2026. Por ello, no se presenta como concluida durante abril–septiembre. El cronograma complementario no precisa el estado de la auditoría 2024.

8. Continuidad y avances posteriores al período

Las líneas de trabajo que continúan en desarrollo comprenden el ordenamiento patrimonial, la automatización de haberes en Banco Nación, la revisión de funciones y circuitos administrativos, la evaluación de herramientas de cobranza y la formulación del Presupuesto 2027.

Como avance posterior al período abril–septiembre, durante octubre se iniciaron reuniones con Sistemas para digitalizar la gestión de los certificados de libre deuda del DReI, que continúa en papel, e integrarla con el sistema de habilitaciones comerciales disponible en la web municipal. La iniciativa se encontraba en coordinación y definición; su implementación no se presenta como un resultado alcanzado durante el semestre informado.

9. Sistema informático y portal único del ciudadano

Como avance posterior al período abril–septiembre, se incorpora el informe de octubre de 2026 de Grupo Guadalupe sobre el portal único del ciudadano, que el documento presenta en funcionamiento

desde el 20 de octubre. La plataforma reúne la atención y las gestiones digitales sobre una misma base de datos. Las prestaciones de cada institución dependen de los módulos y permisos habilitados; el informe general no identifica cuáles están efectivamente activos en Sunchales.

Acceso unificado y servicios al contribuyente

La propuesta permite que el vecino se registre una sola vez y asocie sus padrones mediante validación. Con el mismo usuario accede a los tributos y servicios habilitados, sin repetir la asociación para cada módulo. La información se consulta directamente en la base de datos al momento de cada gestión.

Tasas y boletas. Consulta de cuotas y estados, deuda consolidada, descarga de boletas PDF y pago en línea. Se contemplan la suscripción de boletas por correo electrónico y su envío por WhatsApp, según los servicios habilitados.

DReI. Presentación de declaraciones juradas por el contribuyente, generación de boletas y consulta de cuotas de convenios. La ventanilla electrónica permite poner notificaciones e intimaciones a disposición del usuario y dejar constancia de ello. El módulo de agentes y retenciones por período se encuentra en desarrollo.

Otros servicios. Consulta de actas de tránsito y deuda del vehículo, solicitud y seguimiento de turnos, avisos personales sobre trámites, pagos y vencimientos, y acceso del personal a recibos de sueldo, firma y solicitudes de licencia.

Normativa y asistencia. Digesto organizado por temas y buscador, con opciones de inteligencia artificial para facilitar la carga y consulta de normas en lenguaje común; también se ofrece un asistente virtual que orienta dentro del portal.

Cálculo de deuda y acreditación de pagos

El sistema calcula la deuda al momento de la consulta considerando el estado de la cuota —al día, segundo vencimiento o vencida—, los descuentos dentro del primer vencimiento, los punitorios a la fecha de pago, el calendario de feriados y los convenios vigentes. Cuando existe un plan, muestra sus cuotas en lugar de la obligación original. El objetivo es que el importe consultado en el portal coincida con el disponible en mostrador para ese mismo momento.

El informe describe el retorno de las pasarelas de pago y su acreditación sobre la cuota o el trámite correspondiente, junto con herramientas de conciliación de cobros web. Las declaraciones juradas y gestiones ingresadas por el vecino quedan registradas en el sistema sin transcripción posterior.

Trámites en línea y seguimiento de expedientes

El vecino puede iniciar trámites, completar formularios, adjuntar documentación y seguir su estado. En los trámites arancelados, la liquidación se vincula con un concepto de imputación; el pago se realiza en línea o en Caja y su acreditación retorna al trámite. Luego, el expediente recorre las áreas mediante bandejas, pases, firmas y adjuntos internos, con avisos al ciudadano e historial de fechas y responsables. Los trámites gratuitos siguen el mismo circuito sin liquidación ni cobro. El mostrador puede iniciar la gestión en nombre del vecino sobre el mismo expediente.

Reclamos y organización del trabajo en la calle

La herramienta recibe reclamos con ubicación en mapa y hasta cinco fotografías, permite adherir a un reclamo cercano ya existente y deriva cada caso al área correspondiente. Las bandejas priorizan los vencidos según el plazo asignado al tipo de reclamo. El planificador puede organizar pendientes por cercanía y generar hojas de ruta para las cuadrillas, con direcciones, fotos, mapa y códigos QR por trabajo, sin datos personales del vecino.

La cuadrilla informa desde el lugar si realizó la tarea, registra motivos e incorpora una fotografía. El área revisa el parte y confirma el cierre con identificación del responsable. El vecino recibe el aviso y puede

reabrir el reclamo si el problema persiste. Los reportes permiten seguir ingresos, cierres, tiempos de resolución, reaperturas y concentración territorial de pendientes. Los casos del sistema anterior que siguen abiertos pueden recrearse en el nuevo circuito.

Atención por WhatsApp con AlquimIA

El informe presenta AlquimIA como un canal de conversación conectado con el sistema, disponible las 24 horas y capaz de recibir texto o notas de voz. Según los módulos habilitados, permite consultar deuda y enlaces de pago, reservar o cancelar turnos, registrar y seguir reclamos, conocer requisitos y estados de trámites, consultar actas y recibir novedades personales.

El canal identifica al vecino por su número de celular y, cuando hay más de una persona asociada, solicita DNI o CUIT antes de mostrar información. Si la gestión requiere entrar al portal, puede proporcionar un enlace autenticado. Cuando el vecino lo pide o la consulta requiere atención personal, deriva a un agente con el historial de la conversación.

Herramientas para las áreas municipales y continuidad

Para el personal se describen herramientas de mostrador, bandejas de trámites y reclamos, seguimiento de cuadrillas, administración de tasas y DReI, comunicación y avisos, recibos y licencias, cobros web y conciliaciones. Se suman Inspecta para labrar infracciones desde el celular y Simus para registrar lecturas de servicios medidos, con validaciones e incidencias. La administración dispone de usuarios y permisos por perfil, configuración de aplicaciones, feriados, digesto y tablero de control; cada pantalla incorpora ayuda y manual.

La incorporación de módulos puede realizarse de manera gradual sobre el mismo sistema. La definición municipal comprende verificar las funciones activas, evaluar la incorporación de las restantes y coordinar su uso con las áreas. La existencia de una prestación en el catálogo del proveedor no se presenta como una implementación ya concluida por el municipio.