

Software

Recaudación Móvil

Una solución informática para

*Aumentar los niveles de recaudación
de impuestos y aprovechamientos en
gobiernos y entidades públicas*

ICMA

Leaders at the Core of Better Communities

www.icma.org/latinoamerica
latinoamerica@icma.org

th tecnologías
Rethos

www.rethos.com.mx

BENEFICIOS DE LAS TIC Y DEL e-GOBIERNO

Derivado de mantener y fortalecer la comunicación, transparencia e interacción con los ciudadanos, así como la exigencia de estos por contar con servicios públicos con mayor celeridad y calidad, muchos gobiernos han explorado y aprovechado el crecimiento y los beneficios proporcionados por las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), cuyo desarrollo en los últimos años ha sido sorprendente. A esta adopción de las TIC se le ha llamado e-gobierno (gobierno electrónico).

Por otra parte, el acceso a las TIC es cada día más accesible para los ciudadanos y estos han tomado con buenos ojos las bondades y beneficios de las mismas para la realización de trámites con el gobierno, tal es el caso del pago de obligaciones a través de los portales gubernamentales, realizar denuncias ciudadanas, generar reportes y quejas sobre actos o servicios que presta el gobierno a la ciudadanía, entre otros.

De tal manera que las TIC bien diseñadas por parte del gobierno y bien utilizadas por parte de la ciudadanía pueden llegar a ser una herramienta o medio fundamental para fortalecer la comunicación entre gobierno y sociedad; así como para mejorar la calidad de los servicios públicos ofrecidos por el primero.

Bajo el contexto anterior, ICMA México-Latinoamérica (ICMA-ML) ha desarrollado con su socio estratégico Tecnologías Rethos, un portafolio de productos y servicios que contribuye a que los gobiernos locales puedan migrar del modelo de administración tradicional al e-gobierno. Esto mediante el aprovechamiento de las TIC.

A través del e-gobierno se pueden ofrecer a la ciudadanía:

- Trámites gubernamentales.
- Acceso a la información gubernamental.
- Facilidad para realizar reportes de condiciones de la infraestructura pública.
- Pago de impuestos, multas, derechos, entre otros pagos, en sitio.
- Levantamiento en sitio de quejas y solicitudes de servicios públicos.
- Aplicaciones para Smartphone (teléfonos inteligentes), lo que acerca todavía más ciertos servicios e información al ciudadano



Además el gobierno al contar con una agenda de e-gobierno puede encaminarse a la mejora de procesos internos tanto en áreas administrativas como operativas, de tal manera, que muchas de las actividades que realiza de una forma rudimentaria o manual, las podría realizar más eficaz y eficientemente con el uso de las TIC, tal es el caso del servicio de monitoreo de recolección de basura, mantenimiento de alumbrado público, control y administración del recursos humano así como de los bienes patrimoniales, por mencionar solo algunos de los casos en donde las TIC son de gran ayuda para lograr una administración adecuada.

LA ADOPCIÓN DE LAS TIC Y DEL e-GOBIERNO DEBE SER PAUSADA

Aún y cuando adoptar las TIC y el e-gobierno presenta muchas bondades para los gobiernos, una adopción errónea donde se elijan los software inadecuados o bien se intente una adopción masiva de tales tecnologías, puede conllevar a servicios de mala calidad, frustración de los empleados gubernamentales, enrarecimiento del entorno político y retrasos en la consolidación institucional.

Debe recordarse que la migración hacia el e-gobierno es un cambio de cultura organizacional por parte del gobierno, así como un cambio de cultura de los ciudadanos hacia la manera de interactuar y comunicarse con el gobierno. De aquí que una adopción de las TIC y del e-gobierno debe ser pausada, programada y debidamente planeada, considerando puntualmente la capacidad humana y técnica del gobierno.

EL SOFTWARE DE RECAUDACIÓN MÓVIL

Los tiempos actuales le exigen a los gobiernos y entidades públicas buenos desempeños en sus programas y proyectos para satisfacer correctamente las necesidades de los ciudadanos. Pero ejecutar programas y proyectos con resultados requiere de recursos monetarios y para tenerlos debe cobrarse de la manera más efectiva y eficiente posible.

Por otra parte, ante la movilidad y ocupación de los contribuyentes ya no basta con cobrar impuestos públicos de la manera tradicional., por lo que es necesario reforzar dicho cobro a través de innovadores medios y la tecnología es un gran aliado para ello.

Por lo anterior, ICMA-ML junto con su socio estratégico Tecnologías Rethos han conjuntado talento para desarrollar el **Software de Recaudación Móvil**, una herramienta que permitirá al gobierno o agencia pública acercar el servicio de cobro de impuestos al ciudadano, lo que se reflejará en una mayor recaudación y en una cultura de pago.

Cabe señalar que el Software de Recaudación Móvil **ya se encuentra actualmente operando** en distintos municipios del estado de Chihuahua en México.

FUNCIONAMIENTO DEL SOFTWARE

El software está diseñado con una interface amigable y por lo tanto de fácil comprensión y operación. Incluye todos los mecanismos de seguridad lo cual garantiza que los pagos del contribuyente se hagan de manera confiable y que queden registrados en la base de datos del gobierno u organismos públicos.



Modelo de funcionamiento del Software de Recaudación Móvil



Como puede observarse en la imagen anterior, la recaudación se hace donde se ubica el contribuyente y toda la transacción queda debidamente registrada.

Por motivos de seguridad lo ideal es que el pago del contribuyente se lleve a cabo con tarjeta de crédito o débito. Sin embargo, dada la limitada penetración de ambas herramientas también puede realizarse el pago con efectivo, para lo cual deberá solicitarse apoyo al organismo de seguridad pública, así como otros apoyos logísticos para realizar depósitos en instituciones bancarias cada cierto monto recaudado.

Si en un sector del municipio el rezago del impuesto, derecho o aprovechamiento es muy elevado o bien existe una alta resistencia al pago, entonces puede sensibilizarse al contribuyente mediante el ofrecimiento de que un porcentaje de su contribución será invertido en su sector.

El abatimiento del rezago contribuirá a dos propósitos: a) generar la cultura del pago y b) aumentar los ingresos propios del gobierno u organismos público, lo cual tendrá un impacto directo en la asignación de las aportaciones y participaciones del gobierno federal o nacional para el siguiente año fiscal.

IMPLEMENTACIÓN DEL SOFTWARE DE RECAUDACIÓN MÓVIL

Para implementar el software las actividades a ejecutar son las siguientes:

1. Análisis de requerimientos del gobierno u organismo público.

El equipo de ICMA-ML y Rethos hacen un análisis de los requerimientos técnicos y humanos del gobierno u organismo público para determinar el grado de infraestructura tecnológica requerida para garantizar la calidad en la prestación de los servicios. Se llevan a cabo entrevistas y se realizan inventarios de información técnica. Se indica que tipo de equipo debe ser adquirido.

2. Instalación y configuración del software.

Se realiza la instalación y configuración del software en conjunto con el personal asignado por la entidad contratante. Una vez realizada la instalación y configuración de los Software, en cualquiera de sus versiones (infraestructura) se procederá a realizar pruebas de funcionamiento y una prueba de estrés de los mismos, esto con el fin de garantizar la óptima operación de los sistemas informáticos.

3. Capacitación de los software al personal clave para implementar su puesta en marcha.

Se procede a capacitar al personal clave para la implementación y puesta en marcha del software en el equipo adquirido por la entidad contratante. Dentro de la capacitación se contempla un ejercicio práctico en donde el personal capacitado realizará pruebas, esto con el fin de corroborar que dicha capacitación fue satisfactoria y garantizar así el buen uso del software y el equipo. Igualmente se definen las políticas o normativas para hacer uso de la recaudación móvil.

4. Soporte técnico.

Se brinda el soporte técnico necesario para la implementación correcta y completa tanto del software. Dicho soporte se realizará de acuerdo a la póliza contratada

MODALIDADES DE IMPLEMENTACIÓN DE RECAUDACIÓN MÓVIL

Previo al inicio de los trabajos para iniciar el cobro en-sitio se recomienda llevar a cabo ciertas actividades como capacitación a cuadrillas de cobro, compañías de información, etc. Posterior a lo anterior se definen las modalidades para implementar la recaudación móvil pudiendo ser alguna o ambas de las siguientes: a) cobro en casa /oficina y/o b) oficina de recaudación móvil. ICMA-ML puede apoyar en el diseño del programa integral de recaudación móvil.

LOS BENEFICIOS DEL SOFTWARE DE RECAUDACIÓN MÓVIL

- ✓ Incremento en la recaudación pues se le facilita al contribuyente el pago.
- ✓ Esquemas ágiles y modernos que incentivan el pago de las obligaciones a la ciudadanía.
- ✓ Contribuye a desarrollar programas focalizados de recaudación en zonas de alto rezago.
- ✓ Disminución de tiempos en los procesos de recaudación.
- ✓ Generación de Reportes Ejecutivos para la toma de decisiones.
- ✓ Imagen de vanguardia y modernidad hacia la ciudadanía, lo que genera mayor confianza en el gobierno.
- ✓ Fortalece la vinculación del gobierno con la ciudadanía.
- ✓ Disminución de actos de corrupción en la recaudación móvil.

MAYOR INFORMACIÓN

Para más información sobre el software de Recaudación Móvil escribanos a:

[latinoamerica@icma.org/](mailto:latinoamerica@icma.org)
rfonseca@icma.org o

llame al
+52 (33) 3126-5690/91