

RELEVAMIENTO DE MEDIOS DE PAGO DISPONIBLES PARA EL PAGO DE TASAS MUNICIPALES

INFORME DE RESULTADOS



ADEBA
Asociación de
Bancos Argentinos



ÍNDICE

<u>RESUMEN EJECUTIVO</u>	<u>1</u>
<u>METODOLOGÍA</u>	<u>2</u>
<u>CONCEPTOS GENERALES</u>	<u>2</u>
<u>CONFORMACIÓN DE LA MUESTRA</u>	<u>4</u>
<u>RESULTADOS</u>	<u>5</u>
<u>TASA DE SERVICIOS GENERALES</u>	<u>7</u>
<u>TASA DE SEGURIDAD E HIGIENE</u>	<u>9</u>
<u>DERECHOS DE CONSTRUCCIÓN</u>	<u>10</u>
<u>LICENCIAS DE CONDUCIR</u>	<u>11</u>
<u>ASPECTOS DESTACADOS</u>	<u>12</u>
<u>BARRERAS A LA DIGITALIZACIÓN</u>	<u>14</u>
<u>RECOMENDACIONES</u>	<u>15</u>

- Tras relevar 138 municipios del país encontramos que el 41% no comunica los medios de pago disponibles para las tasas, derechos y contribuciones municipales: el 14% carece de página web, mientras que 27% cuenta con página pero no expone en ella los medios de pago disponibles.
- Constatamos que el 59,4% de los municipios relevados ofrece medios de pago electrónico para la tasa de servicios generales (o equivalente), el 42,8% los ofrece para la tasa de seguridad e higiene (o equivalente), un 10,9% para cobrar los derechos de construcción y solo un 8,7% para cobrar el trámite para obtener o renovar la licencia de conducir. En conclusión, las tasas de liquidación específica y más aún aquellas asociadas a un trámite presencial tienen menor oferta de medios de pago electrónico en las páginas web de los gobiernos locales.
- Sobre los medios de pago ofrecidos, ningún municipio comunicó sólo aceptar efectivo, mientras que únicamente 2 de los relevados (Córdoba y Ushuaia) no aceptan efectivo para cumplir con las obligaciones municipales. En las páginas web prepondera la oferta de pago con débito (a través de distintas plataformas y convenios).
- En cuanto a las barreras para avanzar en la digitalización de pagos, la mayoría de los municipios coinciden en que encuentran dificultades en la plena implementación de sistemas integrados de recaudación por carecer de sistemas adecuados y equipos capacitados para llevarlos adelante.
- Otro punto de dolor identificado por los municipios es la intermediación con los distintos proveedores de canales de pago. En este sentido, encontramos que, en las páginas municipales, la priorización de un canal de pago por sobre otros tiene que ver con la facilidad para imputar los pagos provenientes de ese canal más que con los costos de comisión.
- La visión de los municipios respecto a sus necesidades para poder impulsar los pagos electrónicos incluye el fortalecimiento de sus equipos para una mejor gestión y mayor educación financiera para fortalecer la demanda de la ciudadanía.
- Como recomendación general a los municipios sugerimos realizar campañas de comunicación multicanal para dar a conocer los distintos medios de pago disponibles, simplificar los portales del contribuyente e implementar incentivos adicionales para promover los medios de pago electrónico. ¿Por dónde empezar? Establecer descuentos al pago electrónico y topes máximos para el pago en efectivo para crear nuevos hábitos como primer paso hacia la digitalización.
- A los proveedores de medios de pago sugerimos fortalecer la vinculación con gobiernos locales para proveer servicios que busquen atender sus puntos de dolor: facilitar la adopción de medios de pago electrónico en gobiernos locales puede alinear incentivos para impulsarlos en todo territorio.

INTRODUCCIÓN

La pandemia por COVID-19 aceleró la digitalización de servicios en los gobiernos locales argentinos. Al verse imposibilitados de atender a la ciudadanía mediante las ventanillas de pago presenciales, se aceleró la cantidad de gobiernos locales que ofreció la posibilidad de pago electrónico de sus tasas derechos y contribuciones. Sin embargo, el camino es incompleto: de un relevamiento sobre transformación digital llevado adelante por RIL, que abarcó a 50 municipios de más de 10 mil habitantes del país realizado en mayo de 2021, surge que alrededor del 46% de los municipios no tiene digitalizado el pago de la totalidad sus tasas y el 8% aún no digitalizó el pago de ninguna.

Para conocer en profundidad este fenómeno, la Asociación de Bancos de Argentina (ADEBA) convocó a RIL para llevar adelante un relevamiento de alcance nacional para identificar aquellos municipios que aún no ofrecen medios de pago electrónicos, e identificar las principales barreras para su adopción.

En este informe se detallan los resultados de dicho estudio.

OBJETIVOS DEL RELEVAMIENTO

1. Conocer la disponibilidad de medios de pago electrónico para las principales tasas, derechos y tributos de 138 municipios de más de 10.000 habitantes de la Argentina.
2. Identificar las principales barreras para el acceso y uso de medios de pago electrónico para el cobro de tasas.
3. Identificar los principales medios de pago ofrecidos

METODOLOGÍA

En una primera etapa se realizaron entrevistas con 10 municipios para identificar qué tasas, derechos y contribuciones aceptan medios de pago electrónico y cuáles no. Por medio de pago electrónico seguimos la definición del Banco Central de la República Argentina, entre los cuales se encuentran principalmente transferencias bancarias, tarjeta de crédito, tarjeta de débito, cheque electrónico y QR. Como resultado de esta primera fase de entrevistas, se encontró un patrón que sirvió para estructurar el relevamiento masivo.

En una segunda etapa, se investigó los portales web de 138 municipios de más de 10.000 habitantes de la Argentina, identificando la presencia de páginas web y la disponibilidad de información respecto a los medios de pago ofrecidos para el pago de las distintas tasas, derechos y contribuciones priorizadas.

En una tercera etapa de trabajo, se complementó con entrevistas en profundidad para identificar, además, las barreras principales a la hora de ofrecer medios de pago digitales.

CONCEPTOS GENERALES

El relevamiento alcanzó a 138 municipios de las 24 provincias del país. Utilizando el insumo de la primera etapa de entrevistas, el estudio se basó en explorar las páginas web municipales para determinar, cuando fuese posible, si se ofrecían medios de pago electrónico para el cobro de las siguientes tasas y contribuciones municipales:

1. Tasa de servicios generales / municipales, ABL, o equivalente

“La tasa de servicios generales (TSG) o su equivalente comprende los cobros asociados a la prestación de los servicios de alumbrado público, barrido de calles, limpieza y conservación de la vía pública, así como también a la recolección, transporte, tratamiento y disposición final de los residuos sólidos domiciliarios. Generalmente se incluye también el ornato de plazas y paseos. A su vez, en algunas ocasiones también incorpora fondos constituidos para la percepción de adicionales sobre esta tasa destinados a seguridad, turismo e infraestructura.”

Fuente: La estructura de recaudación municipal en Argentina: alcances, desafíos y limitaciones. Ministerio del Interior (2015).

2. Tasa de Inspección Seguridad e Higiene (TISH), o equivalente

"La tasa por inspección de seguridad e higiene (TISH) o su equivalente es un tributo que cobran los gobiernos locales en concepto de los servicios de inspección destinados a preservar la seguridad, salubridad e higiene en comercios, industrias y actividades de servicios o recreativas que se desarrollen en locales, establecimientos, oficinas o predios. Las bases imponibles más utilizadas por los municipios son los ingresos brutos, la cantidad de empleados en relación de dependencia y la superficie. Otra pauta utilizada con menor frecuencia es la de montos fijos según la actividad, en especial para los pequeños contribuyentes. De esta manera se establecen, hasta determinado monto de ventas, sumas fijas para una serie de actividades definidas en las normas municipales. Existen también combinaciones entre los ingresos brutos (es decir, el monto de ventas), el tipo de actividad y la zona de ubicación."

Fuente: La estructura de recaudación municipal en Argentina: alcances, desafíos y limitaciones. Ministerio del Interior (2015).

3. Derechos de construcción

"Se refiere al estudio y la aprobación, por parte del municipio, de planos, a inspecciones y habilitación de obras, así como también al resto de las tareas administrativas y técnicas que conciernen a la construcción, demolición y ampliación, ya sea de obras existentes o de obras nuevas, en predios privados. La base imponible está dada por el valor de la obra y por los metros cuadrados. Se aplica a ese valor una alícuota que en los casos relevados oscila entre el 0,001% y el 1%, según el destino de la obra. "

Fuente: La estructura de recaudación municipal en Argentina: alcances, desafíos y limitaciones. Ministerio del Interior (2015).

4. Licencia de conducir

Se refiere a los timbrados que recauda el gobierno local en el marco de la obtención o renovación de la licencia de conducir.

Estas tasas fueron seleccionadas tanto por ser compartidas por la mayoría de los gobiernos locales del país como por representar cuatro categorías arquetípicas dentro del gran abanico de tasas, derechos y contribuciones que cobran los gobiernos locales hoy en día:

- La tasa de servicios generales es una tasa de liquidación masiva que se liquida en un periodo definido a todo el padrón de contribuyentes por un monto fijo, que representa una de las principales fuentes de ingresos municipales de generación propia.

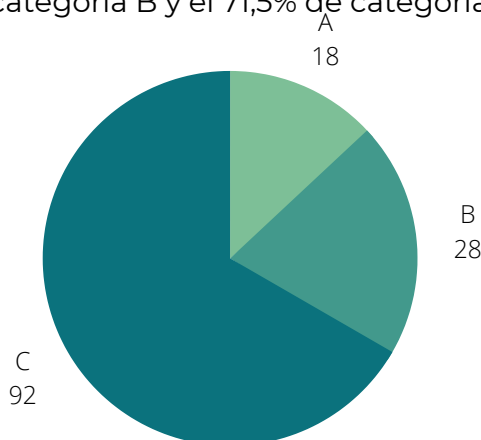
- La tasa de inspección, seguridad e higiene, (o equivalente) es una tasa de generalmente de liquidación específica, dado que generalmente se emite según nivel de facturación, pero también masiva y periódica, que representa una gran proporción de la recaudación municipal, siendo la principal fuente de recaudación de los municipios del conurbano bonaerense.¹
- Los derechos de construcción son un derecho de liquidación específico, que se calcula en función de la superficie a construir, generada a demanda a raíz de la presentación y aprobación de los planos de la obra en cuestión.
- La licencia de conducir, finalmente, es una tasa de liquidación específica, cuyo monto es fijo y está atado a la renovación o generación de la licencia, un trámite hasta hoy excluyentemente presencial que todos los gobiernos locales tienen dentro de su potestad.

En la primera fase de entrevistas pudimos constatar que las particularidades de cada tipo de tasa repercuten en distintos niveles de oferta (o como mínimo de comunicación) de medios de pago electrónico, lo que validó la decisión de estructurar el relevamiento masivo en dichas fuentes de ingreso municipales.

CONFORMACIÓN DE LA MUESTRA

La muestra seleccionada para el relevamiento fue conformada por **138 municipios de más de 10.000 habitantes de las 24 provincias de la Argentina.**

Los municipios de cada provincia fueron seleccionados al azar manteniendo la distribución de las ciudades según tamaño: tomando municipios categorías A, B y C (siendo A más de 150.000 habitantes, B entre 50.000 y 150.000 habitantes y C entre 10.000 y 50.000 habitantes) se seleccionó el 11,4% de los municipios de categoría A, el 17,1% de categoría B y el 71,5% de categoría C.



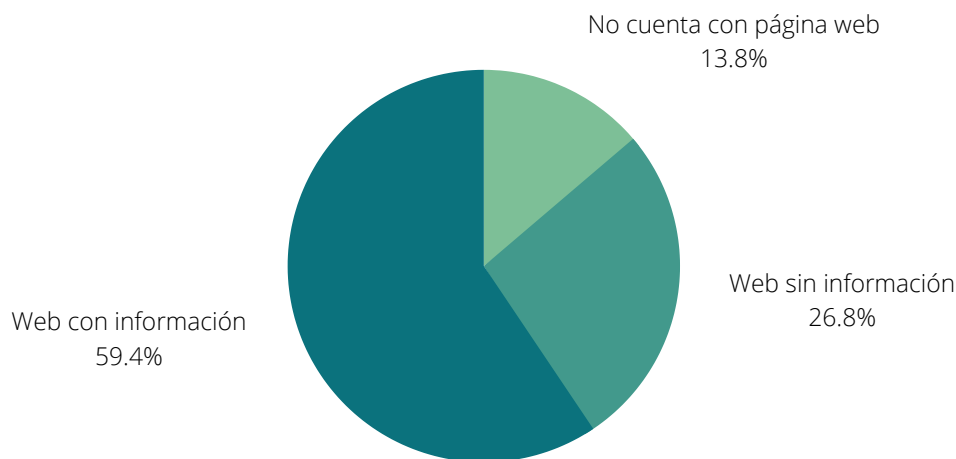
Categoría A: más de 150.000 habitantes | Categoría B: 50.000 a 150.000 habitantes | Categoría C: 10.000 a 50.000 habitantes

¹: Según un estudio realizado por la Subsecretaría de Política y Coordinación Económica del Gobierno de la Provincia de Buenos Aires en 2018, en promedio de los municipios del conurbano con más de 100.000 habitantes representa 37,7% de la recaudación, [aquí el link al informe.](#)

RESULTADOS

Como el medio de constatación de la oferta de medios de pago electrónico fueron las páginas web locales, el primer paso consistió en registrar la presencia o ausencia de páginas web donde poder relevar la información buscada. En ese punto se encontró que el **14% de los municipios relevados no cuenta con página web municipal**, por lo que fue imposible confirmar si cuentan o no con medios de pago electrónico para cobrar las obligaciones municipales. Los 19 municipios que conforman este grupo cuentan con entre 10.000 y 50.000 habitantes y pertenecen a las provincias de Tucumán (4), Salta (3), Chaco (3), Santiago del Estero (3), Misiones (2), Catamarca (1), San Luis (1), Entre Ríos (1) y Santa Cruz (1).

El 86% de los municipios que cuentan con página web se dividen, a su vez, en dos grandes grupos: **aquellos que informan acerca de los medios de pago disponibles para pagar las tasas municipales (59%) y aquellos que no lo hacen (27%)**.

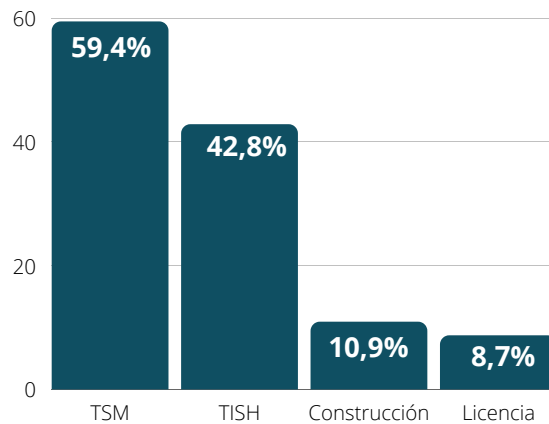


Cabe destacar que no encontramos municipios que expresamente comuniquen que solo aceptan efectivo para el pago de la totalidad de sus tasas, mientras que encontramos solamente dos, la municipalidad de la Ciudad de Córdoba² y Ushuaia, que no aceptan el pago en efectivo en sus cajas municipales.

En base a la información expuesta en las páginas municipales, pudimos constatar que el 59,4% de los municipios relevados ofrece medios de pago electrónico para la tasa de servicios generales (o equivalente), el 42,8% los ofrece para la tasa de seguridad e higiene (o equivalente), un 10,9% para pagar los derechos de construcción y solo un 8,7% para pagar el trámite para obtener o renovar la licencia de conducir.

²: La Municipalidad de Córdoba cuenta con una sucursal del Banco de Córdoba en el Palacio Municipal en la cual se puede abonar en efectivo.

Municipios que ofrecen medios de pago electrónico en sus páginas web, como % del total por tasa destacada



Sin embargo, vale la pena destacar que las entrevistas en profundidad confirman que hay una clara diferencia entre la oferta expuesta en la web y la posibilidad real de poder pagar a través de medios de pago electrónico, ya que todos los municipios entrevistados afirmaron que aceptaban medios de pago electrónico para la totalidad de sus tasas, independientemente de lo que podía inferirse a través de sus páginas web.

En cuanto a las barreras para avanzar en la digitalización de pagos, los municipios coinciden en priorizar las barreras de tipo administrativas: encuentran dificultades en la plena implementación de sistemas integrados de recaudación por carecer de equipos adecuadamente capacitados para llevarlos adelante.

Otro punto de dolor identificado por los municipios es la intermediación con los distintos proveedores de canales de pago. En este sentido, encontramos que, en las páginas municipales, la priorización de un canal de pago por sobre otros tiene que ver con la facilidad para imputar los pagos provenientes de ese canal más que con los costos de comisión.

Finalmente, y como hallazgo fundamental, las entrevistas en profundidad señalan que el uso del efectivo sigue siendo importante: la mitad de los entrevistados estimó una recaudación en efectivo superior al 50%. Por lo tanto, avanzar en impulsar medidas para promover una mayor digitalización de pagos es fundamental para avanzar hacia gestiones más transparentes y eficientes.

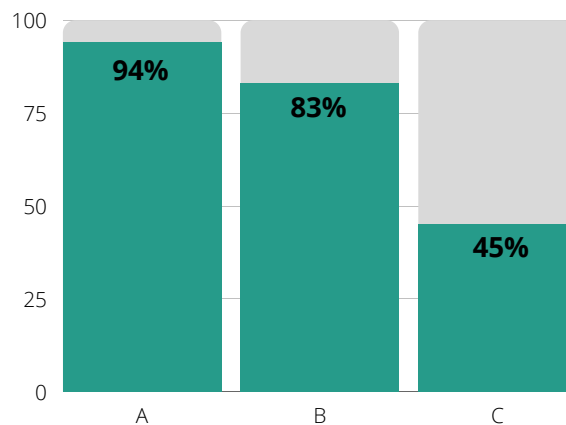
A continuación, se profundiza en cada tasa relevada, para luego focalizar en los resultados de las entrevistas en profundidad, que buscaron desentrañar las principales barreras a la adopción de medios de pago electrónico en los gobiernos locales.

TASA DE SERVICIOS GENERALES

El primer dato relevante es que la totalidad de los municipios que comunican medios de pago disponibles en su página web (59,4%) ofrecen la posibilidad de pagar esta tasa mediante medios de pago electrónico. Este dato no es sorprendente ya que, como se definió anteriormente, la tasa de servicios generales (o sus equivalentes) representa una de las principales fuentes ingresos de generación propia de los municipios, y es la tasa de generación más masiva. Las entrevistas en profundidad constataron que los incentivos para digitalizar el cobro de esta tasa se vieron radicalmente afectados por las medidas de aislamiento social asociadas a la pandemia de COVID-19, donde la cobrabilidad de la misma dependió enteramente de la capacidad de ofrecer esta posibilidad.

Cuando analizamos la proporción de municipios que ofrecen la posibilidad de efectuar medios de pago electrónico por tamaño, vemos que esta alcanza al 94% de los municipios de 150.000 habitantes, 83% de aquellos de entre 50.000 y 150.000 habitantes y el 45% de aquellos de entre 10.000 y 50.000 habitantes, exhibiendo una clara correlación entre el tamaño del municipio y su avance en este aspecto.

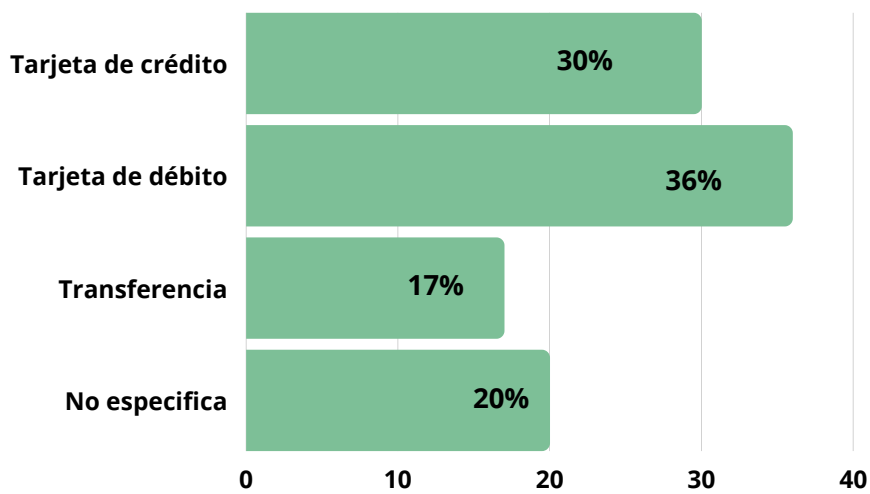
Municipios que ofrecen medios de pago electrónico en sus páginas web, como % del total por categoría poblacional



Categoría A: más de 150.000 habitantes | Categoría B: 50.000 a 150.000 habitantes | Categoría C: 10.000 a 50.000 habitantes

En cuanto a la comunicación de los medios de pago disponibles, destacamos que un 20% del total de los municipios afirmaban que era posible pagar a través de la página, pero luego direccionaban a una plataforma accesible solo mediante usuario y contraseña, por lo que, si bien se confirma que ofrecen medios de pago electrónico, no fue posible constatar cuáles estaban disponibles. Del 40% que especifica los medios de pago disponibles, casi la totalidad (36%) ofrecen el pago vía débito, un 30% vía tarjeta de crédito y solo un 17% mediante transferencia bancaria.

Canales de pago ofrecidos para la tasa de servicios generales (o equivalente)



De las entrevistas en profundidad surge un hallazgo interesante que explica la baja comunicación de las transferencias bancarias como canal de pago habilitado: las transferencias bancarias conllevan mayor trabajo administrativo para los equipos, ya que si el contribuyente no envía el comprobante de transferencia, en ocasiones no les es posible imputar el pago de manera adecuada, y la tarea de asignar los pagos a los contribuyentes correspondientes es hoy para muchos municipios un trabajo que realizan de manera "artesanal", revisando cada transferencia individualmente.

Cuando en las entrevistas en profundidad preguntamos por qué priorizaban ciertas plataformas o canales de pago por sobre otros, todos los municipios coincidieron en que jerarquizaban aquellos que les reportaban menor carga administrativa por tener sistemas más ágiles o compatibles con sus procesos para imputar los pagos, independientemente de las comisiones cobradas por cada uno.

TASA DE SEGURIDAD E HIGIENE

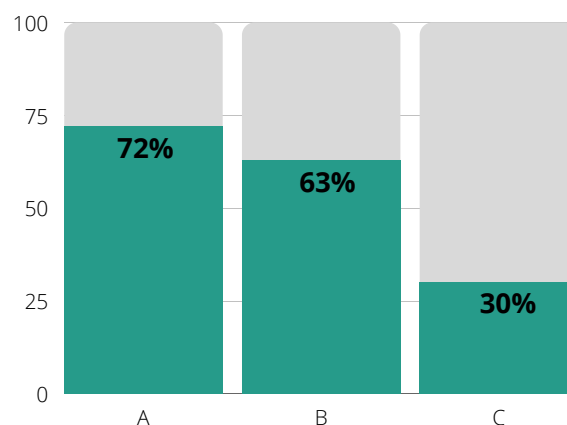
Respecto a la tasa de inspección, seguridad e higiene, y sus equivalentes, encontramos que de los 82 municipios que aceptan medios de pago electrónico para la tasa de servicios generales, solo 59 (el 43% sobre el total relevado) comunican que los aceptan para la TISH; los 23 municipios restantes no exponen información al respecto.

De las entrevistas en profundidad se infiere que la posibilidad de pago online de esta tasa está revestida de cierta complejidad adicional comparada a la tasa de servicios generales: debido a que la liquidación generalmente es específica (se genera a partir de los montos facturados), requiere que el/la contribuyente declare su facturación para poder generar el monto a abonar. Poder generar este monto a abonar de manera automática requiere de sistemas más sofisticados de gestión con los que muchos municipios no cuentan.

En las entrevistas en profundidad, preguntando específicamente por este punto surge que el punto en cuestión está en la generación de los montos a pagar: una vez que la boleta de pago esté generada esta es apta a ser pagada por cualquiera de los medios habilitados.

Reforzando esta idea, se puede ver que la proporción de aquellos municipios que ofrecen el pago online de la tasa de inspección, seguridad e higiene sobre el total es del 72% para aquellos municipios de más de 150.000 habitantes, 63% de aquellos de entre 50.000 y 150.000 habitantes y el 30% de aquellos de entre 10.000 y 50.000 habitantes.

Municipios que ofrecen medios de pago electrónico en sus páginas web, como % del total por categoría poblacional



Categoría A: más de 150.000 habitantes | Categoría B: 50.000 a 150.000 habitantes | Categoría C: 10.000 a 50.000 habitantes

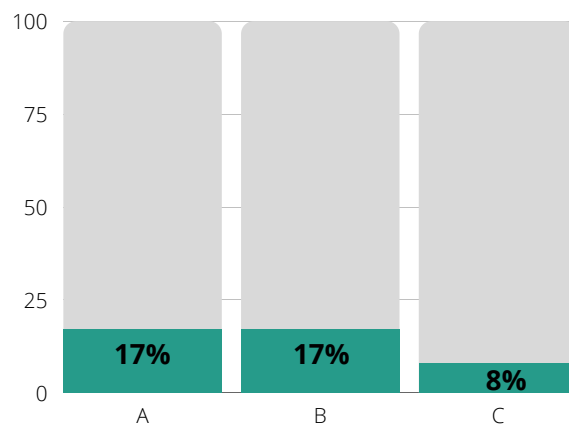
DERECHOS DE CONSTRUCCIÓN

En el caso de los derechos de construcción, encontramos que tan solo el 11% de los municipios ofrecen la posibilidad de efectuar el pago online o aclaran la posibilidad de realizar el pago mediante medios de pago electrónico en la municipalidad.

De las entrevistas inferimos que la razón por la cual esta oferta es tan baja es que este es un trámite que en la mayoría de los municipios continúa siendo presencial, por lo cual no hay demasiados incentivos a comunicar los medios de pago disponibles.

De manera similar a las anteriores, se encuentra un claro patrón entre tamaño poblacional y oferta de medios de pago electrónico en la web.

Municipios que ofrecen medios de pago electrónico en sus páginas web, como % del total por categoría poblacional



Categoría A: más de 150.000 habitantes | Categoría B: 50.000 a 150.000 habitantes | Categoría C: 10.000 a 50.000 habitantes

Como aspecto destacado que surge en una entrevista en profundidad, es que en algunos casos la recaudación de esta tasa en particular no se encuentra centralizada sino que se realiza directamente por la dirección de obras particulares, aspecto que podría estar reforzando la tendencia de baja comunicación de medios de pago electrónico.

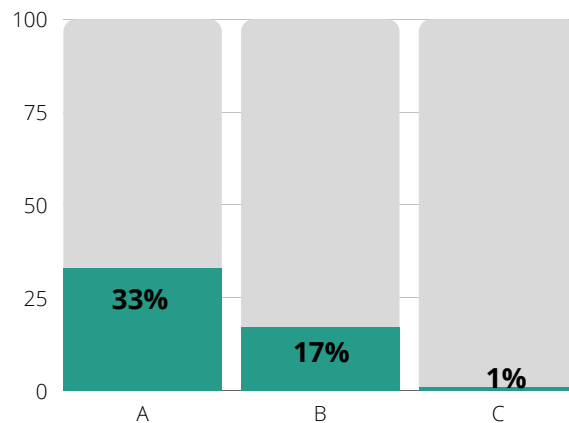
LICENCIA DE CONDUCIR

En el caso de la licencia de conducir, encontramos que tan solo el **8,7%** de los **municipios** ofrecen la posibilidad de efectuar el pago online o aclaran la posibilidad de realizar el pago mediante medios de pago electrónico mientras se efectúa el trámite.

La principal particularidad de las licencias de conducir es que son, al momento, un trámite obligatoriamente presencial, por lo que los incentivos para publicitar los medios de pago disponibles y más aún ofrecer posibilidades de pago online mediante la plataforma, son muy bajos.

Sin embargo, las entrevistas confirman que aquellos municipios que tienen la capacidad de poder liquidar otras tasas de manera electrónica, están en facultad de ofrecer medios de pago electrónico en la ventanilla de pago presencial, por lo que no efectuarlas tiene que ver con una falta de decisión, ya que la posibilidad de poder cobrar a través de QR permitiría emanciparse aún del posnet en las ventanilla de pago descentralizado.

Municipios que ofrecen medios de pago electrónico en sus páginas web, como % del total por categoría poblacional



Categoría A: más de 150.000 habitantes | Categoría B: 50.000 a 150.000 habitantes | Categoría C: 10.000 a 50.000 habitantes

ASPECTOS DESTACADOS

Vale la pena comenzar por aclarar que encontrar la información buscada en los portales municipales no fue tarea sencilla: al terminar de relevar puntuamos del 1 al 5 según cuán fácil había sido encontrar la información solicitada (siendo 1 muy difícil y 5 muy fácil) y el promedio fue de 3,4.

Encontramos algunas correlaciones entre provincias que nos dan a entrever que los gobiernos provinciales juegan un rol importante en el impulso de la digitalización de los portales de pago. Un caso destacado es el de Córdoba, donde la mayoría de los municipios relevados presentaba un mismo formato de página muy intuitivo y orientado al usuario. En el otro extremo, encontramos que los municipios de Salta y Catamarca, por ejemplo, se encuentran marcadamente en menor desarrollo que el resto.

Otro aspecto destacado encontrado fue la presencia de descuentos e incentivos para la adhesión al pago online. Los montos de los descuentos son variados, rondando entre el 5-15%. Se puede ver un ejemplo ilustrativo en el caso de San Francisco, Córdoba, municipio que también implementó un canal de WhatsApp para comunicarse con los contribuyentes.

Recorte de un anuncio destacado dentro del portal de San Francisco, Córdoba.
[Aquí link para acceder.](#)



5% de descuento En tus tasas municipales adhiriéndote al cedulón web

¿Qué beneficios vas a tener en tus tasas municipales para el año 2021?

- 30% DESCUENTO** Por estar al día en inmuebles y automotores.
- 10% DESCUENTO** Por pago de contado en inmuebles, automotores y cementerio.
- 5% DESCUENTO** Adicional si te adherís al cedulón web.

¿Cómo podés adherirte?... de una manera fácil y rápida

- 1 **ingresá:** www.sanfrancisco.gov.ar
- 2 **accedé al link:** Pago de cedulones
- 3 **Selecciona la tasa o servicio a adherir:** INMUEBLE AUTOMOTOR ANEXO CEMENTERIO RESIDUAL
Buscálo por código de pago electrónico, por cuenta, nomenclatura o patente.
- 4 **clicked:** Cedulón Web

En San Francisco te cuidamos

San Francisco | SF | Ignacio

Como caso especialmente destacado, señalamos a Ushuaia, que aunque no es el único que no acepta efectivo (Córdoba tampoco lo hace), es el municipio que más claramente lo comunica. En las entrevistas en profundidad, el municipio de Ushuaia afirmó que llegar al punto de cero efectivo fue un camino gradual que comenzó en 2016, cuando implementaron el programa "Cero papel", cuando dejaron de enviar comprobantes a domicilio, dando total protagonismo a la ventanilla digital. En ese mismo año, implementaron en las cajas el monto máximo de pago en efectivo de \$10.000, presentando un ya fuerte precedente para a principios de 2020, justo antes de las medidas de aislamiento implementadas en el marco de la pandemia COVID-19 dejaron de aceptar el efectivo como medio de pago.

Recorte de la ventana emergente que aparece al ingresar al portal de Ushuaia: [aquí link para acceder](#)



USHUAIA MUNICIPALIDAD

La Dirección General de Rentas recuerda

¿Cómo acceder a mis facturas?

- www.ushuaia.gob.ar/autogestion
Automotores, impuesto inmobiliario y tasas generales
- Ventanilla Digital (ventanilla.ushuaia.gob.ar/)
- Las empresas deberán solicitar sus facturas enviando un email a gestiontributaria@ushuaia.gob.ar

Medios de pagos habilitados

- Botón de Pagos (con tarjetas de débito y crédito de todos los bancos)
- Pago Fácil
- Mercado Pago
- Transferencia Bancaria
- Red Link
- La Pagaduría de la Tarjeta TDF
- Entidades Bancarias Autorizadas

Consultas sobre débitos automáticos
✉ debitos.rentas@ushuaia.gob.ar

Dudas, consultas y otras solicitudes
✉ gestiontributaria@ushuaia.gob.ar

USHUAIA más linda

Recorte de aviso en la página web de la municipalidad de Ushuaia: [aquí link para acceder](#)

• Efectivo y cheques

Por el momento no estamos recibiendo dinero en efectivo ni cheques.

Finalmente también destacamos las páginas web de los municipios de Pilar, Pinamar, Chascomús, Villaguay, Córdoba, La Rioja, Río Gallegos y Guaymallén que se sobresalieron entre los relevados donde por haber sido más sencillo encontrar la información solicitada, siendo esta presentada de una manera clara, orientada al vecino.

ENTREVISTAS EN PROFUNDIDAD: AHONDANDO EN LAS BARRERAS AL ACCESO Y USO DE MEDIOS DE PAGO ELECTRÓNICO

En esta sección profundizamos en los hallazgos de las entrevistas en profundidad que condujimos como fase final del relevamiento, cuyas implicancias para la interpretación de los resultados fuimos intercalando con los resultados durante el informe. En esta instancia llevamos adelante entrevistas en profundidad a referentes de hacienda e ingresos públicos de 10 municipios de 7 provincias para profundizar en las barreras al acceso y uso de los medios de pago electrónico.

Con respecto al acceso encontramos un fuerte contraste entre lo relevado a través de las páginas web y las afirmaciones de los/las referentes: independientemente de lo hallado en las páginas, **todos los entrevistados afirmaron aceptar el pago electrónico para todas sus tasas, derechos y contribuciones.**

Esta falta de comunicación de los medios de pago no parece ser intencional, pero evidentemente expone una gran oportunidad de mejora. Las justificaciones rondaron desde afirmar que la **página no estuviera actualizada**, a aclarar que en lugar de informar a través de la página web utilizan canales alternativos de comunicación con el vecino tales como WhatsApp, Facebook o aplicaciones específicas. En cualquier caso, se considera este punto uno de los principales aspectos a mejorar.

En cuanto al uso de los canales electrónicos de pago, encontramos escenarios sumamente heterogéneos. Como punto en coincidencia, los municipios entrevistados confirmaron que trabajan con posnet en las ventanillas de cobro presenciales, pero que el uso del efectivo sigue siendo importante: la mitad de los entrevistados estimó una recaudación en efectivo superior al 50%.

En cuanto al uso, algunos argumentan la reticencia de las personas mayores a pagar con medios electrónicos, en otros a la informalidad y costumbres de uso del efectivo. En algunos municipios entrevistados las boletas se siguen imprimiendo y distribuyendo en papel. Pero aquellos municipios que se han animado a ir un poco más lejos señalan que si bien la principal barrera que han tenido que superar es el cambio cultural de la ciudadanía, con tiempo y comunicación y sin esperar resultados inmediatos, es posible lograr tasas más elevadas de recaudación por estos canales.

Como punto interesante a destacar, ninguno de los municipios entrevistados considera que los costos de intermediación que cobran las plataformas / medios de pago son una barrera para ofrecer medios de pago electrónico. Sin embargo, a la hora de priorizar unos sobre otros en las páginas web, se vuelcan a destacar aquellos que ofrecen mayor facilidad para imputar los pagos en sus sistemas de gestión.

RECOMENDACIONES GENERALES

La primera recomendación hacia los gobiernos locales es la necesidad de **mejorar los portales web**, que en la mayoría de los casos requieren de simplificación del lenguaje y de un diseño centrado en el usuario en lugar del municipio. Aún se encuentran términos internos en portales dirigidos al vecino (tales como siglas que no se comprenden, nombres complejos para denominar tasas, etc.). Priorizar un diseño visual sencillo donde la **información esté fácilmente al alcance será vital para promover su llegada a una mayor amplitud de población.**

En un segundo punto, pero muy relacionado con el primero, es que se debe **revisar no solo el diseño sino el contenido expuesto en las páginas web**, ya que, como se corroboró en las entrevistas en profundidad, se encuentra impreciso e incompleto.

En tercer lugar, reconocemos la importancia de **fortalecer a los equipos municipales con los sistemas actualizados de gestión y el acompañamiento técnico** necesario para el adecuado re-entrenamiento de equipos que puedan llevarlos adelante. En este sentido, la cultura y la gestión del cambio puertas adentro del municipio resulta fundamental.

Como cuarto aspecto a destacar, basándonos en las buenas prácticas relevadas en este estudio, **señalamos la importancia de avanzar hacia la digitalización de manera gradual**, acompañando a la ciudadanía con capacitación y herramientas concretas para adaptarse a los nuevos criterios. Como se puede aprender en base a la experiencia de Ushuaia, **establecer topes máximos al pago en efectivo es un excelente primer paso para avanzar hacia la digitalización.**

Una quinta recomendación apunta al establecimiento de **descuentos al pago electrónico para impulsar la adopción** por parte de la ciudadanía, otra iniciativa sencilla y accionable que puede aprenderse de quienes se encuentran más avanzados en el camino.

La sexta recomendación apunta a los **proveedores de canales de pago**: sugerimos fortalecer la vinculación con gobiernos locales para **proveer servicios que busquen atender sus puntos de dolor**: facilitar la adopción de los medios de pago electrónico en gobiernos locales puede alinear incentivos para impulsarlos en todo el territorio.

Por último, habiendo aprendido que el uso de efectivo para el pago de tasas, derechos y contribuciones municipales es aún importante, animamos a los gobiernos locales a **tomar la decisión de impulsar la digitalización de pagos en sus ciudades**, ya que el avance es posible y necesario para conseguir **gestiones más transparentes y eficientes.**