

Decisión política + Gestión + Metodología = Cobro con sentido social

Producción Equipo de Relevamiento – Producción por oficial.

Metodología utilizada:

La metodología utilizada en este trabajo responde a los conceptos del sistema llamado "Administración por Objetivos", en donde se fijan "Los objetivos de la Organización, hasta llegar al Control de Gestión de un todo, compuesto por los objetivos y las mediciones Individuales".

La estrategia de esta Prueba Piloto comenzó a diseñarse a mediados del mes de diciembre de 2003, luego sufrió una interrupción durante todo el mes de enero de 2004 por receso en la Administración Pública Provincial, comenzando efectivamente en el mes de abril-04.

El criterio utilizado en la segmentación y asignación de objetivos fue la distribución geográfica de las viviendas por departamento correspondiente a la cartera general. Luego se asignó una cantidad de 1000 viviendas a relevar por oficial, y en los casos de departamentos con mayor concentración de viviendas se nombró más de un oficial y una estructura de Administración Centralizada según organigrama adjunto.

El período de producción que se analiza corresponde a feb/04 - jun/04, en este período se fueron incorporando oficiales en diferentes fechas, por ese motivo el control de gestión es evaluado mensualmente; con el objetivo de medir el stock de visitas realizado de acuerdo con la fecha de inicio de las gestiones; en el primer período bajo análisis, tomándose como efectivas las encuestas completas cargadas en el sistema revisor.

La información se obtiene del sistema revisor, que es utilizado para volcar las planillas de relevamiento confeccionadas en el trabajo de campo, las cuales son actualizadas en el sistema diariamente por un equipo de Data-enter con dedicación full time, y además realizan el control de calidad de la información.

El sistema está preparado bajo los conceptos de

"Administración por Objetivos" para medir la producción y calidad de los relevamientos individuales por oficial y por departamento.

Además, la base de datos confeccionada es ordenada en una matriz que permite obtener distintas variables socioeconómicas de los titulares y su grupo familiar, clasificando la cartera en Indigentes Pobres y No Pobres, según la composición familiar y su nivel de ingresos despejando la capacidad de pago para afrontar la cuota de la vivienda luego de satisfacer sus necesidades básicas de acuerdo con indicadores establecidos por el INDEC. Conformando un legajo crediticio informatizado por cada deudor, creando un importante valor agregado al organismo, que facilita la clasificación y administración eficiente de uno de sus principales activos (su cartera hipotecaria).

Con el objetivo de facilitar los pasos operativos en la carga de planillas al sistema, y evitar la manipulación de la información, y buscando achicar la brecha de estos errores, se confeccionó la página web con un notable éxito, donde se pone a disposición de los oficiales los formularios de relevamiento para ingresar directamente al sistema de base de datos toda la información relevada en campo. Esta metodología ahorra tiempos en el manejo y carga de la información ingresando los datos on-line, además de optimizar recursos humanos y técnicos, facilitando principalmente la tarea de los oficiales del interior y simplificando la operatoria, aplicando un eficiente esquema de administración descentralizada.





Dentro de la planificación de la tareas, se diseñaron y dictaron cursos de capacitación teórico-prácticos adaptados a las funciones específicas asignadas a los oficiales y supervisores, acompañando el crecimiento operativo.

También se confeccionaron manuales e instructivos de todo el proceso.

Metodología de Relevamiento y Carga de Información

D.P.V. Cba.

Implementación de relevamiento único
45 relevadores repartidos por toda la provincia
Envío de encuestas Via Correo
Envío de información Via Internet

Procedimiento: Relevamiento, Carga en Internet, Envío de Encuestas

Metodología de Control de Información y Auditoría

D.P.V.Cba.-

Info. de Encuestas en la Web
Diariamente se baja la información de la página
Se realiza el control de producción del día
Por barrio, se audita la info. cargada contrastándola con las encuestas
Se realizan informes de producción y calidad de info. por relevador
Mensualmente, por seguridad, se borra la base de datos de la página

Base de Datos Sistema Revisor

► CONCLUSIONES DE LA PRODUCCIÓN

18.500 Relevamientos y legajos Informatizados en 4 meses. 37,9 % de la cartera –

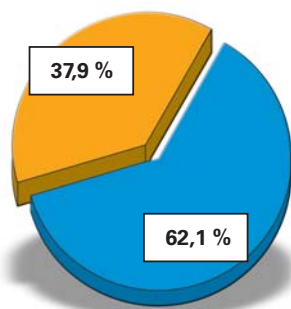
Recursos utilizados:

Personal afectado 40 personas. Pág. Web. Sistema Revisor.

INCREMENTO DE LAS COBRANZAS:

GRÁFICO DE PROPORCIÓN

Cartera relevada sobre total de viviendas D.P.V.



TOTAL ESTIMATIVO DE VIVIENDAS D.P.V. 48.800

VIVIENDAS RELEVADAS Y ANALIZADAS 18.504

VIVIENDAS SIN RELEVAR 30.299

Si bien los gráficos son elocuentes demostrando el incremento real de la recaudación sobre la cartera total en un 55% a valores nominales.

El incremento en la recaudación medido sobre la cartera relevada in situ demuestra un incremento del 115% en un periodo de tres (3) meses.

Córdoba

Gestión epistolar: otro indicador relevante es la baja en la mora promedio que arrojan las gestiones epistolares 5,6 meses baja de mora promedio, con un pago promedio por deudor de \$772.

Y la gestión de escritorio, o sea el proceso de negociación por deudor en las oficinas de la D.V. con los oficiales de cobranzas, arrojan una baja promedio en los meses de mora de 10,5 meses. Con un promedio de pago por deudor de \$1.200 en concepto de pago deuda.

Los cuadros siguientes muestran el impacto de las gestiones de cobranzas sobre la cartera total.

GRÁFICO DE EVOLUCIÓN:
Facturación - Recaudación de la cartera total
D.P.V. enero 03 - junio 04

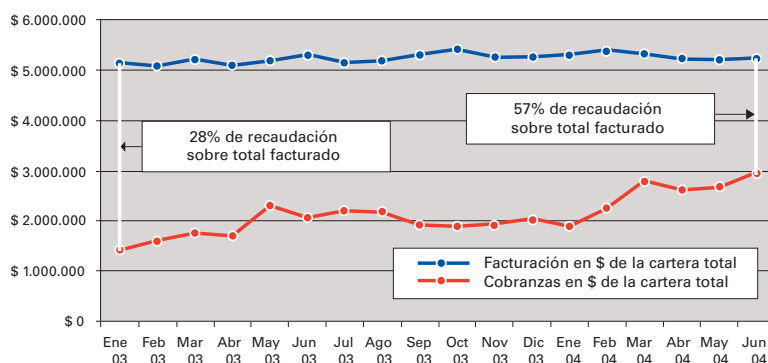


GRÁFICO DE EVOLUCIÓN:
Facturación - Recaudación de la cartera total
D.P.V. noviembre 03 - enero 04

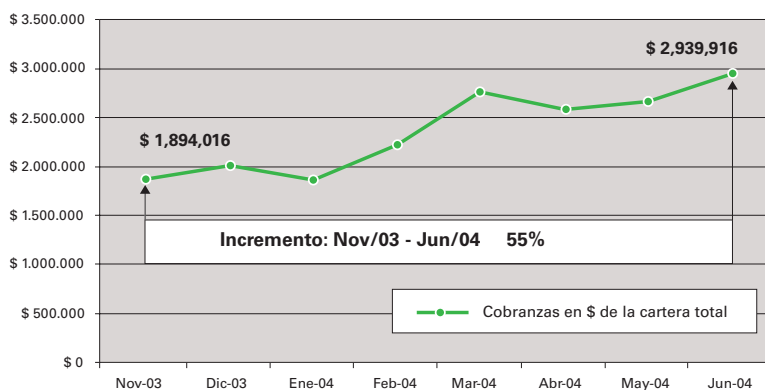




GRÁFICO DE EVOLUCIÓN:
Facturación - Recaudación de cuotas devengadas del mes de la cartera total D.P.V.

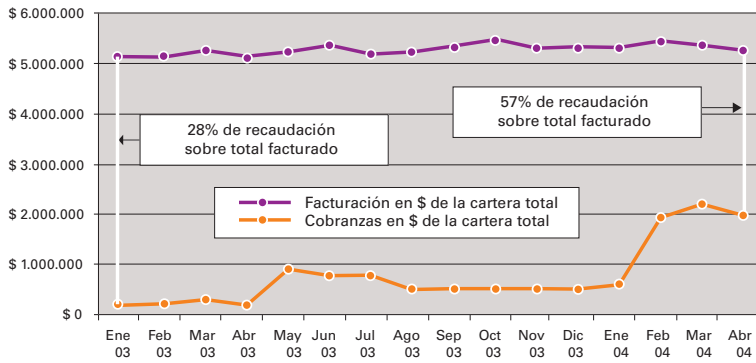
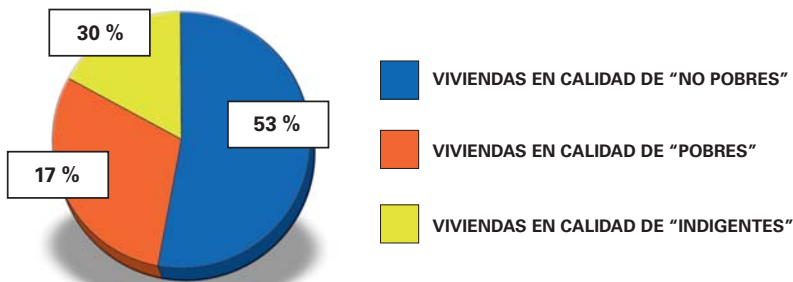


GRÁFICO DE PROPORCIÓN
Clasificación de adjudicatarios de la cartera relevada de acuerdo con índices INDEC - Junio 2004



Córdoba