



Con la implementación de la inscripción *on line* y otras gestiones

EL CHACO AVANZA CON UN IMPORTANTE PROCESO DE MODERNIZACIÓN E INNOVACIÓN



Uno de los pilares y desafíos encarados desde la nueva gestión del Instituto Provincial de Desarrollo Urbano y Vivienda (IPDUV) al asumir Domingo Peppo ha consistido en un fuerte proceso de modernización en las distintas áreas, profundizando paulatinamente la utilización de herramientas tecnológicas y la interacción efectiva del personal del organismo y la comunidad.

Esto se planteó como un proceso correlativo al que se lleva adelante en la Provincia del Chaco, que desde la gestión de Jorge Milton Capitanich ha trabajado en la modernización y digitalización en todos los estamentos del Estado.

En este camino, se destaca la implementación de la modalidad de inscripción y reempadronamiento *on line* entre numerosas gestiones desarrolladas por el equipo de trabajo del IPDUV, como la habilitación de nuevas formas de pago y facilidades de autogestión, y la formación del nuevo Centro de Denuncias del organismo.

Al respecto, Domingo Peppo remarcó: "Siguiendo un mandato del gobierno provincial, hemos encarado un proceso de modernización en todo lo que hace a la gestión y el trabajo del Instituto de Vivienda, además de aunar esfuerzos para mejorar la recaudación, evitar situaciones irregulares y demás, buscando siempre ge-

nerar mayores beneficios para las familias chaqueñas en todo lo que sea facilitar su acceso a la vivienda".

En tanto, Leandro Flashcka, director del Área de Sistemas del Instituto de Vivienda, añadió: "Como política fundamental del gobernador y el presidente Domingo Peppo, se ha estado trabajando en un proceso de sistematización y modernización. Dentro del IPDUV hemos estado proyectando una serie de cambios que son fundamentales y que permiten el mejor desarrollo del trabajo interno y de las gestiones para la gente".

En esta misma línea, Alejandra Martínez, gerente del Área Social del IPDUV, señaló las virtudes de la modernización, valorando la gestión de la inscripción y del foro de interacción con municipios, ambos pensados desde demandas de esta área: "Apuntamos a tener una accesibilidad en los 69 municipios de la provincia, que todo el pueblo chaqueño tenga acceso a la inscripción y a otras gestiones del Instituto. Hasta el momento trabajamos con los agentes con la inscripción manual, desde ahora con esta gestión posibilitaremos que se acceda directamente desde un sistema; al igual que con el foro que permitirá flexibilizar la comunicación con todos los municipios".

INSCRIPCIÓN *ON LINE*

Una de las principales novedades dentro del proceso de modernización del IPDUV ha sido el desarrollo de la modalidad de inscripción *on line*, que ha tenido gran aceptación y éxito en la comunidad, registrando más de 1.500 usuarios inscriptos y reempadronados a 50 días de ser habilitada.

De esta manera, interesados en inscribirse en los planes de viviendas con los que cuenta el organismo, o bien quienes ya están registrados y requieran actualizar sus datos, pueden hacerlo en el sitio oficial del organismo (ipduv.chaco.gov.ar), con sólo acceder a la



opción "Inscripción en línea" o seleccionar la opción "Reempadronar", respectivamente. Estas nuevas modalidades ya están totalmente habilitadas y funcionando de forma efectiva, permitiendo que postulantes se inscriban, reinscriban o reempadronen desde su casa con mayor practicidad.

Estas nuevas posibilidades a través de Internet responden a un trabajo articulado de equipos técnicos del IPDUV y personal de ECOM (empresa de servicios informáticos de la provincia del Chaco), con el fin de brindar nuevas herramientas que faciliten las gestiones y tramitaciones y eviten a las personas la realización de colas, gastos y largos traslados desde el interior de la provincia o zonas lejanas hasta las instalaciones del Instituto de Vivienda.

Así, se prevé también evitar flagelos de falsos gestores y agilizar el trabajo interno de los empleados del Instituto, de modo de facilitar toda la gestión y respuestas a las demandas de la comunidad.

De este modo, familias chaqueñas se encuentran a la distancia de sólo un *click* para registrarse a planes y operatorias que les posibilitarán cumplir el sueño de la casa propia.

Paralelamente, personal del organismo ha trabajado en la promoción de esta nueva operatoria, capacitando y asistiendo a la comunidad en eventos públicos (como la primera Feria de Diseño, Arquitectura y Construcción del NEA ExpoDAC o la Exposición de la Construcción, Vivienda y Diseño ECOVIDI 2013) o en las instalaciones del mismo IPDUV.

SITIO WEB

Además de ser habilitada la opción de la inscripción *on line*, la página oficial del organismo ha sido actualizada y presenta hoy un moderno e innovador diseño. De esta forma, se pretende establecer una relación más fluida entre el organismo, adjudicatarios y postulantes a nuevas viviendas, en el marco de un proceso de interacción permanente y dispuesto además para un manejo más accesible y de fácil comprensión para el ciudadano a la hora de realizar trámites en él.

En este sentido, se habilitaron nuevas opciones de autogestión a partir de las cuales los usuarios pueden consultar sus estados de cuenta, verificar el pago de cuotas e imprimir sus boletas de pago sin necesidad de concurrir al Instituto. El nuevo sitio también posibilita la consulta pública de adjudicatarios de viviendas del IPDUV, realizar denuncias y reclamos de irregularidades y el acceso a distintos formularios que el usuario puede completar e imprimir para luego presentar en el organismo, dando de esta manera una mayor transparencia y rapidez a las gestiones.

En la web se podrán encontrar los formularios de Regularización, de Denuncia Vivienda Desocupada, de Solicitud de Autorización para Permutar, de Solicitud Cambio de Titularidad por Disolución de la Unión de hecho (Concubinato), de Solicitud de Cambio de Titularidad por Disolución de Matrimonio y de Solicitud de Cambio de Titularidad por Fallecimiento, además



del formulario de Preinscripción y prueba de aptitud para viabilidad del crédito individual.

Asimismo, una vez realizado el trámite, la persona puede ver en qué área del Instituto se encuentra la nota, expediente o actuación presentados en mesa de entradas.

Paralelamente, desde el Instituto se trabaja en un mayor acercamiento y contacto con el ciudadano, incorporando nuevas herramientas de comunicación –como *mail*, Twitter, Facebook– o mediante la publicación de noticias actualizadas constantemente con fotos, sonido y video de toda la información de interés sobre las acciones realizadas por el organismo. De esta manera, se profundiza la atención personalizada y se visibiliza la gestión del Instituto con la sociedad.

SISTEMA DE AYUDA PARA MUNICIPIOS

Se trabaja también para poner en marcha próximamente un nuevo sistema en línea para asistencia a municipios mediante la implementación de un foro de comunicación interna (<http://ipduv.com.ar/foro>) entre el Instituto y personal de cada municipio.

En este espacio, personal designado y autorizado de cada municipio de la provincia podrá realizar consultas generales y preguntas de situaciones particulares a partir de las demandas que la comunidad les acerque en materia habitacional, y resolverlas de una manera más efectiva y directa.

En este sentido, se busca facilitar las gestiones referidas al Instituto de Vivienda en cada comunidad del interior, realizar una gestión perso-



nalizada y brindar una mejor y más directa atención a los usuarios, evitando realizar gastos de traslado o gastos telefónicos y posibilitando que reciban la atención correspondiente en su municipio local.

En esta primera etapa, el servicio se destina a consultas y gestiones con el Área Social del IPDUV, pero próximamente se espera ampliar la asistencia desde todas las áreas del organismo.

En la actualidad se está avanzando en la etapa de entrega de claves y capacitación al personal designado de cada municipio, a quienes se les explica la modalidad de uso, beneficios y posibilidades que tienen mediante este sistema.

NUEVAS FACILIDADES DE PAGO Y MEJORA DEL RECUPERO DE CUOTAS

Conjuntamente con la apertura de nuevas gestiones *on line*, el Instituto de Vivienda ha ampliado las

posibilidades de pago de cuotas a los adjudicatarios de viviendas, con el fin solidario de mejorar el recupero de cuotas e incrementar la recaudación para reinvertir los recursos en nuevas soluciones habitacionales que se destinen a las familias chaqueñas que aún no hicieron realidad el sueño de la casa propia.

En el marco de la política para incentivar la voluntad de pago de adjudicatarios y mejorar la recaudación de recursos, también personal de la Dirección de Recupero de Fondos del organismo encabeza acciones y operativos en distintas localidades de la provincia, con el objetivo de que los adjudicatarios puedan regularizar la situación de morosidad que mantienen.

La finalidad de dichos operativos es relevar quién, teniendo posibilidad de pagar, no lo hace, lo cual perjudica la posibilidad de seguir contribuyendo al círculo virtuoso en el que, mediante la solidaridad de los actuales adjudicatarios, se ayuda a aquellos que aún no fueron beneficiados.

También pueden realizar autogestiones desde el sitio web (<http://ipduv.chaco.gov.ar>), donde disponen de la opción de imprimir su factura para concretar los pagos correspondientes.

Por otra parte, se ha implementado la entrega de la primera factura con la recepción de las llaves de su casa a cada nuevo adjudicatario, planes de refinanciación de deudas y un proceso de sinceramiento y actualización de las cuotas, cuyos montos se adecuan teniendo en cuenta la capacidad de pago de cada usuario, de manera de brindar mayor facilidad para abonar en tiempo y forma cada mes.

En tanto, cabe destacar que en esta constante gestión del personal y autoridades del IPDUV, la recaudación en recupero de cuotas al mes de octubre ha ascendido a \$ 6.775.780,50, marcando un nuevo récord histórico. Así, se han multiplicado ampliamente las cifras logradas en el mismo mes en el transcurso del año pasado, reflejando los frutos de la labor realizada en la regularización del recupero de cuotas.

Los modos de pago con los que se cuenta actualmente son:

- Con Boletas impresas:

- a) En el Nvo. Banco del Chaco SA.
- b) En Caja municipal Rcia.
- c) En agencias de Lotería Chaqueña con sistema Lotipago.

- Sin Boletas:

- a) En cajero del Nvo. Banco del Chaco SA con DNI o N° de adjudicatario.
- b) Por Red Link, con el código que aparece en la parte superior de la boleta.

- Por Débito Automático:

- a) En cuenta corriente o caja de ahorro.
- b) En recibo de haberes de agentes públicos provinciales y jubilados.

CENTRO DE DENUNCIAS

Creado por iniciativa de la nueva gestión encarada por Domingo Peppo, funciona desde el 1 de marzo de este año dentro del Instituto de Vivienda, con el fin de centralizar todo tipo de denuncias en cuestión de viviendas y que tengan el debido tratamiento y resolución.



En este espacio, los usuarios pueden denunciar casos de irregularidad, como la no ocupación del propietario de la vivienda adjudicada, el alquiler o venta de la vivienda a cualquier otra persona que haya sido calificada como adjudicataria, el cobro por gestiones para realizar las tramitaciones del acceso a las viviendas o falsificación de requisitos para calificar como postulante de viviendas, entre otras.

La comunidad puede hacer la denuncia por escrito o mediante el sitio web, identificándose el denunciante y la vivienda con la dirección precisa. Una vez registrada la denuncia, se inicia el proceso de investigación, se reúnen elementos de prueba, se cita al adjudicatario –a quien se le otorga su derecho de defensa– y se siguen todos los procesos determinados en la ley de procedimientos para llegar a una conclusión y determinación de la situación.

Cabe señalar que hasta el momento la implementación de este Centro ha sido muy efectiva: se ha avanzado en detenciones de falsos gestores de viviendas y se ha colaborado en la investigación de una posible red de venta de viviendas, presentando pruebas y asesorando a las familias estafadas en el caso que ahora sigue su curso en la Justicia. ☺

