

Trabaja para ti



VISION Y ACCIÓN

Boletín mensual del **Centro de Recaudación de Ingresos Municipales**

PAG. **03** PLAN DE EMERGENCIA POR TERREMOTOS Y RELOCALIZACION - REGION PONCE

PAG. **04** NUEVO SISTEMA DE SERVICIO EN REGIONES POR CITAS CRIM

PAG. **04** NUEVO SISTEMA DE FACTURACIÓN CRIM 360

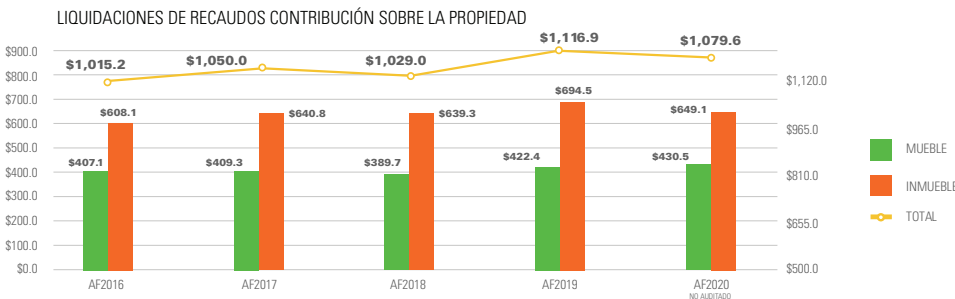
PALABRAS DEL DIRECTOR

¡Hola! Es un placer saludarlos y presentarles la 2da edición de nuestro boletín VISION y ACCION. EL 2020 nos trajo grandes retos, comenzamos con los terremotos en el sur de la Isla, situación que presentó grandes preocupaciones sobre el bienestar de nuestros contribuyentes. La pandemia llegó cuando todavía estábamos preocupados por los terremotos. En ambos casos, ahora son parte de nuestra nueva realidad. A pesar de lo antes mencionado el equipo de trabajo del CRIM, ha permanecido comprometido en completar la transformación y modernización de los sistemas y servicios ofrecidos, haciendo posible que continuemos aumentando los recaudos. Aquí les comparto datos importantes sobre los avances completados en los pasados 12 meses. ¡Reciban un fuerte abrazo y mis mejores deseos para este 2021!

Reinaldo Paniagua Látimer
Director Ejecutivo

PASO FIRME HACIA MAYORES RECAUDOS

Mejorando los recaudos e impactando los Municipios



Debido al cierre de operaciones provocado por la pandemia del COVID-19, las oficinas del CRIM permanecieron cerradas al público del 16 de marzo al 15 de junio 2020. Este cierre provocó que la fecha límite para la radicación de la

planilla mueble del 15 de mayo se tuviera que retrasar, siendo la nueva fecha límite el 1ero de agosto 2020 y reflejando la entrada de los recaudos en el próximo año fiscal. En el año fiscal 2019-2020 hubo una disminución en los recaudos de la

contribución sobre la propiedad por \$37.3 millones, en comparación con el año fiscal 2018-2019.

La disminución en la contribución inmueble se debe a los efectos de los sismos en enero 2020, que afectó mayormente a los municipios del área suroeste de la Isla; y al efecto indirecto de la pandemia COVID19. Es importante establecer que aun en un año con acontecimientos imprevistos, se logró recaudar \$50 millones más que en el año 2018, año afectado por los huracanes Irma y María. Esto confirma que las iniciativas que estamos implementando están reflejando un aumento de propiedades que generan nuevas contribuciones.

NUEVO PORTAL AL CONTRIBUYENTE

Se rediseñó el portal web ofreciendo un manejo más efectivo de los diferentes módulos, en adición, se provee más información y funciones para los diferentes usuarios. Se integraron los sub-portales (E-mueble, Catastro, SKALA para tasaciones y Finanzas Municipales) facilitando el acceso de parte de los usuarios. El nuevo portal contiene un módulo para administrar su contenido que permite realizar cambios de la información institucional, actualización de las noticias relevantes acontecidas dentro de la agencia, actualización de la legislación vigente y los distintos documentos como las ordenes administrativas. En adición, el portal se integra al sistema de digitalización Laserfiche haciendo que cada solicitud de servicio que sea registrada en el portal será enviada al sistema que maneja el "workflow" para distribuir la solicitud entre las áreas operacionales correspondientes, el usuario podrá ver el estatus de su solicitud durante el ciclo de resolución de esta. De igual forma se hace la integración al Sistema de información del Catastro Digital, que provee acceso el usuario de

la información disponible de las parcelas, historial contributivo, dueños entre otros. Por último, próximamente se completará la integración con el nuevo sistema de facturación CRIM360, eliminando la doble entrada de datos de parte de los usuarios de la Banca y agilizando los procesos en todas las áreas de servicio. Este nuevo portal tiene una definición de accesos según el perfil del usuario para minimizar riesgos de divulgación de información, así como una pista de auditoria o tracto de todas las transacciones realizadas por usuario.

MODELO INTEGRADO DEL PORTAL ELECTRÓNICO



NUEVO DATAWAREHOUSE

y resultados de acuerdo colaborativo con AAA

Se desarrollo el archivo informativo tipo biblioteca virtual que contiene datos actuales y almacena información histórica catastral, de valoración y recaudos, utilizada para generar diferentes reportes. El nuevo sistema de almacenamiento de datos permitirá compartir información entre agencias, generar reportes y medir desempeño.

Se materializó el 1er acuerdo colaborativo Inter agencial con la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA) a comienzos del 2020. Se instaló fibra con el proveedor de servicios de PREPA y se hizo un túnel para el traslado de

información de los archivos que contienen todas las direcciones de la AAA. Este esfuerzo va dirigido a mejorar la calidad de las direcciones postales al compartir o comparar la información contenida en los archivos de la AAA y disminuir las facturas devueltas. Como resultado de la primera transmisión se identificaron 137,119 direcciones que el CRIM no tenía en sus registros y se emitieron 45,419 nuevas facturas equivalentes a \$10.8 millones a dichas propiedades con las direcciones correctas provenientes del archivo de AAA.

PLAN ESTRATÉGICO A 5 AÑOS

JUNTA DE SUPERVISIÓN FISCAL

En mayo del 2019 comenzamos las reuniones con los representantes de la Junta de Control Fiscal con el objetivo de lograr desarrollar un plan estratégico a cinco años. Para la sorpresa de estos, en el CRIM ya habíamos desarrollado un plan de trabajo que incluía a reorganización y restructuración de los departamentos, así como la descentralización de las operaciones con el objetivo de eficientizar los servicios. En adición, se identificaron las mejoras en los sistemas de tecnología incluyendo iniciativas de recaudos incrementales. El pasado mes de junio 2020 se publicó el Plan Estratégico a 5 años del CRIM titulado "Improving Property Tax Collections" y efectivo desde el año fiscal 2021 en adelante. Este plan estratégico esboza en detalle las operaciones de la agencia y las iniciativas en desarrollo con el firme objetivo de incrementar los recaudos municipales. Mediante la ejecución de este plan el CRIM mantiene un paso firme en aumentar los recaudos de los municipios.



PLAN DE EMERGENCIA POR TERREMOTOS Y RELOCALIZACION - REGION PONCE

Como resultado de los terremotos de enero 2020 en el sur de Puerto Rico la oficina regional de Ponce quedó inhabilitada. El equipo de administración demostró su gran capacidad en reaccionar colocando unas oficinas temporeras en el estacionamiento del Centro Comercial donde estaríamos relocalizando las oficinas regionales de Ponce. Pudimos continuar ofreciendo los servicios del CRIM durante el mes de enero 2020 par luego completar la mudanza de la oficina regional al centro comercial.



DAÑOS ESTRUCTURALES

PLAN DE ACCIÓN TRABAJADO

CONTENEDORES TEMPOREROS
Estacionamiento El Monte Town Center

NUEVA IMAGEN CORPORATIVA

Hace 18 meses comenzamos la transformación en el diseño de las nuevas oficinas regionales. El nuevo diseño considera la búsqueda de:

- Eficiencia
- Agilidad
- Accesibilidad
- Ahorros en gastos de operación

Para comunicar al contribuyente los cambios, hemos desarrollado una serie de visuales minimalistas, que denotan la nueva imagen corporativa que comunica los beneficios que ahora tiene el contribuyente con los nuevos servicios que el CRIM ofrece. Trabajamos con tres mensajes los cuales llevan a un mismo fin "ahorrar tiempo lo que es igual a dinero" proyecta al CRIM más humanizado, que entiende las necesidades de nuestro pueblo.



Curvas y círculos para proyectar movimiento y dinamismo manteniendo la paleta de colores del logo del CRIM y su imagen corporativa.



NUEVO SISTEMA DE SERVICIO EN REGIONES POR CITAS CRIM

El pasado 1ro de octubre dimos comienzo con el nuevo módulo de Citas Premium de TurnosPR en todas las 9 oficinas regionales. Este módulo, de aplicabilidad solo al área de servicios, se implementó con el propósito de aumentar la productividad, alcanzar mejores resultados en la coordinación y organización de los servicios, mejorar el servicio al contribuyente aumentando la satisfacción en el servicio público, así como la de proteger el bienestar de los empleados y contribuyentes minimizando el riesgo de contagio por la pandemia COVID19.

Los contribuyentes que visitan la región para la realización de pagos, trámites de certificaciones, entre otros, no tienen que solicitar cita previa para recibir los servicios.



NUEVO SISTEMA DE FACTURACIÓN CRIM360

El objetivo de este proyecto es implementar una plataforma unificada llamada CRIM 360 teniendo en cuenta el contribuyente como foco principal y no a los procesos o sistemas y que además se alinee con las metas principales del CRIM de aumentar recaudos, agilizar procesos y maximizar recursos. CRIM 360 permitirá mantener los datos de manera completa y, además, mantendrá la información centralizada y no en

varias plataformas diferentes. Esto permitirá que los datos sean más confiables y resultará en una mayor productividad y efectividad de los empleados del CRIM. Actualmente

se encuentra en la fase de pruebas y validaciones y se estima una fecha de lanzamiento el 1er trimestre de 2021.

- CRIM 360 se dividirá en tres partes principales:
- Atención al contribuyente
 - Servicios Operacionales Centrales
 - Administración

VISIÓN CRIM 360 (sistema unificado)



CRITERIOS DE ÉXITO

- Mayores recaudos
- Menor necesidad de recursos adicionales
- Menos casos pendientes de resolución
- Menor tiempo de respuesta en los servicios ofrecidos
- Mayor satisfacción de los contribuyentes