



# **UNIVERSIDAD NACIONAL DE RIO NEGRO**

## **TESINA FINAL DE GRADO**

“EL TRABAJO DEL CONTADOR PÚBLICO EN CONTEXTO DE LAS MEDIDAS SANITARIAS POR COVID-19, EN EL ÁMBITO PÚBLICO Y PRIVADO EN LA CIUDAD DE VIEDMA, PROVINCIA DE RIO NEGRO. MARZO DE 2020 A JULIO 2021”

**ALUMNA: Kuen Agustina**

**DIRECTORA: Dra. Vercellino Soledad**

**CARRERA: Contador Público**

**AÑO: 2022**

## DEDICATORIA

*“A mis hermosos hijos, Renata, Delfina y mis dos ángeles, que siempre me acompañaron y me siguen acompañando en cada momento y en cada paso que doy.*

*Llenan mi alma y me hacen invencible”*

## ÍNDICE

I- INTRODUCCIÓN .....	4
II- ANTECEDENTES Y MARCO TEÓRICO.....	7
III- OBJETIVOS	
-OBJETIVOS GENERAL.....	13
-OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	13
IV-METODOLOGÍA.....	14
V- RESULTADOS.....	16
VI- CONCLUSIONES.....	36
VII- BIBLIOGRAFÍA.....	38
VIII- ANEXOS.....	40

## I- INTRODUCCIÓN

El 12 de marzo de 2020 el Gobierno Nacional publicó en Boletín Oficial el Decreto de Necesidad y Urgencia (DNU) N° 260, disponiendo un aislamiento para tratar de contener al Covid-19. En este DNU el aislamiento en un principio se preveía por 14 días, pero a medida que avanzaban los días y las noticias del resto del mundo anunciaban estadísticas alarmantes, se fueron prorrogando los plazos por decretos sucesivos que además iban restringiendo cada vez más la circulación a nivel nacional a tal punto que cesaron todo tipo de actividades.

El cierre total de locales, negocios, colegios y universidades, hizo que la sociedad entera se repensara como esta nueva realidad iba a afectar sus vidas tanto personales como laborales. Para el 07/11/2020, luego de varias medidas tomadas por el Gobierno Nacional, se publica el DNU N°875/2020 en el cual dispone el Distanciamiento Social Preventivo y Obligatorio (D.I.S.P.O.) Esto significó la reapertura de las actividades con medidas que permitieran seguir cuidándonos pero con la libertad de poder trabajar y tratar de reactivar la economía muy golpeada por dichas medidas.

Así como se fueron restringiendo la vida social, económica y política, los organismos estatales tuvieron que hacerlo también. Gran cantidad de normativas fueron regulando la actividad económica, administrativa y política y también aquellas referidas a la labor de los/as Contadores/as Públicos/as: Resoluciones Generales de Administración Federal de Ingresos Públicos (A.F.I.P.), normativas de la Agencia de Recaudación Tributaria de Rio Negro, de la Municipalidad de Viedma, etc.. Las plataformas de cada organismo fueron sufriendo cambios para realizar presentaciones impositivas y fiscales, intimaciones, verificaciones y fiscalizaciones; los servicios de auditorías tanto externas e internas sufrieron toda clase de restricciones y prohibiciones por la necesidad de presencialidad; y tantos otros servicios que forman parte del trabajo normal y habitual del profesional también se vieron impactados.

La mediación tecnológica, en el contexto de ASPO y DISPO cobró otro significado, alcanzando no solo la parte profesional, sino también en aspectos personales.

En este trabajo pretendemos responder a estos nuevos interrogantes:

¿Qué implicó para la práctica profesional de los/as contadores/as las constantes modificaciones, decretos y pedidos de AFIP y el resto de los entes fiscalizadores en nuestra ciudad desde la virtualidad? ¿Presentó esta pandemia mejores condiciones para resolver problemas que se presentaban diariamente en la práctica profesional?

¿Qué adaptaciones en su trabajo debieron realizar los y las contadores/as? ¿Qué cambios debieron realizarse en los diferentes servicios que ofrece el y la contador/a? ¿Estaban los estudios y los organismos públicos adaptados a esta necesidad de nuevas tecnologías? ¿Tuvieron que adaptar sus lugares de trabajo? ¿La seguridad de los datos es la misma o se teme por un riesgo en los datos de los clientes? ¿Los procesos de cambio fueron diferentes en el ámbito público y en el privado?

Por último, ¿Cómo operó la cuestión generacional del profesional en ese proceso de cambio? ¿Cómo en el cliente? ¿Influye el género del profesional en su adaptabilidad y desarrollo a las condiciones laborales en pandemia? ¿Debemos pensar una nueva forma de aprender esta carrera o la misma profesión nos lleva a adaptarnos? ¿Permite una ciudad como Viedma que esto sea posible o en este nuevo contexto la geografía dejó de ser un limitante para desarrollar nuestro trabajo?

La bibliografía encontrada no presentaba mucha información respecto a estos interrogantes y muchos papers sobre el tema fueron presentados en Colombia, Perú y otros países pero nada que lograra aclarar sobre estos temas. Sin embargo se destacan, a nuestro parecer dos trabajos presentados en Argentina sobre la incidencia de la pandemia y las posibles soluciones al problema del síndico y una forma de adaptar la profesión (Guarracino y Guarracino, 2020) y un trabajo sobre la Contabilidad en tiempos de COVID-19, más enfocado en el impacto en los negocios y la respuesta del/la contador/a (Rodríguez de Ramirez, 2020).

El trabajo se propone analizar los cambios que sufrió la actividad profesional de los/las contadores/as en el marco de las medidas derivadas del aislamiento y distanciamiento obligatorio y preventivo en el marco de la pandemia por el COVID-19 tanto en el sector público como el sector privado. Este objetivo se analiza en tres bloques: por un lado identificar las principales regulaciones emitidas por el organismos públicos que modificaron la actividad profesional de los/las contadores/as en el contexto de la pandemia; segundo, caracterizar los principales cambios en el acceso y uso de nuevas tecnologías que los/las contadores/as que participan del estudio identifican que han acontecido en su actividad profesional en el período de estudio; y tercero, identificar las características profesionales y personales que tuvieron mayor incidencia en las transformaciones o cambios en la actividad de los/las contadores/as en la pandemia.

Para dar respuesta a esos objetivos se realizó una investigación exploratorio-descriptiva basada en técnicas mixtas. Por un lado se realizaron entrevistas a cinco agentes de organismos nacionales, provinciales y municipales (A.F.I.P., RENTAS, Contaduría General de la Provincia de Río Negro, Lotería de Río Negro y Municipalidad de

Viedma) para aclarar algunos aspectos de los objetivos específicos de este trabajo y por otro lado se realizaron encuestas a los/las contadores/as de Viedma, logrando una muestra de 48 sobre una población de 120 profesionales (muestra del 40%). Asimismo se sistematizaron las normativas generadas en relación al tema en estudio.

El trabajo se organiza en nueve capítulos. En primera instancia se presenta un análisis de los antecedentes respecto al tema COVID-19 y toda aquella bibliografía que identificamos como relevantes para aclarar lo propuesto. En segunda instancia se presenta la metodología utilizada, En una etapa posterior, se realiza el análisis de la información obtenida exponiendo cuadros y tablas para exponer lo hallado. Por último, se presenta una conclusión de los interrogantes presentados y las referencias bibliográficas.

## II- MARCO TEÓRICO DE REFERENCIA CON INDICACIÓN DE LOS ANTECEDENTES Y SITUACIÓN ACTUAL DEL CONOCIMIENTO DEL TEMA

Tal como lo explica Greco (2018) en el Simposio Regional de Investigación Contable, las nuevas tecnologías de la información y la comunicación permiten a los/as Contadores/as desempeñar su profesión. Los desarrollos tecnológicos permiten a los/as Contadores/as Públicos/as desarrollar su profesión con nuevas herramientas analíticas, de procesamiento, registro e interoperabilidad, por mencionar algunas. Es así que trataremos a las Nuevas Tecnologías como todo aquel avance que facilita el trabajo del profesional en general, desde el Internet y las comunicaciones virtuales (meet, zoom, videollamadas, whatsapp, etc.), los software que utilizan para agilizar el procesamiento, registración y análisis (Tango, Holistor, Bejerman, etc.) y también nos referimos a elementos como un servidor en las nubes como medio de contacto permanente entre el profesional, la información transportable a donde nos encontremos, el cliente, etc. (Greco, 2018, pág. 2).

Al momento de buscar información para apoyar mi trabajo sobre las transformaciones en el trabajo de los/las profesionales contables en el contexto de la pandemia, noté que no hay resultados de investigación concluyentes sobre esta cuestión.

Solo encontré opiniones o reflexiones sobre el perfil del profesional (Escarraga Beleño, 2021; Méndez, , & Acuña,, 2020; Jimenes Correa, & Nuñez Melo, , 2019 ) y sobre cómo favorecen las nuevas tecnologías al trabajo del y las contadores/as (Minolli, 2012; Bastidas Cabezas, 2021; López & Albanese, 2021; Greco, 2018).

Sobre la pandemia sólo hay conclusiones sobre cómo afecta al auditor interno y externo y las complicaciones que trajo a este tipo de servicios profesionales (Ospina Arroyo, 2020; Ealo & Cárdenas, 2021).

También se puede encontrar trabajos sobre el uso de las tecnologías en ciertas profesiones y cómo incide la cuestión generacional en ese uso (Minolli, 2012). Es interesante ver que determinadas generaciones son más adaptables y, por lo tanto, concluyen que están más preparadas para los avances de las nuevas tecnologías.

Así vemos, por ejemplo el trabajo de Cristina Beatriz Minolli (2012) sobre nuevas tecnologías en el trabajo de Contadores/as Públicos/as, en ella publica como las nuevas tecnologías crean más y mejor trabajo; Optimiza la calidad de vida; Contribuye a la mejora del medio ambiente; Facilita el autocontrol y la gestión del tiempo de trabajo; Elimina gastos extras de alimentación, traslados y vestimenta; Reduce los costos de infraestructura edilicia; Concilia el ámbito familiar con el social y el laboral; Permite la inclusión de grupos

vulnerables; Aumenta el grado de satisfacción personal y de motivación; Evita la migración del campo a la ciudad; Facilita la continuación del empleo en situaciones de crisis; Reduce el denominado “tiempo muerto” de traslado desde el hogar al trabajo y viceversa, permitiendo un mejor balance vida laboral – vida personal; Permite la continuidad de la actividad laboral aún en situaciones de pandemias y catástrofes naturales o artificiales, evitando el contagio y la paralización de la productividad de la organización (2012)

Sin embargo ¿esto es aplicable en nuestra realidad?. Un estudio realizado en Perú por Mendez y Acuña (2020), reflexiona acerca de esto y sostiene que los y las contadores/as públicos/as están capacitados para adaptarse a las nuevas tecnologías pero debe estar en constante cambio y capacitación:

“La revolución industrial 4.0 no sustituye a los Contadores Públicos, pero sí exige nuevas competencias (...) Los Contadores Públicos en el Perú deben estar en una constante capacitación holística, actualizados a los cambios tecnológicos, con formación interdisciplinaria, con conocimiento normativo y desarrollo de habilidades blandas” (2020. pp. 25)

Otro trabajo académico realizado por Escarraga Beleño (2021) .en Colombia concluye que el trabajo del profesional se benefició enormemente con las TIC’S ya que se ve reflejado en mayor velocidad de procesamiento de los datos, mayor procesamiento y variedad de información, digitalización de sistemas contables y una adaptación a la era de la globalización:

La era virtual ha llegado a nuestro mundo y con ella las fronteras ya no son geográficas o territoriales según los mapas, ahora no existen fronteras sino las que desconoce el hombre en su proceso de digitalización y códigos de programación que trae el Big Data; en este sentido ha cambiado el panorama y la vida cotidiana(laboral e intelectual) del profesional de la contaduría, ya que ha optimizado muchos procesos en la vida de los profesionales y ha traído nuevas responsabilidades y esto hizo que los profesionales evolucionarán (...) Es importante hoy en día estar al frente de las nuevas tecnologías, es fundamental estar manejando o tener una base de cómo se maneja estas tecnologías desde la formación para hacer profesionales de la contaduría así cuando lleguemos al campo laboral y en efecto no estar en un mar de dudas. (...) Para los contadores, uno de los mayores retos a la hora de adaptarse a entornos cambiantes es aprender a hacer un mejor y mayor uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), las cuales facilitan el acceso, emisión y tratamiento de la información; hoy por hoy, eje fundamental de toda actividad humana: transacciones electrónicas, redes sociales, geolocalización, video



llamadas, e-commerce, música en línea y un sinfín más. Como preparadores y aseguradores de la información, estos están llamados a sacar el mayor provecho al avance de los sistemas tecnológicos. (2021, pp 7 - 9)

Estos documentos demuestran que el trabajo virtual es una nueva forma de trabajo con grandes aspectos positivos y que no sería un impedimento para el trabajo del contador público sino un beneficio en todos los ámbitos.

¿Pero significa que todos sus servicios son adaptables a esta nueva situación de pandemia?. Al tratar de encontrar respuestas a este interrogante encontramos varios trabajos, entre los que vale citar a Escarraga Beleño (2021), en su estudio sobre la evolución del contador público frente a la era digital, el de Méndez & Acuña (2020) sobre el contador público frente a la cuarta revolución industrial; el de María de los Ángeles López, M., & Albanese (2021) sobre los riesgos derivados del uso de la computación en la nube que impactan en la auditoría de Estados Financieros; el de Ospina Arroyo (2020) sobre las repercusiones del COVID-19 sobre los informes de Revisoría Fiscal bajo NIAS. Todos estos trabajos sobre los servicios de auditorías, por ejemplo, señalan que no ven, en la pandemia, una fácil salida o una fácil adaptación. En un trabajo realizado por Bastidas Cabezas (2021) y titulado “Adaptación de la revisoría fiscal en tiempos de Covid-19” en la ciudad de Cali concluye que el trabajo del contador público puede ser llevadero pero no el de revisor fiscal.

Tal como indica en su trabajo Bastidas Cabezas (2021), los nuevos retos en la economía y las finanzas traen consigo una adaptación en la prestación de servicios de la revisoría fiscal, haciendo uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), las plataformas virtuales, las conexiones remotas y el monitoreo, para facilitar y dar cumplimiento a las obligaciones de carácter legal y tributario en las empresas en tiempos de cuarentena. Mientras se mantengan las medidas de restricción a la movilidad, es necesario pensar en alternativas que ofrezcan el soporte requerido a las empresas en tiempos de cuarentena. Sin embargo, la cuarentena, como estrategia de prevención del covid-19, no garantiza que, a corto plazo, las tareas de revisoría fiscal puedan ejercer el control necesario para reducir los riesgos tributarios, contables y de fraude a los que están expuestas las organizaciones en tiempos de esta pandemia (2021, pág. 23).

Varios puntos han quedado sin respuestas específicas, las cuales se intentan desarrollar en este trabajo.

Hay un trabajo titulado “Impacto de la pandemia del COVID-19 en la profesión contable” (Guarracín, y Guarracín, 2020), en el cual trata del impacto que tuvo la pandemia en la actividad económica y como las restricciones fueron afectando la actividad del

profesional desde el punto del Síndico. Esto nos da cuenta, que no todas las ramas del profesional contable pudo adaptarse totalmente a la nueva situación, y si bien se enfoca más en las empresas y el trabajo del síndico, deja ver un punto de vista que no se encontró en ningún otro trabajo y es la posibilidad de adaptabilidad que tiene la profesión, y presente ventajas y desventajas que se presentan por el COVID-19. Es interesante desde el punto de vista de capacidad de adaptarse, de modificar o renovar y que la propia inercia del trabajo del/la contadora hace que esté en constante cambio y actualización.

Por otro lado, el trabajo de Rodríguez Ramirez (2020)., "La contabilidad en tiempos del COVID-19" refuerza la idea anterior:

Como asesores, como auditores, como profesionales actuando dentro de los diversos tipos de organizaciones, es imprescindible mantenerse al día con la cantidad de disposiciones que van surgiendo para aliviar la situación agobiante de todo tipo de empresas y organizaciones(...). Para el contador independiente, la capacitación a distancia para comprender y poder asesorar al cliente se torna imprescindible. (Rodríguez Ramirez, 2020, pág.11).

Continúa el trabajo refiriendo a cómo algunas firmas de contadores ya están dedicadas a armar recetarios para "Combatir el COVID con resiliencia". Se continúa con la idea de la adaptabilidad constante que deben tener los profesionales.

Asimismo se advierte que los trabajos analizados no se detienen en que dimensiones profesionales y personales interactúan en estas transformaciones que se debieron realizar en las prácticas laborales. Un trabajo realizado por Minoll en 2012, sobre el teletrabajo y la diversidad generacional hace referencia al profesional y las características generacionales. Entre 1962 y 1977 y finalmente la llamada "generación Y", nacidos después de 1978. Cada generación posee un perfil determinado y eso influye en su forma de trabajar y hasta de socializar.

Entonces, ¿es el/la profesional y la generación a la que pertenece un factor que determina su adaptabilidad a esta nueva forma de trabajar en pandemia?, o la generación al que pertenece el cliente con el que trabaja, un factor que favorece a esta nueva situación?

En este trabajo interesa analizar cómo la condición generacional de los/as contadores/as influyen en los procesos de transformación que debieron afrontar en el contexto de la pandemia.

Siguiendo a Minolli, identificamos 4 tipos de profesionales según la generación a la que pertenezcan:

**Los tradicionalistas** se caracterizan por seguir el modelo de trabajo fordista, un modelo de organización burocrática, donde las reglas están formalizadas y los procedimientos se estandarizan son rígidos, detallistas, piensan siempre en el “yo debo”, les cuesta tomar decisiones y son obsesivos, tienen baja autonomía, poca capacidad de decisión, alto respeto por las normas y baja predisposición al cambio respeta la organización jerárquica tradicional donde la comunicación es escasa, sólo se ejecutan órdenes la única interacción posible es la “cara a cara” ya que son desconfiados.

**Los Baby Boomers**, son una generación fuertemente marcada por la llegada masiva de la televisión a los hogares, los ideales de la revolución de Mayo del 68, el movimiento hippie que trascendió todas las fronteras y los fuertes movimientos feministas y antirracistas así como también aquellos que se produjeron para reclamar por más y mejores derechos civiles aprendieron a convivir con una explosión inusitada de los medios audiovisuales que les ha proporcionado una impresionante accesibilidad a noticias provenientes de todas partes del mundo, mundo que se achicó geográficamente a la vez que se agrandó profesionalmente. En particular, en Argentina estos trabajadores convivieron con la economía de la hiperinflación y con diferentes contextos de huelgas repetidas y falta de trabajo además de haber tenido que adaptarse al ingreso masivo de las mujeres al mercado laboral y de la incorporación de la tecnología en el marco de las empresas donde prestaban servicios.

**La Generación X**, es la generación de la modernidad, de la inestabilidad, desregulaciones, globalización, constantes cambios tecnológicos, actualizados individualistas y autónomos. Posee grandes características emprendedores e inicialistas que sólo confían en sí mismos y buscan elegir con quien trabajar, cómo trabajar, dónde y cuándo trabajar. No suelen quedarse en la misma empresa por lapsos prolongados, tienden a cambiar permanentemente en busca de mejores oportunidades laborales, crecimiento profesional y por sobre todo empleabilidad. Amantes y adoptantes tempranos de las nuevas tecnologías son eficaces usuarios de las TICs tanto en el ámbito laboral como en la vida personal. En esta generación se exige un excelente balance vida laboral-vida personal. Son innovadores y privilegian las relaciones interpersonales.

Entonces podemos interpretar que serán la generación que más se adaptaría a trabajar en época de pandemia.

En otros estudios realizados por *Pew Research Center* desarrolla a la **Generación de Millennials**, conformada por las personas nacidas entre 1982 y 1996, la cual posee características que en el paper desarrollado anteriormente se aduce a la Generación “Y”. Esos estudios enfatizan que les cuesta más trabajo emanciparse que a las personas de

otras generaciones. Los/as millennials están en medio de dos siglos y se convierten en la generación perdida, son idealistas y viven bajo una economía precaria. Podría suponerse que no son el ideal de adaptabilidad pero su conocimiento en nuevas tecnologías se ve como una fortaleza.

No se pudo encontrar documentación, papers o textos que analizan el género y la adaptabilidad a la pandemia, pero se analizará en este trabajo y así veremos que respuestas obtenemos de los /las profesionales.

Esta tesis se interroga sobre los cambios que sufrió la actividad de los/las contadores/as públicos/as en el marco de las medidas derivadas del aislamiento y distanciamiento obligatorios y preventivos en el marco de la pandemia por COVID 19 en la ciudad de Viedma. En ese marco, contextualizará las principales regulaciones emitidas por organismos públicos que modificaron el trabajo de los/as contadores/as en el contexto de pandemia; caracterizará los principales cambios en el acceso y uso de nuevas tecnologías e identificará las características profesionales y personales que tuvieron mayor incidencia en esas transformaciones. Resulta un trabajo inédito a nivel local y también en las diferentes dimensiones en las que focaliza, pues combina lo trabajado por la literatura encontrada sobre la materia.

### III- OBJETIVOS

#### Objetivo General:

Analizar los cambios que sufrió la actividad profesional de los/ las contadores/as en el marco de las medidas derivadas del aislamiento y distanciamiento obligatorios y preventivos en el marco de la pandemia por COVID 19 tanto en el sector público como en el sector privado.

#### Objetivos Específicos:

Identificar principales regulaciones emitidas por organismos públicos que modificaron la actividad profesional de los/as contadores/as en el contexto de pandemia.

Caracterizar principales cambios en el acceso y uso de nuevas tecnologías que los/as contadores/as que participan del estudio identifican que han acontecido en su actividad profesional en el periodo de estudio.

Identificar las características profesionales y personales que tuvieron mayor incidencia en las transformaciones o cambios en la actividad de los/las contador/as en la pandemia.

#### IV- METODOLOGÍA

La metodología de trabajo consistió en una investigación exploratorio-descriptiva, basada en técnicas mixtas de relevamiento de información.

Por otro lado, se recurrió al análisis de documentación sobre el tema y toda normativa, resoluciones y regulaciones que se emitieron a nivel nacional, provincial y municipal como fuentes secundarias, ya que nos dará un contexto y una visión más amplia de los cambios que la profesión fue sufriendo para poder ser ejercida en pandemia.

Las fuentes primarias e instrumentos de recolección de datos fueron entrevistas semiestructuradas a referentes del tema (referentes de organismos estatales: A.F.I.P.; RENTAS de Río Negro; referentes de organismos provinciales: Contaduría General de la Provincia de Río Negro y Lotería de Río Negro y referente de la Municipalidad de Viedma), así también se realizaron encuestas a varios/as contadores/as matriculados/as en la ciudad de Viedma

La muestra de informantes de las entrevistas semiestructuradas quedó conformada de la siguiente manera:

-1 agente de AFIP, que trabaja en las áreas de Altas, Bajas de contribuyentes y en el área de Recaudación. (Organismo Nacional de Recaudación, Fiscalización, Verificación y Legal)

- 1 agente de Rentas de Río Negro, a cargo de fiscalizaciones a contribuyentes y representante de la Tesorería del organismo. (Organismo Provincial de Recaudación, Fiscalización, Verificación y Legal)

-1 agente de la Contaduría General, la cual está a cargo del área de Normativa (Organismo de Control Provincial)

-1 agente de Lotería de Río Negro (Organismo Provincial que se autofinancia lo cual significa que su presupuesto lo maneja la misma Lotería y tiene como control al Tribunal de Cuentas y a la Contaduría General como cualquier organismo provincial)

-1 referente de la Municipalidad de Viedma relacionado con la normativa vigente con la que trabaja dicho organismo. La misma fue entrevistada por su vasta experiencia dentro del organismo, la cual nos podía dar su punto de vista en cuanto a las modificaciones que sufrió dicho organismo (Organismo Municipal)

Las entrevistas se hicieron presenciales, por correos simultáneos y vía zoom, según lo dispusieron los entrevistados y con ellas se pretende analizar las principales normativas del organismo, como afectaron al trabajo habitual, si consideran como cambio positivo y

permanente estas modificaciones, como ve cada organismo la adaptabilidad de los profesionales y usuarios de las plataformas y una consideración final de la adaptabilidad en el ámbito público.

Las encuestas se realizaron mediante GoogleForm, una plataforma interactiva administradas de manera online a los Contadores Matriculados en la ciudad de Viedma, a través del Colegio Profesional de Ciencias Económicas de Rio Negro (CPCERN). Fue de gran importancia la participación del CPCERN, ya que fue el nexo entre la población de 120 contadores matriculados y enviaron las encuestas. Fueron ellos, también los que insistieron en la participación y así logramos una muestra del 40%.

Las encuestas estuvieron dirigidas a los contadores matriculados en general sin poner ningún parámetro limitante y así lograr una mayor seguridad en el resultado final.

Tanto de la normativa como de las entrevistas como de las encuestas se logró obtener información cuanti y cualitativa que permitió analizar la información obtenida y contextualizarla de forma global y arribar a la conclusión que se expone.

## V- RESULTADOS

### V.I. Principales regulaciones emitidas por organismos públicos que modificaron la actividad profesional de los/as contadores/as en el contexto de pandemia.

El Estado Argentino delega, para su mejor funcionamiento, determinadas funciones en organismos. Cada organismo emite normativas que afectan la vida de la población en diferentes maneras. En nuestro estudio, analizamos las resoluciones, disposiciones y normativa en general más relevantes emitidas durante la pandemia y que han impactado en la actividad profesional de los/ las contadores/as públicos/as.

En primer lugar presentaremos las normativas más relevantes a nivel nacional y provincial, varias de ellas mencionadas por los entrevistados representantes de los organismos.

#### NORMATIVA NACIONAL

El Estado Nacional, en su intento de controlar la pandemia que se producía a nivel mundial, y bajo la premisa de reforzar el sistema sanitario y proteger a los ciudadanos fue publicando decretos y leyes desde el 13/3/2020 en adelante, algunos de los cuales al día de hoy siguen vigentes.

A continuación se realiza un resumen de los decretos y leyes relevados y que se consideran más importantes por su impacto en la vida cotidiana, no solo a nuestra consideración sino también teniendo en cuenta aquellas normas destacadas por los agentes de los organismos entrevistados.

**Tabla N° 1: Decretos Nacionales que impactan en la actividad de Contadores/as Públicos/as durante la pandemia por COVID 19**

DECRETO NACIONAL	ART. N°	CONTENIDO
DECRETO N° 260/2020	1	Decreta la EMERGENCIA SANITARIA, amplía la emergencia pública declarada por la Organización Mundial de la Salud (O.M.S.) y le otorga las facultades al Ministerio de Salud de la República Argentina como autoridad de aplicación de todas las medidas que se crean necesarias para controlar la pandemia del COVID-19.
	7	Decreta el aislamiento preventivo y obligatorio a toda la población afectada, en sucesivos artículos decreta la prohibición de vuelos por treinta (30) días, prohíbe eventos masivos, etc. Además determina las excepciones y las multas a quienes infrinjan las normas en este decreto establecidas.
DECRETO NACIONAL	ART. N°	CONTENIDO
DECRETO N° 297/2020	1	"Aislamiento Social y Preventivo Obligatorio", que rige desde el 20 hasta el 31 de marzo inclusive. El mismo, restringió el desarrollo de actividades y la circulación de personas prohibiendo en términos generales el desarrollo de actividades con excepción de las denominadas esenciales.



DECRETO NACIONAL	ART. N°	CONTENIDO
DECRETO N° 875/2020	2	Decreta el Distanciamiento Social, Preventivo y Obligatorio para aquellos aglomerados urbanos, partidos o departamentos de provincias que cumplan con determinados parámetros epidemiológicos y sanitarios.
	5	Determina que la distancia mínima debía ser de dos (2) metros, utilizar tapabocas en espacios compartidos, higienizarse asiduamente las manos, toser en el pliegue del codo, desinfectar las superficies, ventilar los ambientes y dar estricto cumplimiento a los protocolos de actividades y a las recomendaciones e instrucciones de las autoridades sanitarias provinciales
	6	dictamina los protocolos para poder realizar actividades económicas, industriales, comerciales o de servicios, en tanto posean un protocolo de funcionamiento aprobado por la autoridad sanitaria provincial que contemple la totalidad de las recomendaciones e instrucciones de la autoridad sanitaria nacional y restrinja el uso de las superficies cerradas permitiendo como máximo el uso del CINCUENTA POR CIENTO (50 %) de su capacidad.
		Queda prohibido, en todos los ámbitos de trabajo, la reunión de personas para momentos de descanso, esparcimiento, comidas o cualquier otro tipo de actividad, que se realice en espacios cerrados sin el estricto cumplimiento de la distancia social de DOS (2) metros entre los y las concurrentes y sin ventilación adecuada del ambiente. La parte empleadora deberá adecuar los turnos de descanso, los espacios y los controles necesarios para dar cumplimiento a lo aquí establecido.

FUENTE: Elaboración propia

Como se observa las principales normas nacionales regularon la condición de aislamiento y distanciamiento social. Asimismo, establecieron la responsabilidad conferida al Ministerio de Salud Nacional para llevar a cabo todo aquello que se considere para hacer frente a la nueva situación de pandemia. En relación a la tarea de los y las contadores/as estas normas, en primer lugar, suspendieron la actividad, trayendo, según nos indican nuestros/as entrevistados/as incertidumbre en cuanto a cómo se iban a resolver temas de vencimientos de presentaciones y pagos, etc. los cuales seguían corriendo.

Asimismo, comenzó una preocupación de los/as profesionales respecto de los clientes en cómo se iba a continuar trabajando, y con el Estado en cuanto a cómo se iba a lograr cumplir con las obligaciones.

A partir de abril del 2020 los decretos comenzaron a abrir las actividades esenciales, la cual no incluía a los/as contadores/as. Más adelante los decretos regularon, entre otras cosas, protocolos para circular, trabajar o realizar cualquier tipo de actividad, etc. Esto es así que para principios de mayo del 2020 se abrió la actividad para profesionales liberales respetando los protocolos de distanciamiento y desinfección del espacio de trabajo, lo que produjo una virtualidad a medias del trabajo, a su vez que se iban adaptando las plataformas de los organismos para que el profesional pudiera cumplir con sus actividades, lo más adecuadamente posible. Así queda confirmado en varias de las entrevistas a los organismos:

“Nosotros dentro de AFIP tenemos una división que es Sistemas y Comunicaciones, ellos siempre estuvieron trabajando, porque la tecnología en AFIP forma parte del Plan Estratégico que tiene. Es más tienen planes de inversiones en

tecnologías todos los años, no nos agarró tan fuera de tema en cuanto a la plataforma para el usuario digamos (...) La pandemia nos obligó a acelerar y a implementar todas estas cuestiones. Pero AFIP siempre tuvo esta tendencia, ya te digo para el usuario no tanto internamente. Eso de que cada vez se avance más en tecnificar y que se use la plataforma para todo y tengamos cada vez menos gente en las agencias.” (AGENTE DE AFIP - ANEXO II - ENTREVISTAS REPRESENTANTES DE ORGANISMOS- pág. 43)

“(...) se contrató gente nueva en sistemas, y se invirtió mucho. Yo ahora que estoy en Presupuesto, se hicieron inversiones en lo que es sistemas (...) la modificaron la página, yo creo que está mucho mejor, está más interactiva, hay un canal virtual donde podes iniciar trámites con clave fiscal y ya en la delegación no te atienden más, por ejemplo quieres darte de baja y te dicen “es por la página”. Eso hizo que bajara mucho la circulación, por el pago anual. En enero y febrero hubo mucha gente pero por quejas en la suba de impuestos pero no por otra cosa.(...) lo que se hizo fue más masivo o se insistió más. Lo que se modificó en rentas fue la ampliación de la forma de pagos.. el año pasado sumaron e-pagos que podes pagar con la tarjeta de crédito, con billetera virtual, con mercado pago.” (AGENTE DE RENTAS DE RIO NEGRO - ANEXO II - ENTREVISTA A REPRESENTANTES DE ORGANISMOS - pág. 48)

“En la página web del Municipio, no estaba la opción de enviar por mail las boletas del cual se creó una solapa para que cada contribuyente pueda adherirse. Hoy en día se sigue informando esta opción, ya que por el momento se está trabajando en un proyecto de ordenanza para poder despapelizar.” (AGENTE DE MUNICIPALIDAD DE VIEDMA - ANEXO II - ENTREVISTA A REPRESENTANTES DE ORGANISMOS- pág.58)

Cabe mencionar que estos decretos fueron sucesivamente prorrogados mediante los Decretos Nro. 325/20, 355/20, 408/20, 459/20 y 493/20 y, con ciertas modificaciones según el territorio, por los Decretos Nro. 520/20, 576/20, 605/20, 641/20, 677/20, 714/20, 754/20, 792/20 y 814/20 hasta el 8 de noviembre del corriente año, inclusive.

En algunas provincias sin embargo seguía vigente el A.S.P.O. con los permisos de circulación como se venía haciendo desde el principio de la pandemia.

## NORMATIVA DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO

La provincia de Río Negro acató los Decretos Nacionales y en un Boletín Oficial publicado con fecha 02/07/2020, publicó diferentes normativas, diferentes medidas y beneficios aplicados al territorio.

A fin de ejemplificar se nombran los siguientes decretos y leyes que se consideran los más significativos y demuestran los constantes cambios que debió enfrentar la provincia, los ciudadanos en general, los contribuyentes, los empresarios y comerciantes.

En un primer lugar se dictaron Decretos de Necesidad y Urgencia (D.N.U.) para agilizar su puesta en vigencia que luego fueron avalados por la Legislatura y se les dió fuerza de Ley.

**Tabla N° 2: Decretos de Necesidad y Urgencia Provinciales que impactan en la actividad de Contadores/as Públicos/as durante la pandemia por COVID 19**

D.N.U. PROVINCIAL	PUBLICACION B.O.	CONTENIDO
DECRETO N° 1	13/03/2020	Declara la emergencia sanitaria - Decreto provincial N° 236/2020
DECRETO N° 2	31/03/2020	Acata Decreto Nacional 260/2020 - Ley provincial 5436/Decreto provincial 461/2020.
DECRETO N°3	24/04/2020	Ley provincial 5438/Decreto provincial N°463.
DECRETO N° 4	24/04/2020	Ley provincial 5437/ Decreto provincial 462.

**FUENTE:** Elaboración propia.

Estos decretos son prueba de la rapidez con la que tuvo que trabajar el Gobierno ante la situación excepcional que fue la pandemia y que por el mismo funcionamiento que posee el Estado no puede tomar decisiones sin una normativa que lo resguarde.

Los D.N.U. aceptaron los decretos nacionales y afectaron de igual manera la actividad de los/as contadores/as que los anteriormente mencionados.

La Legislatura de la Provincia de Río Negro, dió fuerza de ley a varios decretos provinciales. A continuación tomamos las leyes más relevantes y mencionamos los artículos que influyeron en lo que se desarrolla posteriormente en este trabajo, como ejemplo de ello:

**Tabla N° 3: Leyes Provinciales que impactan en la actividad de Contadores/as Públicos/as durante la pandemia por COVID 19**

LEYES PROVINCIALES	ART. N°	CONTENIDO
LEY N°5436	1	Declara la emergencia sanitaria en todo el territorio de la provincia de Río Negro.
	3	Da Facultad al Ministerio de Salud como organismo de autoridad de aplicación.
	4	Crea el COmité de Crisis (faculta a los diferentes Ministerios respecto de aplicación)
	5	Declara que el Ministerio de Salud de la provincia deberá emitir un informe de manera permanente y actualizada.
	6	El Ministerio de Educación y Derechos Humanos coordinará junto con el Ministerio de Educación de la Nación todo lo referido a la escolaridad. Los restantes artículos tratan sobre multas, sanciones por incumplimiento de los ciudadanos y visitantes.
LEYES PROVINCIALES	ART. N°	CONTENIDO
LEY N°5437	1	Trata sobre los beneficios sobre los impuestos inmobiliarios y automotor tanto para monotributistas del régimen simplificado como convenio multilateral, prorrogando los pagos de las cuotas al 01/06/2020.
	2	Suspende por 60 días los pagos de planes de facilidades de pagos sobre Ingresos Brutos para aquellos contribuyentes en régimen general, simplificado y convenio multilateral. y fija nuevas fechas de vencimiento para las cuotas sucesivas.
	3	Suspende por 60 días la emisión de intimaciones por falta de presentación y/o pago a la Agencia de Recaudación Tributaria (A.R.T.) y otros.
	4	Suspende la presentación obligatoria del Certificado de Libre Deuda por 60 días en los casos que así lo requieran.
	5	Exceptúa durante los meses de abril y mayo del 2020 el pago del monto mínimo de ingresos brutos.
	6	Rreduce el pago del monotributo en los meses de abril y mayo del 2020
LEYES PROVINCIALES	ART. N°	CONTENIDO
LEY N°5438	1	Se exceptúa del pago del impuesto a los sellos para determinados casos. La A.R.T. es quien aplica y dictamina en este tema.
LEYES PROVINCIALES	ART. N°	CONTENIDO
LEY N°5440		Entre varios temas, suspende las retenciones de coparticipación a municipios y comisiones de fomento a 180 días.
LEYES PROVINCIALES	ART. N°	CONTENIDO
LEY N°5441		Uno de los temas más importantes es que el Ministerio de Economía destina el 10% de fondos de préstamos pedidos por la provincia a asistencia financiera de municipios y comisiones de fomento que cumplen determinados requisitos.

FUENTE: Elaboración propia

Estas leyes regularon disposiciones de circulación y asignaron facultades a ministerios (algunas de estas regulaciones ya estaban en los decretos nacionales) pero además fueron otorgando beneficios impositivos a los contribuyentes, excepciones de presentaciones de declaraciones juradas (tal como la presentación de Libre Deuda para determinadas circunstancias), otorgaron beneficios a municipios, entre otros temas que afectan no solo la actividad del contador sino la actividad de los organismos.

Estas normativas fueron aliviando un poco el trabajo de los/as contadores/as ya que permitía poder aplazar presentaciones, acomodarse en cuanto a cómo iba a ser el contacto con el cliente, como iba a ser la nueva forma de trabajar y a su vez poder cumplir con las obligaciones. Hubo también medidas para aliviar al contribuyente por lo cual los y las profesionales tuvieron que mantenerse al día con la enorme cantidad de reglamentaciones y nuevas regulaciones que iban surgiendo semana a semana.

En la entrevista al agente de Rentas Río Negro y al agente de A.F.I.P., nos hacían referencia respecto a este tema:

“(…) hubo planes de pago para los contribuyentes que tenían deudas y todo lo que fueron multas automáticas y demás, otra normativa hizo que se pospusiera el impuesto inmobiliario y automotor por meses.” (AGENTE RENTAS RIO NEGRO - ANEXO II - ENTREVISTAS REPRESENTANTES DE ORGANISMOS- pág. 48)

“(…) con el tema de la pandemia se tomaron bastantes medidas: todo el tema de las medidas cautelares, de la suspensión de juicios, los embargos (…)” (AGENTE FIP - ANEXO II - ENTREVISTAS REPRESENTANTES DE ORGANISMOS- pág. 45)

También se crearon otros decretos provinciales, los cuales afectaron de igual forma a los/as profesionales, por ejemplo, trabajar a puertas cerradas en un primer momento, lo que obligó al contacto virtual con el cliente, mantener las medidas sanitarias en los estudios respetando un máximo de clientes dentro, y otras tantas medidas que se debieron acatar.

## DECRETOS DE LA PROVINCIA DE RÍO NEGRO

A continuación presentamos un resumen de los decretos provinciales en sus aspectos más relevantes en contexto de pandemia:

**Tabla N° 4: Decretos Provinciales que impactan en la actividad de contadores/as públicos/as durante la pandemia por COVID 19**

DECRETO PROVINCIAL	PUBLICACION B.O.	CONTENIDO
DECRETO N° 236	10/03/2020	Declara la emergencia sanitaria.
DECRETO N°265	14/03/2020	Sobre sanciones y multas a quienes no acaten las disposiciones del Ministerio de Salud de la Nación.
DECRETO N° 266	15/03/2020	Sobre la suspensión de clases a nivel público y privado hasta el 31/03/2020 inclusive; Licencias de 14 días para organismos públicos, empresas públicas o con participación estatal a aquellos con síntomas de COVID-19 y contacto estrecho y las disposiciones al respecto; Licencias especiales.
DECRETO N°293	18/03/2020	Sobre receso general de la Administración Pública hasta el 31/03/2020 inclusive; excepción de las actividades consideradas esenciales; Guardias mínimas y su reglamentación.
DECRETO N°297	19/03/2020	Restringe hasta el 31/03/2020 inclusive, la entrada a la provincia de Río Negro con las respectivas excepciones; Certificados de circulación y control a cargo de la provincia de Río Negro.
DECRETO N°298	23/03/2020	Prohíbe la circulación e ingreso a sitio de esparcimiento público; comercios habilitados pueden trabajar en horario de 9.00 - 19.00 con las disposiciones
DECRETO N°299	23/03/2020	el pago de boletos de transporte público a determinados ciudadanos (policías, comerciantes exceptuados, personal de salud, etc).
DECRETO N°300	25/03/2020	Prohíbe el corte de suministro de servicios considerados esenciales (agua, luz, etc)
DECRETO N°301	26/03/2020	Prorroga a 30 días el pago de las cuotas del CREAR.
DECRETO N°305	30/03/2020	Delega facultades a Derechos del Consumidor como regulación de precios, etc.
DECRETO N°306	31/03/2020	Prorroga todos los plazos hasta el 12/04/2020 inclusive.
DECRETO N°314	02/04/2020	Otorga una suma extraordinaria a la policía provincial.
DECRETO N°316	03/04/2020	Readecuación y cálculo de gastos y presupuestos de los diferentes organismos.
DECRETO N°317	05/04/2020	Crea el Comité Especial para el Abordaje del COVID-19.
DECRETO N°318	09/04/2020	Modificación de partidas.
DECRETO N°323	09/04/2020	Modifica el decreto N°298/2020 sobre la actividad de los comercios.
DECRETO N°324	09/04/2020	Modifica la forma de trabajar del Registro Civil y Capacidad de las Personas.
DECRETO N°325	11/04/2020	Extiende los plazos del ASPO y DISPO al 26/04/2020 inclusive.
DECRETO N°326	11/04/2020	Uso obligatorio de protectores faciales.
DECRETO N°335	14/04/2020	Modificación de destino de Recursos de la provincia.
DECRETO N°337	14/04/2020	Aplaza a 30 días hábiles la rendición de los subsidios y aportes no reintegrables pendientes.
DECRETO N°338	14/04/2020	Bonificación al Sistema Integral de Protección de la Vejez.
DECRETO N°344	17/04/2020	Entrega de sumas monetarias a municipios y comisiones de fomentos para aportes no reintegrables; Asistencia a los municipios.
DECRETO N°351	20/04/2020	Control de circulación por vehículos mediante patentes.
DECRETO N°359	24/04/2020	Permisos de circulación para trabajadores en actividades exceptuadas.
DECRETO N°360	26/04/2020	Se extiende plazos de ASPO y DISPO al 10/05/2020 inclusive.
DECRETO N°362	27/04/2020	Se prohíbe la circulación en determinados municipios y comisiones de fomento por no cumplir con los parámetros permitidos por Nación.
DECRETO N°364	06/05/2020	Exceptúa del ASPO a los municipios de Dina Huapi y Catriel.
DECRETO N°365	03/05/2020	Exceptúa del ASPO a determinadas actividades imponiendo medidas preventivas obligatorias.
DECRETO N°389	06/05/2020	Modificaciones para la actividad de construcción.
DECRETO N°390	06/05/2020	Extiende la excepción a las áreas de Producción y Agroindustria.
DECRETO N°391	07/05/2020	Excluye del ASPO a los municipios de Allen, Cipolletti, Gral. Roca, Villa Regina y San Carlos de Bariloche.
DECRETO N°393	07/05/2020	Exceptúa del ASPO a nuevas actividades e impone nuevas medidas de prevención.
DECRETO N°398	11/05/2020	Extiende plazos de ASPO y DISPO hasta el 24/05/2020 inclusive.
DECRETO N°399	11/05/2020	Excluye del ASPO la actividad de caminatas recreativas y de actividades de esparcimiento.
DECRETO N°423	13/05/2020	Creación de un Programa de Fortalecimiento del Sector Cultural e Instituciones Deportivas de la provincia de Río Negro.
DECRETO N°481	25/05/2020	Prorroga ASPO y DISPO hasta el 07/06/2020
DECRETO N°482	25/05/2020	Exceptuar del ASPO las actividades tales como ACTIVIDADES DE PROFESIONALES LIBERALES.
DECRETO N°486	27/05/2020	Prohíbe ingreso a la provincia entre las 00.00 hs del 29/05/2020 al 05/06/2020 inclusive, excepto actividades y personal de actividades esenciales.

**FUENTE:** Elaboración propia

En sucesivos decretos provinciales se fueron regulando, abriendo y liberando más actividades, siempre manteniendo como prioridad los parámetros sanitarios establecidos por nación para poder realizarlo. Para los/as contadores/as el Decreto N°482, fue uno de los más esperados, ya que exceptuó del aislamiento social preventivo y obligatorio a la actividad de profesionales liberales, en la provincia de Río Negro.

Algunos decretos autorizaron modificaciones de partidas a municipios, organismos o entes estatales para poder abastecerse de los materiales necesarios para poder cumplir con las regulaciones de sanidad, ya que el ámbito público debe mantenerse siempre bajo las reglas del presupuesto y no tiene la arbitrariedad de modificar gastos sin autorización del Poder Ejecutivo. Es así que obligó a los/as contadores/as a no poder asistir a oficinas públicas como A.F.I.P., Rentas de Río Negro, Registro Público, etc., hasta que no se adaptaran dichos lugares a la nueva reglamentación.

Normativas sucesivas fueron permitiendo reabrir determinados organismos, con turnos previos, para determinados trámites, y así facilitar de la mejor manera posible el trabajo de los y las profesionales.

Otros decretos, continuaron otorgando beneficios a municipios y comisiones de fomento, al igual que a contribuyentes para poder mitigar la crisis económica que provocó la pandemia. Además de prorrogar los plazos de ASPO y DISPO a lo largo de toda la provincia de Río Negro. Queda claro que los/as contadores/as ya sea del ámbito público o privado debían estar al tanto de todas estas novedades.

#### **-OTRAS REGULACIONES MENORES**

Durante la entrevista realizada a la representante de Contaduría General, nos comentó que, a su criterio, una normativa que influyó en la forma de hacerle frente a la pandemia, mucho antes que se supiera del COVID-19 a nivel mundial es la Resolución N° 271/2016

“La Provincia había iniciado un camino hacia la despapelización y a la digitalización de los procesos, tales como la firma digital, antes de iniciada la pandemia. En ese marco, la Contaduría General dictó una resolución que cambió la forma de rendir cuenta de su gestión (...) Con la digitalización se redujo el equipo de trabajo y el costo tanto para los organismos como para la Contaduría General” (IX .ANEXOS- ENTREVISTA A LA AGENTE DE CONTADURIA GENERAL DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO, pág.60)

El mismo comentario nos hacia el agente de Rentas de Río Negro, respecto de la normativa que él consideraba importante al momento de la pandemia:

“La normativa que más me afectó fue la de Expediente electrónico, y esto benefició mucho a Rentas y todo lo que sería trámite electrónico. El expediente electrónico beneficia en los casos que el expediente pasa por toda la agencia. Expediente que tiene que ir al Tribunal de Cuentas Si o si es papel, entonces la agencia en sí se adaptó y se benefició en eso.” (Entrevista agente de Rentas - IX Anexos - pág. 52)

En el Boletín Oficial N° 5524, fechado el 06/12/2016, el Gobierno de la Provincia de Río Negro, deja plasmado la necesidad que tiene el Estado por la despapelización y a la digitalización de procesos tales como las firmas digitales, los expedientes electrónicos y los legajos electrónicos. Esto a su vez, ya se veía como una manera de volver más eficiente el trabajo de cada organismo y la facilidad en la comunicación y el flujo de información entre los distintos interesados (Contaduría General, Poder Ejecutivo, etc.).

Al ponerse en práctica antes de la pandemia, logró que algunos organismos públicos tuvieran una ventaja sobre la situación extraordinaria que se presentó.

Todas las regulaciones que fueron presentadas muestran un resumen de todas las normativas que, de forma directa o indirecta, fueron afectando la actividad de los/as contadores/as, desde las disposiciones de A.S.P.O. Y D.I.S.P.O (decreto nacional) hasta el decreto provincial N°482 que exceptuó del A.S.P.O. a las actividades profesionales liberales. A su vez, se deja en evidencia el estrecho contacto que hay entre el Estado y los/as profesiones, ya que gran parte del trabajo de un/a contador/a se relaciona con él y, por ende, las normativa que emite.

Las constantes normativas que emitía el Estado en todas sus jerarquías tuvo en constante cambio el trabajo de los/as profesionales y en una permanente necesidad de estar al día respecto a cada una de estas regulaciones.

Es así, que en la entrevista a la agente de la Administración Federal de Ingresos Públicos (A.F.I.P.) comenta las diferentes medidas que tomó el organismo, tal como los programas de asistencia (Ingreso Familiar de Emergencia - I.F.E. -, el Programa de Asistencia de Emergencia al Trabajo y a la Producción - A.T.P.-) o la suspensión por 180 días de las sanciones a los empleadores (aquellos incluidos en el Registro Público de Empleadores con Sanciones) así como las suspensiones de exclusión del monotributo, suspensión de embargos, etc.

Todos estos beneficios para los/as ciudadanos/as y contribuyentes está avalado por resoluciones generales del organismo, y es el trabajo del profesional el mantenerse al día



con cada una de ellas, analizarlas, estudiarlas, asesorar a los clientes y resolverlas. Similar fue el caso de la Agencia de Recaudación Tributaria (A.R.T.) de la provincia de Río Negro y de la Municipalidad de Viedma.

Para resumir, este objetivo quiere dejar marcado cuál era la situación en la que se encontraba el país en general y la provincia en particular, y de los/as contadores/as en relación a las normas y como se vieron afectados.

## **V.II. Principales cambios en el acceso y uso de nuevas tecnologías que los/as contadores/as que participan del estudio identifican que han acontecido en su actividad profesional en el período de estudio.**

A fin de dar respuesta a este objetivo se realizaron entrevistas a agentes de organismos nacional, provincial y municipal, y se realizaron encuestas a contadores/as de la ciudad de Viedma. Dicha información se expone y analiza para tratar de poner un poco de luz a los interrogantes que surgen en este trabajo, tomando las respuestas de los agentes y tratando de profundizar con las encuestas y lograr, de esta forma, ver los efectos sobre los/as profesionales en el desarrollo de su actividad.

Cuando quisimos responder a los interrogantes que se nos presentaron y al encontrar respuestas superficiales en la bibliografía que íbamos encontrando, decidimos encuestar a los/as contadores de la ciudad de Viedma y analizar su perspectiva sobre esta situación. Pero parece imprescindible contextualizar las respuestas de la muestra en base a la edad, los años de experiencia (años en la profesión) y el ámbito de trabajo de los encuestados siendo que cada generación tuvo un contacto con la tecnología diferente, que la experiencia del profesional también va de la mano con la capacidad de resolver los inconvenientes que se le presentan y la actualización que posee de las normativas y los procesos propios de la actividad ,y por último, el ámbito en el que trabaja determina no solo el tipo de trabajo y la rama de la actividad que desarrolla sino el tipo de contacto que posee con organismos que influyen en la actividad, uso de programas y plataformas.

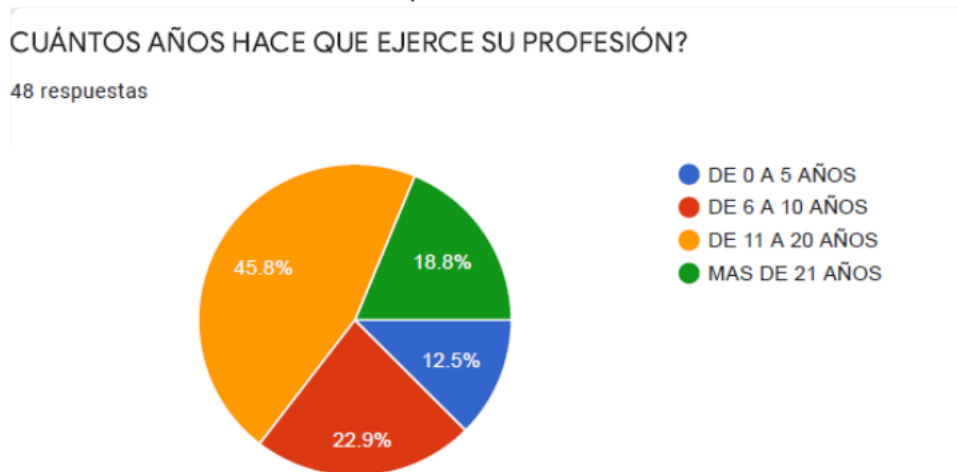
Un error que se advirtió al analizar los datos fue que en el diseño del instrumento de recolección de datos no se preguntó respecto del género del profesional encuestado. Esto se dio pues se supuso que el Colegio de Profesionales nos entregaría un listado y nosotros nos pondríamos en contacto con ellos pero no fue así y para ese entonces las encuestas ya estaban en la plataforma y el Colegio ya había contactado a los/as contadores/as para participar. Consideramos que hubiera sido un parámetro interesante de analizar, sin embargo los datos resultantes siguen siendo igual de significativos a los fines de este trabajo.

### - EDAD - AÑOS DE EJERCICIO PROFESIONAL - ÁMBITO LABORAL

Al analizar una muestra de 48 encuestados, el **48% tiene entre 30 y 40 años**, el 35% tiene entre 41 y 50 años, y el restante 13% tiene entre 51 y 70 años (2 encuestados se abstuvieron de responder)

Si analizamos la experiencia profesional de cada encuestado obtenemos que el 12,5% tiene como máximo 5 años en la profesión, el 22,9% tiene entre 6 y 10 años en la actividad, el **45,8% tiene entre 11 y 20 años** y solo el 18,8% más de 21 años en la profesión tal como lo demuestra el siguiente gráfico:

**GRAFICO N° 2 - CUANTOS AÑOS HACE QUE EJERCE LA PROFESIÓN?**



Si ponemos en contexto estos resultados, podemos inferir que alrededor del 48% de los encuestados pertenecen a la generación que Minolli (2012) denomina MILLENNIALS,

“(...) esa generación que se caracteriza por ser idealista, ha sido testigo de la incorporación de rápida, cuantiosa e interminable información a la vida diaria. Utilizan computadoras portátiles, internet y teléfonos celulares en forma masiva desde sus primeros años de vida, por lo que les es difícil comprender un mundo sin estos elementos. Educados en los tiempos del microondas, la internet, la comida rápida y los juegos de computadora, tienen una dimensión del tiempo muy especial y breve (...) prefiere un trabajo que les permita disfrutar de su tiempo libre aun a costa de menores ingresos pero que crecieron con los grandes avances de la tecnología y por naturaleza son adaptables pero menos propensos al esfuerzo” (Minolli, 2012, pág.15)

El 35% pertenece a la generación que Minolli (2012) denomina GENERACIÓN X, que creció y se desarrolló en plena globalización, constantes cambios tecnológicos y que por el contexto en el que crecieron son individualistas y autosuficientes.

Si analizamos el ámbito en el que trabajan, obtenemos los siguientes resultados:

**GRAFICO N° 3 - AMBITO EN EL QUE DESARROLLA SU ACTIVIDAD**



-El **43.8%** de los profesionales trabaja solo en el **sector público**.

-El **33.3%** de los profesionales trabaja en **ambos** sectores

- El **22.9%** restante trabaja en el **sector privado**.

Entonces, si analizamos los parámetros principales encontramos que el 83% de los profesionales encuestados pertenecen a las generaciones más adaptables (entre 30 y 50 años) pero que de esa mayoría el **56.2% trabaja en el sector privado o en ambos**, nos vamos dando una idea de la adaptabilidad y del principal interrogante del trabajo “Cómo se adaptaron a las medidas que se tomaron en pandemia?”

#### - **FORMA DE TRABAJO**

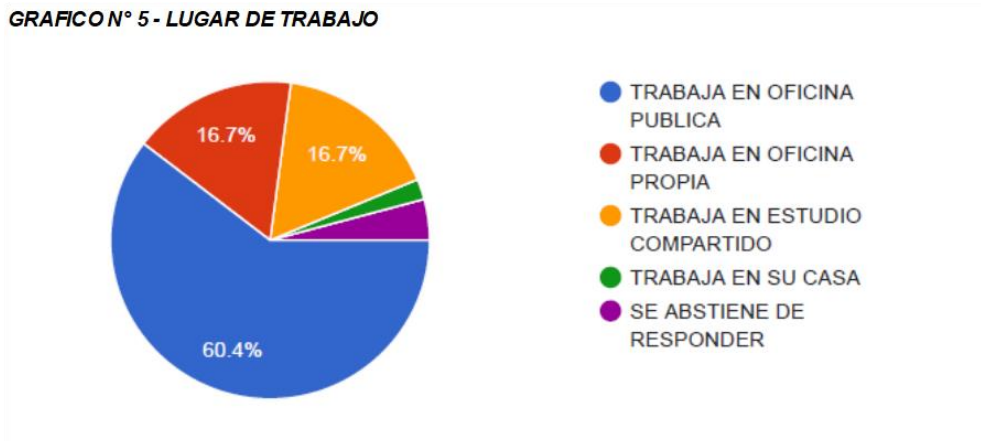
Del total de los encuestados el **75% trabaja con otros colegas** (GRÁFICO N° 4 - FORMA DE TRABAJO), con lo cual la interacción, la comunicación y la forma de resolver los problemas en equipo permiten una capacidad resolutiva mayor ante cualquier situación, aún una tan extraordinaria como el COVID-19, los restantes.

El 22,9% trabaja solo y los restantes 2,1% se abstuvieron de responder con lo cual no podemos inferir nada respecto de su comunicación con otros profesionales para resolver los problemas que se presentan.

#### - **LUGAR DE TRABAJO**

Cuando se analiza el ámbito en el que trabajan se halló que el 77,1% de los encuestados trabaja en ámbito público o ambos, se presenta el gráfico de lo comentado anteriormente mostrando los siguientes resultados: el 60,4% trabaja mayormente en oficina pública (con la tecnología y el material de trabajo que ello significa), el 16,7% trabaja en oficina propia y un porcentaje equivalente en estudio compartido, el 2,1% en su casa y el resto se abstuvo de responder.

**GRAFICON° 5 - LUGAR DE TRABAJO**

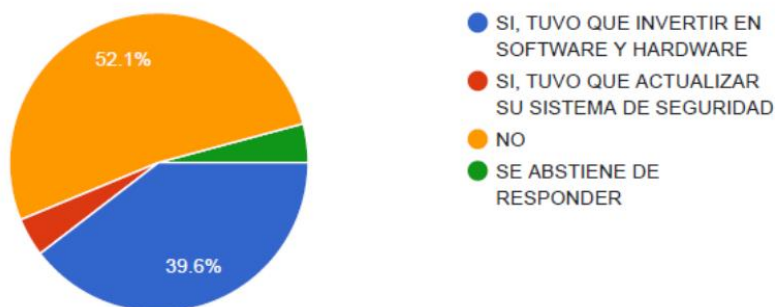
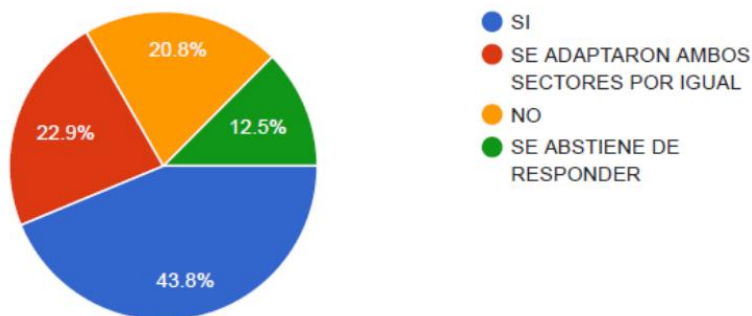


**- ADAPTABILIDAD:**

Ahora, si relacionamos la edad de los profesionales junto con su forma de trabajo, el ámbito en el que desarrollan su actividad, encontramos interesantes las respuestas que obtuvimos.

Consultados sobre si el sector público se adaptó mejor que el sector privado, el **43,8%** respondió que **SÍ** y el **22,9%** que **AMBOS POR IGUAL**, el **20,8%** respondió que **NO** y los restantes 12,5% se abstuvo.

Si tenemos en cuenta que el 66.7% respondieron que el sector privado se adaptó mejor o igual (siendo que el sector privado está en contacto permanente con los organismos públicos tales como A.F.I.P. o A.R.T., Municipalidad y otros), que de los/as profesionales que respondieron esta encuesta el 56,2% trabajan tanto en sector privado como público, parece significativo las siguientes preguntas y sus consecuentes respuestas:

**GRAFICO N° 6 - TUVO QUE REALIZAR UNA ADAPTACION TECNOLOGICA DEBIDO A LA PANDEMIA?****GRAFICO N° 26 - CONSIDERA QUE EL SECTOR PRIVADO SE ADAPTÓ MEJOR QUE EL SECTOR PÚBLICO?**

En la entrevista a la agente de Lotería de Río Negro, nos comentaba que, en su opinión, el Estado tuvo más inconvenientes en adaptarse al trabajo virtual, ya sea porque los empleados no pudieron adaptarse, la infraestructura no estaba preparada o porque el modo de trabajo, aun con expedientes en papel o procedimientos que necesitan la presencialidad de los/as empleados/as de diferentes áreas, se vieron afectados por el COVID-19.

Sin embargo, en la entrevista realizada al agente de Rentas de Río Negro (IX ANEXOS) nos comentaba que en su opinión la Agencia se había adaptado bien, para ellos se realizaron inversiones y se contrató gente para el área de sistemas, etc.

Comentario similar nos hizo la agente de A.F.I.P. al decir:

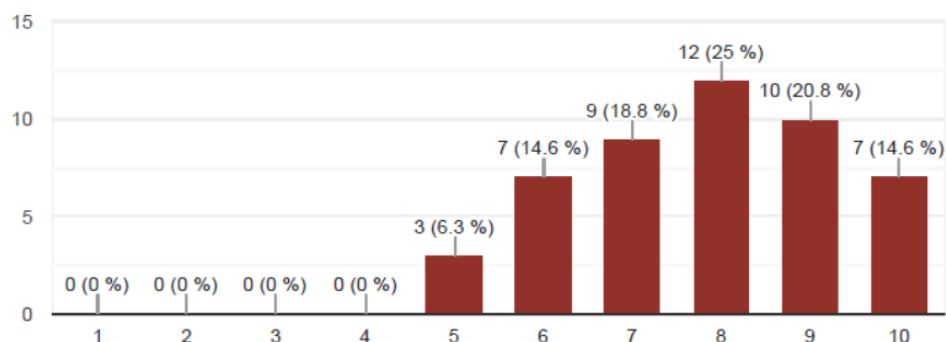
“La pandemia nos obligó a acelerar y a implementar todas estas cuestiones. Pero AFIP siempre tuvo esta tendencia, ya te digo para el usuario no tanto internamente. Eso de que cada vez se avance más en tecnificar y que se use la plataforma para todo y tengamos cada vez menos gente en las agencias.” (IX ANEXOS - ENTREVISTA A LA AGENTE DE A.F.I.P., pág. 49).

Esto nos lleva a las siguientes incógnitas:

-Pudo adaptarse el/la profesional al trabajo virtual? 45,8% de los encuestados trabajaron la mayor parte virtual y el 43,7% solo en parte y en post pandemia solo el 12,5% sigue trabajando la mayor parte virtual, el 45,8% en parte y el 35,4% volvió a la presencialidad. Sin embargo la respuesta a la pregunta antes planteada obtuvimos que un 58,35% se adaptó muy bien a trabajar en forma remota y el 29,2% solo bien (los restantes 12,5% nos dijeron que mal o se abstuvieron de responder). Esto reafirma la idea que la generación a la que se pertenece influye en la adaptabilidad ya que, como mencionamos anteriormente, un 85% de los encuestados tiene entre 30 y 50 años. Y si lo relacionamos con el 87,55% que se adaptó bien o muy bien, podemos inferir que la mayoría pertenece a ese 56,2% que trabaja en el sector privado o en ambos ámbitos (sector privado y sector público).

Al preguntarles, ¿cuán indispensable fue internet en su actividad laboral diaria? El 56,3% nos dijo "totalmente indispensable" y que la relación entre internet y su capacidad de conectividad en pandemia, obtuvimos un 79,25% que se movía entre el rango "muy buena y excelente". Tal como lo muestra el siguiente gráfico:

**GRAFICO N° 8 - EN ESCALA DEL 1 AL 10 COMO VALORA LA RELACION INTERNET/CONECTIVIDAD EN TIEMPO DE PANDEMIA (SIENDO 1 "MUY DIFICIL" Y 10 "EXCELENTE")**

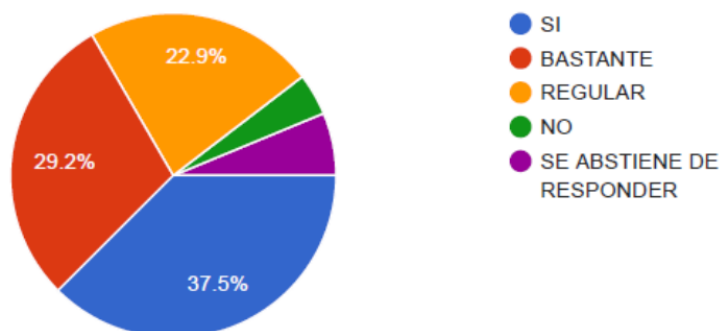


En las entrevistas realizadas a el/la agente de A.R.T. y A.F.I.P., nos comentaban que, no solo hubo beneficios impositivos para los contribuyentes y ciudadanos sino que hubo grandes inversiones en seguridad digital, hardware, capacitaciones y cambios en las plataformas de las páginas oficiales para poder facilitar a los usuarios la liquidación de sus impuestos y otros temas. Sin embargo, las agentes de Contaduría General, de Lotería de Río Negro y de la Municipalidad de Viedma, no respondieron con el mismo énfasis en la inversión y adaptabilidad de los organismos a los que pertenecen.

A partir de ahí les consultamos a los/as profesionales sobre los cambios normativos y cómo se fueron adaptando; si pudieron resolver los inconvenientes que iban surgiendo a partir de estos cambios; como les resultaron estos cambios en las plataformas y si realizaron quejas o reclamos para poder resolverlos y, finalmente cuáles fueron las respuestas de los organismos.

Estos fueron los resultados que obtuvimos:

**GRAFICO N° 17 - INFLUYERON EN SU TRABAJO LOS CAMBIOS EN LAS NORMATIVAS DURANTE LA PANDEMIA Y POST-PANDEMIA?**

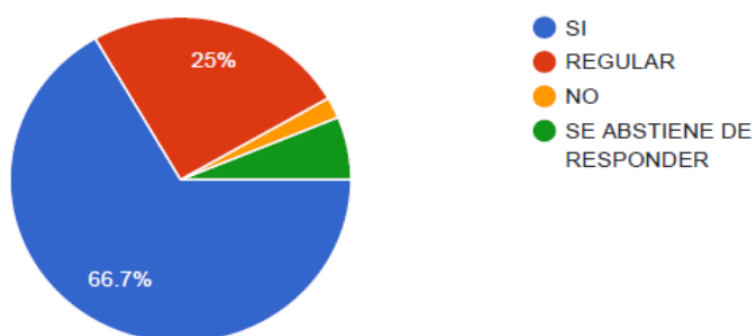


El **37,5%** nos dijo que INFLUYERON los cambios normativos en su trabajo diario.

El **29,2%** respondió BASTANTE

Un **22,9%** declaró REGULAR

**GRAFICO N° 18 - PUDO ADAPTARSE A LOS CONSTANTES CAMBIOS DE ESTAS NORMATIVAS?**



Los restantes 10,5% nos respondió que NO o se ABSTUVO DE RESPONDER.

En cuanto a su adaptabilidad nos parece importante que el **66.7%** dio una respuesta **afirmativa**. Significa que dichas modificaciones en las plataformas e inversiones de los organismos ayudó positivamente en el trabajo de los/las profesionales.

En cuanto a si pudieron resolver los inconvenientes que se fueron presentando, en el día a día, de forma virtual el 56, 3% dijo que SÍ y el 33,3% respondió BASTANTE.

En la entrevista realizada a la agente de A.F.I.P., nos comentó que las consultas, quejas o reclamos son comunes, aun antes de la pandemia, pero lo que ella consideraba importante remarcar es lo siguiente:

“Hubo muchas consultas y por eso te iba a decir, para mi va por el usuario, que no se bien como llamarlo...la gente mayor y la gente que no es habitual usuario de la plataforma...por ejemplo, no sé, un jubilado que tiene que hacer el formulario web, el 572 o sea, no es para nada amigable para ellos la página, entonces de esos usuarios recibimos quejas...o de gente joven que quiere hacer el pedido de devolución de retenciones por compra en dólares...que tiene que declarar el domicilio electrónico, o el que quiere sacar la CUIT...esos...porque para ellos la página por ahí no es muy amigable...para alguien que nunca entró a hacer un trámite.” (IX. ANEXOS - ENTREVISTA AGENTE A.F.I.P., pág. 59)

Esto puede analizarse como una buena señal de que el/la profesional, aún en tiempos de crisis o eventos extraordinarios, puede analizar, resolver y continuar trabajando. Estas cifras muestran un alentador futuro que queremos y debemos resaltar.

La agente de la Municipalidad de Viedma respecto a esto nos comentaba:

“Al principio como pedimos la información (mail) a Rentas de la Provincia, ellos tenían mail de inmuebles que los contribuyentes ya habían vendidos, así que algunos se acercaban y otros llamaban por teléfono reclamando que le habían llegados recibos que no eran de ellos del cual se procedía a la corrección. Otros se acercaban porque la boleta no le llegaba y era porque estaba con la opción de que se envié por mail así que se le consultaba al contribuyente tratando de convencer si lo quería por mail o impreso”

No comentó en particular de los/as profesionales, sino directamente del contribuyente, quien es el que termina consultando, por lo que no podemos inferir opinión respecto de la cuestión presentada en este apartado pero es importante marcar la visión que se tiene a nivel local sobre esto.



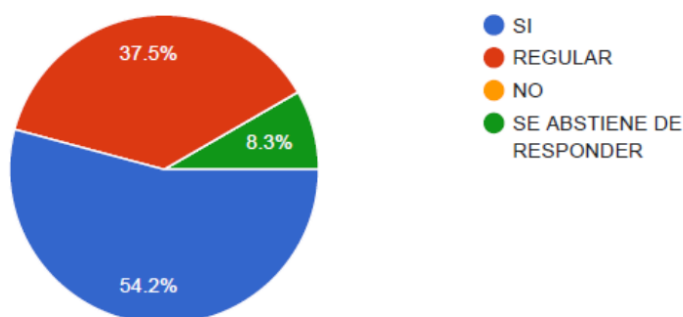
El trabajo presentado por la Cra. Guarracino Adriana y el Mg. Guarracino Ángel, sobre la “Incidencia de la pandemia en la actividad del contador público como síndico concursal” en noviembre del 2020, da una mirada parcial del trabajo de los/las contadores/as ya que analiza desde el punto de vista del síndico pero es interesante el punto de vista adaptativo que ven en la profesión presentando ventajas y desventajas. Entre las ventajas se encuentran que las reuniones por zoom permiten una mayor participación de controlar actos administrativos; mayor flexibilidad y aprovechamiento del tiempo en los procesos de verificación de la documentación en formato digital, mejor control del deudor por utilizar plataformas virtuales y la posibilidad de realizar reuniones virtuales entre deudor, juez y acreedor sin considerar distancias (Guarracino y Guarracino, 2020).

Esto no se encontró en los trabajos antes mencionados y creo que forma parte de lo que plantea esta tesina, la adaptabilidad de los/as contadores/as producto de lo que exige nuestro trabajo y cuáles fueron los resultados a partir de la pandemia.

Es así, que como asesores, como auditores, como profesionales actuando dentro de diversos tipo de organizaciones, es imprescindible mantenerse al día con la cantidad de disposiciones que van surgiendo (Rodríguez, 2020)

Si retomamos el texto de Minolli (2012) sobre las Tecnologías en el trabajo del profesional y lo relacionamos con la pregunta de si las modificaciones en las plataformas resultaron en un trabajo más eficiente para el profesional y analizamos los porcentajes, confirmamos lo que ella viene afirmando desde hace 10 años. Así lo demuestra el siguiente gráfico:

**GRAFICON° 20 - CONSIDERA QUE A PARTIR DE LAS MODIFICACIONES REALIZADAS EN LAS PLATAFORMAS DE LAS PÁGINAS CON LAS QUE TRABAJA HABITUALMENTE SU TRABAJO FUE MAS EFICIENTE?**



El 54,2% de los/as encuestados/as cree que su trabajo se volvió más eficiente y el 37,5% declara que sólo de forma regular.

Si tenemos en cuenta que el 54,2% de los/as usuarios/as realizó consultas, el 37,5% no realizó ni consultas ni reclamos y solo el 4,2% realizó reclamos, y que a su vez el 45,9% obtuvo respuestas excelentes/satisfactorias, significa que la pandemia, no solo hizo más eficiente el trabajo del profesional sino que está preparada para resolver los inconvenientes que se presentan. Se debe aclarar que ante la pregunta de respuesta de los organismos el 37,5% se abstuvo de responder, lo cual nos deja con la incógnita de qué significa ese alto porcentaje en cuanto a posición de respuesta del organismo. También deja evidenciado el buen trabajo de estos dos organismos en cuanto a inversiones realizadas y respuesta ante los usuarios.

### **V.III. Características profesionales y personales que tuvieron mayor incidencia en las transformaciones o cambios en la actividad de los/as contadores/as en pandemia.**

#### ***-FORMACIÓN DEL PROFESIONAL***

En cuanto a la adaptabilidad de los/as profesionales en cuanto a su formación previa (GRAFICO N° 23 - CONSIDERA QUE SU FORMACIÓN PREVIA AYUDÓ A SU ADAPTABILIDAD EN PANDEMIA?), la adaptabilidad en cuanto a su relación con los/as clientes (GRÁFICO N° 13 - LOGRÓ MANTENER UNA BUENA RELACIÓN CON EL CLIENTE DURANTE LA PANDEMIA?) y si la generación y el género tiene algún tipo de relación (GRAFICO N° 14, GRÁFICO N°15 Y GRÁFICO N° 16) en esto pudimos notar los siguientes resultados:

- El 87,5% de los/as encuestados/as nos dijo que se adaptó “PERFECTAMENTE” a su actividad en la pandemia.

- El 70,8% logró mantener una “BUENA RELACIÓN CON SU CLIENTE”

- El 62,5% responden que está entre “BASTANTE RELACIONADO y TOTALMENTE RELACIONADO” la generación del cliente en esa buena relación o que se pudiera mantener una buena relación durante la pandemia, pero cabe aclarar que un 18,8% opinó que “NO HAY RELACION” en la generación del cliente y haber podido mantener la relación cliente/profesional durante la pandemia.

- A su vez, el 64,7% considera que “SÍ INFLUYÓ” en esta relación la formación del cliente. Al igual que cuando se preguntó por la adaptabilidad del profesional en pandemia respecto a la formación previa, el 60,4% respondió afirmativamente a la relación entre formación previa/adaptabilidad (solo el 8,3% no vio relación en este tema).

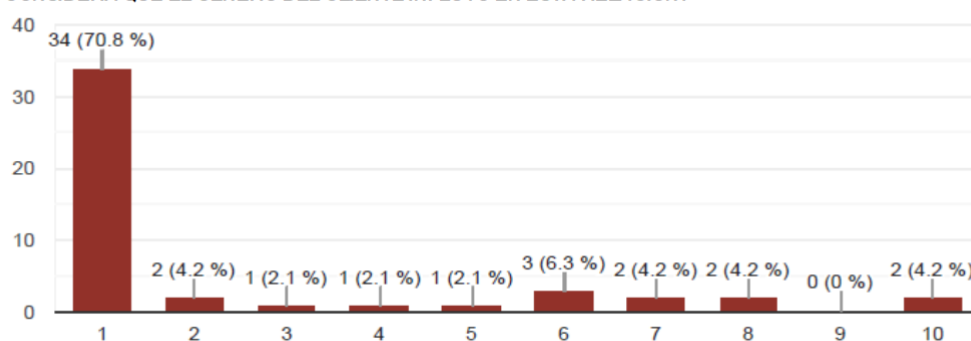
#### ***-GÉNERO DEL PROFESIONAL***

Al consultarle a la agente de Lotería de Río Negro sobre este tema, ella nos respondía:

“No es por el género, pero la mujer es mucho más versátil, es resiliente la palabra?, busca reestructurarse, se amolda, se renueva...yo creo que a la mujer le costó menos” (IX.ANEXOS- ENTREVISTA A LA AGENTE DE LOTERIA DE RIO NEGRO., pág.61)

Pero si analizamos qué relación encuentran entre el género de los/as profesionales y de los/as clientes en las encuestas, encontramos una respuesta diferente, tal como se presentan en los gráfico:

**GRAFICON° 16 - EN ESCALA DEL 1 AL 10 (SIENDO 1 "NO TIENE RELACION" Y 10 "TOTALMENTE RELACIONADO" CONSIDERA QUE EL GENERO DEL CLIENTE INFLUYÓ EN ESTA RELACIÓN?**



Los/las profesionales, en su gran mayoría, no ven una relación entre el género para su adaptabilidad, así como tampoco ven en el género una influencia en relación cliente/profesional en pandemia.

## VI- CONCLUSIONES

La tecnología viene facilitando el trabajo de los/las contadores/as desde hace varios años: los programas contables, los libros electrónicos, los datos en la nube, todas esas herramientas que vienen allanando el camino a lo que se vino forzosamente durante la pandemia.

Las respuestas de los/as profesionales encuestados/as así lo demuestran.

Si analizamos desde el sector público podemos ver que organismos estatales como Ministerios, Secretarías y organismos descentralizados como Lotería de Río Negro, esa adaptación no se dió de la misma forma que el ámbito privado, ya sea porque cuentan con una burocracia que no permite hacer cambios más eficaces y efectivos, ya que se necesitan decretos y leyes que avalen cada modificación tal como se expuso. Sin embargo, organismos como la Agencia de Recaudación Tributaria y la Administración Federal de Ingresos Públicos, cuentan con una manera más eficiente y eficaz que permitió dar respuesta inmediata a lo que requerían los/as contribuyentes, los/as profesionales y todos los usuarios de las plataformas (realizaron cambios en las plataformas, beneficios para apalear la situación, etc.).

El sector privado, con un manejo más eficiente y eficaz, sin tanta burocracia, se adaptó perfectamente a la situación. En gran medida, gracias a los cambios dados por estos entes antes mencionados y su pronta respuesta.

Si bien algunos debieron hacer inversiones en software, hardware y aprender a usar herramientas que no eran tan usuales como las plataformas de reuniones virtuales (zoom, meet y otras), esto no fue un impedimento para poder continuar con la actividad. Y si tomamos el trabajo de Guarracino, A. y Guarracino, A. (2020) pueden verse ventajas en los casos de trabajos de auditorías, si bien fue la rama profesional más afectada por las disposiciones de A.S.P.O. y D.I.S.P.O. decretadas por el Gobierno nacional.

La edad es otro elemento concluyente al hablar de adaptabilidad ya que el promedio de edad de los/as contadores/as matriculados es entre los 30 y 50 años, con lo cual les da una experiencia laboral y un manejo en tecnologías propias de la generación a la que pertenecen. Supieron manejar y adaptar sus trabajos, y se puede inferir que el trabajo en equipos con otros profesionales facilita esa tarea.

Sin duda el género no fue un parámetro importante en su adaptabilidad, y eso quedó plasmado en las respuestas, aunque debemos volver a mencionar el error que hemos cometido al no incluir en la encuesta el género de los encuestados.

Como muestran varias de las entrevistas realizadas a representantes de organismos, la pandemia aceleró un proceso que ya se venía dando, y no solo en Argentina sino en todo el mundo.

El trabajo en sí de estos profesionales es adaptable y puede seguir diversificándose y mutando o cambiando, eso es evidente y quedó demostrado en este trabajo. Es la forma de trabajo lo que hace esto posible, los constantes cambios en las normas impositivas, en los programas contables que cada año se complejizan más pero a su vez facilitan el trabajo de recolección de información, su análisis y exposición, es el cruce de información cada vez más interconectado entre estado-sistema financiero-usuarios-contribuyentes, son todas estas series de cosas que obligan a que esta profesión esté en constante cambio y adaptabilidad. No es una profesión que parezca extinguirse sino mutando y cambiando constantemente y abriéndose a los nuevos cambios que exige la realidad.

## VII- BIBLIOGRAFÍA

Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas (F.A.C.P.C.E.).

Resolución Técnica Nº 37: Normas de auditoría, revisión, otros encargos de aseguramiento,

certificación y servicios relacionados.

Español, G.G., & Subelet, C.J. (2015). R.T.Nº 37 Normas de Auditoría. Revisión, Otros Encargos de Aseguramiento, Certificación y Servicios Relacionados. Editorial Osmar D.Buyatti

Slosse, C.A., Gordicz, J.C., Gamondés, S.E., & Tuñez, F.A.(2015).Auditoria. Buenos Aires. La Ley

Minolli, Cristina Beatriz, (2012), Documento de trabajo. "Teletrabajo y diversidad generacional: Una ampliación de los conceptos de usabilidad y accesibilidad".

Bastidas Cabezas, Isabel Milena (2021). Adaptación de la revisoría fiscal en tiempos de covid-19 en empresas de Cali.

Ealo, S. A. G., & Cárdenas, S. G. G. (2021). Un saber esencial para la toma de decisiones de las empresas en tiempos de Covid–19. Brazilian Journal of Development, 7(9), 92569-92575.

Ospina Arroyo, A. F. (2020). Repercusiones del COVID-19 sobre los informes de Revisoría Fiscal bajo NIAS (Doctoral dissertation). - COLOMBIA.

de los Angeles López, M., & Albanese, D. E. (2021). Riesgos derivados del uso de la computación en la nube que impactan en la auditoría de Estados Financieros. Audit. AR, 1(1), 001-001.

Bocachica Mateus, A. L., Guevara Forero, D. A., & Rodríguez Herrera, O. A. (2021). Estudio de tendencias en la formación profesional y desarrollo posgradual en las áreas contables y financieras.

Greco, N. (2018). Introducción al análisis de desarrollos tecnológicos disruptivos y el futuro del desempeño profesional del contador público. XIV Simposio Regional de Investigación Contable y XXIV Encuentro Nacional de Investigadores Universitarios del Área Contable. La Plata, Buenos Aires, Argentina.

Escarraga Beleño, J. A. (2021). Evolución del contador público frente a la era digital. COLOMBIA

Méndez, J. G., & Acuña, N. J. (2020). El contador público frente a la cuarta revolución industrial. *Quipukamayoc*, 28(57), 25-33. PERÚ.

Jimenes Correa, K.L. Nuñez Melo, Y. T. (2019) Los elementos que conforman el perfil del contador. Universidad Cooperativa de Colombia.

Cra. Guarracino, A. y Mg. Guarracino, A. (2020) Incidencia de la pandemia en la actividad del Contador Público como síndico concursal. 16° Simposio Regional de Ciencias Económicas de la U.N.L.P. Argentina.

Rodriguez de Ramirez, M. del C. (2020). La Contabilidad en tiempos de COVID-19. Universidad de Buenos Aires. Argentina.

Boletín Oficial sobre la aplicación de normas, resoluciones y decretos frente a los efectos del COVID-19.

AFIP, sobre normas y procedimientos de aplicación frente a los efectos del COVID-19, normativa vigente.

RENTAS RIO NEGRO, sobre normas y procedimientos de aplicación frente a los efectos del COVID-19.

MUNICIPALIDAD DE VIEDMA, sobre normas y procedimientos de aplicación frente a los efectos del COVID-19.

CPCERN, sobre normas y procedimientos de aplicación frente a los efectos del COVID-19.

## VIII- ANEXOS

### ANEXO I - ENTREVISTAS A REPRESENTANTES DE ORGANISMOS

#### ESQUEMA DEL CONSENTIMIENTO PREVIO INFORMADO FIRMADO

#### **ENTREVISTA A REFERENTES DE ORGANISMOS**

**nombre y apellido**

**organismo.**

**profesión.**

#### **CONSENTIMIENTO PREVIO E INFORMADO.**

La presente encuesta se desarrolla en el marco del trabajo de grado *”El trabajo de los/as contadores/as públicos/as en contexto de las medidas sanitarias por Covid-19 - de marzo 2020 a Julio 2021, en el ámbito público y privado en la ciudad de Viedma, provincia de Rio Negro, República Argentina.”* de la UNRN.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación académica.

Las respuestas a la encuesta serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

Si se tiene alguna duda sobre este trabajo, se podrá hacer preguntas en cualquier momento durante tu participación en él. Si alguna de las preguntas durante la entrevista parecen incómodas, tendrá el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

El hecho de cumplimentar esta encuesta implica que está dando su consentimiento para el tratamiento de sus datos en los términos indicados.

Desde ya se agradece su participación.

.....

NOMBRE

CARGO

ORGANISMO



ESQUEMA ENTREVISTAS A REPRESENTANTES DE ORGANISMOS:

SE INFORMA DEL CONSENTIMIENTO

INTRODUCCIÓN PARA PRESENTAR AL ENTREVISTADO:

NOMBRE (NO APARECE EN LA TESINA)

EDAD

FORMACIÓN - LUGAR DE ESTUDIO

ORGANISMO EN EL QUE TRABAJA- FUNCIÓN DENTRO DEL ORGANISMO

TRES BLOQUES DE PREGUNTAS:

- A) NORMATIVA (GENERAL Y DEL ORGANISMO EN PARTICULAR)
- B) ORGANISMO - TECNOLOGÍAS Y PLATAFORMA
- C) EL CONTADOR - PERFIL/GENERACIÓN/GÉNERO

BLOQUE A:

- ¿CUÁLES CONSIDERA SON LAS NORMATIVAS A NIVEL NACIONAL MÁS IMPORTANTE A PARTIR DE LA PANDEMIA? Y SOBRE CUALES SE EXPIDIÓ EL ORGANISMO?

-¿CUÁLES FUERON LAS MODIFICACIONES QUE SE DEBIERON REALIZAR SOBRE ESTAS NORMATIVAS? Y HOY EN DIA?

-¿CUÁL ES LA NORMATIVA DEL ORGANISMO QUE CONSIDERA LA MÁS RELEVANTE EN PANDEMIA? O LA QUE MAYOR IMPACTO TUVO?¿QUÉ REGULARON? HUBO AJUSTES?

-CONSIDERA QUE DE TODA ESTA NORMATIVA ALGUNA LLEGÓ PARA QUEDARSE?

BLOQUE B:

-¿CÓMO ERA EL TEMA TECNOLÓGICO ANTES DE LA PANDEMIA?

-EL ORGANISMO HA REALIZADO ADAPTACIONES, EN CUANTO A LA TECNOLOGÍA (TANTO SOFTWARE, HARDWARE, PÁGINA OFICIAL, ETC) A PARTIR DE LA PANDEMIA?¿ CUALES SON ESTAS MODIFICACIONES O QUÉ AJUSTES SE REALIZARON? Y EN RELACIÓN A LA MODALIDAD DE TRABAJO?

-CONSIDERA QUE LOS Y LAS CONTADORES/AS, USUARIOS DE LA PLATAFORMA SE PUDIERON ADAPTAR?

-¿QUÉ EVALUACIÓN HACE DE ESTE PROCESO Y DE LOS RESULTADOS?

-CUALES FUERON LAS CONSULTAS/RECLAMOS/DENUNCIAS POR PARTE DE LOS USUARIOS DE LA PLATAFORMA QUE SE RECIBIERON A PARTIR DE ESTOS CAMBIOS?

BLOQUE C:

-VE ALGUNA RELACIÓN ENTRE LA ADAPTABILIDAD DE LA PLATAFORMA, LA NUEVA NORMATIVA Y ALGUNA UNA CARACTERÍSTICA PARTICULAR DEL USUARIO?

-VE ALGUNA RELACIÓN ENTRE ADAPTABILIDAD DE LA PLATAFORMA, LA NUEVA REGULACIÓN Y LA GENERACIÓN DEL USUARIO?

-VE ALGUNA RELACIÓN ENTRE LA ADAPTABILIDAD DE LA PLATAFORMA, LA NUEVA NORMATIVA Y EL GÉNERO DEL USUARIO?

ALGO QUE CONSIDERE IMPORTANTE AGREGAR?

ALGO QUE RECOMIENDA AGREGAR AL ESTUDIO?

ANEXO II. ENTREVISTAS A REPRESENTANTES DE ORGANISMOS:

TESINA AGUSTINA KUEN - ENTREVISTA AGENTE AFIP - 2022

**AGENTE 1**

EDAD: 38

DONDE ESTUDIO: U.N.S. - Univ. Blas Pascal.

ORGANISMO: A.F.I.P.

CARGO: Administración Area Trámites

Se hace un breve resumen del tema de la Tesina y de los bloques para ponerlo en tema y poder contextualizar sus respuestas

1-Cuál es la normativa a nivel nacional, provincial y municipal que piensas que más les influyó como organismo?

2- Yo creo que a nosotros desde Afip, las que más nos influyeron fueron las primeras que se tomaron allá en el 2020 que fueron las del trabajo remoto, las personas de riesgo que tenían que trabajar desde su casa, yo caí embarazada así que me mandaron a mi casa...después bueno, los decretos del aislamiento y no poder estar en el lugar de trabajo...en lo que es DGI porque tuvieron que adaptar nuestra intranet a los trabajos a las casas, por ahí lo que es Aduana y Seguridad Social

ellos ya tienen trabajos remotos y nosotros no...asique eso fue lo que mas nos impactó y luego adaptar la plataforma de afip para el usuario para que siga la misma dinámica de hacer sus trámites y consultas...

1- ¿Te resultó a vos el home-office? ¿Pudiste seguir trabajando?

2- Si y no...a mí me costó mucho porque en mi casa no tengo las comodidades de tener un lugar donde poder trabajar y salirme de la dinámica familiar...me costó mucho...desde las capacitaciones y bueno, nosotros trabajamos mucho en equipo entre las diferentes áreas entonces esa dinámica de poder verificarlo con Verifica o con Reca...bueno esas cosas...

1- Me decís que trabajas en equipos con otras áreas...hacían reuniones? ...con zoom? o así como estamos haciendo la entrevista?...

2- No, teníamos reuniones una vez cada 15 (quince) días con nuestra misma área de trabajo y si...Capacitaciones pero las capacitaciones siempre fueron virtuales...pero a mí me costó mucho el día a día del trabajo...si...porque yo no hacía zoom todos los días con otras áreas, no me sentaba a charlar de los casos...era solo con mi área de trabajo y nada más.

1- Vos sabes que hice una de las entrevistas a un chico que trabaja en Rentas y la pandemia lo agarro en la parte de agentes de retención y percepción, que a el también le había costado pero su mujer que trabaja en la Universidad de Río Negro en la parte de Tesorería no, que ella puede hacer todo...entonces de ahí te hago dos preguntas, si a tus compañeros les paso igual? les costó adaptarse? o si por el área en el que trabajan se les hizo más cómodo o no? si fue general el tema de la adaptación? Y, como me dijiste antes del tema de la Plataforma, ¿cómo fue?

2-En realidad, en AFIP, los chicos de Recaudación que están en atención al público, por ahí no les costó porque su trabajo no es de análisis de algún caso, su trabajo es más individual, por ejemplo, van a solicitar una clave fiscal, una CUIT, cosas más específicas y rutinarias...entonces ellos iban capacitándose porque obviamente que hubo un montón de cambios sobre todo en la plataforma y en las medidas que se fueron tomando, pero hacen una capacitación y lo hacían al trabajo...a ellos no les costó tanto es más están contentos con la forma en la que están trabajando, pero en cambio a mi área y a la de fiscalización fuimos a los que más nos costó.

1- Yo trabajo en Lotería de Río Negro y antes de la pandemia nosotros ya habíamos empezado en el organismo a trabajar con expediente electrónico, ustedes también tuvieron ese paso previo que de alguna manera ayudo?...

2-Nosotros tuvimos un par de meses en el 2020 que hicimos expedientes electrónicos, que en la plataforma teníamos errores nosotros que fuimos corrigiendo, porque viste que todos los organismos usan el GDE, y nosotros tuvimos bastantes inconvenientes en adaptarse a eso..

1- eso fue antes de la pandemia?..

2- Sí. Me vine a mi casa y solo había logrado hacer uno, y después cambio la plataforma y me costó bastante...

1- O sea, que cambios se venían haciendo previos, lento pero se venían haciendo.

2- En realidad es que la página se fue adaptando mucho a la plataforma de lo que es el usuario digamos...nuestra intranet era siempre lo último que se actualizaba..

1- O sea, que se tuvo que apurar un poco ese cambio cuando vino la pandemia...

2- Si si. Lo que es la parte interna de los empleados si.

1- ¿Pensás que en general se adaptaron bien? A qué me refiero con esto, en otras entrevistas que fui haciendo me decían que a las generaciones más grandes les había costado mucho más...

2- Lo que es nuestra plataforma interna me decís?, Lo nuestro?

1- Sí.

2- si si, en lo que fue internamente sí. Nosotros tenemos muchos que están por jubilarse, esa gente fue la última que se incorporó y te estoy hablando del 2021, en 2020 no pudieron conectarse en forma remota, o sea, no se hallaban, no lograban adaptarse, no la entendían...teníamos que instalar ciertos sistemas de seguridad en nuestras computadoras, actualizarlas, y no en todas funcionaban...entonces, ellos no...se sintieron como relegados y se quedaron en la casa y ahí quedaron...quedaron activos pero sin poder acceder a la página o a nuestra plataforma..

1- Ahora ya yéndome al segundo bloque de la entrevista, todo lo que por ahí ya estuvimos comentando antes, todos los cambios que tuvo la plataforma de AFIP, para eso tuvieron que hacer alguna compra de tecnología, invirtieron en tecnología? contrataron más gente como técnicos?

2- Nosotros dentro de AFIP tenemos una división que es Sistemas y Comunicaciones, ellos siempre estuvieron trabajando, porque la tecnología en AFIP forma parte del Plan Estratégico que tiene. Es más tienen planes de inversiones en tecnologías todos los años, no nos agarró tan fuera de tema en cuanto a la plataforma para el usuario digamos...

1- Entonces, si no hubiera sido por la pandemia el cambio sería más lento, pero hubiera sido igual?

2- Si, si. La pandemia nos obligó a acelerar y a implementar todas estas cuestiones. Pero AFIP siempre tuvo esta tendencia, ya te digo para el usuario no tanto internamente. Eso de que cada vez se avance más en tecnificar y que se use la plataforma para todo y tengamos cada vez menos gente en las agencias.

1- Otra de las preguntas que me gustaría hacerte es, me comentaste que estaban en contacto con el área de Verificación, entonces esto del cambio de la plataforma, de la actualización constante de la página, de alguna forma facilitó, complicó o como se fueron adaptando los usuarios?

2- Mira, yo particularmente dividiría a los usuarios en lo que son contadores/as, gestores, o sea, la gente que trabaja con la plataforma de AFIP que es habitual...ellos creo que se adaptaron bastante bien porque no hemos recibido consultas de ellos, ya los profesionales no se acercan a la agencia, todo lo hacen de forma virtual...el tema que se implementó Presentaciones Digitales, como

una de las cosas más novedosas...que a hoy se sigue modificando y si no me equivoco estan casi todos los trámites habilitados.

1- Y las quejas?

2- Las quejas están siempre (risas)

1- (risas)...entonces ya que te iba a preguntar por esto y hago una mezcla con el tercer bloque de la entrevista, si hay quejas o consultas, ¿tienen algo que ver?...

2- Muchas consultas y por eso te iba a decir, para mi va por el usuario...que no se bien como llamarlo...la gente mayor y la gente que no es habitual usuario de la plataforma...por ejemplo, no se, un jubilado que tiene que hacer el formulario web, el 572..o sea, no es para nada amigable para ellos la página, entonces de esos usuarios recibimos quejas...o de gente joven que quiere hacer el pedido de devolución de retenciones por compra en dólares...que tiene que declarar el domicilio electrónico, o el que quiere sacar la CUIT...esos...porque para ellos la página por ahí no es muy amigable...para alguien que nunca entró a hacer un trámite.

1- Ves que se realizan más trámites?, Con esto de la implementación del domicilio electrónico hizo que los contribuyentes no pudieran “eludir” ser notificados...esto de que el domicilio electrónico se haya implementado y que se aplicaran mayores trámites en las presentaciones digitales, todo esto, hizo que haya un mayor volumen de respuestas a las intimaciones o a los trámites que deben realizar?

2- Es como vos decís, la verdad que ante cualquier trámite te piden tantas cosas que después te notifican o te tienen como agarrado de todos lados...asique si pero yo analizaría también antes de la pandemia...porque , viste que con el tema de la pandemia se tomaron bastantes medidas: todo el tema de las medidas cautelares, de la suspensión de juicios, los embargos...entonces con el tema de la pandemia no analizaría ese tema porque se pararon muchos trámites por estas medidas...entonces no se si es momento para evaluar esto pero antes de la pandemia si. El tema del domicilio fiscal electrónico si vos no te notificas te notificamos de oficio...y ya está.

1- Con esto de la pandemia, hubo medidas más allá de las suspensiones, hubo medidas como planes de pago, beneficios...que para eso también hubo una modificación en la plataforma...la gente se pudo adaptar a hacer ese trámite?

2- Si eso también te iba a decir, hubo tantas medidas que se tomaron que se tuvo que adaptar a todo...lo que es la moratoria se adaptaron porque es algo más sistemático, ya no es algo que hace el contribuyente, generalmente la hace el contador o la contadora, no lo hace el usuario por sí solo...entonces para mi eso fue sin mayores problemas porque no hemos tenido reclamos...por ahí lo que más hemos tenido, en una de las tantas normativas que salieron, fue el IFE. y ahí la plataforma se tuvo que adaptar porque tenía características sobre el contribuyente...que tenga domicilio electrónico, monotributista A y B, no cobrar alguna asignación ...el trámite arrancaba en AFIP pero terminaba en el Banco...y a veces le dábamos el pase al Banco y se quedaba ahí...igual

que el crédito a tasa cero...y con eso si tuvimos varios reclamos y varias consultas...hasta que se hizo el circuito.

1- Te hago otra pregunta, y es es que con todo esto de la pandemia muchos han dado teléfonos particulares o mails particulares para poder ponerse en contacto. Cómo manejan eso ahora?

2- Desde antes de la pandemia también lo hacía...eso no es de la pandemia.

1- Ah...pensé que eso había pasado con la pandemia.

2- No no, por ahí si recibimos más consultas al principio de la pandemia, porque recordá que en marzo del 2020 estuvimos prácticamente un mes sin trabajar, y después salía otra disposición que alargaba el confinamiento, no se sabía que iba a pasar. Nosotros empezamos a trabajar desde nuestras casas en Abril/Mayo, y bueno, ahí si los teléfonos estaban en llamas porque la gente no sabía que hacer.

1- En cuanto a la productividad...en general, que vez en todas las áreas? Hubo alguna modificación con la mejora de la plataforma, trabajar desde la casa y todo eso...vez una mayor productividad? O el ritmo se mantuvo?

2- No, la verdad que no, entre nosotros no.

1- Se mantuvo, siempre están a mil!..

2- Si, áreas que están a mil y siempre van a estar a mil y áreas que son tranquilas y siguen tranquilas...El área de fiscalizaciones con todo esto de la pandemia estuvo muy parada igual que el área de Verifica...fueron áreas muy paradas..

1- En los papers que leí sobre este tema de la pandemia, varios de ellos hablaban sobre el tema de las auditorías, las fiscalizaciones y demás durante la pandemia. AFIP cómo se manejó?

2- Nosotras acá en Viedma, tenemos muy poco de fiscalizaciones porque tenemos pocos contribuyentes grandes, lo que es por ahí Neuquén o Buenos Aires, ahí si siguieron un ritmo porque todas esas medidas de suspensión eran para determinados contribuyentes con determinados ingresos, los que tuvieron ingresos elevados todo siguió normalmente...como es el caso del Turismo que estuvo todo parado, en otras áreas que siguieron trabajando, todo lo que es salud, las farmacias por ejemplo, ahí no corrían esas medidas...acá fue muy poco porque no teníamos esos contribuyentes..

1- Todo lo que son los agentes que salen a fiscalizar en los negocios, como hicieron ellos? porque no se podía circular..

2- Nosotros tuvimos todo suspendido con respecto a eso, ni hablar acá en Viedma...en Neuquén también que nosotros dependemos de Neuquén...Todo lo que fueron agencias móviles se paró...ya en febrero 2020 no mandaron las agencias móviles y tampoco en verano 2021..recién el 2022 se reabrieron las agencias móviles como por ejemplo en Las Grutas...fue muy restringido igual..

Se cree que ahora en temporada de invierno se van a empezar a mandar más fiscalizadores y más agencias móviles ... aunque no sabemos porque lo que es turismo recién se está reactivando...no se sabe bien que va a pasar..

1- Bueno ya terminando y desde ya agradeciéndote quería saber si querés agregar algo más, hacer un comentario que te parezca importante..

2- ¿Sabes qué?...si...el tema de la plataforma y si está adaptada al género del usuario...nos llegaron varias consultas y reclamos....cuando vos quieres generar la CUIT digital, solo están las opciones "masculino/femenino" no te aparece otra alternativa...después en lo que es para la carga del CBU te aparecen más opciones y para las consultas web también las dos opciones masculino/femenino...los reclamos fueron sobre todo para sacar la CUIT...igual para sacar la clave por teléfono...ahora que se escanea el DNI esa opción pasa de largo...

1- Genial...muchísimas gracias por participar....

2- De nada espero te sirva...me alegro...cualquier cosa avisame...

## TESINA AGUSTINA KUEN - ENTREVISTA AGENTE RENTAS DE RIO NEGRO - 2022

### **AGENTE 1**

EDAD: 36

ESTUDIOS: Contador Público, U.B.A

ORGANISMO: Agencia de Recaudación Tributaria de Río Negro

CARGO: Control Interno y Presupuesto

Se hace un breve resumen del tema de la Tesina y de los bloques para ponerlo en tema y poder contextualizar sus respuestas

1-Desde tu opinión, cuales son las normativas a nivel nacional, provincial y municipal que crees que más influyeron en el organismo durante la pandemia?. Y si consideras que alguna vino para quedarse.

2- Esto desde el ámbito público?

1- Esta primera parte de la entrevista desde el ámbito público, sí.

La idea es ver las normativas que más influyeron y si alguna vino para quedarse. Si consideras que alguna influyó más que otra y tratar de ver si estas influyen también en la productividad o en la efectividad de los trabajos diarios, y toda esa clase de cosas.

Entonces me gustaría empezar preguntándote cuáles son las normativas que consideras más afectaron al organismo en general?

2- Es así, cuando empezó la pandemia yo estaba en el área de agente de retención y percepción, en marzo del 2021 me cambiaron a Tesorería y Control Interno, así que me afectó en las dos. Y la normativa que más me afectó fue la de Expediente electrónico, y esto benefició mucho a Rentas y todo lo que sería trámite electrónico. El expediente electrónico beneficia en los casos que el expediente pasa por toda la agencia. Expediente que tiene que ir al Tribunal de Cuentas Si o si es papel, entonces la agencia en sí se adaptó y se benefició en eso. También hubo planes de pago para los contribuyentes que tenían deudas y todo lo que fueron multas automáticas y demás, otra normativa hizo que se pospusiera el impuesto inmobiliario y automotor por meses. La agencia entonces para mí se adaptó bien a las disposiciones que fueron saliendo, y no solo la agencia sino que los contribuyentes también.

1- Todo lo que se hizo en la plataforma?, sé que hubo cambios..

2- Si, se implementó una plataforma virtual, se contrató gente de sistemas..

1- ¿Ah, contrataron más personal?

2- Si, se contrató gente nueva en sistemas, y se invirtió mucho. Yo ahora que estoy en Presupuesto, se hicieron inversiones en lo que es sistemas, porque claramente ahora todos los organismo, si no tenes una buena base en sistemas, se corta y se muere todo.

1- Ustedes usan SAFyC?.

2- Si. Ya lo veníamos usando, SAFyC en lo interno...si si...pero con lo que respecta a contribuyentes de retención y demás, no se contactó más con el contribuyente para que vaya a la agencia. Se intentó por todas las otras formas: domicilio fiscal electrónico, boleta electrónica, beneficiar al que tenía domicilio fiscal con un 5% de descuento...se fueron tomando estas medidas, que para mí llegó para quedarse...la idea es que no vaya más a la agencia

1- Justo eso te iba a preguntar, y es sobre la gente que sigue yendo a la agencia.

2- Es la gente que le gusta ir a pagar y que le entreguen el comprobante, el papel.

1- Pero alguno viene diciendo "No entiendo la página?...no sé cómo sacarla?.."

2- No, no...la modificaron la página, yo creo que está mucho mejor, está más interactiva, hay un canal virtual donde puedes iniciar trámites con clave fiscal y ya en la delegación no te atienden más, por ejemplo quieres darte de baja y te dicen "es por la página"...eso hizo que bajara mucho la circulación, por el pago anual...en enero y febrero hubo mucha gente pero por quejas en la suba de impuestos pero no por otra cosa..



1- Todo el tema de pagos?, ¿viste que eso hizo de alguna forma que sea más efectivo? enviar boletas por mail o al domicilio electrónico, hizo algún cambio?..

2- Eso ya estaba, lo que se hizo fue más masivo o se insistió más...lo que se modificó en rentas fue la ampliación de la forma de pagos.. el año pasado sumaron e-pagos que puedes pagar con la tarjeta de crédito, con billetera virtual, con mercado pago...

1- En lo que es quejas?, las quejas de la gente, reclamos? se notó algún cambio una disminución?..

2- En ese tema en particular no estoy, pero ahora con la nueva gestión, el objetivo del call center está más abocado a intentar resolver el contribuyente todos sus trámites desde la página...antes de la pandemia lo que pasaba es que había muchas vueltas, como todo trámite burocrático en el Estado, ahora vos si quiere pagar tenes que darles las herramientas para que pague...

1- Lo que se notó en pandemia, como contribuyente, es que daban sus correos de trabajo y a veces hasta personales para que te contactes con los agentes y te responden muy rápido, te explicaban paso por paso algo que antes realmente era más difícil... ¿Vos pensas que eso va a seguir pasando?

2- Yo creo que si, era una de las cosas que se nos pidió, y era dar una mano para resolverle al contribuyente, en la situación en la que estábamos todos, todo problema que se le presentará desde las herramientas con las que todos contábamos...de hecho se implementó una mesa de ayuda, donde se controla el tiempo de respuesta...primero como contribuyente llamas y decís tengo un problema, te derivan el llamado al área correspondiente y ya queda reflejado en el sistema y cuando se hizo la llamada y la consulta y tenes que resolverlo, me parece que eso está bueno...y lo mismo internamente, queda registrada la consulta para la gente de sistema y tienen que venir a resolverlo...ahora queda todo registrado ...

Lo que veo que falta en Rentas, es la actualización de todo lo que es computadoras para los agentes....

1- Justo te iba a decir si en todo esto ves una contra?...porque hasta ahora me dijiste todas cosas que se ven como positivas, hasta me contaste que ahora que estás en Presupuesto y que viste como se fue invirtiendo...algo negativo?..

2- Para mí eso...no se invirtió en los equipos de los agentes...en plena pandemia, la urgencia hizo que se agarran computadoras en desuso y se acomodaron un poco...los equipos por ahí son lentos

1- ¿Ustedes trabajan con ALTEC?

2- Si...

1- Bueno, cuando uno los llama por ahí dicen que no dan abasto, te hacen esperar...eso los afectó de alguna forma? lo pudieron resolver con sus técnicos?

2- En mi sector no vió afectado...y en el tema de Tesorería dan respuestas rápidas, porque los pagos tienen que salir...y estamos muy en contacto con el Ministerio de Economía asique necesitamos respuestas rápidas...

La recaudación de rentas depende mucho de lo que haga el Ministerio de Economía todos los meses...

1- Ahora ya metiéndome mas en el segundo bloque de la entrevista...todo lo referido a la parte tecnológica...ves algún tipo de problema en tanto cambio tecnológico en los usuarios reales de las plataformas que son los contadores, los gestores, que son los que realizan las liquidaciones, generan los pagos, etc..?

2- Lo vi en los contadores más grandes...que estaban acostumbrados a ir a la agencia y que le generen la boleta ahí, o la declaración y eso ya no.. y me paso , no con contadores pero si con martilleros públicos con todos lo que es sellos...cuando se implementó la declaración en línea...pero en general no con los contadores, yo veo que ellos se adaptaron bien, en general...y me parece que esta buenísimo, porque te ahorra tiempo y ves más productividad, es lo que yo veo...

1- ¿Ves alguna mejor adaptación entonces en los contadores más jóvenes?

2- Si

1- Y en cuanto al género del profesional? Pensas que hay una relación?

2- En rentas lo que veo...por ejemplo, para el día de la mujer se mandó un saludo a todas las mujeres de la Agencia.. y decía que el 56,6%, ahora tenemos una subdirectora, gerenta de RR.HH. , gerenta de administración, gerenta de tecnología y gerenta de Auditoria. Y esto fue ahora...

1- ¿Ves algún cambio real con estos cambios?

2- Si, en varios sentidos veo más activación, y algunos que vienen de muchos años no están acostumbrados, veo más eficacia a la hora de trabajar, están más encima...por ejemplo el expediente electrónico, que se controla más los tiempos en que los expedientes circulan por cada área...lo bueno de eso es que después te pueden evaluar por resultado...es la idea ahora...el problema que no todos los sectores se pueden evaluar por productividad, eso en algunos sectores es medio injusto..

1- Por eso te preguntaba en algún momento de la entrevista el tema de la productividad del trabajo...y el tema de las generaciones más grandes.. lo cual puede ser injusto para las generaciones más grandes porque por ejemplo con el GDE la mayoría de la generaciones más grandes es muy difícil adaptarse, entonces como haces para medir productividad ahí?

2- En mi área eso es habitual, tengo que andar ayudando y les cuesta adaptarse..

1- Bueno creo que ya estaría todo...a ver...

2- Bueno lo de llegó para quedarse, creo que el expediente electrónico es así... en Rentas a veces se pide, mucha documentación a veces innecesaria y eso bajo...y otra cosa que pasó también

y es que la gente empezó a usar más su celular, entonces a veces le decías “mandame un mensajito o te paso mi numero para facilitar los trámites”....

1- Claro, eso es lo que hablábamos antes, que a veces daban sus números personales porque se caía el sistema o porque querían terminar de resolverles un problema y daban sus correos personales...

2- Si si eso se hizo...

1- Eso supongo que ya se va a dejar de hacer supongo, porque no puedes tampoco estar trabajando todo el día..

2- Y es que a veces es imposible poder comunicarse al teléfono fijo de rentas y las cosas hay que resolverlas...Otra cosa que fue bueno es la implementación del monotributo unificado...eso fue muy bueno...pero lo del domicilio fiscal electrónico fue muy importante....

1- Respecto a lo que son agentes que van a fiscalizar a los negocios y controlar...cómo se resolvió ese tema?

2- En el 2020 no se pudo hacer nada.....ahora en 2021 se empezó a educar más que nada...se trató de en el contexto en el que estábamos de empezar a reeducar a los contribuyentes...para el 2022 y con todas las posibilidades que fue dando Rentas se trata de volver a la normalidad y empezamos con las intimaciones...Rentas largo cruce de información ...Lo que hizo siempre Rentas y no dejó de hacerlo fue multar e intimar a los agentes de retención y percepción por las no presentaciones de DDJJ y los pagos...

1- Pero por presentaciones o por pagos?

2- Por las dos ...se intimaron a todos...sobre todo los que no pagaban...Rentas antes de la pandemia, había implementado recargos por pagos tardíos...eso era para evitar juicios y demás, entendiendo la realidad...y funcionó bastante...

1- En cuanto a sus auditorías internas...

2- A nosotros nos audita el Tribunal de Cuentas...y eso estuvo siempre, nunca paro...Lo que se implementó fue Gerencia de Servicios al contribuyente donde hay un gerente y todas las delegaciones...para tratar de integrar a todas las delegaciones ya que a veces en las delegaciones más chiquitas porque a veces la atención en esas delegaciones es escasa...en pandemia fue todo por mail...

1- Te acordás a partir de cuando volvieron a salir los fiscalizadores en Viedma?

2- A mediados del año pasado... Ahora atendemos además a Defensa del Consumidor y ellos siempre salieron a controlar: precios y demás....

Pero las verificaciones por sistema siempre estuvieron, cruces de información: AFIP, Rentas, Bancos ....el objetivo principal de la agencia es que el contribuyente pague voluntariamente el impuesto, por eso seguimos intimando y reeducando al contribuyente..

1- ¿Cómo hicieron en la pandemia para hacerse sentir presentes?

2- Por lo que vi yo...los contribuyentes pagan... tienen miedo a ser multados, a los intereses...y el pago anual fue una buena herramienta, el posponer tres meses los pagos fue también una buena medida y los planes de pagos con las quitas también ayudaron...

1- Entonces en cuanto a la fiscalización si bien en la pandemia no salieron los agentes, no vieron una disminución...

2- No no... no hubo grandes cambios...la gente siguió cumpliendo y en gran parte por todas estas medidas...es más la recaudación los dos primeros meses bajaron pero después se mantuvieron en los parámetros normales...de hecho seguimos rindiendo plata al Ministerio de Economía...

1- Con todo estos agregados de gente, las compras en sistemas, etc...

2- Por eso, se sigue invirtiendo y se sigue avanzando para poder seguir algunos home-office ...es cierto que en mi caso eso no fue fácil...

1- O sea el home office no estuvo bueno...

2- No, para mí no...solo estuve un mes desde mi casa...hay muchos expedientes papel y eso complica porque tenemos organismos que solo manejan papel o todo lo que son compras...

1- Bueno ahora si...muchas gracias por haber participado...¿tenes alguna recomendación o algo que te parece que podría agregar al trabajo? Algo que agregar que por ahí no te pregunte?

2- No no...espero te sirva....

1- Si, muchas gracias...

TESINA AGUSTINA KUEN - ENTREVISTA AGENTE LOTERIA DE RIO NEGRO - 2022

### **AGENTE 1**

EDAD: 43

ESTUDIOS: Contador Público, U.N.S.

ORGANISMO: Lotería de Rio Negro.

CARGO: Subcontadora Área Contaduría.

Se hace un breve resumen del tema de la Tesina y de los bloques para ponerlo en tema y poder contextualizar sus respuestas

1- Como estuvimos hablando...mi primer pregunta sería cual consideras vos que es la normativa nacional provincial o municipal que más influyó en el organismo?

2- La norma más importante a nivel nacional fue la del confinamiento de todos los ciudadanos argentinos, en el ámbito público y privado.

1- Y a nivel organismo? hubo alguna otra que cumplimento?

2- Se dictó una norma adaptándose al decreto nacional y a partir de eso se modificaron las formas de trabajo. Mucha gente tuvo que trabajar de forma virtual, hubo que reorganizar los procedimientos de trabajo también...hubo gente que no se pudo adaptar..

1- Se pudo cumplir al 100% la modalidad de home-office?

2- No, al 100% no porque todo el personal no hacía home-office. Si se continuó con el trabajo que era lo mínimo...muchas cosas que no se hicieron en ese lapso no se hicieron con la intensidad que se venían haciendo...por ejemplo, los controles porque no había acceso a los expedientes papel, porque la mayor parte del trabajo era virtual.

1- En tu opinión, ¿estaba el organismo preparado?

2- Yo creo que nadie estaba preparado para una pandemia

1- ¿Con lo que es Recursos Humanos o en tecnología?

2- No contábamos con la infraestructura, creo que los recursos humanos con los que contamos no estaban capacitados para el trabajo virtual al 100% sobre todos los de mayor edad.

1- Tenes una idea del porcentaje de gente mayor o gente joven que tiene el organismo?

2- En este último tiempo se han jubilado bastantes personas y en el mayor porcentaje son jóvenes ya...y manejan todo lo que es online y virtual pero bueno, todavía queda gente que le cuesta.

1- Se hizo alguna inversión en el organismo con respecto a esto?

2- No...o sea, en un primer momento si, fue de urgencia y se compraron un par de máquinas pero fueron para las gerencias o rangos jerárquicos...no para el personal en general y muchos empleados pusieron sus máquinas a disposición y se les hicieron las configuraciones en las máquinas de los empleados.

1- Tuvieron que contratar personal técnico?

2- No se hizo con el mismo personal que tenemos.

1- Esto que se tecnifica más todo el trabajo hizo que se requirieran menos empleados?

2- No hubo ningún cambio, no se requirieron más empleados.

1- En cuanto a la productividad de los empleados? ¿se vio algún cambio?

2- Si se modificó la productividad?...No, se hizo lo mínimo. Porque todavía manejamos mucho expediente papel y eso no se puede reemplazar a menos que uno se lleve el expediente a la casa..si todo lo que era virtual se hizo, había guardias mínimas y todo lo que eran trámite de contrataciones por expediente papel había que asistir. Fueron con la cantidad mínima de empleados, con todos los protocolos, venían firmaban y listo.

No mayor productividad para nada...al contrario diría yo, se volvió más lento todo el proceso

1- Hay una normativa en la provincia con respecto a digitalizar los expedientes. Eso influye en algo?

2- Nosotros tenemos digitalizados los expedientes. No todos. Los expedientes de liquidaciones de premios están todos digitalizados y en ese caso los que hacían liquidaciones podías seguir trabajando normalmente y pasarlos entre las distintas áreas que intervienen pero los expedientes papel son irremplazables.. Se que la idea es que todo sea digitalizado pero no es ahora y necesitas toda la planta de empleados que sepan y estén capacitados para esto

1- Lotería a partir de la pandemia y de la eficiencia que se vio en el organismo y la tecnología hizo alguna modificación en el presupuesto para ver de modificar eso?

2- Yo creo, como dije antes, que nadie estaba preparado para esta pandemia, y Loteria como organismo público o cualquier organismo público no siempre cuenta con los recursos para sostener una infraestructura armada como lo que se necesitó. Al principio de la pandemia por emergencia se hicieron estas compras pero como es una situación excepcional, si bien se puede planificar tener algún tipo de soporte para estas situaciones, la realidad es que no es una prioridad.

1- Vos pensas que la tecnificación que trajo la pandemia, a la Lotería en particular, no la influyo de ninguna manera? no hubo ningún cambio significativo?

2- No. Se levantaron las medidas y todo volvió a la normalidad. Por ahí algún que otro procedimiento, que demostró alguna que otra deficiencia durante la pandemia, se emprolijó un poco pero en general se vuelve al expediente papel.

1- Vos, a su vez, te manejas en el ámbito privado, vos pensas que los usuarios de las páginas que normalmente usas, pensas que se adaptaron?

2- Si. Yo creo que la pandemia afectó en mayor medida, o que generó mayores cambios en el ámbito privado más que en el público. Vi una mayor adaptación en los profesionales que en el ámbito público. Se agilizaron muchísimos procedimientos: las presentaciones, los reclamos, las consultas...al no poder hacerlo presencial...inclusive los bancos abrieron más canales.

Eso sí se agilizo muchísimo.

1- Como usuaria asidua de las páginas como Rentas o AFIP, que pensas de esas plataformas?

2- Que se renovaron totalmente, se crearon oficinas virtuales...pero en la parte privada se puede hacer, en lo público no, porque está muy arraigado el expediente papel y eso si que dificulta.

1- uno de los papers que leí hablan sobre las auditorías, yo sé que Lotería realiza auditorías a las agencias. ¿Qué hicieron en la pandemia?

2- Las auditorías que realiza la Lotería a las agencias es principalmente asistir al lugar, son visitas. Así que durante la pandemia estuvieron cercenadas. Precisamente porque los protocolos impedían estas visitas o la circulación en toda la provincia.

1- Si estas disposiciones se hubieran mantenido en el tiempo, como creen que hubieran resuelto esto?

2- Depende del grado porque cuando arrancó la pandemia no se podía circular en la calle, había que antes de las 20.00 estar adentro, parecía un estado de sitio. A medida que fue de alguna manera mayor circulación, se levantaron barreras y se podía circular por la calle...así que depende del grado.

1- Y vos, en la parte privada, ¿cómo te manejaste con tus clientes?

2- En forma virtual.

1- Todo en forma virtual?

2- Todo virtual todo se maneja de forma virtual...bajas, altas, compensaciones todo virtual. EL contribuyente hoy en día prácticamente no tiene que asistir a las oficinas para darse de alta un contribuyente. En lo absoluto. Están las app en los teléfonos. Hay un montón de controles...

Te comento algo más...cuando arrancó la pandemia en el Colegio de Contadores se comenzó con los Balances digitales...hoy en día tampoco hace falta ir a certificar cada, todo es virtual con firma digital y formato digital. Y todo esto es a partir de la pandemia.

1- O sea, desde lo público no ves grandes cambios pero desde lo privado ves grandes avances.

En el tercer bloque trato de observar y analizar si el perfil del/la contador/a, la generación o el género influyeron de alguna manera en esta adaptabilidad en tiempos de pandemia. ¿Qué pensas con respecto a eso?

2- No es por el género, pero la mujer es mucho más versátil, es resiliente la palabra?, busca reestructurarse, se amolda, se renueva...yo creo que a la mujer le costó menos...y a las generaciones más jóvenes menos aún...son las más tecnificadas con esto del internet y todo lo online es como que están más cancheros.

1- Vos decís que los chicos más jóvenes, los profesionales más jóvenes son los que mejor se adaptan. Y sobre conocimiento? Podrías poner un rango de edad en los que vos consideras más adaptables hoy en día?

2- Yo creo que hasta los 25 años no ejercen la actividad privada..de los que hoy están ejerciendo y se puedan adaptar a la nueva realidad...entre los 35 y los 50 años creo que ese rango es el mejor adaptado...a mi criterio..

1- ¿Ves un perfil en particular? Algo que te haga pensar “este profesional está más apto que otro”?

2- Los más jóvenes...los adultos no tanto.

1- O sea lo ves como algo generacional?

2- Si...

1- Ya terminando y para ir cerrando...te quedó algo que quieras comentar, algo que quieras agregar?

2- El tema de la administración pública y el tema del expediente papel es un tema a resolver...esto atrasa...eso sí agiliza, crearía un procedimiento virtual, daría continuidad al trámite...creo que eso es lo que habría que desarrollar...

1- Muchas gracias por participar...

2- De nada....

TESINA AGUSTINA KUEN - ENTREVISTA AGENTE MUNICIPALIDAD DE VIEDMA - 2022

### **AGENTE 1**

EDAD: 35 años

ESTUDIOS. Secundario C.E.M. 84 - VIEDMA

ORGANISMO: MUNICIPALIDAD DE VIEDMA

CARGO: JEFA DE DPTO. TASA DE LIMPIEZA Y CONSERVACION DE VIA PÚBLICA

Esta entrevista se realizó por medio de preguntas y respuestas a distancia debido a la poca disponibilidad horaria de la entrevistada por lo que el formato de entrevista es diferente al resto de las entrevistas.

Se hace un breve resumen del tema de la Tesina y de los bloques para poner a la entrevistada en tema y poder contextualizar sus respuestas

#### **BLOQUE A:**

**- ¿CUÁLES CONSIDERA SON LAS NORMATIVAS A NIVEL NACIONAL MÁS IMPORTANTE A PARTIR DE LA PANDEMIA? ¿Y SOBRE CUALES SE EXPIDIÓ EL ORGANISMO?**



Las normativas que considero más importantes son los primeros decretos, el decreto n° 297/2020 del Aislamiento Social y Preventivo y Obligatorio de fecha 19/03/2020 del cual luego se fueron realizando prórrogas, es la mejor decisión, de lo que venían escuchando y viendo en otros países pudieron prepararse más que nada en Buenos Aires que tiene muchos habitantes, de preparar los lugares para poder asistir a las personas.

El decreto 311/20 a las empresas prestadoras de servicios que no dispongan la suspensión o corte por mora o por falta de pago.

Todos los decretos que se aprobaron fueron importantes. Esto fue nuevo para todo el mundo y a medida que iban transcurriendo los días se iban aprobando los decretos a la necesidad y urgencias que aparecían.

### **¿Y SOBRE CUALES SE EXPIDIÓ EL ORGANISMO?**

En la Municipalidad de Viedma se adaptó a los decretos nacionales.

### **¿CUÁLES FUERON LAS MODIFICACIONES QUE SE DEBIERON REALIZAR SOBRE ESTAS NORMATIVAS? ¿Y HOY EN DÍA?**

En el área que estoy que es el Dpto. de Tasa de Limpieza y Conservación de la Vía Pública, se atiende al público y telefónicamente.

Al principio no podía asistir nadie a trabajar, luego nos llamaron para que asistan telefónicamente solamente a los Subsecretarios, Directores y Jefes de los diferentes departamentos (Decreto N° 203/20)

Y por último se comenzaron a sumar los empleados para comenzar atender al público pero no todos porque se permitía cierta cantidad de empleados. Nos íbamos turnando cada semana.

Hoy en día estamos todos atendiendo con barbijos y vidrios en cada mostrador, se puso a un policía en la puerta de entrada tomando la temperatura, colocando alcohol en las manos y dejando pasar cada 10 personas para que no haya aglomeración.

### **- ¿CUÁL ES LA NORMATIVA DEL ORGANISMO QUE CONSIDERA LA MÁS RELEVANTE EN PANDEMIA? ¿O LA QUE MAYOR IMPACTO TUVO? ¿QUÉ REGULARON? ¿HUBO AJUSTES?**

La Municipalidad de Viedma tiene muchas áreas de las cuales se han aprobado muchas ordenanzas de las cuales no estoy al tanto, yo te puedo contar sobre mi área del Dpto. Tasa de Limpieza y Conservación de la Vía Pública, que en la misma se liquida todos los meses para el cobro de la cuota de Tasa de Limpieza e Impuesto al Baldío que corresponde a la recolección de basura, barrido de las calles, etc. Cada dos meses a cada contribuyente se le imprime el recibo y es dejado en su domicilio, se reparte por barrio. En el mes de 04/2020 como no se podía circular, se cambió la fechas de vencimiento a los mes de 05 y 06/2020 dejando para el 10/07/2020 ya que lo mismo tenían vencimiento el 10 de cada mes y también se solicitó a Rentas de la Provincia del cual se trabaja anualmente informando los valores de los inmuebles (valor de tierra, valor de mejoras) los mail de los

contribuyentes para poder enviar los recibos por ese medio. De lo que respecta a mi área solo se modificaron esos meses los vencimientos pero el cobro de la tasa siempre estuvo.

**-CONSIDERA QUE DE TODA ESTA NORMATIVA ALGUNA LLEGÓ PARA QUEDARSE?**

En lo que respecta a mi área, nosotros seguimos cobrando mensualmente la Tasa de Limpieza, no hubo modificación. Se respeta el protocolo del uso de barbijo, uso del alcohol en gel, el aislamiento por contagio del Covid de una semana.

**BLOQUE B:**

**¿CÓMO ERA EL TEMA TECNOLÓGICO ANTES DE LA PANDEMIA?**

La Municipalidad de Viedma ofrece la página web donde cada contribuyente puede ingresar con su número de partida para poder visualizar la deuda y abonarla.

**- ¿EL ORGANISMO HA REALIZADO ADAPTACIONES, EN CUANTO A LA TECNOLOGÍA (TANTO SOFTWARE, HARDWARE, PÁGINA OFICIAL, ETC), A PARTIR DE LA PANDEMIA? ¿CUALES SON ESTAS MODIFICACIONES O QUÉ AJUSTES SE REALIZARON? ¿Y EN RELACIÓN A LA MODALIDAD DE TRABAJO?**

En la página web del Municipio, no estaba la opción de enviar por mail las boletas del cual se creo una solapa para que cada contribuyente pueda adherirse. Hoy en día se sigue informando esta opción, ya que por el momento se está trabajando en un proyecto de ordenanza para poder despapelizar.

A los empleados se los tuvo que capacitar en cuanto a la página web para que luego transmitan a cada contribuyente que se presentaba ya sea actualizar un recibo o realizar un convenio de pago por la deuda.

**-CONSIDERA QUE LOS Y LAS CONTADORES/AS, USUARIOS DE LA PLATAFORMA SE PUDIERON ADAPTAR?**

SI

**- ¿QUÉ EVALUACIÓN HACE DE ESTE PROCESO Y DE LOS RESULTADOS?**

Este proceso estuvo muy bueno porque lo que se logró es que no se imprimieran boletas, fue menos la impresión. Todavía se está trabajando porque la gente grande es la que no maneja mucho la tecnología. Como les comente en una de las preguntas anteriores se está trabajando en un proyecto de Ordenanza para poder despapelizar, eso es un gran avance.

**¿CUALES FUERON LAS CONSULTAS/RECLAMOS/DENUNCIAS POR PARTE DE LOS USUARIOS DE LA PLATAFORMA QUE SE RECIBIERON A PARTIR DE ESTOS CAMBIOS?**

Al principio como pedimos la información (mail) a Rentas de la Provincia, ellos tenían mail de inmuebles que los contribuyentes ya habían vendidos, así que algunos se acercaban y otros llamaban por teléfono reclamando que le habían llegados recibos que no eran de ellos del cual se procedía a la corrección. Otros se acercaban porque la boleta no le llegaba y era porque estaba con

la opción de que se envié por mail así que se le consultaba al contribuyente tratando de convencer si lo quería por mail o impreso.

**BLOQUE C:**

**- ¿VE ALGUNA RELACIÓN ENTRE LA ADAPTABILIDAD DE LA PLATAFORMA, LA NUEVA NORMATIVA Y ALGUNA UNA CARACTERÍSTICA PARTICULAR DEL USUARIO?**

La relación que encuentro es que todos tuvimos que aprender y tener paciencia a lo nuevo que nos enfrentaba y que a pesar de todo la mayoría pudo lograrlo.

**- ¿VE ALGUNA RELACIÓN ENTRE ADAPTABILIDAD DE LA PLATAFORMA, LA NUEVA REGULACIÓN Y LA GENERACIÓN DEL USUARIO?**

Cuando se aprueba un decreto, Ordenanza se debe trabajar y adaptar en la plataforma para luego poder transmitir a cada contribuyente.

**¿VE ALGUNA RELACIÓN ENTRE LA ADAPTABILIDAD DE LA PLATAFORMA, LA NUEVA NORMATIVA Y EL GÉNERO DEL USUARIO?**

En mi sector Dpto. de Tasa de Limpieza como se atiende al público todos tienen que estar capacitados para poder transmitir la nueva ordenanza o decreto al contribuyente. Configurado primero todo en la plataforma.

**¿ALGO QUE CONSIDERE IMPORTANTE AGREGAR?**

En mi opinión de lo que veo es que la Municipalidad de Viedma trata de brindar ayuda, se está armando un proyecto de Ordenanza para que se pueda sistematizar los trámites y que el contribuyente lo pueda hacer desde su casa, también el proyecto despapelizar, del cual los contribuyentes se tienen que adaptar. Hoy en día está todo sistematizado.

**¿ALGO QUE RECOMIENDA AGREGAR AL ESTUDIO?**

No.

TESINA AGUSTINA KUEN - ENTREVISTA AGENTE CONTADURÍA GENERAL - 2022

**AGENTE 1**

EDAD **56 años**

FORMACIÓN - LUGAR DE ESTUDIO

**UNS (Título de Contadora Pública Nacional)**

**UBA Especialista en Administración financiera del Sector Público**

ORGANISMO EN EL QUE TRABAJA- FUNCIÓN DENTRO DEL ORGANISMO

**Contaduría General de la Provincia – Área Coordinación Cuenta de Inversión**

TRES BLOQUES DE PREGUNTAS:

A) NORMATIVA (GENERAL Y DEL ORGANISMO EN PARTICULAR)

B) ORGANISMO - TECNOLOGÍAS Y PLATAFORMA

C) EL CONTADOR - PERFIL/GENERACIÓN/GÉNERO

- ¿CUÁLES CONSIDERA SON LAS NORMATIVAS A NIVEL NACIONAL MÁS IMPORTANTE A PARTIR DE LA PANDEMIA? Y SOBRE CUALES SE EXPIDIÓ EL ORGANISMO?

La Provincia había iniciado un camino hacia la despapelización y a la digitalización de los procesos, tales como la firma digital, antes de iniciada la pandemia. En ese marco, la Contaduría General dictó una resolución que cambió la forma de rendir cuenta de su gestión (Resol 271 de fecha 6 de Diciembre de 2016- Boletín Oficial N°. 5524 del 29/12/2016) que te adjunto.

Antes de la digitalización de la cuenta de inversión, los organismos debían presentar, en la Contaduría General en papel los formularios previstos (14 formularios para la Administración Central y 19 para descentralizados y Poderes), con copias y firmados por el titular. La Contaduría General necesitaba un equipo de agentes para el control de los formularios presentados, la recopilación y foliado de los mismos para luego enviar a la encuadernación de los tomos generados.

Con la digitalización se redujo el equipo de trabajo y el costo tanto para los organismos como para la Contaduría General.

Seguimos en contacto porque te voy a marcar el cambio sustancial en la forma en que se intervienen los expedientes por parte del área de control de esta contaduría. Así también te voy a contar lo que se logró a partir de la conectividad en la provincia, encarada por Altec para que las dependencias del interior de la provincia pudieran registrar en tiempo real.

-¿CUÁLES FUERON LAS MODIFICACIONES QUE SE DEBIERON REALIZAR SOBRE ESTAS NORMATIVAS? Y HOY EN DIA?

La ley de Administración Financiera Ley H N° 3186, en su artículo 75º, previó que la Administración Provincial debe entregar a la contaduría general de la provincia los estados contables de su gestión, esto conllevaba al consumo de un volumen importante de papeles.

Fue así que la provincia inicia un proceso de despapelización y a la digitalización de procesos tales como la firma digital, el expediente electrónico y el legajo electrónico.

El continuo avance de las tecnologías de la información permite entre otros aspectos positivos, la minimización del impacto ambiental, la optimización de los recursos materiales y humanos, la celeridad de los procesos y la mejora sustancial en la oportunidad, calidad y confiabilidad de la información.

..... todo esto está explicado en los considerandos de la Resolución N° 271/CG de fecha 06/12/2016 Boletín Oficial N° 271/16)

-¿CUÁL ES LA NORMATIVA DEL ORGANISMO QUE CONSIDERA LA MÁS RELEVANTE EN PANDEMIA? O LA QUE MAYOR IMPACTO TUVO?¿QUÉ REGULARON? HUBO AJUSTES?

La resolución mencionada anteriormente posibilita ahorrar recursos humanos en la Contaduría General, que antes era necesario para cumplir con los plazos legales.

La informatización de los procesos posibilitó, en época de pandemia, que los usuarios pudieran continuar con las tareas de generación de la información que luego se digitalizó.

-CONSIDERA QUE DE TODA ESTA NORMATIVA ALGUNA LLEGÓ PARA QUEDARSE?

Toda esa normativa vino para quedarse, no hay dudas.

-¿CÓMO ERA EL TEMA TECNOLÓGICO ANTES DE LA PANDEMIA?

La provincia siempre tuvo la tecnología para generar información de calidad.

El proceso de transformación de la gestión de los estados nacional provincial se inicia allá por el año 1995 aproximadamente, con la Ley N° 24.156 reforma del estado implementada en el gobierno de Dr. Menem por el Dr. Domingo Cavallo. en la provincia se implementó, en el año 1999, con la Ley H N° 3.186 de Administración Financiera

-EL ORGANISMO HA REALIZADO ADAPTACIONES, EN CUANTO A LA TECNOLOGÍA (TANTO SOFTWARE, HARDWARE, PÁGINA OFICIAL, ETC) A PARTIR DE LA PANDEMIA?

¿CUÁLES SON ESTAS MODIFICACIONES?

La tecnología estaba antes de la pandemia, pero no estaba aplicada en su máxima expresión, con la pandemia maximizamos su utilización. la empresa ALTEC tuvo un papel preponderante en esto ya que conectó a los usuarios en sus domicilios particulares.

Por otra parte, la evolución en el uso de los celulares posibilitó que los usuarios pudieran escanear actos administrativos, captar imágenes que luego enviaban por correo electrónico al resto del equipo y así evacuar con rapidez las dudas acerca de la registración.

En materia de control, la Contaduría General implementó la generación de una declaración jurada donde los usuarios dejaban evidencia de haber efectuado su control interno implementado dentro de su organismo.

El marco legal de esto es el manual de control interno gubernamental elaboradas por la Sindicatura General de la Nación basadas en el informe C.O.S.O. (Informe de difusión internacional).

Espero te haya servido....Saludos...