

Informe Anual de Proyecto (IAP)

Número y Título del Proyecto: ARG16/005, "Mejora de la capacidad de gestión del Ministerio de Finanza de la provincia de Córdoba como organismo rector de los procesos de innovación y gestión por medio de las TICs"

Fecha del Informe: 23/12/2019

Periodo cubierto por el informe: 01/01/2019 al 31/12/2019

Asociado en la Implementación: Ministerio de Finanzas de la provincia de Córdoba

Fecha de inicio del Proyecto: 15/11/2016

Fecha de finalización: 30/11/2021 (según prevé Revisión E)

1. DESEMPEÑO DEL PROYECTO: Grado de avance del producto/s con respecto a las metas anuales propuestas

Calificar la situación de cada indicador/meta de producto para el año bajo análisis y brindar en cada caso información detallada y precisa que respalde la respuesta dada. Si se desea, acompañar documentación de respaldo como anexo al presente informe.

(Nota: *completar teniendo en cuenta los indicadores/metadatos del Marco de Resultados de la última revisión disponible del Documento de Proyecto*).


Producto/s ¹	Indicadores del Producto ¹	Meta ¹ Anual planificada	Resultado ² anual alcanzado	Meta ³	Evidencia / Fuente de información / Comentarios
Producto 1	Indicador I - Número de servicios al ciudadano mejorados ○ Línea de Base : 13 servicios presenciales	Meta 2019: 13 servicios on line.	40 trámites on line	Alcanzada	La evidencia se encuentra en los trámites on line de IPJ (26 trámites on line), Registro Civil (208.000 actas on line), CIDI (cinco trámites nuevos on line) y verificación del automotor (un trámite on line). El número de trámites on line supera ampliamente lo previsto en el Plan de Monitoreo Anual.
	Indicador II - Número de usuarios que acceden a los servicios de atención informatizados ○ Línea de Base : 1.010.000 (CIDI), 1.300.000 sms y 3.120.000 mails	Meta 2019: 100% sobre la línea de base: 1.820.000 (CIDI), 2.300.000 sms y 5.600.000 mails.	2.400.000 de ciudadanos digitalizados (CIDI) entre los niveles 1 y 2. 3.327.000 sms y 5.184.000 mails entre enviados y recibidos en 2019.	Alcanzada	Ciudadanos Digitales registrados En 2019: 218.090 TOTAL: 1.885.104 Ciudadanos Digitales Nivel 2 En 2019: 50.802

¹ Complete con el Producto/s, Indicadores de producto y las Metas que hayan sido definidos para el año de referencia en la última versión del Documento de Proyecto (Marco de Resultados)

² Mencione el resultado concreto logrado por el indicador al final del año bajo análisis.

³ Seleccione la opción que corresponda según el resultado logrado en relación con la meta anual propuesta (si fue alcanzada totalmente, parcialmente o si no hubo avances). Incorpore evidencia para sustentar la respuesta.

TOTAL: 555.851						
Ciudadanos según rango etario						
Menores de 16 años 8%						
Entre 16 y 24 años 19%						
Entre 25 y 39 28%						
Entre 40 y 59 24%						
Mayores de 60 20%						
Notificaciones enviadas (Email y SMS) 2019: 4.412.491						
TOTAL: 29.711.295						
Cantidad de emails enviados:						
2019: 5.184.016						
TOTAL: 21.752.640						
Cantidad de SMS enviados						
2019: 3.327.377						
TOTAL: 12.057.365						


 Lic. OSVALDO GIORDANO
 DIRECTOR NACIONAL
 PROY. PNJD
 ARG./16/605

<p>Documentación asociada a Ciudadanos Digitales 2019: 1.067.421</p> <p>TOTAL: 3.445.560</p> <p>Centros de Constatación de Identidad "Cuenta verificada Nivel 2" activos 2019: 75 Total: 275</p>				<p>Indicador III - Grado de satisfacción de los usuarios de la Plataforma de Ciudadano Digital -- CIDI -</p> <ul style="list-style-type: none"> o Línea de Base : 30% 	
<p>Se terminará de diseñar la encuesta y se definirá su meta en el primer trimestre del 2019. Más allá de ello, hay algunas pruebas piloto, como por ejemplo el grado de satisfacción del funcionamiento del Registro Civil a través de la plataforma CIDI</p>	N/A	N/A	Metas a definir al momento de diseñar la encuesta.		



Argentina

2. LOGROS: ¿Qué factores contribuyeron al avance del producto/s?

➤

Durante 2019 se avanzó sustancialmente en cuanto a los objetivos del Proyecto, y en algunos casos se superó lo previsto en las metas anuales. El trabajo de los consultores, más el acompañamiento de la Unidad Ejecutora y PNUD, favorecieron el éxito del plan de tareas.

En cuanto a la promoción de la equidad de género, uno de los temas centrales abordados, no sólo el Proyecto trabaja decididamente (hay una acción específica que apunta a "empleo y equidad de género"), sino que el gobierno de la provincia de Córdoba lo tiene como una prioridad. De hecho se ha seguido implementando con éxito el programa de mediano y largo plazo conocido como Lideresas, con participación de expertas nacionales e internacionales.

Los logros alcanzados tienen una directa vinculación con los ciudadanos, agilizando sus trámites, reduciendo los tiempos de espera y eliminando algunas gestiones redundantes e innecesarias.

Se siguió trabajando en el día a día para sostener y mejorar los resultados

3. OBSTÁCULOS: ¿Qué factores dificultaron el logro de las metas?

➤

Uno de los inconvenientes más serios que siguió teniendo el Proyecto fue la volatilidad cambiaria, que modificó sustancialmente las expectativas, ya que las LPI puestas en marcha estaban nominadas en dólares. Se finalizó a lo largo de 2019 con la renegociación con algunas empresas, y con algunas rescisiones de común acuerdo, evitando cualquier perjuicio para el Proyecto.

También se siguió avanzando en el reordenamiento de algunos hitos previstos por las LPI, los cuales no guardaban relación con el ordenamiento previsto inicialmente; se utilizó un mejor criterio.

De todas maneras, esta situación no ha tenido impacto negativo en los beneficiarios de las acciones

4. CUESTIONES OPERATIVAS

➤

A lo largo del año el Proyecto tuvo una spot check (verificación puntual) la cual tuvo resultados muy buenos, sin ninguna recomendaciones, lo que fue comunicado tanto a PNUD como a la Dirección Nacional de Proyectos.

Lic. OSVALDO GIORDANO
DIRECTOR NACIONAL
PROY. PNUD
ARG./16/005

5. RIESGOS

➤

El Proyecto no tiene riesgos significativos en la actualidad. Sólo podrían surgir algunos inconvenientes en caso de que la situación económica del país sea aún más traumática y que siga la fuerte volatilidad cambiaria. Más allá de eso el Proyecto ha tomado las precauciones necesarias para que no se vea afectado, particularmente la garantía de que existen los fondos necesarios para las actividades previstas en 2020.

6. LECCIONES APRENDIDAS

➤

La lección aprendida es repetida, y está vinculada a que en un país con tanta inestabilidad cambiaria se hace difícil establecer compromisos en moneda extranjera. De todas maneras, y tratándose de LPI y de licitaciones competitivas con participación de empresas de primer nivel, no se encuentra otra manera de alcanzar los objetivos. La posibilidad de la negociación y la buena voluntad de las partes siempre han generado resultados muy buenos.

7. FORTALECIMIENTO DE CAPACIDAD INSTITUCIONAL

➤

La incorporación de TICs en áreas sensibles es indispensable en el fortalecimiento institucional. Mejora sustancialmente la vida de los habitantes de nuestra provincia, agiliza sus trámites, les ahorra tiempo y dinero. Es indispensable para que los ciudadanos vean positivamente la importancia de la gestión de la política pública. El proyecto está convencido que va por buen camino para alcanzar las metas propuestas

Informe Trimestral

El presente informe trimestral tiene por objetivo realizar un seguimiento del desempeño general del Proyecto en sus aspectos programáticos y operativos.

Será analizado en forma conjunta con el Informe Trimestral de Gastos (formulario FACE).

Con esta finalidad, el/la Director/a Nacional o Coordinador/a, con los aportes del equipo técnico, deberá informar acerca del grado de avance de las actividades críticas en relación con las metas planeadas y el nivel de ejecución en base al presupuesto.

Se detallarán los problemas encontrados, las medidas tomadas para su resolución y las necesidades de capacitación y/o asistencia técnica detectadas.

Número y Título del Proyecto: ARG16/005, "Mejora de la capacidad de gestión del Ministerio de Finanza de la provincia de Córdoba como organismo rector de los procesos de innovación y gestión por medio de las TICs"

Fecha del Informe: 01 de enero al 31 de marzo de 2019

Asociado en la Implementación: Ministerio de Finanzas de la provincia de Córdoba

Periodo del Informe:

Año del proyecto	Trimestre			
	1°	2°	3°	4°
	X			


 Lic. OSVALDO JORDANO
 DIRECTOR NACIONAL
 PROY. PNUD
 ARG./16/005

1. Avance de las actividades planificadas por el proyecto

Complete la información respecto del estatus de las actividades, respaldada con evidencia. Tenga en cuenta el presupuesto asignado para cada actividad y el gasto acumulado efectivamente realizado a la fecha (en USD y en porcentaje).

Productos ¹	Actividades/Acciones planificadas ¹	Indicadores ¹	Meta ¹	Estatus de la Meta a la fecha ²	Valor Alcanzado de la Meta	Evidencia (respalde con información concreta el estatus indicado)	Presupuesto en US\$ anual ³	Gasto en US\$ (acumulado o a la fecha) ⁴	% (acumulado o a la fecha) ⁴
Capacidad de Gestión del Ministerio de Finanzas para la prestación de servicios al ciudadano optimizada	1: Informatizar y modernizar tecnológicamente de áreas sensibles en cuanto a tiempo y seguridad del gobierno de la provincia de Córdoba	Indicador 1: Cantidad de trámites on line (Dirección de Inspección de Personas Jurídicas) Línea de base: 40 trámites presenciales (demora entre 5 y 9 meses).	Meta 2019: 22 trámites on line (eliminación 22 trámites presenciales)	Alcanzada	26	Se realizaron simplificación de trámites, reingeniería de procesos y se desarrolló sistema de gestión interna y portal web para trámites on line, que están en producción y funcionando, sobre las siguientes gestiones: Existen 26 servicios on line: Reserva de Denominación Sociedades Prórroga de Reserva de Denominación Sociedades Constitución Sociedad Anónima con modelo IPJ Constitución Sociedad Anónima con modelo IPJ y objeto plural Constitución Sociedad Anónima con estatuto libre	US\$ 20.998.729	US\$ 15.099.723	71.91%

¹ Complete con el Producto/s, Actividades/Acciones, Indicadores de actividad y Metas que hayan sido definidos en el Plan/Marco de Monitoreo de la última versión del Documento de Proyecto.

² Seleccione la opción que corresponda según el avance logrado por la actividad en el trimestre bajo análisis (si ya ha sido alcanzada, si se espera alcanzar o no se alcanzará). Incorpore evidencia para sustentar la respuesta.

³ Complete con el presupuesto anual de la actividad de referencia, según fue definido en el Plan de Trabajo Plurianual del Documento de Proyecto (última versión).

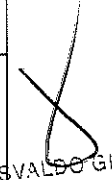
⁴ Indique el gasto acumulado en dólares registrado a la fecha por la actividad de referencia y el porcentaje que dicho gasto representa, en relación al presupuesto anual aprobado.

<p>Obtención de CUIT automático para SAS con instrumento modelo IPJ Constitución Sociedad por Acción Simplificada Asamblea Sociedad Anónima Expediente Digital para asambleas de SAS Expediente Digital para asambleas SA Subsanaar Expediente Digital Informe de Sociedades Libros Digitales S.A.S. Contrato de Fideicomiso Reserva de Denominación Civiles Prórroga de Reserva de Denominación Civiles Denominación Civiles Solicitud de Certificado Único Civiles Reserva de Denominación Fundaciones Prórroga de Reserva de Denominación Fundaciones Denominación Fundaciones Solicitud de Certificado Único Fundaciones Integración de capital Sociedades Protocolo Digital Libros digitales SRL Libros Digitales Civiles Libros Digitales Fundaciones</p>						

		<p>Fiscal, Fiscalía Tributaria Adjunta.</p>		<p>Se espera alcanzar</p>	<p>ma de Gestión de Trámites. Se trata de un sistema CRM (por su sigla en inglés Citizen Relationship Management) de Microsoft Dynamics, que automatiza la recepción, asignación y resolución de todos los trámites ingresados a través de los múltiples canales de atención.</p> <p>Se observa que en 2018 el 90% de los trámites registrales iniciados se terminaron en promedio</p>	<p>todas sus oficinas) se estima que ingresan unos 140 mil trámites por mes (consultas, registros, reclamos, requerimientos, etc.). Esto equivale a unos tres trámites por minuto, que en horarios picos llega a uno cada 6 segundos.</p> <p>Con el método y las herramientas tradicionales de atención era imposible dar una respuesta de razonable calidad a los ciudadanos más allá de la gran inversión de recursos físicos y humanos que se venían haciendo. Esto tiene asociado insatisfacción y quejas y exagerados costos administrativos para el Estado.</p>
	<p>Alcanzado</p>	<p>Registro de la Propiedad</p>				

Lic. OSVALDO GIORDANO
 DIRECTOR NACIONAL
 PROJ. PNUD
 ARG./16/005

		<p>Indicador 4: Cantidad de días que tarda el circuito de firmas</p>	<p>Meta 2019: 10 días</p>	<p>registrales el 62% son notariales que se iniciaron vía web prácticamente sin demora, mientras que el 35% se inició presencialmente y conllevaron una demora de 4 días en promedio observándose una disminución de 2 días respecto al año anterior por esta vía (se acompaña anexo)</p>	<p>Se agregaron 15 trámites más con firma digital, que comprenden el proceso de notificaciones electrónicas que reducen en 12 días en promedio las tramitaciones, en los siguientes ministerios: Finanzas, Educación (3 trámites), Transporte (2 trámites), Secretaría General (Personal, 9 trámites)</p>
--	--	---	----------------------------------	---	---


 Lic. OSVALDO GIORDANO
 DIRECTOR NACIONAL
 PROY. PNUD
 ARG./16/G05

	plataforma principal dispone provincia.	<p>Indicador 2: Reducción de demora en el acceso al sistema</p> <p>Línea de base: 9 segundos de demora en procesos (funciona sólo en explorer 6)</p>	3 segundos por proceso de registro (reducción 67%). (meta se mantiene en cada año)	Alcanzada	3 segundos	<p>su cuenta de CIDI para que pueda utilizarla la cantidad de veces que lo necesite, sin tener que pedir nuevamente la misma copia. En ninguno de los casos, se realizará un trámite presencial. Los documentos tendrán la vigencia que dicta la ley.</p> <p>Mensaje de Cortesía y disponibilidad de actas de manera automática</p> <p>Envío de salutations al ciudadano en casos de nacimiento y matrimonio.</p> <p>Disponibilidad automática de una copia digital del acto público en la cuenta de CIDI evitando la petición por parte del ciudadano y facilitando el acceso a la información personal que el estado posee del ciudadano</p>		
--	---	--	---	-----------	------------	--	--	--

<p>optimizada el desarrollo de servicios al ciudadano optimizados</p>	<p>derechos sociales y económicos de los ciudadanos.</p>	<p>Indicador 3: % de acceso de información de planes y/o servicios Línea de base: sin información on line.</p>	<p>Meta 2019: 40%</p>	<p>Alcanzada</p>	<p>Se finalizó con el padrón de los programas sociales</p>	<p>Programas sociales: se finalizó el padrón de beneficiarios, con 45 programas incorporados, correspondientes a 783.389 beneficiarios. En este sentido se desarrollaron integralmente 5 sistemas (Tarifa Solidaria, Tarjeta Social, Vida Digna, Salas Cunas, y Córdoba con Ellas), dado que no contaban con sistema de gestión alguno. La elaboración del padrón hizo surgir la necesidad de sistematizarlo. Informatizar la tarifa solidaria. Se hace indispensable rediseñar y mejorar los procesos de gestión del Programa Tarifa Solidaria a fin de optimizar los tiempos de respuesta al ciudadano que enfrenta una problemática compleja y que requiere soluciones inmediatas. Todo ello es determinante para</p>		
---	--	--	----------------------------------	------------------	--	--	--	--



<p>lograr la mejora en los servicios de información que necesita tener la Dirección General de Programas Especiales</p> <p>Se está desarrollando sistemas transaccionales para Tarifa Solidaria, Tarjeta Social, y Programa Vida Digna, con el objeto de optimizar los tiempos de respuesta y asegurar el cumplimiento de los requisitos para acceder a los programas, teniendo una trazabilidad de los beneficios y beneficiarios.</p> <p>En los tres sistemas se implementaron funcionalidades básicas (60% del total de funcionalidades).</p> <p>SE realizó un relevamiento completo del funcionamiento y legislación de los programas, el análisis funcional del 100%, que incluye un sistema de gestión interno, que comienza con la solicitud aprobada y finaliza con todas las validaciones internas y el pago de cada beneficio, más una</p>						
--	--	--	--	--	--	--

Lic. OSVALDO JORDANI
DIRECTOR NACIONAL
PROY. PNUD
ARG./16/005

<p>gestión interna de los mismos y la obtención de indicadores y estadísticas por rubro de comercio o prestadora de servicios. Al mismo tiempo, se pretende obtener mediante la aplicación un diálogo más fluido con las empresas a través de las diferentes opciones de comunicaciones que provee la plataforma de ciudadano digital.</p> <p>Se finalizó el análisis funcional del sistema y una propuesta de procesos internos optimizados. El desarrollo se comenzará cuando el organismo ajuste sus procesos internos a la propuesta. (próximo trimestre)</p> <p>Promover el empleo y la equidad de género. La utilización más intensiva de las tecnologías que hoy brinda la informática y las comunicaciones, representan un simplificación para que el gobierno trabaje eficazmente en este campo; son herramientas indispensables</p>						
---	--	--	--	--	--	--

Lic. OSVALDO BORDANO
 DIRECTOR NACIONAL
 PROY. PNUD
 ARG./16/003

					<p>incluye docentes, alumnos, administración de las salas, trazabilidad de la evolución del niño. Además, está desarrollado en un 90% el sistema de gestión on line de planes de empleo (Plan Primer Paso, Primer Paso Aprendiz, Pila</p>				<p>Indicador 4: Grado de implementación del servicio. Línea de base: 0 (sin servicio para concentrar datos de todas las estaciones meteorológicas y cámaras. Sin sistema de alarma</p>	<p>Meta 2019: +75% LB</p>	<p>Tecnificación completa de las Estaciones Meteorológicas</p>	<p>No alcanzada</p>	<p>Tecnificar las Estaciones Meteorológicas y cámaras de observación de nubes a los efectos de contar con datos estandarizados, organizados y en tiempo real, más la visualización de paneles de alertas con sistema de envío de mensajes. Esto evitará un impacto muy inferior de los fenómenos ambientales en la vida y la propiedad de los</p>
--	--	--	--	--	---	--	--	--	--	--------------------------------------	--	---------------------	---

Lic. OSVALDO GIORDANO
DIRECTOR NACIONAL
PROY. PNUD
ARG./16/005



UN
DP

Argentina

automática y aviso a fuerzas de seguridad y defensa civil)		<p>ciudadanos</p> <p>Desarrollo de administrador de contenidos para la carga de datos y gestión de sistema por parte directa de Defensa Civil. Anteriormente la carga, modificación y alta de las estaciones meteorológicas, más la asociación a cuencas y posibles localidades afectadas, se realizaba de forma manual. Esto provocaba que ante algún pequeño cambio deba intervenir el área de sistemas, además que imposibilita agregar funcionalidades que son necesarias para un correcto funcionamiento de las alertas y de las visualizaciones que requiere Defensa Civil.</p> <p>Acceso temporario a usuarios de fuerzas de seguridad de áreas que estén en zona de riesgo Esta funcionalidad permite brindar acceso por un período acotado a las personas asignadas por el protocolo de una localidad afectada por una emergencia. Permite a los responsables locales obtener información en tiempo real para la toma de decisiones.</p>		
--	--	---	--	--



<p>Capacidad de Gestión del Ministerio de Finanzas para la prestación de servicios al ciudadano optimizada</p>	<p>Actividad Nº 4</p>	<p>Unidad Ejecutora consolidada</p>		<p>US\$ 603.271 US\$ 114.197 ejecutado, 18.91%</p>	
--	-----------------------	-------------------------------------	--	--	--

Lic. OSVALDO GIORDANO
DIRECTOR NACIONAL
PROY. PNUD
ARG./16/005

2. ¿Qué obstáculos encontraron durante el desarrollo de las actividades?

- Registre aquellos problemas que hayan dificultado el desarrollo de las actividades de acuerdo a lo planificado, si corresponde.
- Mencione asimismo las demoras o dificultades en la ejecución presupuestaria, si corresponde.

Tal como se planteó en informes anteriores, uno de los inconvenientes más serios que tuvo el Proyecto fue la volatilidad cambiaria, que modificó sustancialmente las expectativas, ya que las LPI que tiene el Proyecto están nominadas en dólares. Más allá de eso, no se visualizan problemas importantes y el Proyecto sigue avanzando para alcanzar sus metas.

3. Acciones a seguir

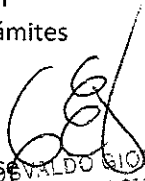
- Describa las principales medidas adoptadas para hacer frente a las dificultades arriba mencionadas, el responsable y las fechas previstas de implementación, si corresponde. Procure establecer potenciales líneas de cooperación entre el PNUD y el Proyecto para fortalecer el avance hacia el logro de las actividades y productos definidos.
- Pueden proponerse áreas o temas para organizar actividades de capacitación y/o asistencia técnica para optimizar el desempeño del proyecto, tanto en sus aspectos programáticos como operativos.

- Se sigue trabajando en contacto directo con el Ministerio de Salud de la provincia de Córdoba, con el objetivo de acompañar la implementación de la Historia Clínica Digital, cual es uno de los grandes desafíos del Proyecto de cara a 2019.
- Trabajar con la importante colaboración de PNUD. En ese sentido se siguen realizando consultas telefónicas y personales de manera permanente.
- Mejorar los porcentajes de ejecución presupuestarios.
- Consolidar el trabajo de la Unidad Ejecutora

ANEXO 1

Nuevo Sistema de Gestión de Trámites en Rentas

- Uno de los principales desafíos que enfrenta Rentas es el procesamiento de la enorme cantidad de trámites que ingresan diariamente. Sumando todos los canales de atención (web, redes sociales, el centro de contacto 0800 y de manera presencial en todas sus oficinas) se estima que ingresan unos 140 mil trámites por mes (consultas, registros, reclamos, requerimientos, etc.). Esto equivale a unos tres trámites por minuto, que en horarios picos llega a uno cada 6 segundos.
- Con el método y las herramientas tradicionales de atención era imposible dar una respuesta de razonable calidad a los ciudadanos más allá de la gran inversión de recursos físicos y humanos que se venían haciendo. Esto tiene asociado insatisfacción y quejas y exagerados costos administrativos para el Estado.


LIC. SEVALDO GIORDANO
DIRECTOR NACIONAL
PROY. PNUD
ARG./16/005



Argentina

- Luego de casi un año de desarrollo, el 1 de abril se puso en funcionamiento un nuevo **Sistema de Gestión de Trámites**. Se trata de un sistema CRM (por su sigla en inglés Citizen Relationship Management) de Microsoft Dinamycs, que automatiza la recepción, asignación y resolución de todos los trámites ingresados a través de los múltiples canales de atención.

Las principales ventajas son:

Cada trámite que ingresa tiene un único referente que se hace cargo desde el inicio hasta el fin del requerimiento. Se simplifican los procesos y no se permite el pase entre empleados.

El trámite se procesa 100% de manera digital. En ninguna instancia se usa documentación en papel.

El trámite se asigna automáticamente al empleado que tenga disponibilidad de tiempo (el sistema permite que, por ejemplo, un trámite que ingresa en Villa Dolores sea asignado a un empleado de Río Cuarto aprovechando a pleno la disponibilidad de personal).

La herramienta incorpora paneles de información que permiten:

- Controlar los tiempos de resolución de cada trámite.
- Monitorear el desempeño de cada empleado.
- Contar con el stock de trámites, su distribución por oficina, canal de ingreso y su referente, en línea.
- Tomar acciones inmediatas para optimizar la distribución informática de los recursos asignados a la gestión de trámites.
- Agilizar y organizar el tiempo operativo de cada empleado.

Preparado por: Héctor Daniel Gattás

Fecha: 30 de abril de 2019