

**EI ROL DE LAS TICS EN LA GESTIÓN RESPONSABLE DEL ESTADO ORIENTADA A
LA SUSTENTABILIDAD.**

**PRIMER REPORTE DE SUSTENTABILIDAD VALIDADO POR EL GLOBAL REPORTING INICIATIVE (GRI) DE UN
ORGANISMO PUBLICO ARGENTINO.**

EDUARDO JESUS GAUNA

ejgauna@yahoo.com.ar

Facultad de Ciencias Económicas Universidad Nacional de Córdoba

Area temática: Investigación

**Palabras claves: gestión sustentable, responsabilidad social, GRI, Ministerio de
Finanzas, Gobierno de la Provincia de Córdoba.**

RESUMEN

El Ministerio de Finanzas de la Provincia de Córdoba ha sido el primer organismo público de la República Argentina y segundo en Latinoamérica en presentar un Informe de Sustentabilidad validado por el Global Reporting Initiative (GRI). Para su elaboración se siguieron los lineamientos de la Guía G3 y del suplemento piloto para el Sector Público del GRI.

Desde el enfoque de la *responsabilidad social* se refleja la voluntad de las organizaciones de incorporar consideraciones sociales, ambientales y a su proceso de toma de decisiones y de rendir cuentas por los impactos de las mismas.

La adopción de una gestión sustentable implicó cambios, transformaciones en todos los sistemas: el decisorio, el de procesos, el de organización y en el sistema de información.

Sin analizar el entramado de acciones que el equipo del Ministerio de Finanzas ha venido realizando en la última década para comprender el camino hacia una organización eco-eficiente, plasmado ahora en el citado Reporte (disponible en www.cba.gov.ar), este trabajo repasará una serie de proyectos y diversas acciones relacionadas con el uso de la tecnología de información y el sistema de información con el objetivo de medir y disminuir la huella ambiental, incrementar la transparencia en la gestión pública y fortalecer el vínculo con el ciudadano.

INTRODUCCION

Comenzaremos planteando ¿Qué es la responsabilidad social? y ¿Qué es gestionar en forma sustentable?.

Según el Informe de la Comisión Brundtland responsabilidad social es *“Satisfacer las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de satisfacer las necesidades del futuro”* (Naciones Unidas, 1987).

Desde el enfoque de la Responsabilidad Social se refleja la voluntad de las organizaciones de incorporar consideraciones sociales, ambientales y a su proceso de toma de decisiones y de rendir cuentas por los impactos de las mismas.

Haciendo un poco de historia, en 1999 se emprendieron a nivel provincial distintas reformas de Estado. Dos de ellas se expresan en las normativas sancionadas en marzo del año 2000, “Carta al ciudadano” (Ley 8.835) y “Modernización del Estado” (Ley 8.836).

En ambas se establece que el Estado Provincial adoptará los principios de reingeniería con la finalidad de alcanzar los siguientes objetivos:

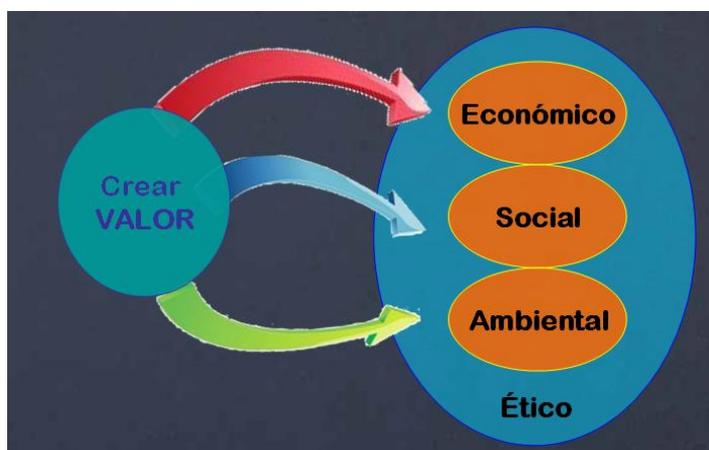
- a. *“Asegurar la plena vigencia de los derechos y garantías reconocidos en las Constituciones de la Nación y de la Provincia, como así también en las Leyes que reglamenten su ejercicio.*
- b. *Observar un desempeño solidario, eficiente y de servicio de la función estatal en todos los aspectos de su actividad.*
- c. *Promover y asegurar la participación y los controles ciudadanos, la iniciativa privada, la información amplia y oportuna, la transparencia de la gestión pública, la constante rendición de cuentas y la plena responsabilidad de los funcionarios.*
- d. *Garantizar la calidad de las prestaciones y servicios a su cargo o de aquéllos que estén sujetos a su control”.*

Previo a estas reformas, en octubre de 1999 se sancionó la Ley 8.803 de acceso al conocimiento de los Actos del Estado. Estas normativas darían los lineamientos para impulsar la gestión tendiente a la transparentar los actos de Gobierno.

El Ministerio de Finanzas de la Provincia de Córdoba ha sido el primer organismo público de la República Argentina y segundo en Latinoamérica en presentar un Informe de Sustentabilidad validado por el Global Reporting Initiative (GRI). Para su elaboración se siguieron los lineamientos de la Guía G3 y del suplemento piloto para el Sector Público del GRI.

La adopción de una gestión sustentable implicó cambios, transformaciones en todos los

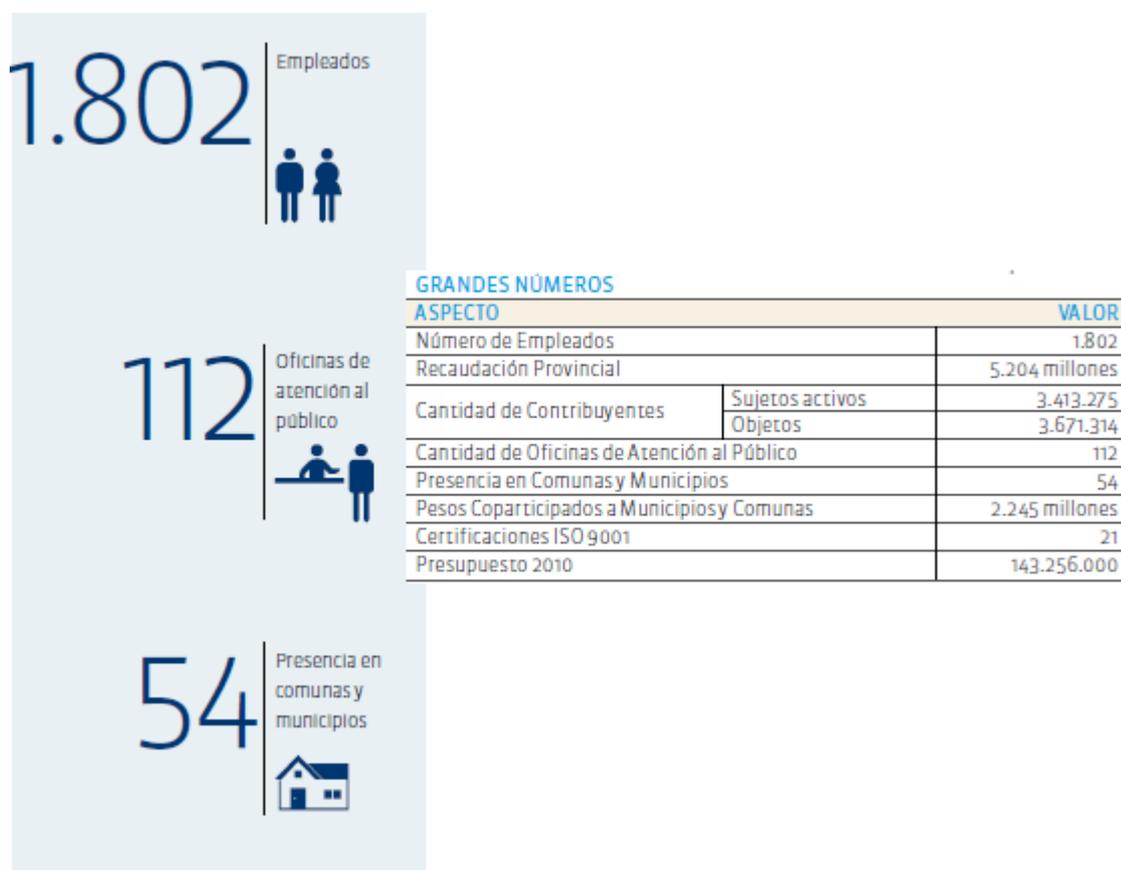
sistemas: el decisorio, el de procesos, el de organización y en el sistema de información. El paradigma de RESPONSABILIDAD SOCIAL nos indica que no basta medir los resultados económicos, sino también los sociales, ambientales y éticos.



Este trabajo repasará una serie de proyectos y diversas acciones relacionadas con el uso de Tecnología de Información y el sistema de información en el marco del proceso de implantación de un **modelo de gestión sustentable** con el objetivo de medir y disminuir la huella ambiental, incrementar la transparencia en la gestión pública y fortalecer el vínculo con el ciudadano.

LA ORGANIZACIÓN

En el Ministerio de Finanzas trabajan diariamente 1802 personas en 112 oficinas descentralizadas de atención público y 54 comunas y municipios, administra más de 3 millones de contribuyentes, cuenta con un parque de 1870 equipos de computación. Conforman el Ministerio Contaduría General, Tesorería General y Crédito Público, Dirección de Presupuesto e Inversión Pública, Dirección General de Rentas, Dirección de Catastro, Registro General, Policía Fiscal y Fiscalía Tributaria (procuradores fiscales)



Fuente: Reporte de Sustentabilidad 2010. Ministerio de Finanzas, Gobierno de la Provincia de Córdoba.
www.cba.gov.ar

A continuación se describen un conjunto de acciones relacionadas con el uso de tecnología de información y el sistema de información con el objetivo de medir y disminuir la huella ambiental, incrementar la transparencia en la gestión pública y fortalecer el vínculo con el ciudadano. El abordaje de la temática se hará bajo los siguientes títulos: *Transparencia y Visibilidad; Sistemas centrados en los Procesos; Inclusión: Diversidad, Organización y Tecnología; y Huella Ambiental*

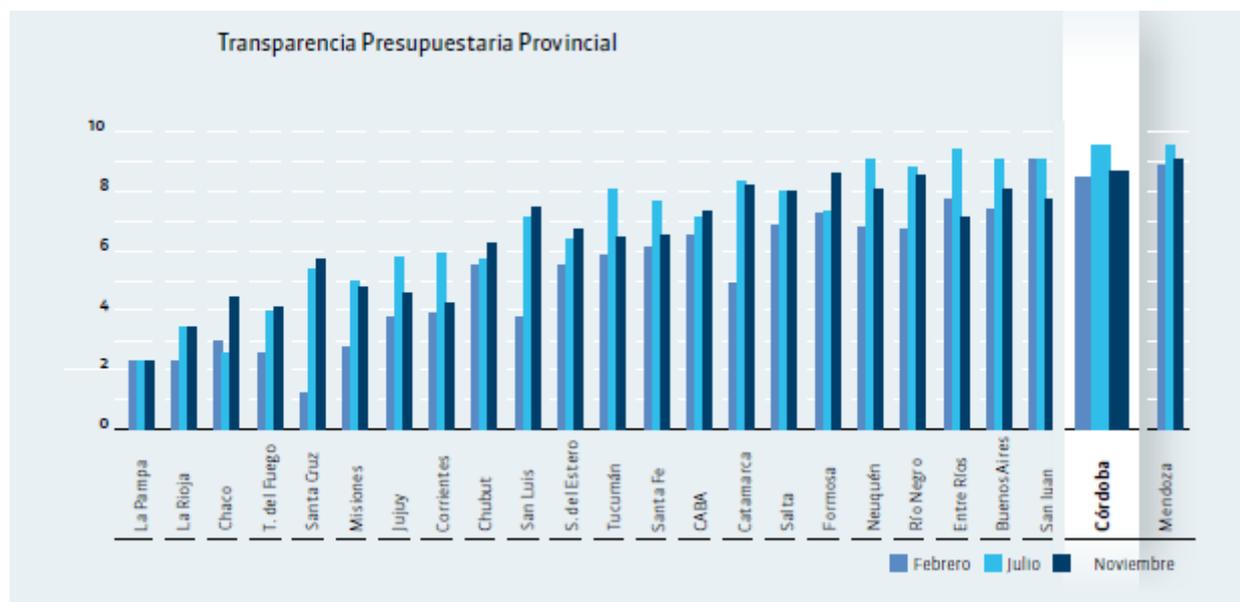
TRANSPARENCIA Y VISIBILIDAD

Portal de transparencia y SUAF

El paradigma de responsabilidad social indica que no basta medir los resultados económicos, sino también los sociales, ambientales y éticos.

La transparencia y visibilidad fortalece la ética. La provincia de Córdoba ha llegado a ocupar el primer lugar en transparencia o visibilidad. Así lo indican el Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento (CIPPEC) donde la

Provincia ocupa el primer lugar en el INDICE GENERAL DE TRANSPARENCIA PRESUPUESTARIA y el Instituto Argentino de Análisis Fiscal (IARAF) la ubicó primera en Visibilidad Fiscal. El siguiente gráfico muestra la posición de Córdoba en relación con el resto de las provincias argentinas.



Fuente: Reporte de Sustentabilidad 2010. Ministerio de Finanzas, Gobierno de la Provincia de Córdoba.
www.cba.gov.ar

Estos logros devienen de la correcta utilización de nuevas tecnología y el uso de Internet. En el portal www.cba.gov.ar, se mantiene publicada la información financiera y los indicadores que indica la Ley de Responsabilidad Fiscal, entre otros. La siguiente tabla muestra la periodicidad de la publicación de los diferentes indicadores en el sitio web y la correspondencia con la Ley de Responsabilidad Fiscal.

TRANSPARENCIA

INFORMACIÓN	LEY DE RESPONSABILIDAD FISCAL	PÁGINA WEB OFICIAL	
		PUBLICADA	PERIODICIDAD
Gasto en Infraestructura Social Básica y/o Financiado por organismos Internacionales de Crédito	x	x	Trimestral
Gasto por Finalidad y Objeto de la Administración Pública No Financiera	x	x	Trimestral
Esquema Ahorro Inversión Financiamiento de la Administración Pública No Financiera	x	x	Trimestral
Stock de Deuda de la Administración Pública No Financiera	x	x	Trimestral
Deuda por Plazos	x	x	Anual
Planta de Personal Ocupado del Sector Público No Financiero	x	x	Semestral
Indicadores de Gestión	x	x	Anual
Gasto Tributario	x	x	Anual
Recaudación Tributaria	x	x	Mensual
Escala Salarial	x	x	Trimestral
Avales y Garantías	x	x	Anual
Perfiles de Vencimiento de la Deuda Pública	x	x	Anual
Ejecuciones Presupuestarias	x	x	Trimestral
Presupuesto de la Administración Pública	x	x	Anual
Presupuestos Plurianuales de la Administración Pública	x	x	Anual
Ejecución Presupuestaria hasta nivel de comprobante	-	x	Semanal
Pasajes, Viáticos y Movilidad hasta nivel de comprobante	-	x	Semanal
Ayudas No Reintegrables hasta nivel de comprobante	-	x	Semanal
Sueldo Bruto, retenciones personales y aportes patronales de los agentes del Personal Superior	-	x	Mensual
Pagos a Proveedores	-	x	Semanal

Fuente: Reporte de Sustentabilidad 2010. Ministerio de Finanzas, Gobierno de la Provincia de Córdoba.
www.cba.gov.ar

Ahora bien lo realmente innovador fue el desarrollo e implementación del primer **portal de transparencia** del país. La decisión de profundizar los cambios en materia de transparencia surgen de conocer las experiencias de Utah y Minnessota, referentes de mayor nivel de transparencia en Estados Unidos.

El desarrollo fue realizado por personal del Ministerio utilizando herramienta para el desarrollo **.NET**, [framework](#) de [Microsoft](#) que permitió de manera rápida y económica desarrollar la aplicación, los datos son gestionados por ORACLE en servidores del supercentro del Gobierno de la Provincia.



Portal de Transparencia. En este sitio se encuentra disponible información sobre los más variados tópicos relacionados a la Gestión Gubernamental

El portal de transparencia permite consultar información de ejecución presupuestaria hasta nivel de comprobante, y tiene previsto mostrar el documento fuente digital. Además, permite consultas al ciudadano ya parametrizadas, como por ejemplo, ¿quién recibió subsidios?, ¿Cuánto se pago de viáticos a un empleado?, ¿Cuál es el sueldo bruto de un determinado cargo jerárquico?.

El tiempo de desarrollo para la primera versión fue de tan solo sólo cuatro meses, pero es el corolario de varios años de desarrollo del Sistema Unico Administración Financiera (SUAF) desarrollado con la misma tecnología y que registra todas las transacciones asegurando la trazabilidad de las mismas. La aplicación incluye un catálogo único de bienes, un registro único de beneficiarios de pago, la registración se basa en comprobantes y no en documentos contables. Sin este sistema el portal hubiese sido un objetivo difícil de alcanzar.

El sistema SUAF fue implementado en forma BIG BANG o directa en el mes de enero de 2010. Desde ese ejercicio la administración central y todos los servicios administrativos de los diferentes Ministerios utilizan el sistema.

Su implementación constituyó un avance en el eficiente uso del papel. Existen variadas operaciones que ya no requieren la impresión de comprobantes; otras se realizan en una sola hoja tanto el documentos como la copia, ya que se reduce su tamaño y se imprime en forma apaisada, utilizando de hojas A5. Además, las aplicaciones registran la cantidad y tipo de impresión utilizada por cada usuario. Todo el papel utilizado cuenta con la certificación FSC asegurando que el mismo proviene de fuentes responsables de acuerdo a los estándares del Forest Steward Ship Council.

Base de Conocimiento Compartida

En la constante búsqueda de la mejora en la transparencia, todas las reparticiones que dependen funcionalmente del Ministerio de Finanzas han ordenado y simplificado sus normas. Así, 1304 resoluciones se transformaron en una, en el caso de la Dirección General de Rentas y, a lo largo de 8 años, la normativa de todas las reparticiones del Ministerio: Contaduría General, Tesorería, Presupuesto, Dirección de Rentas, Dirección de Catastro y Registro General, cuentan con sus normativas simplificadas, actualizadas y accesibles. Esto mejora la relación con el ciudadano, evitando extraños vericuetos legales. La forma de lograr la accesibilidad de este conocimiento fue utilizando el portal web www.cba.gov.ar

Los procesos de certificaciones de calidad y las simplificaciones normativas generan información que debe estar disponible y de fácil actualización por parte de los empleados y funcionarios. Mantener la información en carpetas compartidas y otras herramientas utilizadas a lo largo del tiempo, dieron paso a la **Base de Conocimiento Compartido**, administrada por un software específico que brinda la solución tecnológica.

Las diferentes **revistas o medios de comunicación interna** también se transformaron a formato electrónico pero sin perder el estilo y periodicidad de las publicaciones.

SISTEMAS CENTRADOS EN LOS PROCESOS. CERTIFICACIONES DE CALIDAD

Contar con procesos y procedimientos escritos permiten mejorar en forma continua y forjar organizaciones más inteligentes. La certificación de calidad ISO 9000 de gran parte de los procesos conforman una excelente herramienta de gestión. Los sistemas de información acompañan el proceso simplificando, automatizando tareas.

El nuevo paradigma ha permitido que tarea que no agregue valor económico, social, ambiental y/o ético sea eliminada o transformada

INCLUSIÓN: DIVERSIDAD, ORGANIZACIÓN Y TECNOLOGÍA.

El proceso de **inclusión** de personas con capacidades diferentes es otro de los temas centrales en una gestión sustentable. Con sólo construir rampas no alcanza. Actualmente personas no videntes operan centrales telefónicas, jóvenes con síndrome de down están trabajando en tareas rutinarias apoyados por un sistema informático especial. La incorporación de personas que conviven con el silencio absoluto (sordo mudo) son desafíos organizacionales dignos de destacar.

La inclusión verdadera implica cambios en procesos y en los sistemas de apoyo. El sistema de cobranza de administración de multas ha incorporado procesos adecuados para lograr un alto rendimiento de jóvenes con capacidades diferentes.

LA HUELLA AMBIENTAL

Convencidos de que nuestra tierra no es propia sino que la tomamos prestadas de las generaciones futuras, se debe comenzar a medir con parámetros específicos y tomar

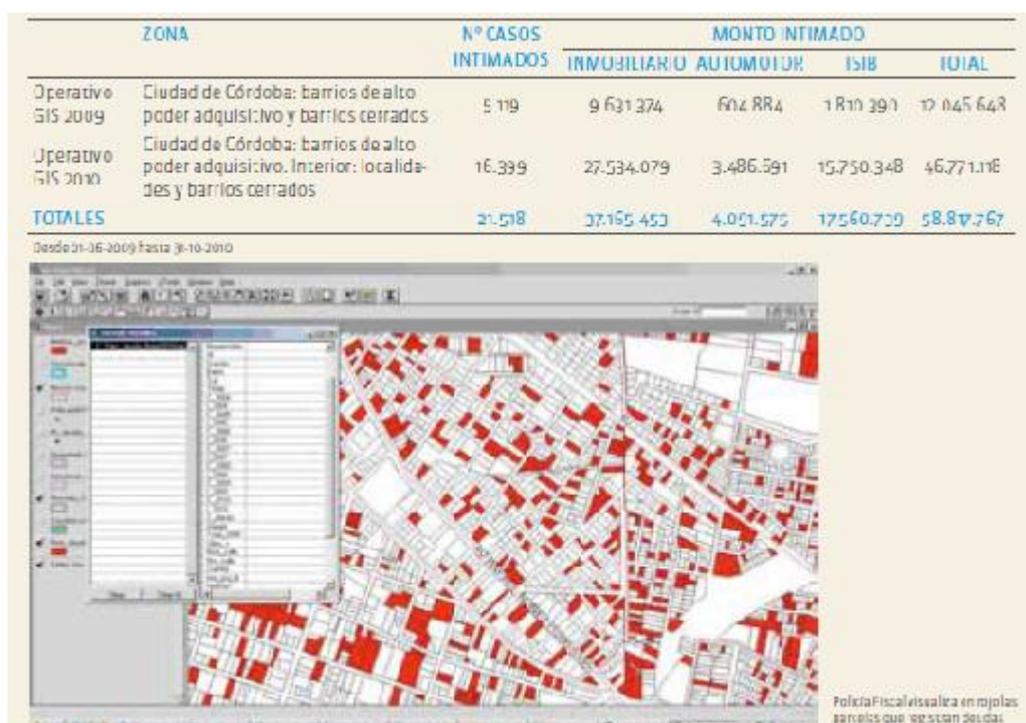
decisiones para disminuir la huella ambiental.

El sistema de información Geográficos, cuya capa 0 la constituye el parcelario de la Provincia, es función de la Dirección de Catastro, organismo dependiente del Ministerio de Finanzas.

El proceso de informatización que comenzó en el año 2006 ha permitido contar con una capa 0 de excelente calidad. Ha sido un trabajo arduo y aún falta graficar algunas pocas áreas rurales, pero los cambios en el organismo y la tecnología incorporada se reflejan en el Informe de Sustentabilidad. **La presentación digital de planos** permite ahorrar papel, tinta y tiempo. La **emisión de certificados catastrales vía web** son ejemplos precisos que permiten optimizar el uso de los recursos naturales y humanos.

Otros organismos, como Policía Fiscal (fiscalización de contribuyentes) y Dirección General de Rentas, ya han comenzado a utilizar la información espacial y les permite organizar las tareas de fiscalización en campo, disminuyendo tiempos, gastos en combustibles y niveles de contaminación asociados.

La creación de la **capa de información tributaria** permite al personal de Policía Fiscal ubicar con precisión los lugares a intimar o controlar, mediante la utilización de netbooks. Además, se pueden realizar diversas consultas obteniendo una selección gráfica (coloreada) según algún criterio que se establezca, por ejemplo, ¿quienes deben más de \$ 5000 en un grupo de manzanas?



Fuente: Reporte de Sustentabilidad 2010. Ministerio de Finanzas, Gobierno de la Provincia de Córdoba. www.cba.gov.ar Reporte generado a través del Sistema de Información Geográfica de Policía Fiscal

El sistema contactar implementado en las diferentes bocas de atención al público y el **turnero web** permiten controlar tanto el flujo de trámites como de personas atendidas y en espera en cada una de las delegaciones.

El sistema es Web enabled desarrollado con la herramienta GeneXus, herramienta inteligente para crear, desarrollar y mantener aplicaciones. Los datos se almacenan en bases relacionales ORACLE. A continuación se muestran algunas interfaces.

Mantenimiento de Contactos

Datos del Sujeto: Tipo: INMUEBLE, 130110469102, Sticker: , Contacto: 5423649

Titular: FLORES PINTO REMIGIO - 03543-468687
 Cuit: 20-18748236-5 Vigencia: 01/01/87 00:00 Estado: ACTIVO
 Domicilio: LOS JACINTOS 1703 - Loc.: LA CALERA - CP: 5151 - Prov.: CORDOBA - (P)
 Observaciones:

Trámites

Acciones: [Icons for actions like add, edit, delete, etc.] Estados: [Icons for status]

Nro Contacto	Fecha Alta	Id	Tramite	Nro Sticker	Estado	Arch DS	Alertado
5423649	13/06/2011 14:07	3237	JUBILADOS / PENSIONADOS		RESUELTO		

Proceso: GESTION INTEGRAL DE RESOLUTIVO
 Procedimiento: SOLICITUD DE EXENCION
 Sector Actual: RIVERA INDARTE 650 - DGR - GESTION INTEGRAL DE RESOLUTIVO
 Estado Externo: Ninguno En Remito 0
 Observaciones: EN EL DIA DE LA FECHA SE PRESENTA LA SRA DURAN TORIBIA A SOLICITAR EXENCION POR AÑO 2007 A LA ACTUALIDAD, PARA ELLA COMO PENSIONADA ; SE ADJUNTA RESOLUCION N° 885/2005, LA CUAL FUE MAL EMITIDA CON EL N° DE CTA , POR TAL MOTIVO SE REALIZA ESTA PRESENTACION Y TIRILLA PARA DEMOSTRAR Q SE HABIA SOLICITADO CON ANTERIORIDAD A LA FECHA DE JUICIO. SE ADJUNTA MULTINOTA SOLICITANDO RECLAMO POSTUMO DEL TITULAR DE LA CTA FALLECIDO 02/02/2006

Mantenimiento de Contactos

Seguimientos del Contacto

Contacto: 5423649
 Tipo Objeto: INMUEBLE 130110469102
 Tributo: INMOBILIARIO
 Tramite: JUBILADOS / PENSIONADOS

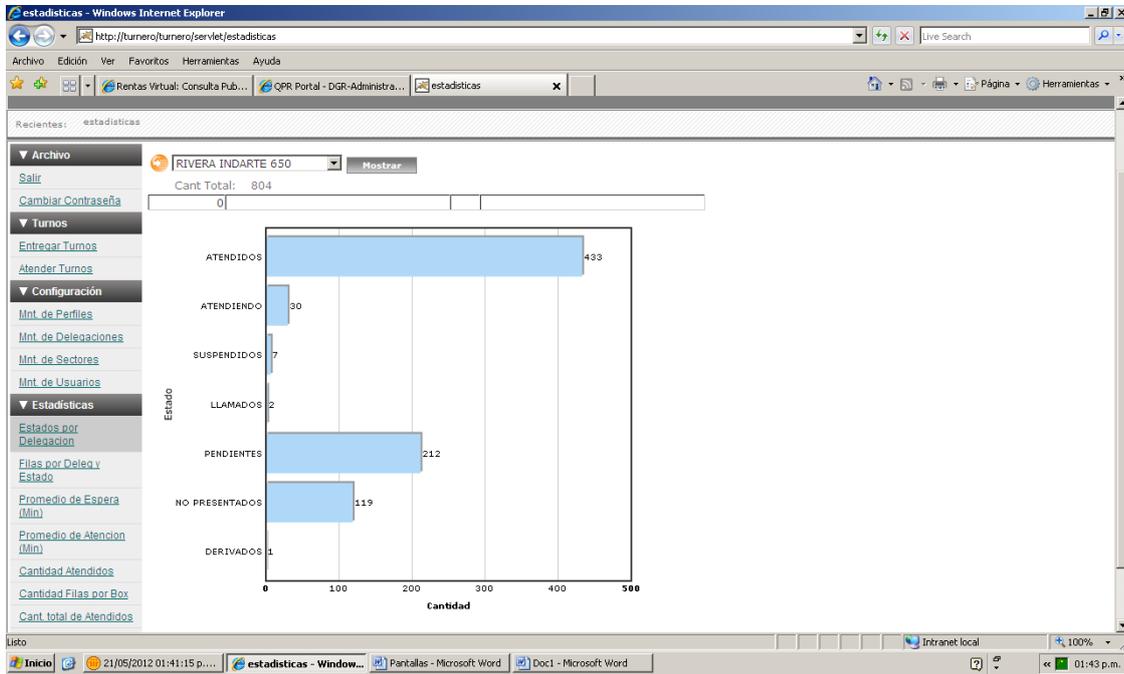
ID#	Fecha Alta	Asunto	Seguimiento Tipo
8	07/11/2011 14:56	RESOLVER TRAMITE	Automático
7	27/06/2011 11:12	Derivación Interna	Automático
6	24/06/2011 10:31	Recibido en Remito Nro: 2673139	Automático
5	17/06/2011 10:16	Enviado en Remito 2673139	Automático
4	17/06/2011 10:07	Recibido:	Automático

Usuario: F29248323 VERGARA VALERIA ERICA
 Origen: 1299 RIVERA INDARTE 650 - FRONT - I.S.I.B. MATRICULADOS
 Destino: 1357 RIVERA INDARTE 650 - CENTRO DE JUBILADOS
 Agendado para: Fecha Agendado // Fecha Resolución //

Observación: En Remito 0
 LIDAD, PARA
 ALIZA ESTA

Imprimir Nota Imprimir Seguimientos Salir

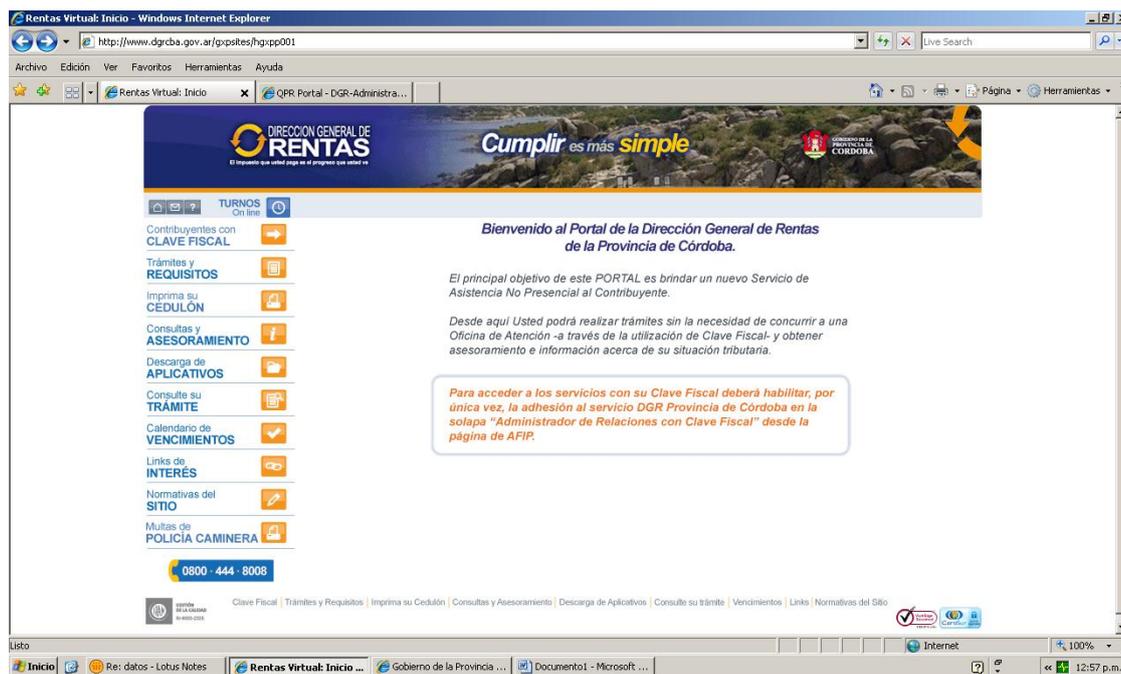
El turnero virtual permite supervisar y analizar la cantidad de personas atendidas, puestos activos, horarios y tiempo promedio de espera, en forma on line en cada una de las delegaciones de la Dirección de Rentas. (Ver *Captura Pantalla turnero virtual*)



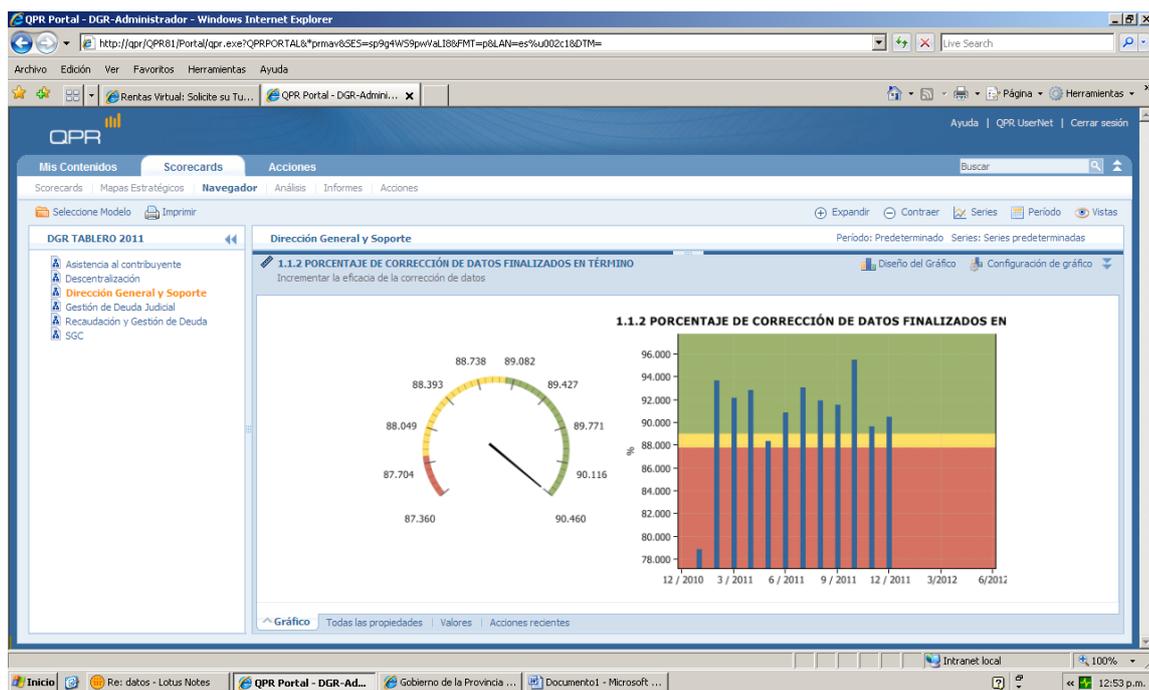
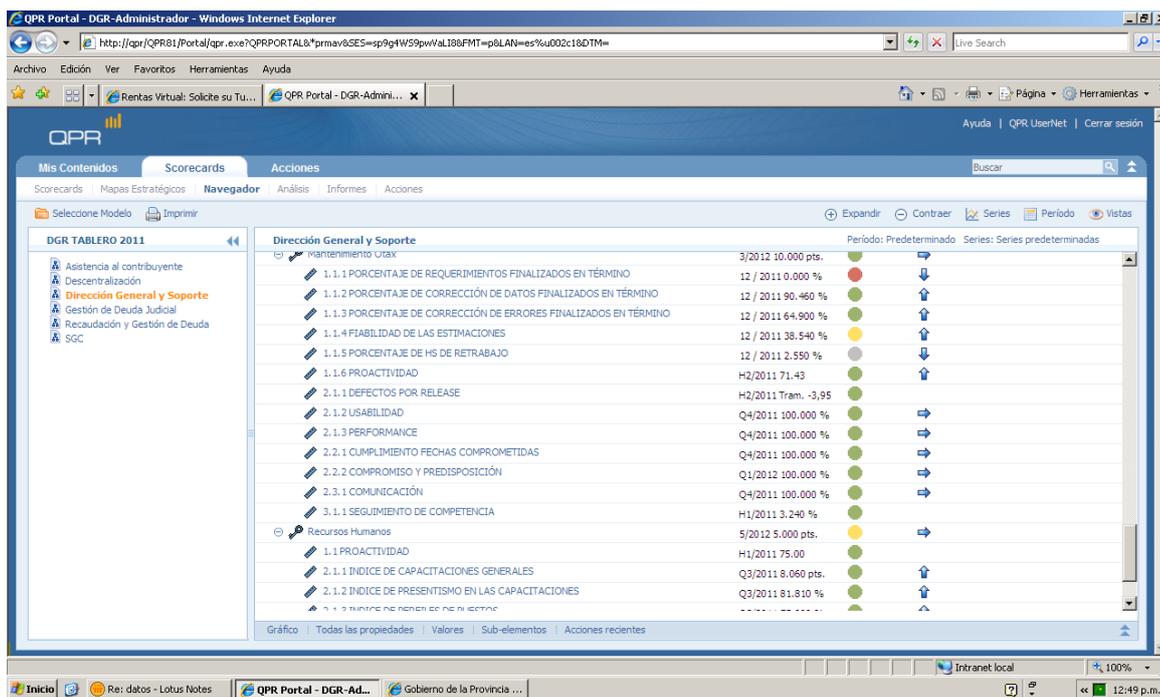
Por su parte, el **turnero web** implementado en la casa central y sedes regionales permite al ciudadano elegir horarios y así organizar su tiempo. (Ver *Captura Pantalla turnero web*)

The screenshot shows the 'Rentas Virtual: Solicite su Turno' web application. The page features the logo of the 'DIRECCION GENERAL DE RENTAS' and the slogan 'Cumplir es más simple'. The main heading is 'Solicitud de turnos'. Below this, there is a form for requesting a turn, including fields for 'Nro. Documento', 'Delegación' (set to 'ARGUELLO'), 'Fecha', and 'Hora' (set to '08:00-08:30'). A 'Solicitar turno' button is visible. The page also includes a sidebar with various service links and a footer with the phone number '0800-888-9888'.

La posibilidad de vincularse con el Estado por medios electrónicos ayuda a reducir la presencia de contribuyentes en las oficinas públicas, impactando en un ahorro de energía y en la menor contaminación, ya que disminuye el gasto en combustible, tiempo, papel y stress. Mientras más trámites se realicen en forma virtual, con la debida seguridad, se disminuye el daño al medio ambiente y se cuida a la persona. (Ver *Captura de pantalla Rentas virtual*)



Tablero de comando (Balanced Scorecard) es un conjunto de Indicadores que responde a un Mapa Estratégico. El Mapa Estratégico refleja la relación causa-efecto de lo que es prioritario y crítico para que la organización funcione correctamente y alcance los objetivos propuestos. Se implementó QPR para apoyar la planificación estratégica y los indicadores de gestión. El cuidado de la persona y el medio ambiente se refleja en diversos indicadores que responden a objetivos estratégicos de sustentabilidad. (Ver *Captura de pantallas de QPR. DGR Ministerio de Finanzas*)



DESECHO INFORMÁTICO

El desecho informático es un problema que el Estado tiene obligación de encarar y buscar soluciones, ya que forma parte de los desafíos de la Administración de los Recursos Informáticos (RRII).

Además del ahorro de papel explicado en párrafos anteriores, se han implementado medidas para mitigar el nocivo efecto del desecho informático, por ejemplo, la utilización de tóner reprocesados, la entrega en donación de equipamiento obsoleto y la participación con otras organizaciones sociales (universidades y ONG's) en procesos del reciclado o deposito final seguro del desperdicio.

CONCLUSIONES

La decisión política de gestionar en forma sustentable y de informar a la sociedad a través del Reporte de Sustentabilidad es un cambio de paradigma que en este trabajo hemos abordado desde la arista de la tecnología de información y el sistema de información. Así, se espera que si se difunde esta experiencia se logren cambios más rápidos y alcanzar los resultados deseados de gestionar en forma responsable y sustentable.

Como se ha demostrado, la tecnología puede apoyar la inclusión de personas con capacidades diferentes, facilitando también el acceso al conocimiento. Una gestión sustentable puede realizar controles operativos mas efectivos, eficaces y con menor costo económico y ambiental utilizando herramientas GIS; el portal web de relación con el ciudadano permite disminuir tiempos de espera y costos económicos y ambientales al evitar traslados innecesarios.

En síntesis, el uso de la tecnología de información puede apoyar una gestión del Estado en forma transparente y así garantizar un comportamiento ético.

BIBLIOGRAFIA

1. Global Reporting Initiative Metodología GR3. www.globalreporting.org (visitado 18/05/2012)
2. Informe de sustentabilidad (2010). Ministerio de Finanzas del Gobierno de la Provincia de Córdoba. www.cba.gov.ar (visitado 18/05/2012)
3. Informe de la Comisión Brundtland (1987) Naciones Unidas.