



Posadas, 23 de febrero de 2023.

**RESOLUCION N°018/2023-T.C.**

**VISTO:**

En el Acuerdo de la fecha, el Expediente N°142/2023 registro de este Tribunal de Cuentas, caratulado: **"TRIBUNAL DE CUENTAS. PROPONE LA CREACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE MODERNIZACIÓN Y EL ÁREA DE MESA DE AYUDA EN EL ÁMBITO DEL TRIBUNAL DE CUENTAS."**, y;

**CONSIDERANDO:**

QUE, se inician las actuaciones con la propuesta de la Dirección Superior de Legal y Técnica, Superintendencia y Coordinación General, por la cual se promueve la creación de la Dirección de Modernización y el área de Mesa de Ayuda, determinándose su competencia, su misión y funciones;

QUE, las modificaciones se enmarcan en los objetivos estratégicos propiciados por este Tribunal de Cuentas, que apuntan a vincular áreas afines, y en particular con el objeto de dinamizar las actividades que se desarrollan en el Organismo;

QUE, la mejora en las capacidades del Tribunal de Cuentas como Organismo de la Constitución representa una condición necesaria para su crecimiento, reconociendo como principio rector del quehacer del Estado al servicio del ciudadano, en un marco de confianza mutua;

QUE, si bien actualmente desde nuestro Organismo se vienen desarrollando esfuerzos e iniciativas puntuales tendientes a mejorar la gestión en términos de calidad y eficiencia, resulta necesario coordinar las mismas bajo un área específica, a efectos de generar la necesaria articulación con el conjunto de medidas adicionales que se propician, y de esa manera aprovechar la sinergia resultante de esfuerzos conjuntos. En tal sentido se promueve que, con la creación de la Dirección de Modernización, se incorporaren a los procesos internos y procedimientos jurisdiccionales que lleva adelante el Tribunal de Cuentas nuevos instrumentos que complementan las acciones emprendidas;

QUE, la matriz de la modernización de las instituciones se sustenta en ejes de trabajo con cuerpos técnicos profesionalizados, orientados a una gestión por resultados, en un marco de plena transparencia de sus acciones y sujetos a rendición de cuentas de lo actuado, permitiendo así afianzar la confianza en la relación con la ciudadanía, proveyendo servicios de calidad y promoviendo eficazmente la iniciativa de las personas evitando tramitaciones innecesarias;

QUE, en consecuencia, y a los fines indicados precedentemente deviene necesario la creación de una Dirección de Modernización, la cual dependerá orgánica y funcionalmente de la Dirección General de Administración y Planificación Estratégica, en virtud de la misión asignada a dicha área, de colaborar en el proceso de modernización, adecuación y fortalecimiento institucional del Organismo con el propósito de optimizar las gestiones internas y externas;

QUE, en el año 2021 con la creación de la Dirección General de Informática, Tecnología e Innovación, el Tribunal de Cuentas llevó a cabo una modificación a nivel orgánico funcional con el fin inmediato de cambiar el paradigma de trabajo, a través del aporte de herramientas y recursos tecnológicos conducentes al proceso de desaplicación y digitalización de los circuitos de trabajo;

QUE, en el marco de esta actitud transformadora e innovadora, se propone la creación de un área de Mesa de Ayuda que forme parte de la Dirección General de Informática que, bajo la instrucción y acompañamiento de la Dirección de Análisis y Control de Calidad, sea la encargada de brindar asistencia y seguimiento a cada uno de los incidentes y consultas desde su registro hasta su resolución, llevando a cabo el análisis personalizado y particular sobre cada situación registrada;



QUE, por lo tanto, se hace necesario contar con un área específica con personal idóneo que pueda atender y responder las consultas que ingresen a través de las distintas tecnologías desarrolladas a sus efectos (TICs) o canales de comunicación habilitados para dicho fin;

QUE, el área de Mesa de Ayuda actuará como punto de contacto entre los agentes del Tribunal de Cuentas, la Dirección General de Informática, Tecnología e Innovación y sus dependencias en lo que se refiere a consultas técnicas, administrativas y/o de procedimiento;

QUE, una de las principales características del Área de Mesa de Ayuda será su rápida actuación y respuesta ante problemas comunes y brindar soluciones a los inconvenientes presentados, registrando todo incidente y consulta recibida en el sistema creado a este fin, permitiendo contar con registros de auditoría y seguimiento que aumenten la satisfacción del usuario, cuentadante y/o agente;

QUE, a fs. 04 vta. interviene la Dirección Superior de Secretaría de Recursos Humanos, toman conocimiento los señores Vocales por su orden y obra vista previa de la Fiscalía Superior, en los términos del inciso 2 del Artículo 8 de la Ley I – N° 3;

QUE, a fs. 05 obra previa intervención de la Dirección Superior de Legal y Técnica, Superintendencia, y Coordinación General en los términos del Artículo 15 de la Ley I – N° 3;

QUE, en consecuencia, corresponde el dictado del dispositivo legal pertinente;

**POR ELLO:**

## **EL TRIBUNAL DE CUENTAS**

### **RESUELVE**

**ARTÍCULO 1.- INCORPÓRENSE** como Artículos 62 bis, ter y quater de la Resolución III- N° 1 (Antes Resolución 129/78) los siguientes:

#### **CAPÍTULO I**

##### **Dirección de Modernización**

**ARTÍCULO 62 bis. - CREASE** en el ámbito del Tribunal de Cuentas de la Provincia de Misiones la Dirección de Modernización, la cual dependerá orgánica y funcionalmente de la Dirección General de Administración y Planificación Estratégica. Estará a cargo de un profesional afín.

**ARTÍCULO 62 ter. - LA** Dirección de Modernización tiene la misión de planificar y/o coordinar las propuestas de mejoras y modernización aplicadas a los procesos internos y procedimientos jurisdiccionales del Tribunal de Cuentas, tanto para sus agentes como para los cuentadantes y responsables que interactúan con éste, incorporándolos al proceso de digitalización, modernización y fortalecimiento institucional del Organismo. En tal sentido una de sus funciones principales es llevar adelante acciones que le permitan identificar las prioridades de modernización de la gestión y procesos llevados adelante por el mismo.

**ARTÍCULO 62 quater.- PARA** el cumplimiento de su misión la Dirección de Modernización tiene las siguientes atribuciones:

- 1) Planificar y proponer estrategias de optimización de los procesos, normas y técnicas aplicadas dentro del Tribunal de Cuentas y su interacción con los Organismos sujetos a su Jurisdicción;
- 2) Proponer adecuaciones normativas y reglamentarias que colaboren en la implementación de las propuestas y proyectos presentados;
- 3) Trabajar de modo coordinado y articulado con la Dirección General de Informática, Tecnología e Innovación a efectos de llevar adelante las propuestas concernientes a sistemas y las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC);
- 4) Asesorar y brindar apoyo a todas las dependencias del Tribunal de Cuentas en la elaboración de proyectos de modernización, implementación y mejora de procesos;





Posadas, 23 de febrero de 2023.

../2 Cont. Resolución N°018/2023-T.C.

- 5) Proponer y colaborar en la implementación de métricas e indicadores de gestión que contribuyan en el análisis de eficiencia de los procesos y acciones llevadas adelante por el Tribunal de Cuentas.
- 6) Potenciar los distintos esfuerzos tendientes a optimizar un mejor aprovechamiento de las nuevas tecnologías aplicadas a la modernización de la gestión del Tribunal de Cuentas y el aprovechamiento de los recursos humanos existentes;
- 7) Contribuir en la implementación de mejoras en el vínculo e interacción de la información entre las distintas dependencias del Estado provincial con el Tribunal de Cuentas;
- 8) Proponer y coordinar con el Centro de Capacitación para la Gestión y el Control Público, planes de capacitación en materia de su competencia;
- 9) Proponer la integración o conformación de comisiones de trabajo para el logro de los objetivos y planes propuestos;
- 10) Evaluar el desempeño del personal a su cargo y confeccionar el informe a los fines de la elaboración de la memoria anual de gestión y elevarla a la Dirección General de Administración y Planificación Estratégica dentro de los plazos establecidos;
- 11) Contestar los pedidos de informe del Tribunal de Cuentas o de alguno de sus miembros;
- 12) Proponer la aprobación o puesta en vigencia de proyectos de resoluciones o modificaciones a las que estén vigentes, referidas al área de incumbencia;
- 13) Toda otra que le sea encomendada por el Tribunal de Cuentas.

**ARTÍCULO 2.- INCORPÓRENSE** como Artículo 7 bis y ter de la Resolución III- N° 26 (Antes Resolución 09/2021) los siguientes:

**ARTÍCULO 7 bis. - CREASE** en el ámbito de la Dirección General de Informática, Tecnología e Innovación la Mesa de Ayuda, la cual funcionará bajo la dependencia de la Dirección de Análisis y Control de Calidad y está a cargo de un agente designado por Presidencia.

**ARTÍCULO 7 bis. - LA** Mesa de Ayuda tiene las siguientes funciones:


- 1) Actuar como punto de contacto entre los cuentadantes y personas externas al organismo con el Tribunal de Cuentas y sus dependencias, en lo que se refiere a consultas técnicas, administrativas y/o de procedimiento;
- 2) Actuar como punto de contacto entre los agentes de las distintas dependencias del Tribunal de Cuentas y la Dirección General de Informática, Tecnología e Innovación, en lo que se refiere a consultas técnicas, administrativas y/o de procedimiento;
- 3) Gestionar cada uno de los incidentes y consultas desde su registro hasta su resolución, brindando un seguimiento personalizado y particular sobre cada situación registrada;
- 4) Elaborar tutoriales, instructivos, manuales de usuarios que complementen a su labor en coordinación con la Dirección de Análisis y Control de Calidad;
- 5) Proponer y coordinar con la Dirección de Análisis y Control de Calidad y el Centro de Capacitación para la Gestión y el Control Público, planes de capacitación en materia de su competencia;
- 6) Colaborar con la Dirección de Análisis y Control de Calidad en la ejecución de pruebas funcionales de las aplicaciones u otras tareas encomendadas;
- 7) Registrar los incidentes y consultas recibidas por medio en el sistema de Gestión de Incidencias que la Dirección General de Informática utilice y considere óptimo;
- 8) Elevar a sus superiores propuestas de cambio y actualización que contribuyan en un óptimo uso de las TIC, como así también, en las gestiones y procesos llevados adelante por el organismo, agentes y usuarios.
- 9) Cumplir toda otra función que le sea encomendada dentro del marco de su incumbencia.




**ARTÍCULO 3.-** LA presente resolución entrará en vigencia a partir de su publicación en el Boletín Oficial de la Provincia de Misiones.

**ARTÍCULO 4.- REGISTRESE.** Tome conocimiento la Fiscalía Superior. Sigán a la Dirección Superior de Secretaría de Recursos Humanos, Notifíquese a las Direcciones Superiores, Direcciones Generales. Incorpórese al Digesto Normativo como Resolución III – N° 37. PUBLIQUESE en el Boletín Oficial y en la Página Web del T.C. Cumplido.

T. C.
SECR.ADM.
23/02/2023
Confeccionó NV/SC
Controló
Secr. Adm. Vº.Bº.

  
S.P.N. SILVIA E.M. DE COMPARIN  
VOCAL  
Tribunal de Cuentas  
Provincia de Misiones

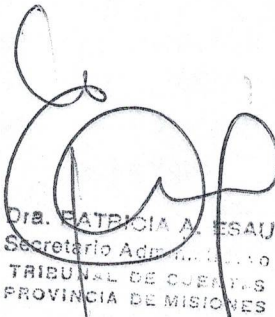


  
Dra. LIA FABIOLA BIANCO  
PRESIDENTE  
TRIBUNAL DE CUENTAS  
PROVINCIA DE MISIONES



E.P.N. Dr. EDUARDO BRUNO PAPANZZI  
VOCAL  
Tribunal de Cuentas  
Provincia de Misiones

**RESOLUCION N°018/2023-T.C.**  
**ACUERDO N°033/2023-T.C. P.1°**  
Consta de dos (02) fojas.

  
Dra. PATRICIA A. ESAU  
Secretario Administrativo  
TRIBUNAL DE CUENTAS  
PROVINCIA DE MISIONES