Mejora Pública

Acciones orientadas a la simplificación administrativa y a la eficiencia en los procesos, que permiten la mejora de la experiencia del ciudadano.

CÓRDOBA
ENTRE TODOS

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS
3 SALUD Y BIENESTAR
8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO
9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA
12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES
15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES
17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

Eje de Gestión
Fortalecimiento
de las Instituciones

Grupos de Interés
Ciudadanos
Colaboradores
Organizaciones

Metas
16.6; 16.7;3.8;
8.3; 9.1; 9.5; 9.c
12.2; 17.17

Cantidad de iniciativas asociadas
x iniciativas

Digitalización Administrativa

Iniciativas para la simplificación, modernización y digitalización en diversos procesos de la Administración Pública Provincial.

DATO COMPARTIDO: Salud y Bienestar

SiSalud

La iniciativa tiene como objetivo desarrollar la reforma integral de los Procesos de Gestión y Atención Hospitalaria de la Provincia, incluyendo la provisión de un software (Sistema de Gestión Hospitalaria – SGH) y la administración de una Historia Clínica Digital Única (HCDU).

Datos acumulados desde el inicio del proyecto en el año 2018

- **SiSalud Emergencias**
  - **2.867.867** ingresos a emergencias.
  - **2.865.408** altas médicas.
  - **2.863.035** altas administrativas.
  - **1.49** hs promedio de espera.
  - **1.249.484** prescripciones de medicamentos.
  - **10%** prescripcion en genérico.
  - **57,9%** prescripcion en internado.
  - **13.210.991** stock total de productos.
  - **4.109** camas totales.
  - **1.998** camas ocupadas.
  - **2.087** camas libres.
  - **2.92** días ocupación promedio de camas.
  - **5.674** profesionales.
  - **4.892** médicos.
  - **3.847** agendas médicas activas.
- **Informes médicos.**
  - **5.149.823** total informes.
  - **2.550.041** informes ambulatorio (Urgencias y Hospitalización).
- **Episodios (atenciones).**
  - **2.385.354** urgencias.
  - **2.386.820** ambulatorio.
  - **210.879** hospitalización.
- **Quirófano.**
  - **113.163** cirugías programadas.

Expediente Digital

Plataforma integral que utilizan los organismos del gobierno provincial para gestionar sus trámites. Es una herramienta que permite digitalizar el 100% de las actuaciones, expedientes, contrataciones y trámites en general. Posibilita la reducción del uso de papel y eficientizar la gestión.

+43.000 Expedientes digitales generados.

35 capacitaciones brindadas.

Compras Públicas

Gestión de los procedimientos de compras y contrataciones en el marco de las Leyes N° 10.155 y 8.614.

32% de las contrataciones publicadas ya utiliza la herramienta de Expediente Digital como soporte.

Procesos de Adecuaciones Presupuestarias.

Gestión 170 procedimientos de adecuaciones presupuestarias en el marco de la Ley N° 9.086.

- Encuestas sobre el proceso de adecuaciones presupuestarias a los 51 servicios administrativos que componen el Sector Público Provincial.

Capacitaciones

51 servicios administrativos (que componen el Sector Público Provincial fueron capacitados en el uso de la herramienta Expediente Digital).

Portal Web Catastro Digital

Tiene por objeto ofrecer las gestiones de Catastro a través de la web de forma simple, ágil y eficiente y proporcionar una canal de comunicación con el ciudadano.

24 gestiones web.

5 servicios web (2 abiertas).

170.763 gestiones iniciadas y finalizadas en 2022.

15% más gestiones que en el 2021.

37.748 chats gestionados.

Para más información dirigirse a: https://www.catastrocordoba.gob.ar/

DATO COMPARTIDO: Actividad Industrial y Minera

Programa Mesa de Entrada Única de Loteo de Parques Industriales (MEULPI)

Desarrollo de gestión integral y 100% digital de loteos industriales que permite contar con un loteo industrial aprobado en un plazo máximo de 200 días hábiles a través de la página web de Parques Industriales.

93 nuevos proyectos de Parques Industriales a realizarse en la provincia de Córdoba.

DATO COMPARTIDO: Sector Agropecuario

Plataforma Digital de Autogestión VET

Tiene como objetivos registrar todos los establecimientos veterinarios de la provincia de Córdoba y regularizar la totalidad de los establecimientos registrados.

142 habilitaciones de operadores mediante la plataforma digital.

55 aptos (para presentar en municipalidad).

+200 auditorías realizadas.

1.187 registros actuales.

Trabajo permanente para la mejora de la plataforma

112 mejoras digitales.

6 capacitaciones dictadas.

- Eliminación soporte papel.

DATO COMPARTIDO: Sector Agropecuario

Plataforma Digital FAE (Registro de Establecimientos de Faenamiento e Industrialización Cárnica de Córdoba)

Es una plataforma de autogestión que centralizan los trámites vinculados al faenamiento e industrialización cárnica de Córdoba. FAE permite la recepción de información en tiempo real para los equipos técnicos de la Secretaría de Ganadería, además de ganar en simplicidad, rapidez y unificación para los usuarios del sistema.

+120 establecimientos habilitados.

8 nuevos establecimientos habilitadas en 2022.

1.291 declaraciones juradas emitidas mensuales.

177.052 certificaciones sanitarias de tránsito electrónicas (CTE) emitidas.

175 habilitaciones/renovaciones de transportes.

- Portal Web Catastro Digital
  - **197.008** bovinos.
  - **156.257** porcinos.
  - **4.644.547** aves.

DATO COMPARTIDO: Sector Agropecuario

Registro Marcas y Señales

Es un base de datos de los boletos de marcas y señales de todos los productores ganaderos de la provincia. Tiene como objetivo alcanzar la digitalización y resguardo electrónico de la totalidad de la documentación existente en el departamento de Marcas y Señales y lograr mayor agilidad en la autogestión de los productores para la realización de trámites.

37.205 boletos totales.

Otros datos relevantes

349.403 declaraciones juradas.

690.942 guías emitidas.

DATO COMPARTIDO: Educación de Calidad

Modernización del Proceso de Convocatoria a Inscripción de aspirantes a titularidades, interinatos, suplencias y traslados

Tiene por objeto optimizar y digitalizar los procedimientos administrativos llevados a cabo en la Junta de Clasificación de Educación Secundaria.

48.761
aspirantes se inscribieron a asignaturas y cargos.

2.992
docentes asumen cargos docentes.

216
personal se inscribieron para cargo de supervisión.

8.626
docentes asumen a horas cátedra y cargos de PIT.

1.558
docentes solicitaron traslado.

DATO COMPARTIDO: Educación de Calidad

Sistematización de los procesos de aspirantes a la docencia – Gestión Educativa

Tiene por objetivo continuar con el desarrollo de funcionalidades del sistema web de gestión administrativa docente, necesarias para el acceso de los aspirantes a cargos/horas docentes, en establecimientos educativos públicos de la Provincia de Córdoba: Alianza nivel Inicial, Primario y Secundario.

19.130
inscripciones Junta Inicial y Primaria.

48.814
inscripciones Junta Secundaria.

70.000
actualizaciones de legajos sale completamente el formato 100% digital.

130.000
documentos adjuntados a diferentes legajos digitales.

Transformación Digital de las Oficinas de Registro Civil del Territorio Provincial

Tiene por objeto organizar el funcionamiento territorial de las Oficinas de RC de la Provincia de Córdoba e implementar sistemas de registración orientados a la digitalización e interoperabilidad.

895.000
actas de nacimiento creadas digitalmente.

403.000
actas de defunción creadas digitalmente.

130.000
beneficiarios de la eliminación de la fe de vida.

100%
de los nacimientos reportadas automáticamente a ANSES para AUH.

100%
de las defunciones reportadas automáticamente a otros organismos.

Boletín Oficial Electrónico (BOE)

El Boletín Oficial se publica de manera electrónica en la página web oficial del Gobierno de la Provincia de Córdoba y sus ediciones tienen carácter oficial, obligatorio y auténtico, garantizando el acceso universal y permanente.

21.700
usuarios BOE entre profesionales abogados, contadores y martilleros.

1.466.693
de visitas recibió la web boletinoficial.cba.gov.ar.

68.195
edictos publicados.

2.342
publicaciones normativas, emanadas de los tres poderes del Estado y otros entes públicos.

Para más información dirigirse a: https://boletinoficial.cba.gov.ar/

DATO COMPARTIDO: Actividades Culturales

Archivo Histórico de la Provincia de Córdoba (AHPC)

Digitalización

Tareas de conservación para la estabilización y posterior digitalización de fotos, en diferentes formatos.

12.546
fotos aptas para su digitalización.

63.093
imágenes del Fondo de Gobierno de la Provincia (Quinta Etapa: período 1923 - 1925).

Inventarchivos

Finalización del proyecto "Rescate, organización y estabilización del Fondo Policía de la Provincia de Córdoba: Primera etapa (1899 -1909)"

250
tomos ubicados.

Fundaciones Williams y Bunge y Born

Desarrollo del proyecto de tratamiento archivístico integral de conservación para la identificación, clasificación, organización y descripción de documentos, entre 1889 a 1943, de la serie documental de la Dirección Provincial de Hidráulica (DPH) del subfondo del Ministerio de Obras Públicas (Fondo Poder Ejecutivo de la Provincia).

2.696
documentos acarcados.

Modernización del Archivo de Gobierno de la Fiscalía de Estado

Tiene por objetivo digitalizar todo el acervo documental y desarrollar una aplicación del Archivo en plataforma CKI con el objetivo de poder gestionar las solicitudes de acceso a documentos.

182.500
documentos digitalizados.

DATO COMPARTIDO: Comunidades Diversas y Derechos Humanos

Programa de Digitalización de Actas por la Memoria

Tiene por objeto digitalizar las actas de nacimiento del período 1975-1983 que se encuentran en el Archivo de la Dirección General de Registro de Estado Civil y Capacidad de las Personas de la Provincia de Córdoba.

510.453
actas de nacimiento objeto del Programa.

Datos por fase operativa

510.453
actas escaneadas.

510.453
actas indexadas.

223.555
actas revisadas a mayor con Digital (RCO)

Simplificación tributaria

Registro Único Tributario (RUT)

Facturación y notificación automática de multas: puesta en funcionamiento de un proceso automático y calendarizado de facturación de multas en el sistema tributario, como así también la automatización del envío de la notificación al domicilio fiscal electrónico del contribuyente, para la gestión del incumplimiento formal de presentación de DDJJ o su presentación extemporánea.

475.605
contribuyentes monotributistas.

138.035
contribuyentes locales de Ingresos Brutos Córdoba.

31.854
contribuyentes de Convenio Multilateral con Sede Córdoba.

Monotributo Unificado Córdoba (MUC)

Se trata de la integración del Monotributo Nacional, el Régimen Simplificado de Ingresos Brutos Provincial y la Tasa Municipal que inciden sobre el comercio, la industria o los servicios. Es una iniciativa del Ministerio de Finanzas.

86.541
nuevos Contribuyentes monotributistas en 2022.

339.486
contribuyentes monotributistas que cuentan con su municipio adherido al cobro unificado.

475.605
contribuyentes monotributistas totales activos de la Provincia de Córdoba.

Impuesto Automotor Unificado (IAU)

Esta iniciativa del Ministerio de Finanzas implica la unificación del cobro del impuesto automotor y la gestión en un único cedulón con el monto del impuesto automotor provincial y municipal. De esta manera, la Provincia opera de forma efectiva con los municipios o comunas que se incorporaron a la gestión de la recaudación unificada.

Fortalecimiento del esquema de débito automático

Se trata de alcanzar la mayor adhesión de los contribuyentes al débito automático para el pago de inmuebles, automotores y embarcaciones. Es una iniciativa del Ministerio de Finanzas.

95%
de los pagos del impuesto inmobiliario y automotor adheridos al medio de pago de débito automático.

27%
de crecimiento durante el 2022 de las suscripciones al débito automático respecto del año previo.

350.000
adhesiones al débito automático.

Mejora continua

Infraestructura de Datos Espaciales de la Provincia de Córdoba (IDECOR)

Las Infraestructuras de Datos Espaciales (IDE) son espacios donde se articulan tecnologías, políticas, acuerdos institucionales y procedimientos estandarizados con el fin de hacer accesible la Información Geográfica de una jurisdicción a toda la sociedad.

El programa IDECOR impulsa el desarrollo de la IDE provincial, integrando al sector público, la academia y el sector privado. Su propósito principal es ser una herramienta relevante para la mejora en la gestión de las políticas públicas vinculadas al territorio y la promoción del desarrollo económico y social.

- **Para más información dirigirse a www.mapascordoba.gob.ar y www.idecor.gob.ar.**

https://prensa.cba.gov.ar/informacion-general/idecor-ya-esta-disponible-el-nuevo-visor-de-mapas/

Estudios de mercado inmobiliario y valor de las propiedades y alquileres, para una política tributaria más equitativa y progresiva

Su propósito es determinar el valor de mercado para todos los inmuebles urbanos y rurales de la provincia, con el fin de fortalecer el impuesto inmobiliario y determinar el valor de mercado de alquileres y arrendamientos rurales, con el fin de fortalecer los impuestos de sellos e ingresos brutos.

14.000

nuevos datos en toda la provincia registrados en el Observatorio inmobiliario, alcanzando un total de 72.000 datos desde su inicio en 2017.

- Valores de la tierra a niveles de mercado 2022 para los casi 2 millones de parcelas.
- Mejora de casi 20 veces en los indicadores de equidad de la base imponible (en particular, el valor de la tierra) desde el inicio del programa en 2017 (5 años).

1.300.000

visitas en 2022, a los mapas de valores, alquileres y situación del impuesto inmobiliario.

Apertura y publicación de datos territoriales del gobierno provincial y otros actores, como soporte al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Promueve la apertura e interoperabilidad de datos territoriales de la APP y otros actores, y facilita su acceso a través del geoportal IDE de la provincia. Además, apoya a los organismos en la sistematización, analítica de datos y producción de estudios técnicos como apoyo a la gestión de políticas públicas y la actividad privada.

24

nuevos mapas, acumulando un total de 80 en el geoportal provincial.

380

data set (en total) disponibles para descarga y consumir vía web service geográficos.

+2

millones de visitas a los portales www.mapascordoba.gob.ar e www.idecor.gob.ar.

Organización de las Jornadas Nacionales IDE en Córdoba

+600

participantes de las 24 jurisdicciones nacionales.

Inspección de Personas Jurídicas (IPJ)

Tiene como objetivo simplificar y modernizar los trámites de manera transversal e incluye todas las áreas de sociedades por acciones, asociaciones civiles y fundaciones, jurídica y registro público.

- Asesoramiento personalizado mediante entrevistas por videollamadas de personal técnico.

100%

de los ciudadanos que tuvieron un rechazo fueron contactados.
La llamada se realiza el próximo día hábil de haber recibido el rechazo.

Sistema de Gestión de Calidad

Implementación de las Normas ISO 9001 e ISO/IEC 20000, siguiendo estándares internacionales de gestión y mejores prácticas, herramientas, metodologías, operaciones, monitoreo de procesos, así como el fomento a la mejora continua.

Norma ISO 9001:2015

Esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente.

Las siguientes jurisdicciones recertificaron sus procesos de calidad:

Ministerio de Coordinación

- Secretaría General de la Gobernación:
  - Proceso de Atención al Ciudadano.
  - Proceso de Gestión del Capital Humano.
- Secretaría de Fortalecimiento Institucional:
  - Proceso de Servicios Estadísticos.
- Lotería de la Provincia de Córdoba S.E.

Ministerio de Finanzas

- Proceso de Contrataciones 1, 2 y 3 de Obras Públicas.
- Proceso de Pagos de Obras, Bienes y Servicios.
- Proceso de Determinación, Seguimiento y Control de la Deuda Pública Financiera.

Ministerio de Servicios Públicos

Laboratorio de Agua.

Ministerio de Salud

- Banco Multitejidos Ecodaic.
- Hospital Materno Provincial Dr. Raúl Felipe Lucini:
  - Laboratorio de Análisis Clínicos.
  - Servicio de Anatomía Patológica.

Norma ISO/IEC 20000-1:2018

Es una norma de sistemas de administración de servicios. Establece requisitos que los proveedores de servicios deben cumplir para planificar, establecer, aplicar, operar, supervisar, revisar, mantener y mejorar un sistema de administración de servicios.

Ministerio de Coordinación

- Subsecretaría de Tecnologías de la Información y Comunicaciones:
  - Proceso de Servicios de Tecnología.

Programa Innovación Tecnológica y Sociedad

Desarrolla acciones para promover las fases iniciales del proceso de innovación tecnológica para la mejora de la competitividad de las actividades productivas y de servicios de la provincia de Córdoba, basadas en la gestión del conocimiento científico tecnológico.

- Seguimiento de la ejecución técnica y económica de los proyectos presentados.
- Asistencia a Unidades de Vinculación Tecnológicas en la confección de rendiciones de cuentas e informes técnicos, presentación de cambios presupuestarios y solicitudes de prórroga de los proyectos en ejecución.
- Entrevistas para análisis y autorización de cambios presupuestarios y seguimiento de ejecución de proyectos.

Gestión de calidad de la Unidad de Vinculación Tecnológica y Gestión de Propiedad Intelectual

Brindar asistencia en la formulación, gestión y administración de proyectos propios y de terceros financiados con fondos de promoción a la innovación y gestionar la propiedad intelectual.

8

proyectos de innovación tecnológica recibieron asistencia.

45

proyectos gestionados.

3

patentes de propiedad intelectual gestionadas.

Experiencia Ciudadana

Acciones orientadas a la simplificación administrativa y a la eficiencia en los procesos, que permiten la mejora de la experiencia del ciudadano en los diferentes canales de atención del Gobierno de la Provincia de Córdoba.

Atención al Ciudadano

El Gobierno de Córdoba dispone de diversos canales de atención y gestión para que la ciudadanía pueda realizar un trámite, hacer un reclamo y buscar soluciones a sus inquietudes, con el objetivo de brindar al ciudadano una mejor experiencia en su vínculo con el Estado.

Modalidad presencial

Centros de Contacto

Espacios de servicio que tienen como fin informar y asistir al ciudadano con respecto a trámites, servicios y reclamos.

- **20** centros de atención en todo el territorio provincial.
- **268.087** ciudadanos atendidos de manera presencial.

Resultado de encuestas de satisfacción en el Centro de Contacto del Centro Cívico

- **96,89%** de satisfacción ciudadana en la atención.
- **95,16%** satisfacción ciudadana en tiempo de espera percibido.

Mesa de entradas

Tienen como fin la recepción, registración, caratulación y diligenciamiento de documentación administrativa a través del Sistema Único de Atención al Ciudadano (SUAC).

Modalidad presencial

Esta modalidad permite a los ciudadanos, agentes públicos y organizaciones acceder a información respecto a los requisitos necesarios para poder realizar cualquier trámite o servicio del Gobierno provincial, además de poder formular consultas, reclamos y/o sugerencias.

- **190.325** e-trámites ingresados.
- **286.513** llamadas atendidas.
- **118.264** chats atendidos.
- **12.769** consultas ciudadanas.
- **27** puestos disponibles.

Atención al Ciudadano de la Dirección General de Rentas

- **2.133** interacciones diarias enquiere de autogestión telefónica.
- **1.964** interacciones diarias por el chat de la web de la Dirección de Rentas.
- **817** interacciones diarias a través del chat de Facebook.
- **779** llamadas salientes diarias.

Resultado de encuestas de satisfacción

- **+141.000** encuestas realizadas de los diferentes canales de atención:
  - **57%** de satisfacción en atención de la página web.
  - **87%** de satisfacción en atención en redes sociales.
  - **86%** de satisfacción en atención en chat web.
  - **86%** de satisfacción en atención a través de Rentas Te llama.

Hoja Cordoba.gob.ar, el portal oficial del gobierno provincial, ganó el premio Bronce en la categoría Experiencia Ciudadana del Ministerio de Finanzas.

Hoja Cordoba.gob.ar, el portal oficial del gobierno provincial, mejora las herramientas de atención para mayor cantidad de ciudadanos.

Simplificación y modernización de la Atención al Ciudadano

Ciudadano Digital (CiDi)

La plataforma de servicios y gestiones Ciudadano Digital continúa evolucionando mediante la incorporación de nuevas funcionalidades, integrándose a la plataforma e-trámite, y poniendo en marcha mejoras en la nueva app para smartphones, que permite validar la identidad de un ciudadano a partir de la lectura de su DNI con la tecnología corporativa posibilita, además, prestar servicios a los municipios, reduciendo tiempos y costos de modernización.

Datos acumulados desde su inicio:

- **3.353.193** ciudadanos registrados.
- **1.713.984** usuarios con nivel 2.

Datos año 2022:

- **26.855.328** notificaciones electrónicas enviadas.
- **+ 3.500.000** Documentos Digitales almacenados en el Centro de Documentación Digital (CiDI).
- **70** municipios y comunas utilizan los servicios brindados por la Plataforma.

Hoja Cordoba.gob.ar, el portal oficial del gobierno provincial, ya cuenta con el uso de medios digitales de atención.

Hoja Cordoba.gob.ar, el portal oficial del gobierno provincial, ya cuenta con 20 puntos de atención para gestiones relacionadas a CiDi.

Operativos CIDI

Tienen por objetivo acercar el servicio de Ciudadano Digital a los puntos más vulnerables y priorizar los puntos en función de las necesidades de los ciudadanos.

- **15** polideportivos visitados.
- **36** consejos barriales visitados.
- **1.043** ciudadanos atendidos.

Hoja Cordoba.gob.ar, el portal oficial del gobierno provincial, realizó operativos de ciudadano digital en barrios de capital.

Mostrador Virtual

Esta plataforma reúne todas las consultas, servicios y reclamos que se llevan adelante desde Ciudadano Digital, permitiendo a las personas interactuar de manera dinámica con las repartiones del Estado provincial, con el beneficio de reducir costos, traslados y tiempo de espera.
A través del Mostrador Virtual ubicado en los Centros de Atención se brinda capacitación y asesoramiento al ciudadano, en el uso de la herramienta digital e-trámite. De esta manera, podrás realizar futuras gestiones y seguir el estado a través de un dispositivo con acceso a Internet, desde cualquier ubicación, y con tu cuenta CiDi.

- **+190.325** e-trámites ingresados a través del mostrador virtual.
- **20** centros de Atención alcanzados por la implementación.
- **27** puestos disponibles.

Turnero Digital

La herramienta tuvo actualizaciones tecnológicas y nuevas funcionalidades que permiten que sea utilizada y administrada por cualquier repartición de Gobierno, independientemente de cuál sea el servicio que presta, e incluso por los municipios de la provincia.

E-trámite

Con el objetivo de darle un mejor servicio al ciudadano, mayor seguridad jurídica a los trámites y eficiencia y celeridad en la respuesta, se implementó en julio de 2020 la plataforma e-trámite incorporada a Ciudadano Digital.

- **+300.000** e-tramite (solicitudes/tramitaciones digitales) recibidas.
- **15** tramitaciones/procesos integramente simplificados.
- **230** e-tramites disponibles.

Formulario Único de Postulantes (FUP)

Tiene como objetivo brindar herramientas digitales a los ciudadanos que permitan disminuir los costos de traslado, tiempos de espera y uso del papel. Consiste en una base de datos centralizada que posibilita la depuración y análisis de postulantes a beneficios provinciales.

- **1.098.583** postulaciones registradas.
- **40** accesos/programas.

Hoja Cordoba.gob.ar, el portal oficial del gobierno provincial, ya cuenta con más de un millón de postulantes a programas provinciales a través del CiDi.

Firma Digital

Esta iniciativa tiene por objetivo emitir certificados de firma digital para toda persona humana que así lo requiera. La Secretaría General de la Gobernación es la autoridad de registro dependiente de la autoridad certificante ONTI (Oficina Nacional de Tecnologías de la Información) para emitir certificados de firma digital.

- **1.852** firmas remotas.
- **1.330** firmas por hardware.

Mejora continua

Sistema de Gestión de Calidad

Implementación de las Normas ISO 9001, siguiendo estándares internacionales de gestión y mejores prácticas, herramientas, metodologías, operaciones, monitoreo de procesos, así como el fomento a la mejora continua.
En marco de la validación de procesos de calidad estatales, en 2022 Córdoba certificó por séptimo año consecutivo su Sistema de Gestión de Calidad bajo las normas ISO 9.001.

El Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM) evaluó a los siguientes procesos:

- Servicios Estadísticos.
- Atención Ciudadana.
- Servicios de Tecnología.
- Gestión del Capital Humano.

Hoja Cordoba.gob.ar, el portal oficial del gobierno provincial, certificó los procesos de calidad de la provincia por séptimo año consecutivo.

Certificación del Proceso de Atención al Ciudadano – Normas ISO 9.001 (IRAM)

Fueron certificados los siguientes procesos de Atención al Ciudadano, los que fueron unificados en un único alcance:

Modalidad presencial

- Centros de Atención (orientación al ciudadano, ingreso de trámites, recepción, tipificación, trazabilidad y archivo electrónico).
- Mesas de Entrada (Ingreso de trámites, recepción, tipificación, trazabilidad y archivo electrónico).

Modalidad no presencial

- Atención de consultas a través del Proceso Contact Center (Call Center, Central Telefónica, Consulta Ciudadana y Chat).