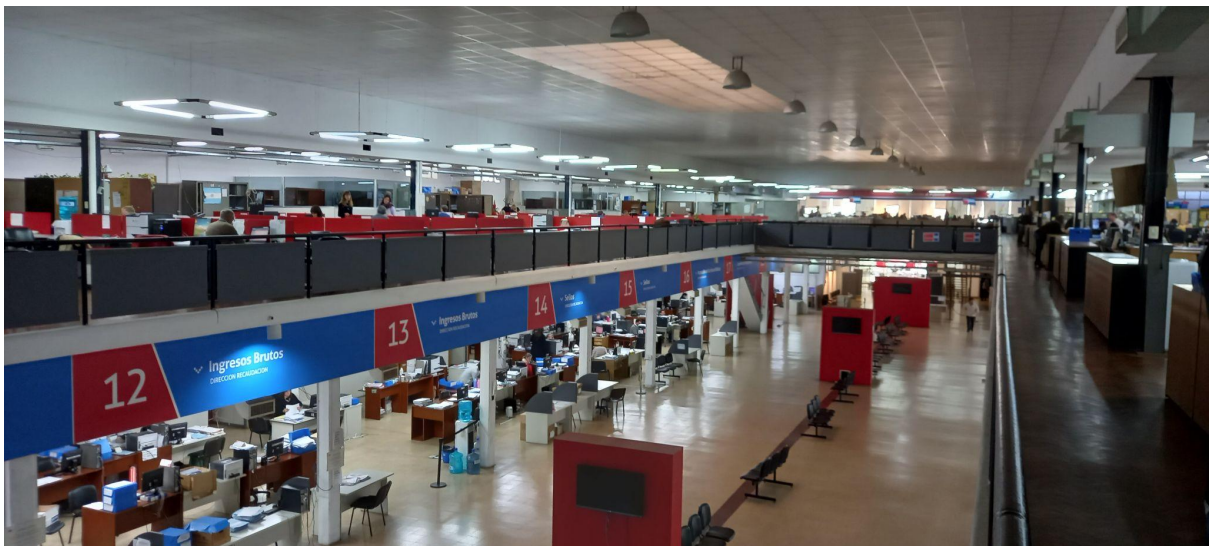


**PROVINCIA DE SANTA FE  
CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES**

**TÍTULO DEL PROYECTO:**

**Fortalecimiento de procesos y competencias ágiles para la Administración  
Pública: Servicio de Catastro e Información Territorial – S.C.I.T.**

Informe de diagnóstico y propuesta de mejora sobre el proceso de registración de  
planos de mensura en el Servicio de Catastro e Información Territorial (S.C.I.T.) -  
Regional Rosario, de la Provincia de Santa Fe.



EXPEDIENTE NRO. EX-2022-00069203- -CFI-GES#DCS  
Informe Final: Etapa IV

**FEBRERO 2023**

## **AUTORIDADES**

**Provincia de Santa Fe**  
Gobernador  
**CPN Omar Perotti**

**Consejo Federal de Inversiones**  
Secretario General  
**Lic. Ignacio Lamothe**

## **EQUIPO DE PROYECTO**

**Coordinadora**  
Mg. Natalia Rivera

**Colaboradores**  
Ing. Gina Braghieri  
Lic. Guillermo Schiavone  
Lic. Daniel Rodriguez  
Ing. Federico Gandino

**Contraparte Técnica Provincial**  
Secretario de Finanzas e Ingresos Públicos - Ministerio de Economía  
**Mg. Jorge Simón**

**Contraparte Técnica CFI**  
Gestión de Gobierno y Regiones Concertadas  
**Lic. Maria Concepción Lenna**

## ÍNDICE

<b>ABSTRACT   RESUMEN</b>	<b>6</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>7</b>
<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>8</b>
<b>2. OBJETIVOS DEL PROYECTO</b>	<b>8</b>
2.1 Objetivo General	8
2.1 Objetivos Específicos	9
<b>3. ALCANCE</b>	<b>9</b>
<b>4. EVOLUCIÓN Y NORMATIVA DEL S.C.I.T.</b>	<b>9</b>
<b>5. PROPÓSITO Y FUNCIONES DEL S.C.I.T.</b>	<b>14</b>
<b>6. ESTRUCTURA Y AUTORIDADES DEL S.C.I.T.</b>	<b>16</b>
6.1 Estructura y Autoridades	16
<b>7. ECOSISTEMA DEL S.C.I.T.</b>	<b>17</b>
7.1 Servicios	17
7.2 Identificación de las partes interesadas	20
7.3 Análisis de Contexto	21
<b>8. RELEVAMIENTO INICIAL DE PROCESOS Y COMPETENCIAS ÁGILES</b>	<b>24</b>
8.1 Objetivo y metodología	24
8.2 Resultados	24
<b>9. RELEVAMIENTO DE PROCESO</b>	<b>26</b>
9.1 El enfoque basado en procesos aplicado a la gestión pública	26
9.2 Alcance del Proceso	27
9.3 Mapa de Procesos	28
9.4 Relevamiento en S.C.I.T. Rosario	31
9.4.1. División de Coordinación de Despacho	31
9.4.2. Dirección de Publicidad Catastral	32
9.4.3. Dirección de Catastro Económico	32
9.4.4. Dirección de Registro y Administración de Objetos Territoriales	33
9.5 Ejecución del relevamiento	34
<b>10. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>36</b>
10.1 Estructura del procedimiento interno	36
10.2 Soporte TIC	37
<b>11. CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DEL S.C.I.T.</b>	<b>38</b>
11.1 Ejecución de la actividad	40
11.2 Público Objetivo	41
11.3 Instrumentación	41

<b>11.4 Resultados de la Actividad</b>	<b>41</b>
11.4.1 Mapa de Empatía	41
11.4.2. El viaje del “Usuario del servicio”	44
11.4.3. Devolución de la actividad	49
11.4.4. Devolución de los participantes para la mejora continua	53
<b>12. REVISIÓN DE PROCESOS</b>	<b>55</b>
12.1 Flujograma de proceso	55
12.2 Oportunidades de Mejora	56
<b>13. GESTIÓN POR RESULTADOS</b>	<b>58</b>
<b>14. CONCLUSIONES FINALES</b>	<b>60</b>
<b>ANEXO I</b>	<b>63</b>
I.1 Objetivos básicos del S.C.I.T. establecidos s/Ley Pcial. N° 10.921/92, Art. 2	63
<b>ANEXO II</b>	<b>66</b>
II.1 Organigrama SCIT - Provincia de Santa Fe	66
II.2 Organigrama SCIT - Regional Rosario: Dirección de Publicidad Catastral	67
II.3 Organigrama SCIT - Regional Rosario: Dirección de Catastro Económico	68
II.4 Organigrama SCIT - Regional Rosario: Dirección de Registro y Administración de Objetos Territoriales	69
<b>ANEXO III</b>	<b>70</b>
III.1 Relevamiento de procesos y competencias Ágiles. Preguntas formuladas.	70
<b>ANEXO IV: ENTREVISTAS REALIZADAS</b>	<b>72</b>
<b>ANEXO V</b>	<b>74</b>
V.1 Programa de Capacitación	74
V.2 Formulario de Asistencia	78
V.3 Encuesta de Satisfacción	79
<b>ANEXO VI: ASISTENCIAS A CAPACITACIONES</b>	<b>80</b>
<b>ANEXO VII: PRESENTACIÓN DE LA CAPACITACIÓN</b>	<b>82</b>
<b>ANEXO VIII: PROCEDIMIENTO INTERNO</b>	<b>102</b>
<b>ANEXO IX: FLUJOGRAMA</b>	<b>117</b>
<b>GLOSARIO</b>	<b>124</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>129</b>



## ÍNDICE DE GRÁFICOS, TABLAS Y FIGURAS

Cuadro 7.1.1 Servicios de S.C.I.T. Provincia de Santa Fe	18
Cuadro 7.2.1. Partes Interesadas de S.C.I.T. - Regional Rosario	19
Cuadro 7.3.1. Matriz F.O.D.A. del SCIT - Regional Rosario	22
Cuadro 8.2.1. ¿Cuáles crees que son los principales obstáculos a la hora de realizar tu labor? (Hasta 3)	25
Gráfico 9.3.1. Mapa de Procesos de S.C.I.T. - Regional Rosario	30
Cuadro 11.1. Participantes propuestos para realizar la capacitación	39
Imagen 11.1.2 Edificio S.C.I.T. Sala de reuniones	40
Imagen 11.1.3 Edificio S.C.I.T. Sala de reuniones	40
Figura 11.4.1.1 Mapa de Empatía	42
Imagen 11.4.1.2 Ejercicio de Mapa de Empatía. Primer encuentro	43
Imagen 11.4.1.3 Ejercicio de Mapa de Empatía. Primer encuentro	44
Figura 11.4.2.1 “Viaje del Usuario” (Agrimensor)	46
Imagen 11.4.2.2 Ejercicio del “Viaje del Usuario” (Agrimensor)	47
Imagen 11.4.2.3 Ejercicio del “Viaje del Usuario” (Agrimensor)	47
11.4.3.1. Gráfico. Evaluación General de la Capacitación, en porcentaje de respuestas según calificación	48
11.4.3.2. Cuadro. Calificaciones promedio de los diferentes aspectos de la capacitación realizada	49
11.4.3.3. Gráfico. ¿El contenido ha sido útil para Usted?, en porcentaje de respuestas según calificación	50
11.4.3.4. Gráfico. ¿El contenido enriquece su labor actual?, en porcentaje de respuestas según calificación	50
11.4.3.5. Gráfico. ¿Considera que puede aplicar el contenido en su lugar de trabajo en el corto plazo? (En forma inmediata, o en los próximos 6 meses), en porcentaje de respuestas según calificación	51
11.4.3.6. Gráfico. ¿Considera que puede aplicar el contenido en su lugar de trabajo en el mediano plazo? (Más de 6 meses), en porcentaje de respuestas según calificación	51
11.4.4.1 Cuadro: Ejercicio de cierre del 2do encuentro: Potenciando tu experiencia	53

## **ABSTRACT | RESUMEN**

En la actualidad las entidades públicas deben enfrentar tanto los desafíos emergentes de los cambios tecnológicos y de contexto, como aquellos propios de su gestión operativa (estructuras, procesos, sistemas y personas) para brindar respuestas ágiles y efectivas a las necesidades que la ciudadanía demanda.

La necesidad de evolucionar hacia una forma organizacional, alejada de una cultura jerárquica y burocrática, pone como protagonistas a las personas. El principal factor de cambio son los agentes y funcionarios, quienes, con una adecuada formación para el desarrollo de competencias claves y el acompañamiento de los roles de liderazgo, co-crearán esta evolución en el rol de la función pública, podrán adoptar nuevos enfoques para lograr objetivos, gestionar el cambio y desarrollar servicios valorados por la ciudadanía a través de una cultura de mejora continua.

El objeto de estudio del presente trabajo es la Administración Regional Rosario del Servicio de Catastro e Información Territorial -S.C.I.T.-, organismo descentralizado del Gobierno de la Provincia de Santa Fe. La ejecución del proyecto combina actividades de relevamiento y diagnóstico de los procesos front y back del trámite de inscripción del plano de mensura, con la realización de actividades de capacitación a los funcionarios y agentes que participan total o parcialmente de dicho proceso.

El propósito último es contribuir a fortalecer el desempeño general del S.C.I.T. Rosario, acompañando el proceso de evolución que transita actualmente hacia una organización centrada en los contribuyentes, e impulsando el enfoque de procesos y la mejora continua. Asimismo, detectar oportunidades de mejora que permitan potenciar la sinergia entre las distintas áreas del organismo, fortalecer las capacidades funcionales y de gestión del servicio, y diagnosticar oportunidades de mejora relacionadas a la simplificación y despapelización de los trámites, y a la utilización de nuevos sistemas y tecnologías.

## **AGRADECIMIENTOS**

Desde el equipo de consultoría queremos agradecer a la Administradora Regional Rosario SCIT Ing. Ana Belén Haddad, y por extensión al Director de Registro y Administración de Objetos Territoriales Marcos Paolucci, y al Ing. Carlos Canclini de la Sectorial Informática, quienes facilitaron generosamente la información requerida para poder realizar el trabajo de campo.

A todo el equipo del SCIT qué ha participado tanto del relevamiento como de las instancias de capacitaciones: Les agradecemos los intercambios, las instancias de reflexiones compartidas y el compromiso auténtico para hacer del SCIT, una organización que, cada día, busca brindar más y mejores servicios.

Del mismo modo, queremos agradecer al Sr. Secretario de Finanzas e Ingresos Públicos del Gobierno de la Provincia de Santa Fe, Mg. Jorge Simón, por la concreción del proyecto para la mejora de los procesos, y el aporte al desarrollo de los Profesionales del SCIT.

Finalmente, queremos agradecer al CFI, en la persona de la Lic. Maria Concepción Lenna, por su importante acompañamiento en cada etapa en la gestión del proyecto, y resolviendo consultas e imprevistos.

Muchas gracias

Equipo de Consultores

## 1. INTRODUCCIÓN

El desafío de prestar servicios de valor a la ciudadanía requiere la adopción de un conjunto de principios, valores y modelos mentales que les permitan operar con velocidad, adaptabilidad, estabilidad y eficiencia<sup>1</sup>; convirtiéndose en lo que se denomina una *organización ágil*.

Para el ámbito público el desarrollo de procesos y competencias ágiles puede convertirse en una estrategia efectiva para potenciar las Capacidades Estatales, y agilizar procesos innovativos para realizar mejoras concretas, oportunas y valoradas por los contribuyentes y demás partes interesadas del ecosistema institucional.

Para el presente trabajo, el procedimiento de análisis de procesos se basa en un trabajo interdisciplinario, que combina diversos saberes técnicos (IT, Project Management, Calidad ISO 9001:2015, Metodologías Ágiles para procesos de transformación y desarrollo de Recursos Humanos, y experiencia en reingeniería de procesos).

El proyecto es de tipo exploratorio, para lo cual se aplicará una metodología de “investigación – acción”, entendida como ciclos iterativos de intervención, recopilación de información, análisis y capacitación de los participantes, los cuales están diseñados para descubrir soluciones efectivas a situaciones específicas y contextos particulares

## 2. OBJETIVOS DEL PROYECTO

### 2.1 Objetivo General

Realizar un trabajo de diagnóstico de procesos y posterior capacitación sobre la base de un enfoque ágil, sobre el proceso de gestión del trámite de inscripción de planos, del Servicio de Catastro e Información Territorial (S.C.I.T.) del Gobierno de la Provincia de Santa Fe, en el cual se encuentran las Direcciones de Publicidad Catastral, de Catastro Económico y la de Registro y Administración de Objetos Territoriales, las que contienen Áreas y Departamentos.

---

<sup>1</sup> El camino hacia una organización ágil. McKinsey & Company. Recuperado de: <https://www.mckinsey.com/business-functions/organization/our-insights/the-journey-to-an-agile-organization/es-CL>

## **2.1 Objetivos Específicos**

- Realizar un diagnóstico del proceso de gestión del trámite de inscripción de planos, y a los procesos vinculados al mismo según corresponda, con el objetivo de agilizarlos (simplificarlos, digitalizarlos), aumentando su eficacia y control, mejorando así la capacidad de respuesta ante distintas necesidades y demandas
- Realizar actividades de formación en competencias ágiles para fortalecer las capacidades funcionales del Servicio de Catastro e Información Territorial – S.C.I.T., que impulsen y sostengan los procesos de transformación tecnológica, para la mejora del servicio público en el proceso definido del objetivo general
- Identificar en los procesos manuales o sistematizados, las oportunidades de mejora que permitan generar una sinergia entre las distintas áreas del sector público, y pautas que faciliten una gestión más ágil en los servicios brindados
- Asesorar y proponer mejoras a los procesos de servicio que permitan dar soporte al diseño e implementación de las políticas públicas, impactar en una mejor toma de decisiones, y permitir a los funcionarios y agentes estar más vinculados y cercanos a las preocupaciones e intereses de la ciudadanía

## **3. ALCANCE**

Los destinatarios comprenden a los agentes y funcionarios del organismo que intervienen en el proceso de gestión del trámite de inscripción de planos, y a los procesos vinculados al mismo; dentro de la estructura de la Administración Regional Rosario del Servicio de Catastro e Información Territorial – S.C.I.T., de la Provincia de Santa Fe.

## **4. EVOLUCIÓN Y NORMATIVA DEL S.C.I.T.**

Se presenta a continuación un breve repaso a los hitos más importantes en la evolución del Servicio de Catastro e Información Territorial -S.C.I.T.- de la Provincia de Santa Fe.

En el año 1941 se sanciona la ley provincial 2.996<sup>2</sup> con el propósito de perfeccionar, registrar y consolidar la obra catastral y conservar los planos parcelarios realizados sobre el territorio de la Provincia de Santa Fe. En esta ley provincial se definieron tanto la unidad de superficie catastral a establecer en los planos de mensura (parcela) como la unidad tributaria a considerar a los efectos impositivos de una propiedad (finca). Asimismo, se determinaron los elementos esenciales del estado parcelario (ubicación, medidas, y mejoras) y los elementos alternativos para la valuación de las propiedades; en función de su clasificación como urbanas (valores contractuales o fiscales, entre otros.), suburbanas o rurales (configuración del suelo, calidad de las tierras y aguas subterráneas, entre otros). Para la realización de estas operaciones de avalúos se creó una Junta Central de Valuación.

Por esta ley también quedó establecido que los bienes en el territorio deberán ser registrados como: Bienes públicos, bienes privados del Estado, o como bienes particulares.

Asimismo la ley provincial estableció en el Art. 7, que el S.C.I.T. tendría a su cargo la administración y compilación de los registros de mensuras, la inscripción de los registros gráficos o planos y sus documentos cartográficos representativos de los estados parcelarios -de acuerdo a la legislación vigente y a crear-; la intervención en las normas para ejecutar las mediciones y su nomenclatura, en los principios de la valoración de las parcelas, y en la emisión de los certificados catastrales; entre otras facultades de aprobación de relevamientos topográficos, de asesoramiento técnico-legal, y de inspección y contralor de los trabajos de mensuras.

A partir de la ley provincial 10.921 del año 1992<sup>3</sup>, el S.C.I.T. comenzó a funcionar como Organismo descentralizado dentro de la jurisdicción del entonces Ministerio de Hacienda y Finanzas de la Provincia de Santa Fe.

Esta ley provincial establece como fuentes de financiamiento del organismo las rentas generales provinciales, la recaudación de tasas provinciales en concepto de contribución por mejoras y accesorios, y los recursos propios derivados de lo que perciba en compensación por los servicios prestados. Asimismo, el Poder Ejecutivo

---

<sup>2</sup> Ley 2.996/41 Provincia de Santa Fe. Valuación y catastro de la propiedad raíz en territorio de la Provincia de Santa Fe. Disponible en:

<https://www.argentina.gob.ar/normativa/provincial/ley-2996-123456789-0abc-defg-167-1000svorpyel/actualizacion>

<sup>3</sup> Ley 10.921/92 Provincia de Santa Fe. Servicio de Catastro e información Territorial. Disponible en: [http://www.saij.gob.ar/legislacion/ley-santa\\_fe-10921-servicio\\_catastro\\_e\\_informacion.htm](http://www.saij.gob.ar/legislacion/ley-santa_fe-10921-servicio_catastro_e_informacion.htm)

quedó facultado para transferir en patrimonio todos los bienes en propiedad del Estado Provincial que sean necesarios para su organización, y quedó autorizado a asignar parte del Presupuesto de la Provincia para poner en vigencia efectiva su funcionamiento.

Respecto a la estructura funcional, se instauró una conducción centralizada y se previó una descentralización territorial operativa en Santa Fe, Rosario, Venado Tuerto, Rafaela, Reconquista y en otras ciudades que se estimare conveniente en la oportunidad que el Organismo disponga. Se estableció que la conducción esté a cargo de un Administrador Provincial, asistido por Administradores regionales que se establezcan de conformidad a dicha descentralización territorial operativa; siendo sus niveles jerárquicos, funciones, atribuciones y deberes, establecidos por el Poder Ejecutivo.

En el año 1995, a través del decreto provincial 1.919<sup>4</sup> se implementa el certificado catastral conforme los términos del Art. 49 de la ley 2.996 y sus modificatorias.

En el año 2015, se aprobó el decreto provincial 4.174<sup>5</sup> que establece el Reglamento para el Trámite de Actuaciones Administrativas, aplicable a todos los órganos de la Administración Pública Provincial y a los entes descentralizados autárquicamente. A fin de alcanzar los objetivos de descentralización territorial, simplificación de los trámites y optimización de los tiempos de respuesta en la resolución de las gestiones administrativas; el reglamento incorpora principios y normas de procedimientos que permitan ofrecer al ciudadano una gestión pública con altos estándares de transparencia y eficacia. En el mismo se establecen:

- a) Los principios<sup>6</sup> a los cuales debían sujetarse todas las actuaciones administrativas.*

---

<sup>4</sup> Decreto 1.919/95 Poder Ejecutivo de la Provincia de Santa Fe. Disponible en: <https://www.santafe.gov.ar/normativa/getFile.php?id=163376&item=104822&cod=a9f3680e0579115939fc95fa88a63dd6>

<sup>5</sup> Decreto 4.174/15 Poder Ejecutivo de la Provincia de Santa Fe. Reglamento para el trámite de Actuaciones Administrativas, derogatoria del régimen regulatorio del trámite de las actuaciones administrativas vigente hasta ese momento por Decreto Acuerdo 10.204/58. Disponible en: <https://www.santafe.gov.ar/normativa/item.php?id=133122&cod=910cce4e7b627c98725f594f6ec7b159>

<sup>6</sup> Decreto 4.174. Art. 1. Los trece principios enunciados se relacionan a los procedimientos administrativos en la gestión de trámites e ingresos de solicitudes, y a las normas para la actuación de los funcionarios y organismos al prestar los servicios.

- b) *Los requisitos<sup>7</sup> esenciales a cumplimentar para la iniciación de las gestiones o las actuaciones ante la Administración Pública por quienes acrediten ser titulares de derechos subjetivos públicos, intereses legítimos o derechos de incidencia colectiva.*
- c) *Los sellados de actuación<sup>8</sup> y las tasas retributivas de servicios que corresponden como reposición a todo acto documentado sujeto a gravámenes; quedando su valor establecido por Ley Impositiva provincial.*
- d) *Los procedimientos, los términos administrativos y las notificaciones dictadas en las actuaciones a realizar por la Mesa de Entradas y Salidas<sup>9</sup> de cada repartición.*
- e) *Las normas de actuación del personal de la Administración Pública para el cumplimiento de las funciones asignadas, a fin de evitar cualquier diligenciamiento en los trámites o incompatibilidades con su función pública.*
- f) *La posibilidad de que las presentaciones ante la Administración Pública Provincial puedan realizarse y sustanciarse por medios electrónicos, con los mismos principios que sustentan todo procedimiento administrativo, pero adoptando las medidas de seguridad apropiadas para resguardar la existencia de los datos, protegiendo la integridad de los documentos contenidos en los expedientes electrónicos y asegurando su valor probatorio a todos los efectos legales.*
- g) *La apertura de espacios de participación ciudadana para la revisión de actos administrativos de alcance general con contenido normativo. La convocatoria a este Procedimiento Participativo puede realizarla cualquier órgano o ente público con competencias en dichos actos administrativos, o a pedido de cualquier ciudadano que acredite ser titular de un derecho subjetivo público, interés legítimo o derecho de incidencia colectiva mediante una presentación fundada ante el organismo o ente. En todos*

---

<sup>7</sup> Decreto 4.174. Art. 2. Las presentaciones deben realizarse por escrito ante la Mesa de Entradas y Salidas de la repartición que corresponda; expresando identidad (sea persona física o jurídica), domicilio real, y carácter del compareciente (por derecho propio o en representación de terceros); exponiendo los hechos en forma clara; y acompañando documentación o pruebas en caso de corresponder.

<sup>8</sup> Decreto 4.174. Art. 8. El sellado de actuación corresponde por cada hoja de expediente, exhortos, certificados, oficios, diligencias, edictos, interrogatorios, pliegos, planos, testimonios, facturas, cédulas y demás actos o documentos, debidamente firmados.

<sup>9</sup> Decreto 4.174. Art. 13. La Mesa de Entradas y Salidas es la dependencia encargada de la recepción de las actuaciones y su visado, el registro para el inicio de los expedientes o legajos, el despacho a las áreas correspondientes y el seguimiento de los trámites, como así también de suministrar información sobre el estado de dicho trámite a los interesados.



*los casos, el Procedimiento Participativo deberá asegurar los principios de gratuidad, publicidad, informalidad e igualdad; siendo los comentarios y propuestas recibidas en las audiencias públicas, no vinculantes.*

En el año 2017 se aprobaron las Normas para la Confección y Registración de Planos de Mensura y las Instrucciones para Mensura de la Provincia de Santa Fe mediante el decreto provincial 1.309<sup>10</sup>. Dicho decreto tuvo por objetivo tanto simplificar la consulta y aplicación de estas normas en un único instrumento normativo, como incluir todos los objetos territoriales legales definidos por la ley nacional de catastro 26.209 del año 2007 y por el nuevo Código Civil y Comercial de la Nación. Al mismo tiempo, adecuó los procedimientos a la actualización tecnológica producida en la captura y procesamiento de datos del territorio.

Para su efectiva implementación, el decreto facultó a la Administración Provincial del S.C.I.T, a dictar las resoluciones pertinentes para adecuar las normas e instrucciones por razones de actualización tecnológica.

Mediante las Resoluciones N° 108/2017<sup>11</sup> y su modificatoria N° 073/2018<sup>12</sup>, el S.C.I.T. establece los procedimientos de trabajo para los trámites de actualización de mejoras, actualización del titular catastral, verificación del estado parcelario y registración de planos de mensura en la Provincia de Santa Fe. A fin de dar cumplimiento a lo establecido en el marco del decreto 4.174<sup>13</sup>, reduciendo la cantidad de documentos en formato papel, de observaciones y de tiempos de respuesta al ciudadano; define que las tramitaciones para la Registración de

---

<sup>10</sup> Decreto 1.309/17 Poder Ejecutivo de la Provincia de Santa Fe. Normas para la Confección y Registración de Planos de Mensura: Respecto al formato y plegado de planos, al contenido de los planos, a los trámites requeridos para su registración, a los documentos que conforman el expediente de mensura, a los trámites posteriores a su registración, entre otras disposiciones. Instrucciones para Mensura: Referida a los profesionales actuantes en las tareas de mensura, a la definición y clasificación de las mensuras, a la georreferenciación de las parcelas involucradas, al acto de verificación de estado parcelario, entre otras disposiciones. Disponible en: <https://www.santafe.gov.ar/normativa/item.php?id=156714&cod=db9c8f25753d8a201293aaa5593fe8fd>

<sup>11</sup> Resolución N° 108/17 del S.C.I.T. Procedimientos de actualización de mejoras, titular catastral, verificación del estado parcelario y registración de planos de mensura. Disponible en: <https://www.santafe.gov.ar/index.php/web/content/view/full/219374>

<sup>12</sup> Resolución N° 073/18 del S.C.I.T. Procedimientos de actualización de mejoras, titular catastral, verificación del estado parcelario y registración de planos de mensura. Disponible en: [https://www.santafe.gov.ar/index.php/web/content/view/full/230366/\(subtema\)](https://www.santafe.gov.ar/index.php/web/content/view/full/230366/(subtema))

<sup>13</sup> El Decreto 4174/15 establece la premisa de despapelización y simplificación de los trámites, requiriendo presentaciones en formato digital y minimizando a lo estrictamente necesario la presentación en formato papel.

Planos de Mensura y Verificación de Estados Parcelarios se clasifiquen en Trámites Preliminares y de Registración<sup>14</sup>.

Finalmente en el año 2019, mediante Resolución N° 109/2019<sup>15</sup>, el S.C.I.T. actualiza las Normas para la Confección y Registración de Planos de Mensura y las Instrucciones para Mensura de la Provincia de Santa Fe, aprobadas mediante el decreto provincial 1.309 del año 2017. El objetivo fue adecuar dichas normas e instrucciones a los nuevos procedimientos en la confección y registración de planos dada la implementación del Libro Digital y la introducción de nuevos aplicativos compatibles con los usados por el Colegio Profesional de Agrimensura que sistematizan el control de documentos.

Asimismo, en respuesta a la necesidad de atender la demanda creciente de información geográfica y georreferenciada estandarizada por parte de los Organismos Públicos Provinciales, Instituciones Profesionales, Comunas y Municipios; se aprueba el decreto provincial 2.935<sup>16</sup> que establece una nueva Estructura Orgánica Funcional del S.C.I.T. Dicha estructura es luego ratificada en el año 2021 por el decreto provincial 3.449<sup>17</sup> para atender las particularidades territoriales parcelarias, mediante la creación de las delegaciones Reconquista y Venado Tuerto, bajo las respectivas Administraciones de Santa Fe y Rosario.

## **5. PROPÓSITO Y FUNCIONES DEL S.C.I.T.**

El Servicio de Catastro e Información Territorial -S.C.I.T.- es el Organismo encargado de administrar los datos correspondientes a objetos territoriales y

---

<sup>14</sup> Según la versión final los Trámites Preliminares se definen como aquellas actuaciones previas y necesarias para el inicio de los trámites: 1. Control y validación previa de mejoras; 2. Control y validación del titular catastral; 3. Desglose parcelario previo acto de verificación, no realizados mediante el uso del Libro Digital. Por su parte, los Trámites de Registración se definen como aquellos trámites iniciados y gestionados mediante el uso del Libro Digital: 1. Verificación del estado parcelario; 2. Registro de planos de mensura de Estados Parcelarios y Propiedad Horizontal; 3. Registro y Publicidad de Planos de Mensura para Adquisición de Dominio; que permite que cada profesional actuante inicie trámites a distancia mediante el ingreso de datos y archivos adjuntos por medios electrónicos..

<sup>15</sup> Resolución N° 109/19 del S.C.I.T. Normas para la Confección y Registración de Planos de Mensura y las Instrucciones para Mensura de la Provincia de Santa Fe. Disponible en: <https://www.santafe.gob.ar/index.php/web/content/view/full/233962>

<sup>16</sup> Decreto 2.935/19. Estructura Orgánica Funcional del S.C.I.T. No disponible online.

<sup>17</sup> Decreto 3.449/21. Modificación de la Estructura Orgánica Funcional del S.C.I.T. Brindado por Gobierno de la Pcia de Santa Fe. No disponible online.

registro público de datos concernientes a objetos territoriales legales de derecho público y privado de la Provincia de Santa Fe. Constituye la base de datos de referencia para la ordenación territorial y la orientación de las distintas políticas públicas.

De acuerdo a la ley provincial N° 10.921<sup>18</sup>, su finalidad es:

- a) *Estudiar, proyectar, dirigir, ejecutar y supervisar relevamientos territoriales, inmobiliarios y/o parcelarios con fines catastrales y valuatorios masivos y entender en todo lo relacionado con el Catastro de la provincia en sus aspectos físicos, económicos y jurídicos.*
- b) *Realizar en forma sistemática y regular los trabajos cartográficos del territorio provincial y elaborar políticas sobre ordenamiento territorial, ejerciendo poder de policía catastral y cartográfica dentro del marco legal correspondiente.*
- c) *Proceder a la actualización catastral cartográfica periódica con incorporación masiva de mejoras edilicias y revaloración de las existentes actualizando también los datos jurídicos y agroeconómicos.*
- d) *Adoptar todas las medidas necesarias para establecer un sistema integrado de información territorial con base parcelaria y fines múltiples.*
- e) *Asistir a organismos oficiales provinciales, municipales y comunales y a terceros con información pública procesada de su Banco de Datos, de conformidad a la reglamentación que dicte el Poder Ejecutivo.*

De acuerdo a su propósito, el S.C.I.T. debe cumplir objetivos básicos<sup>19</sup> tanto en materia de valuación territorial y de registración e inventario de la riqueza inmobiliaria provincial, como en materia técnica de topografía y cartografía, y de fotogrametría y fotointerpretación. Estos objetivos se encuentran especificados en el Art. 2, y detallados en el Anexo I.

---

<sup>18</sup> Ley 10.921 de 1992 Provincia de Santa Fe. Servicio de Catastro e información territorial, Art. 1. Disponible en:

[http://www.saij.gob.ar/legislacion/ley-santa\\_fe-10921-servicio\\_catastro\\_e\\_informacion.htm](http://www.saij.gob.ar/legislacion/ley-santa_fe-10921-servicio_catastro_e_informacion.htm)

<sup>19</sup> Ley 10.921 de 1992 Provincia de Santa Fe. Servicio de Catastro e información territorial, Art. 2.

## 6. ESTRUCTURA Y AUTORIDADES DEL S.C.I.T.

### 6.1 Estructura y Autoridades

La Provincia de Santa Fe cuenta con una superficie: 129.301 km<sup>2</sup>, dentro de la cual es posible identificar<sup>20</sup>:

- Parcelas urbanas: 1.384.872
- Parcelas suburbanas: 193.417
- Parcelas rurales: 177.123

En su organización jurídico-institucional, Santa Fe está dividida en 19 departamentos, dentro de los cuales se encuentran situados 363 localidades -50 municipios y 313 comunas-, con una población de 3.194.537 habitantes según datos preliminares del Censo 2022. Representa el 4,78% de la superficie argentina, y presenta una participación del 10,3% en el Valor Agregado Bruto a nivel nacional<sup>21</sup>.

En su conformación como Organismo Descentralizado para la gestión territorial, el Servicio de Catastro e Información Territorial -S.C.I.T.-, está organizado de acuerdo a una Administración Centralizada, bajo la autoridad del Administrador Provincial: Agrim. Héctor Hugo Rodríguez. De esta Administración se desprenden dos estructuras regionales organizadas sobre base territorial, de acuerdo a los establecido decreto provincial 3.449<sup>22</sup>. Ellas son<sup>23</sup>:

- Administrador Regional Santa Fe SCIT: Alfredo Luis Migone  
Situado en la ciudad de Santa Fe
- Administrador Regional Rosario SCIT: Ana Belén Haddad  
Situado en la ciudad de Rosario

---

<sup>20</sup> V Conferencia y Asamblea de la Red Interamericana de Catastro y registro de la Propiedad (Octubre 2019). Disponible en:

<http://portal.oas.org/LinkClick.aspx?fileticket=FYrf6RSt2yI%3d&tabid=1821>

<sup>21</sup> Rol estratégico de la provincia de Santa Fe y desafíos económicos en un contexto de pandemia. Bolsa de Comercio de Rosario. AÑO XXXIX - N° Edición 2001 - Especial Santa Fe - 07 de Mayo de 2021. Disponible en:

<https://www.bcr.com.ar/es/mercados/investigacion-y-desarrollo/informativo-semanal/noticias-informativo-semanal/rol>

<sup>22</sup> Decreto 3.449/21. Modificación de la Estructura Orgánica Funcional del S.C.I.T. Brindado por Gobierno de la Pcia de Santa Fe. No disponible online.

<sup>23</sup> Nómina provisoria de autoridades. Poder Ejecutivo. Actualizada al 14/09/22. Disponible en:

[http://www.santafe.gov.ar/index.php/web/content/download/224123/1174128/file/Nomina\\_Autoridades\\_Provisoria.pdf](http://www.santafe.gov.ar/index.php/web/content/download/224123/1174128/file/Nomina_Autoridades_Provisoria.pdf)

De acuerdo al alcance definido en el presente trabajo el objeto de estudio es Administración Regional Rosario del Servicio de Catastro e Información Territorial -S.C.I.T.- Su estructura organizacional está conformada por tres Direcciones con reporte directo:

- Dirección de Publicidad Catastral: Juan José Vasquez
- Dirección de Catastro Económico: Alejandro Oscar Lucarelli
- Dirección de Registro y Administración de Objetos Territoriales: Marcos Paolucci

Asimismo, se encuentran formalizadas las siguientes Áreas con reporte directo a la Administración Provincial, con el objetivo de brindar soporte a la prestación de los servicios; y muchas de ellas mantienen estructura física en el S.C.I.T. Regional Rosario. Estas Áreas son:

- Administración
- Geomática
- Relaciones Públicas Institucionales
- Despacho
- Legal y Técnica
- Gestión de Recursos Humanos
- Sectorial Informática
- Planificación y Proyectos
- Junta Central de Valuación
- Auditoria Interna

Para mayor información, en el ANEXO II se encuentran los Organigramas que conforman el S.C.I.T. Regional Rosario.

## **7. ECOSISTEMA DEL S.C.I.T.**

### **7.1 Servicios**

El S.C.I.T. tiene a disposición de los ciudadanos los siguientes servicios, descritos en el siguiente cuadro.

Cuadro 7.1.1 Servicios de S.C.I.T. Provincia de Santa Fe.

Nro	Servicios	Descripción
1	<b>Inmuebles: Solicitud de certificación catastral para inscripción de dominio por ley Pierri, usucapión administrativa o judicial</b>	Cuando se requieran certificados catastrales sobre inmuebles representados en planos de mensura registrados para la adquisición del dominio por vía judicial o administrativa, se emitirá Certificado Catastral en función de la información preparatoria registrada en el S.C.I.T., y al solo efecto de producir la condición necesaria para que adquiera carácter definitivo. Este certificado se podrá tramitar online a través de la Web.
2	<b>Inmuebles: Solicitud del Certificado Catastral<sup>24</sup></b>	Permite tramitar el Certificado Catastral de un inmueble.
3	<b>Inmuebles: Solicitud del Precertificado Catastral</b>	El Pre Certificado Catastral es un documento en el cual se informa sobre el estado parcelario de un inmueble. Si el inmueble tiene estado parcelario constituido o verificado este informe posee la misma información que el Certificado Catastral. En caso contrario, se advierte preventivamente la necesidad de realizar constitución o verificación parcelaria de un lote, pues no se emitirá Certificado Catastral ante una eventual transacción inmobiliaria. Este certificado se podrá tramitar online a través de la Web.
4	<b>Contribución de mejoras: Liquidación de deuda y emisión de Certificado de Libre Deuda</b>	Permite al profesional o titular de un inmueble solicitar al S.C.I.T. el Certificado de Libre Deuda por contribución de mejoras, de los inmuebles registrados en su base de datos. Si existen deudas se adjuntará la Liquidación de deuda al Certificado.
5	<b>Datos Catastrales: Actualización de los datos de Ubicación de un Inmueble</b>	Por medio de este aplicativo el contribuyente podrá actualizar datos catastrales referidos a la ubicación del inmueble
6	<b>Datos Catastrales: Actualización de Número de Documento y CUIT de Propietarios de inmuebles</b>	Por medio de este aplicativo se podrá actualizar datos catastrales referidos a Número de Documento y CUIT/CUIL del/los propietario/s de un inmueble.
7	<b>Impuesto Inmobiliario: modificación de domicilio postal</b>	Permite a los contribuyentes y/o responsables del Impuesto Inmobiliario, actualizar su domicilio postal a fin de recibir las boletas que emite la Administración Provincial de Impuestos. Este trámite se podrá realizar online a través de la Web.
8	<b>Información Catastral: visualización de información georreferenciada e información catastral</b>	La aplicación disponible posibilita, por un lado, que mediante el Visor Gráfico los ciudadanos accedan a información gráfica georreferenciada de libre consulta. Además, por intermedio del Informe Catastral para Profesionales, se puede acceder a información catastral que, en este caso, es de uso limitado a los profesionales. Este trámite se podrá realizar online a través de la Web.
9	<b>Inmuebles - Avalúos: Solicitud de Avalúos Rectificados</b>	Consiste en solicitar al S.C.I.T. los avalúos rectificadores retroactivos con fines impositivos para los años anteriores a la modificación del avalúo definitivo de un bien inmueble urbano, suburbano o rural (casa, departamento, terreno, fracción rural) si se hubiese comprobado un error administrativo.
10	<b>Inmuebles - Avalúos: Solicitud de Informe y Actualización de Zona</b>	Consiste en solicitar al S.C.I.T. un informe y actualización de zona de un bien inmueble al efecto que se determine fehacientemente si el mismo se encuentra registrado, clasificado y valuado conforme a la normativa vigente que se aplica en el Catastro Provincial.
11	<b>Inmuebles - Mejoras: Solicitud de Actualización de Construcciones</b>	Consiste en solicitar al S.C.I.T., la actualización de construcciones de un inmueble, en el caso de aumento de superficie construida o por refacción interna que implique cambios en la calidad de materiales y/o de sus dimensiones.

<sup>24</sup> La Ley Provincial 2.996 establece en el artículo 49 la obligatoriedad de la emisión del Certificado Catastral por parte del S.C.I.T., para acreditar el estado parcelario. La Ley Nacional de Catastro 26.209/07 complementa esta normativa de la Provincia en sus artículos 11, 12 y 13.

12	<b>Inmuebles - Partida Inmobiliaria: Consulta de datos de una Partida Inmobiliaria</b>	Permite obtener datos de una Partida Inmobiliaria: estado, ubicación, zona, plano, año del plano, lote, superficie del terreno y superficie de edificación. Este trámite se podrá realizar online a través de la Web.
13	<b>Inmuebles -Terrenos: Solicitud de Actualización de Superficie de terrenos</b>	Consiste en solicitar al S.C.I.T. la actualización de superficie de una parcela/finca en terrenos urbanos, suburbanos y rurales conforme a la normativa vigente que se aplica en el Catastro Provincial.
14	<b>Inmuebles Rurales - Avalúos: Solicitud Reconsideración de Avalúos</b>	Consiste en solicitar al S.C.I.T. la reconsideración de avalúos de un bien inmueble a efectos de que el mismo se encuentre correctamente registrado, clasificado y valuado conforme a las normativas vigentes que se aplican en el Catastro Provincial.
15	<b>Inmuebles rurales: solicitud del valor inmobiliario de referencia (VIR)</b>	Permite obtener el Valor Inmobiliario de Referencia (VIR) de Inmuebles Rurales, que es expedido por el S.C.I.T. del Gobierno de Santa Fe. Este trámite se podrá realizar online a través de la Web.
16	<b>Inmuebles Urbanos y Suburbanos - Avalúos: Solicitud Reconsideración de Avalúos</b>	Consiste en solicitar al S.C.I.T. la reconsideración de avalúos de un bien inmueble a efectos de que el mismo se encuentre correctamente registrado, clasificado y valuado conforme a las normativas vigentes que se aplican en el Catastro Provincial.
17	<b>Inmuebles Urbanos y Suburbanos: Solicitud de Alta Fincaria</b>	Consiste en solicitar al S.C.I.T. el alta de parcelas/fincas conforme a la normativa vigente que se aplica en el Catastro Provincial.
18	<b>Inmuebles Urbanos y Suburbanos: Solicitud de Avalúo Proporcional</b>	Consiste en solicitar al S.C.I.T. el avalúo de un bien inmueble (casa o departamento), que tenga plano de mensura y sea parte de uno empadronado en mayor área, conforme a las normativas vigentes que se aplican en el Catastro Provincial.
19	<b>Inmuebles Urbanos y Suburbanos: Solicitud de Desglose</b>	Consiste en solicitar al S.C.I.T. el desglose de dos o más parcelas/fincas rurales, suburbanas o urbanas empadronados en una única finca conforme a las normativas vigentes que se aplican en el Catastro Provincial.
20	<b>Inmuebles Urbanos y Suburbanos: Solicitud de Inspección</b>	Consiste en solicitar al S.C.I.T. la inspección de un bien inmueble (casa o departamento) a efectos de que se determine fehacientemente si el mismo se encuentra registrado, categorizado y valuado conforme a las normativas vigentes que se aplican en el Catastro Provincial.
21	<b>Inmuebles Urbanos y Suburbanos: Solicitud de Unificación Catastral</b>	Consiste en solicitar al S.C.I.T. la unificación de dos o más inmuebles empadronados, en una única finca conforme a las normativas vigentes que se aplican en el Catastro Provincial.
22	<b>Planos de Mensura definitivos y duplicados. Solicitud de copias de planos y antecedentes</b>	Consiste en solicitar copias simples o certificadas de planos de mensuras inscriptos en el S.C.I.T., planos catastrales, planos geométricos parcelarios, planos duplicados y copias de antecedentes.
23	<b>Planos de Mensura: Corrección de planos inscriptos que no modifican el estado parcelario</b>	Permite al Agrimensor y/o Propietario solicitar la corrección de Planos de Mensuras inscriptos siempre y cuando no modifiquen el estado parcelario.
24	<b>Información Catastral - Adquisición: Solicitud presupuesto y adquisición de Cartografía y material geoespacial</b>	Consiste en solicitar al S.C.I.T. presupuesto y adquisición de material editado o sin editar perteneciente al Organismo (cartografía, Imágenes Satelitales, Fotografías Aéreas, Mosaicos Fotogramétricos, Monografías y Puntos Geodésicos)
25	<b>Inmuebles - Mensura: Solicitud de Certificado de Remanente</b>	Permite obtener un Certificado que suple al plano de mensura para transferir por única vez el remanente de un inmueble expropiado, cedido o transferido en parte, al Estado.



26	<b>Inmuebles Rurales: Solicitud de Desglose</b>	Consiste en solicitar al S.C.I.T el desglose de dos o más parcelas/fincas empadronados en una única finca conforme a las normativas vigentes que se aplican en el Catastro Provincial.
27	<b>Inmuebles-Partida Inmobiliaria: Consulta de Dígito de Control de una Partida</b>	Permite obtener el Dígito de Control de Partida de Impuesto Inmobiliario, dato requerido para los trámites que se realizan en la Administración Provincial de Impuesto.

Fuente: Elaboración propia en base a la información publicada en la web del Gobierno de la Provincia de Santa Fe en el mes de septiembre de 2022. Disponible en: <https://www.santafe.gob.ar/index.php/web/content/view/full/243158>

## 7.2 Identificación de las partes interesadas

La IRAM-ISO 26000:2010 define a las partes interesadas como “*individuo o grupo que tiene interés en cualquier decisión o actividad de la organización*” y cuando trata el proceso de involucramiento con éstas, lo define como la “*actividad llevada a cabo para crear oportunidades de diálogo entre una organización y una o más de sus partes interesadas, con el objetivo de proporcionar una base fundamentada para las decisiones de la organización*”.<sup>25</sup>

En este sentido, desde las últimas décadas viene tomando relevancia el análisis del contexto y las partes interesadas (Stakeholder, en inglés) como parte fundamental del análisis estratégico de una organización, cualquiera fuese su naturaleza y tipo. Su identificación y gestión potencia una estrategia efectiva en términos de sostenibilidad, calidad de servicio, y gestión de riesgos y oportunidades organizacionales.

En este apartado se realiza una primera aproximación a las partes interesadas del ecosistema del S.C.I.T. - Regional Rosario, el cual permitirá una mejor interpretación de los procesos internos y su desempeño en la prestación de servicios y el nivel de satisfacción percibido de los mismos:

Cuadro 7.2.1. Partes Interesadas de S.C.I.T. - Regional Rosario

Partes Interesadas	Necesidades y Expectativas
<b>Profesionales (Abogados, contadores, escribanos, martilleros, agrimensores,</b>	Aportar a la transparencia del mercado inmobiliario Recibir información relevante y oportuna para su labor profesional.

<sup>25</sup> Gestión de la identificación e involucramiento con las partes interesadas Referencial IRAM N°16 (IRAM, Mayo 2016). Disponible en: [https://iram.org.ar/site/wp-content/uploads/2020/09/Referencial\\_Partес\\_-Interesadas-1.pdf](https://iram.org.ar/site/wp-content/uploads/2020/09/Referencial_Partес_-Interesadas-1.pdf)



<b>entre otros)</b>	Atención personalizada, ágil y profesional.
<b>Contribuyente</b>	Recibir una adecuada atención por todos los canales (Digitales y físicos) de contacto con el Organismo (calidez, oportunidad, calidad). Accesibilidad, cercanía, profesionalismo y empatía hacia su realidad o problema particular. Gestión de sus trámites en forma ágil y oportuna.
<b>Municipios y Comunas</b>	Lograr el ordenamiento territorial para el desarrollo.
<b>Organismos (Registro de la Propiedad, Colegio de profesionales, etc).</b>	Lograr mayor calidad de la información del mercado inmobiliario. Seguridad jurídica en la gestión en las transferencias inmobiliarias.
<b>Administración Provincial de Impuestos - API</b>	Disponer de información actualizada sobre la actualización de valores inmobiliarios y las novedades fincarias. Conocimiento de la riqueza inmobiliaria.
<b>Otras Jurisdicciones de la Administración Pública</b>	Contar con un eficaz y eficiente sistema de gestión del territorio para la elaboración y ejecución de políticas públicas.
<b>Personal de SCIT - Regional Rosario</b>	Oportunidad de formación y desarrollo profesional Ambiente de trabajo adecuado Liderazgo

Fuente: Elaboración propia

### **7.3 Análisis de Contexto**

Para el análisis de contexto se tomará la herramienta F.O.D.A. (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas), también conocida como análisis DAFO. La misma es una herramienta de estudio de la situación de una empresa, institución, proyecto o persona, analizando sus características internas (Debilidades y Fortalezas) y su situación externa (Amenazas y Oportunidades) en una matriz.

La matriz F.O.D.A. es una herramienta simple de gran ayuda al momento de analizar el contexto de la organización y proporciona información valiosa para alinear los recursos y capacidades con el entorno en el que opera.

Del relevamiento inicial de procesos y competencias ágiles realizado en el S.C.I.T. - regional Rosario (Ver Punto 8), se pudo obtener información para construir el siguiente matriz F.O.D.A.:

Cuadro 7.3.1. Matriz F.O.D.A. del S.C.I.T. - Regional Rosario

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel educativo y compromiso laboral del personal del SCIT.</li> <li>Existencia de Normativa de confección y registración de planos actualizada.</li> <li>Autonomía en el desarrollo informático - Migración de trámites presenciales a formato WEB</li> <li>Gestiones directas a través de la web del organismo Agrimensores - escribanos - abogados - público general)</li> <li>Atención prestada a los contribuyentes.</li> <li>Buenos vínculos con Asociaciones Profesionales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Limitaciones en la disponibilidad de personal y capacitación. Procesos lentos de desarrollo de carrera para los agentes del SCIT</li> <li>Incompatibilidad y falta de adecuación de software de sistemas de información.</li> <li>Falta de comunicación de los trámites y funciones que hace el organismo, hacia el contribuyente.</li> </ul>
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> <li>Presencia del SCIT en el territorio provincial.</li> <li>Comunicación con Municipios y Comunas</li> <li>Acompañamiento de los distintos colegios y reparticiones en las tareas habituales - incorporación de nuevas TICs.</li> <li>El enriquecimiento de los datos que brindan los agrimensores y escribanos a la base catastral.</li> <li>Soporte Técnico - Interrelaciones con los distintos organismos sea, Ministerios - Colegios y Reparticiones Públicas (Registro General de la Propiedad Rosario - COPA - Colegio de Escribanos - Abogados)</li> <li>Calidad en presentación de datos provenientes de actuaciones externas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ausencia de participación de algunas Municipalidades y Comunas en los Proyectos desarrollados por el SCIT</li> <li>Incompatibilidad de sistemas con otras reparticiones que afectan la integración.</li> <li>Disponibilidad de pocas aplicaciones para una mayor interacción informática</li> <li>Necesidad de contar con aplicativos para el correcto saneamiento de la base jurídico, los cuales implican que se interactúen con distintos organismos externos (SINTYS - Ex-total-doc)</li> <li>Dificultad en gestionar reposición y mantenimiento de equipamiento e insumos.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia en base al relevamiento inicial de procesos y competencias ágiles.

De acuerdo a la información relevada en las encuestas, los funcionarios destacan que las **Fortalezas** del S.C.I.T. se sustentan en un personal profesional y competente en su labor, en la existencia de normativas provinciales e internas establecidas para la gestión del proceso en análisis, en la estrategia IT que se lleva adelante, la cual ha permitido implementar desarrollos informáticos a lo largo del tiempo, en la búsqueda de simplificar los

trámites y optimizar los tiempos de respuesta a diversos interlocutores, y finalmente, en el vínculo logrado con diversos profesionales e instituciones de su ecosistema.

Por otro lado, los funcionarios manifiestan como **Debilidades** las limitaciones actuales para poder disponer del personal calificado requerido para la ejecución de la labor, la necesidad de contar con una mayor capacitación orientada a fortalecer sus competencias, y los factores de tipo normativo-burocrático presentes que dificultan poder desarrollar las carreras profesionales en el ámbito del Organismo. Al mismo tiempo, expresan que existen dificultades para mantener actualizados los equipos informáticos y para gestionar sistemas IT y aplicaciones compatibles, que son producto de la rápida obsolescencia tecnológica, entre otras cuestiones.

Respecto a las **Oportunidades**, los funcionarios relevados destacan la presencia del Organismo en todo el territorio provincial y los vínculos desarrollados con las distintas partes interesadas, en particular con los Profesionales, Colegios Profesionales, Municipios y Comunas. En el caso de los profesionales e instituciones privadas, los mismos son partícipes de los procesos en los forma parte el S.C.I.T.; y a partir de la profundización de los medios electrónicos y el uso de sistemas informáticos compatibles para realizar los trámites; el S.C.I.T. puede potenciar éstos vínculos acortando los tiempos de gestión de los trámites y reduciendo al mínimo las observaciones y errores en las presentaciones. En el caso de las Comunas y Municipios, se puede profundizar el espacio de participación -junto a otras Direcciones de la Administración Pública- tanto en la elaboración de la normativa como en la atención a las necesidades particulares de sus territorios.

En relación a las **Amenazas**; los encuestados señalan principalmente la falta de participación de algunas Municipalidades y Comunas en los Proyectos desarrollados por el S.C.I.T., así como el desconocimiento por parte del contribuyente acerca de los servicios brindados por el Organismo. Asimismo, consideran a la incompatibilidad de sistemas y aplicativos informáticos como un elemento que afecta la integración con otras reparticiones de la Administración Pública.

## **8. RELEVAMIENTO INICIAL DE PROCESOS Y COMPETENCIAS ÁGILES**

### **8.1 Objetivo y metodología**

La estrategia de la intervención del presente trabajo contempla la recolección de la información mediante la observación, entrevistas, relevamiento y análisis documental de fuentes primarias y secundarias.

En una primera etapa se realizó un relevamiento de carácter cualitativo, con el objetivo de realizar una primera aproximación a las expectativas y necesidades del personal del Organismo en roles de conducción acerca de su labor, los procesos que gestiona y los servicios que se prestan en el Organismo. Estos funcionarios en roles de conducción representan a más de las 100 personas que actualmente trabajan en el Organismo.

Para ello, se realizó una encuesta de tipo semiestructurada, con la herramienta Google Form<sup>26</sup>. La misma se comunicó y ejecutó en el mes de agosto, a través de invitación mediante comunicación formal interna enviada por la máxima Autoridad del S.C.I.T. - Regional Rosario. En el ANEXO III se encuentra el detalle del Formulario.

### **8.2 Resultados**

El relevamiento obtuvo la participación total (100%) de las tres Direcciones que reportan directamente a la Administración Regional de S.C.I.T. - Regional Rosario, aunque de las diez áreas identificadas con reporte directo a la Administración Provincial, respondieron tres (30%) los cuales están localizados físicamente en las oficinas del S.C.I.T. Regional Rosario.

Es importante destacar que, desde la mirada de la conducción hay un consenso acerca de lo importante que es que el S.C.I.T. - Regional Rosario mantenga un vínculo cercano y activo con los usuarios de sus servicios, mirada que es coherente en la lectura de las Oportunidades identificadas en el F.O.D.A respecto de la presencia territorial, soporte y vínculos sustentables de valor con el ecosistema del Organismo.

---

<sup>26</sup> <https://docs.google.com/forms/d/1WVWYfg6bTwgF2eC5rMXaKOcOgjNlwicsSzfDFM4JZqs/edit>

Respecto de la comunicación que gestionan, manifiestan utilizar los siguientes canales, sin ser posible detectar una predominancia en particular de alguno: Presencial, telefónico, página web (intranet, etc) y correo electrónico.

Cuando se les consultó acerca de cuán importantes son las siguientes habilidades/conocimientos, en el adecuado desempeño de su rol (Análisis de datos, Orientación a la calidad, Orientación a la satisfacción del cliente, Habilidades de tecnología, Gestión de la inteligencia emocional, Innovación y creatividad), todos consideraron que todas las mencionadas, sin excepción, son “importantes”, o son “muy importantes”. Esto también es un punto a destacar en cuanto al entendimiento y la convicción de desarrollar competencias ágiles en la gestión que permita evolucionar al Organismo acorde a las necesidades y expectativas de las partes interesadas relevantes.

Cuando se les consultó a los funcionarios respecto de si sus tareas actuales les ofrecen la oportunidad de aplicar todas sus capacidades y conocimientos, se obtuvo como resultado que el 50% de las respuestas (3/6) manifestó “parcialmente” o “no” en respuesta a la consulta. Esto puede deberse, de acuerdo a lo manifestado, a la falta de personal, o a cuestiones de contexto que no permiten trabajar más allá de la operación, priorizando cuestiones operativas por sobre un enfoque más estratégico orientado al desarrollo y mejora.

Asimismo, esta mirada es consistente con la consulta realizada respecto cuáles creen que son los principales obstáculos a la hora de realizar su labor, con una cantidad máxima de opciones a elegir de tres (3). Las respuesta se detallan en el siguiente cuadro:

Cuadro 8.2.1.

¿Cuáles crees que son los principales obstáculos a la hora de realizar tu labor? (Hasta 3)

Obstáculos	Cantidad	%Total
Software tecnológico desactualizado (lento, inadecuado, etc).	4	26.7%
Falta de capacitación	4	26.7%
Dificultades de comunicación entre Áreas de distintas Direcciones	3	20.0%
Inconvenientes en el soporte de Tecnología Informática	2	13.3%
Tiempo de actividades que no suman valor a mi trabajo (viajes, tiempo en resolución de errores, etc.)	2	13.3%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración propia en base al *Relevamiento de procesos y competencias ágiles*.

Según dicho cuadro, un 60% de los obstáculos identificados por los funcionarios están vinculados con las personas, y el 40% con la tecnología.

Finalmente, y a pesar de los obstáculos, el 66,7% (4/6) de estos funcionarios le interesa continuar desempeñando su rol, porque considera que puede desarrollarlo aún más, y el 33% restante (2/6) manifiesta interés para liderar o participar de proyectos u otras iniciativas que enriquezcan el rol.

## **9. RELEVAMIENTO DE PROCESO**

### **9.1 El enfoque basado en procesos aplicado a la gestión pública**

Como paso necesario para la construcción del mapa de procesos, es necesario definir qué es un proceso y, para ello, se toma como referencia lo establecido por la ISO 9001:2000, la cual lo define como *“un conjunto de actividades mutuamente relacionadas que interactúan, y que transforman unos elementos de entrada en elementos de salida”*.

El enfoque basado en procesos es uno de los principios de la calidad, y así se recoge en la familia de normas ISO 9000. Su fortaleza radica en que está sustentado por una amplia cantidad de evidencia en las organizaciones a lo largo de las últimas décadas, y es posible mencionar algunos de los beneficios más importantes de su implementación a los efectos del presente trabajo:

- Brinda transparencia a la gestión
- Permite identificar las actividades que aportan valor a la provisión de los bienes y servicios
- Permite identificar, atraer y comprometer las partes interesadas en los procesos.
- Permite estructurar las actividades que se realizan en un servicio, identificar duplicidades en tareas y registros, detectar problemas adoptando medidas oportunas preventivas y correctivas.
- Permite identificar y controlar los factores críticos de éxito de cada proceso y el sistema como un todo.
- Permite implementar y mantener un sistema de medición, y gestión para el cuidado de los factores críticos de éxito.
- Empodera a las personas como protagonistas en la gestión de los procesos organizacionales (Detección de desvíos, oportunidades de mejora e innovación).

El impulso a la utilización de este enfoque en el S.C.I.T., tiene como propósito contribuir a fortalecer el desempeño general dentro del Organismo, y acompañar en el proceso de evolución hacia una organización centrada en el contribuyente, gestionando una mejor experiencia de los servicios brindados.

## **9.2 Alcance del Proceso**

El alcance del proceso analizado se delimita a aquellas actuaciones relacionadas al proceso de *registro de planos de mensura*, desarrollados dentro de la estructura de la Administración Regional Rosario del Servicio de Catastro e Información Territorial - S.C.I.T., de la Provincia de Santa Fe.

A fin de determinar los servicios al contribuyente que se producen a través de la ejecución del proceso de *registro de planos de mensura*, se consultó a personal de la Dirección de Registro y Administración de Objetos Territoriales respecto a cuáles de los servicios publicados en la web del Gobierno de la Provincia de Santa Fe (Cuadro 7.1.1) estaban directamente relacionados a este proceso.

De las respuestas recibidas se pudieron identificar siete servicios del S.C.I.T. que se prestan a partir del proceso bajo análisis:

- Inmuebles: Solicitud del Certificado Catastral
- Inmuebles: Solicitud del Precertificado Catastral
- Inmuebles Urbanos y Suburbanos: Solicitud de Desglose
- Inmuebles Urbanos y Suburbanos: Solicitud de Unificación Catastral
- Planos de Mensura definitivos y duplicados. Solicitud de copias de planos y antecedentes
- Planos de Mensura: Corrección de planos inscriptos que no modifican el estado parcelario
- Inmuebles Rurales: Solicitud de Desglose

A los efectos del alcance del presente trabajo, se han definido las siguientes exclusiones:

- Procesos de Gestión de la Propiedad Horizontal (PH)
- Gestión de Catastro Rural.
- Usucapión o prescripción adquisitiva: Se define como un modo de adquirir derechos reales como el dominio (propiedad) por el transcurso de un

determinado tiempo fijado en la ley, y con motivo de ejercer la posesión (poder de hecho) sobre el bien en cuestión. Esa posesión deberá ser ostensible (pública, visible para el resto de las personas) y continua (ininterrumpida)<sup>27</sup>.

### **9.3 Mapa de Procesos**

Un mapa de procesos es una representación gráfica orientada a cumplir la misión de una organización en la provisión de bienes y servicios que satisfagan a sus partes interesadas relevantes. Esta herramienta es una ayuda visual que esquematiza las interrelaciones y los flujos entre los procesos de la organización, de allí la necesidad de que sea simple, fácil de comunicar y comprender.

Como paso inicial en el proceso de confección del mapa, se estudió la documentación existente, accesible en forma pública, y mantuvieron entrevistas iniciales con el Sr. Director de Registro y Administración de Objetos Territoriales. Con esto, se ha podido obtener una visión global de las tareas realizadas en el servicio y conseguir la información necesaria para identificar un marco general de procesos. Posteriormente, y a lo largo de todo el proyecto, el mapa se ha ido validando con diferentes interlocutores para obtener la versión final del presente trabajo.

Para el diseño del mapa que se presenta en el Gráfico 9.2.1 se identificaron, en función de sus actividades y funciones, tres tipos de procesos: Estratégicos, operacionales y de apoyo.

- **Estratégicos:** En ellos se analizan las necesidades y condicionantes de la organización, y constituyen las guías adecuadas al resto de los procesos para asegurar una respuesta adecuada a dichas necesidades y condicionantes.
- **Operacionales:** Están representados en la parte central del mapa. Contienen las actividades esenciales que conducen al objetivo final del Organismo. Son los que distinguen y caracterizan a la organización y son necesarios para realizar el producto y/o servicio, por ello tanto el punto de inicio como el final son las partes interesadas (pertinentes).

---

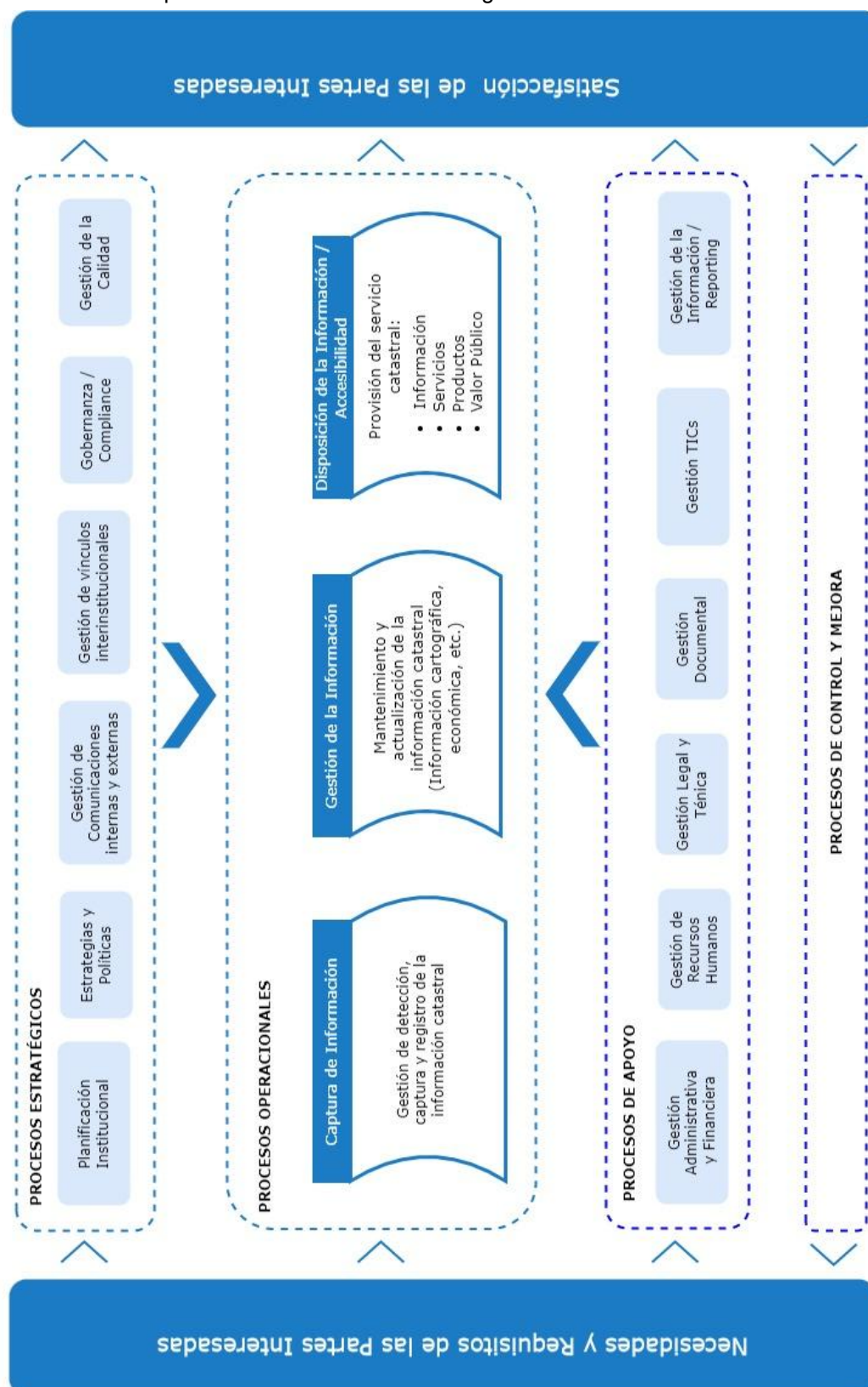
<sup>27</sup> Código Civil y Comercial de la Nación, Arts. 1897, 1898, 1899 y 1990. Fuente: Infoleg. 20/11/2022. Disponible en: [Código Civil y Comercial de la Nación Argentina](#)



- De apoyo: Son los responsables de proveer todos los recursos necesarios en cuanto a personas, equipos, materiales, insumos, etc. Dan soporte a los procesos clave para que éstos cumplan adecuadamente con su misión.

Estos procesos pueden ser llevados a cabo por más de una área y/o dirección, si se considera el organigrama organizativo. La relevancia del mapa consiste en mostrar rápidamente cuales son los procesos y cómo se conectan para crear los servicios que demandan los actores del ecosistema del SCIT.

Gráfico 9.3.1. Mapa de Procesos de S.C.I.T. - Regional Rosario



Fuente: Elaboración propia

## 9.4 Relevamiento en S.C.I.T. Rosario

En función a la última estructura orgánica funcional establecida para la Administración Rosario del S.C.I.T.<sup>28</sup>, al alcance del proceso definido para el presente estudio, y al análisis de los servicios brindados por el Organismo; se seleccionaron como áreas a entrevistar a la División de Coordinación Rosario de Despacho, y a las tres Direcciones que tienen reporte directo a la Administración Regional Rosario. Estas son: Publicidad Catastral, Catastro Económico, y Registro y Administración de Objetos Territoriales.

### 9.4.1 División de Coordinación de Despacho

La *División de Coordinación de Despacho* tiene por objetivo coordinar las tareas operativas con arreglo a los procesos y subprocesos desarrollados dentro del organismo<sup>29</sup>.

El Despacho es el área responsable del control administrativo de todas las actuaciones realizadas dentro del S.C.I.T. debiendo dar cumplimiento a lo establecido por la norma que reglamenta las actuaciones administrativas en el ámbito público en la Provincia de Santa Fe<sup>30</sup>. Asimismo, es el área encargada del archivo de todas las normativas -resoluciones, decretos, etc.- vinculadas al funcionamiento del organismo catastral, y de la logística operativa y el mantenimiento de la infraestructura y vehículos.

Dentro de la estructura de Despacho se encuentra la oficina de *Mesa de Entradas e Informes*, encargada de la recepción de todas las solicitudes ingresadas al S.C.I.T., sean de organismos públicos y privados, como de profesionales y contribuyentes en general. En esta oficina se verifica el cumplimiento de los requisitos normativos exigidos para el ingreso de cada trámite al organismo, se genera el inicio de los expedientes administrativos, se remiten las actuaciones a las áreas correspondientes, y se realiza el seguimiento de dichos expedientes. Asimismo, se registran las salidas de las actuaciones observadas desde cualquier área del organismo y, en caso de corresponder, se archivan las actuaciones finalizadas para su entrega a los solicitantes.

---

<sup>28</sup> Decreto Provincia de Santa Fe 3.449/21. Modificación de la Estructura Orgánica Funcional del S.C.I.T. Brindado por Gobierno de la Pcia de Santa Fe. No disponible online

<sup>29</sup> Ibid

<sup>30</sup> Decreto Provincia de Santa Fe 4.174/15. Reglamento para el trámite de Actuaciones Administrativas. Disponible en:

<https://www.santafe.gov.ar/normativa/item.php?id=133122&cod=910cce4e7b627c98725f594f6ec7b159>

#### 9.4.2 Dirección de Publicidad Catastral

La *Dirección de Publicidad Catastral* se encarga de la identificación jurídica de los inmuebles dentro de la jurisdicción regional, y realiza el empadronamiento o asignación de cada lote de terreno a un propietario legítimo. Los principales objetivos del área son<sup>31</sup>:

- Coordinar y administrar toda información referida a titularidad dominial emanada por el Registro General de la Propiedad.
- Registrar y administrar el repositorio digital de documentos existentes en S.C.I.T. o dentro de su jurisdicción.
- Organizar y publicitar el repositorio de la documentación respaldatoria de las piezas técnicas y administrativas del S.C.I.T.

Dentro de esta Dirección se identifican dos departamentos con relevancia al proceso bajo análisis:

- El Departamento de *Informe y Gestión de Tramitaciones Técnicas* que tiene el propósito de mantener actualizada la base de datos jurídica de los estados parcelarios de los inmuebles. En función de ello, verifica los estados dominiales de los inmuebles sobre los cuales se solicita alguna actuación por parte del S.C.I.T. -de acuerdo a lo establecido en la legislación y reglamentación vigente en cada jurisdicción-, y realiza la actualización jurídica de dichos estados parcelarios, en caso de corresponder.
- El Departamento de *Certificado Catastral*: Se encarga de emitir los certificados catastrales que acreditan el estado parcelario de los inmuebles, a los efectos de brindar transparencia y seguridad jurídica en las transacciones inmobiliarias.

#### 9.4.3 Dirección de Catastro Económico

La *Dirección de Catastro Económico* se encarga de la identificación tributaria de las fincas reconocidas dentro de la jurisdicción regional; entendiendo en todas las actuaciones relacionadas a sus avalúos y datos fincarlos.

---

<sup>31</sup> Decreto Provincia de Santa Fe 3.449/21. Modificación de la Estructura Orgánica Funcional del S.C.I.T. Brindado por Gobierno de la Pcia de Santa Fe. No disponible online

Dentro de la Dirección se identifican los siguientes departamentos con relevancia al proceso proceso bajo análisis:

- En el *Departamento Urbano y Suburbano* y en el *Departamento Rural*<sup>32</sup> se establecen las valuaciones, rectificaciones y/o actualizaciones fiscales de los bienes inmuebles -en base a la normativa<sup>33</sup> y otros parámetros valuatorios según su clasificación de urbanos-suburbanos o rurales-; las cuales se registran en la base de datos del S.C.I.T y se utilizan como dato básico para el cálculo del Impuesto Inmobiliario que emite el Registro General de la Propiedad de la Provincia de Santa Fe<sup>34</sup>.

Asimismo, el *Departamento Urbano y Suburbano* gestiona las solicitudes de actualización de las construcciones, realiza la calificación de esas nuevas edificaciones y tiene la potestad de fiscalización de dichas mejoras a efectos del avalúo fiscal.

- La *División de Actualización Fincaria* realiza el impacto sobre la base de datos gráfica del S.C.I.T., controlando y coordinando todo lo relacionado con los procesos de actualización fincaria originados por cambios catastrales (Subdivisión, unificación, anexamiento, incorporación y reclasificación de superficies, afectaciones, etc.). En base a las valuaciones realizadas, genera el número de partida, que es el identificador de la finca.

#### 9.4.4 Dirección de Registro y Administración de Objetos Territoriales

La *Dirección de Registro y Administración de Objetos Territoriales* se encarga de la identificación de las parcelas dentro de la jurisdicción regional, realizando la revisión y control de los planos de mensura elaborados por los profesionales (Técnicos e ingenieros agrimensores y geógrafos) que son presentados a través del Colegio de Agrimensores regional para su visado e inscripción en el S.C.I.T.

---

<sup>32</sup> Si bien se definió un alcance para el proceso de registración de planos de mensura el cual excluye el ámbito de catastro rural, este se menciona al haber sido incluido en la instancia de relevamiento para, posteriormente, validar la decisión de exclusión en el presente estudio.

<sup>33</sup> Decreto Provincia de Santa Fe 5.286/74. Normas para el avalúo de propiedades. Disponible en: [https://www.santafe.gov.ar/index.php/web/content/download/213512/1106750/file/Normas%20Valuatorias\\_Dto\\_5286.pdf](https://www.santafe.gov.ar/index.php/web/content/download/213512/1106750/file/Normas%20Valuatorias_Dto_5286.pdf)

<sup>34</sup> Dentro del S.C.I.T. cada porción territorial debe tener una “parcela” como identificador catastral y una “partida” como identificador tributario. En base al avalúo fiscal realizado para la finca, que es la unidad tributaria según la Ley Provincial; el área de Catastro Económico emite el número de partida de impuesto inmobiliario, que es el identificador de la finca.

Ley de la Provincia de Santa Fe 2.996/41. Valuación y catastro de la propiedad raíz. Disponible: [http://www.saij.gob.ar/legislacion/ley-santa\\_fe-2996-valuacion\\_catastro\\_propiedad\\_raiz.htm](http://www.saij.gob.ar/legislacion/ley-santa_fe-2996-valuacion_catastro_propiedad_raiz.htm)

El área funciona como un órgano de registro y control de planos de mensura, y administra el mapa catastral de la jurisdicción, controlando los datos de las mensuras -generadoras de las parcelas catastrales<sup>35</sup>-, actuando sobre las bases gráficas parcelarias y todas las cuestiones vinculadas a la geometría de los inmuebles.

Bajo esta Dirección, se identifican dos departamentos claves al relevamiento del proceso. Ellos son:

- El Departamento de *Mensura*: Dentro del mismo, se encuentran:
  - La División de *Calificación y Registro de mensuras* realiza el registro efectivo de los planos de mensura, dando conformidad al cumplimiento de la normativa administrativa y técnica vigente para su confección y registración en el organismo catastral<sup>36</sup>.
  - La oficina de *Archivo digital de mensuras* se hace cargo del resguardo del plano.
- El Departamento de *Cartografía Jurídica* se encarga de la verificación de la ubicación de los inmuebles y del control de los datos geométricos de las parcelas contenidas en los planos de mensura.  
Del mismo modo, trabaja sobre la base gráfica parcelaria y realiza la apertura del registro catastral mediante un número identificador que genera el estado parcelario. Este número es la nomenclatura catastral del objeto territorial registrado en el S.C.I.T.

## **9.5 Ejecución del relevamiento**

---

<sup>35</sup> De acuerdo al Art. 22 de la Ley 2.996/41, la unidad catastral se denomina “parcela”, entendiéndose por tal al bien inmueble urbano, suburbano o rural designado como lote, fracción o unidad de propiedad horizontal, en un plano de mensura inscripto en el organismo catastral competente. Ley de la Provincia de Santa Fe 2.996/41. Normas para el avalúo de propiedades. Ibid.

<sup>36</sup> Decreto de la Provincia Santa Fe 1309/17. Normas para la confección y registración de planos de mensura e instrucciones de mensura. Disponible en:  
<https://www.santafe.gov.ar/normativa/getFile.php?id=1289786&item=156714&cod=c20d4ed302571fe5e64c2547600e0aa5>  
Resolución S.C.I.T. 103/19. Normas para la confección y registración de planos de mensura. Disponible:  
<https://www.santafe.gov.ar/index.php/web/content/download/257003/1354374/file/Resol.%20103-19%20SCIT.pdf>

Entre los meses de agosto y octubre de 2022, el equipo consultor realizó 18 entrevistas con funcionarios y agentes de la Administración Regional Rosario del S.C.I.T.<sup>37</sup>

El tipo de metodología seleccionada para la intervención es la de entrevistas no estructuradas. Esto significa que los consultores han optado por no establecer un cuestionario predefinido (Formulario, check list, etc.), pero definiendo los siguientes elementos claves a relevar en cada área interviniente del Organismo: Los objetivos de cada área, el alcance de las tareas relacionadas al tratamiento de los planos, las partes intervinientes en las tramitaciones con el detalle de las entradas y salidas de cada etapa, las normativas aplicables en cada caso, y los indicadores de gestión establecidos para evaluar la eficacia de las intervenciones.

La elección de dicha metodología se funda en las competencias de los consultores que efectuaron las entrevistas, ya que cuentan con experiencia en el relevamiento de procesos.

Como principal ventaja se puede destacar que esta forma de relevar permite captar mejor los diferentes puntos de vista de los entrevistados y abrir el campo de estudio a nuevas perspectivas, detectar problemáticas y/o oportunidades de mejora, enriqueciendo la calidad y variedad de las conclusiones y recomendaciones.

Es importante aclarar que las entrevistas han sido complementadas con el análisis de la normativa vigente a nivel nacional, provincial y del organismo pertinente, la documentación (Formularios, planillas, etc) facilitada por los interlocutores o disponible en la página web del S.C.I.T., correspondiente a algunas tareas del proceso, y fuentes secundarias de información disponibles en internet (Diarios digitales, revisión de las redes sociales de la Institución, entre otras). Asimismo, en algunos casos se pudo realizar consultas y aclaraciones mediante intercambios de correos electrónicos con aquellos interlocutores que accedieron a brindarlo.

Durante las entrevistas se pudo relevar información sobre requisitos de carga, gestión y control, basada en la inspección visual de los sistemas de gestión, y en evidencias de expedientes físicos y digitales. Se excluye del presente relevamiento cualquier información de carácter sensible atendiendo al cumplimiento de la Ley de Protección de los Datos Personales (Ley 25.326).

---

<sup>37</sup> En el Anexo IV se brinda mayor detalle de las entrevistas realizadas.

Las entrevistas se realizaron en su totalidad en las oficinas del S.C.I.T. ubicada en la siguiente dirección: Tucumán 1853, S2000 Rosario, Santa Fe. En este ámbito, se pudo observar la realidad de la labor cotidiana de los interlocutores, las interacciones entre las áreas, y el funcionamiento de los sistemas en la operación. No obstante, siempre se ha priorizado durante las entrevistas el cuidado de los tiempos de los interlocutores, y que estas no impactaran negativamente en la labor, carga de trabajo, o atención de los emergentes que pudieran sucederse durante su desarrollo.

## **10. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO**

En base a las tareas relevadas en el ámbito del S.C.I.T, se confecciona una propuesta de procedimiento interno para el proceso registración de planos de mensura<sup>38</sup> relevado, el cual se incorpora en el Anexo VIII.

### **10.1 Estructura del procedimiento interno**

La elaboración del procedimiento interno responde a un diseño tradicional<sup>39</sup>, donde se establece el alcance del proceso analizado y determinar sus entradas y salidas, además se especifican todas las partes que intervienen en las distintas etapas del mismo, y las leyes, decretos y resoluciones que norman las actividades involucradas.

En su desarrollo se especifican las tareas qué se realizan bajo cada Área y Dirección, y como estas se conectan utilizando sistemas informáticos y documentación física, para gestionar el trámite. En el Anexo IX se incluye el flujograma del proceso el cual complementa dicho procedimiento.

---

<sup>38</sup> Resolución S.C.I.T. 108/17. Procesos de trabajo para los trámites de actualización de mejoras, actualización del titular catastral, verificación del estado parcelario y registración de planos de mensura en la Provincia de Santa Fe. Disponible en:

<https://www.santafe.gov.ar/normativa/getFile.php?id=1289786&item=156714&cod=c20d4ed302571fe5e64c2547600e0aa5>

Resolución S.C.I.T. 073/18. Disponible en:

<https://www.santafe.gov.ar/index.php/web/content/download/248516/1306992/file/073-18%20Actualizaci%C3%B3n%20de%20Procesos%20de%20Trabajo%20Modif.%20Resol.%20108-17.pdf>

<sup>39</sup> Hay un abundante material respecto a modelos de procedimientos y como proceder, y estos son parte de los contenidos de base que se dictan en cursos y talleres vinculados a calidad y gestión de procesos.



## **10.2 Soporte TIC**

En el proceso de registración de planos de mensura, los sistemas informáticos que interactúan dentro del S.C.I.T. son:

- SIE: Sistema de Información de Expedientes. Módulo de la plataforma web del Gobierno de Santa Fe para el seguimiento de los expedientes (trámites). El mismo es administrado en forma centralizada por la Secretaría de Planificación, Coordinación y Control de Gestión. Este puede ser consultado por clientes, profesionales o instituciones sobre el estado del expediente a través de dicho sitio web. A nivel interno, en Mesa de Entradas de Catastro se genera el número de expediente -que se verá reflejado en el SIE-, cuyo acceso se realiza desde la herramienta de gestión catastral IMS.
- IMS: Antiguo sistema de gestión de Catastro que en la actualidad solo se utiliza para realizar consultas de la base de datos catastrales GIS. Este sistema sigue activo por una cuestión administrativa, mantener la comunicación con la repartición provincial API que aún utiliza el mismo.
- SIGIT: Sistema de Integración y Gestión de Información Territorial. En funcionamiento desde el año 2015 cuenta con más de 20.000 usuarios (funcionarios internos, otros organismos públicos, colegios profesionales, comunas y municipios, profesionales). Esta herramienta interna desarrollada por Catastro replica la base de datos catastrales GIS del Organismo y permite consultar información, tramitar planos, visualizar datos catastrales y georeferenciados, y analizar las actualizaciones de mensuras; pero no actualizar los estados parcelarios. En esta plataforma se ha desarrollado el aplicativo LIBRO DIGITAL.
- GIS: Base de datos de Catastro desarrollado en el año 2000 bajo licencia. El mismo ha tenido varias actualizaciones por la Sectorial Informática del S.C.I.T.; que a partir del año 2015 fue migrando los datos hacia una aplicación web que ahora es un software libre, al cual se puede acceder desde cualquier sistema operativo, con un navegador Mozilla o Chrome.
- LIBRO DIGITAL Sistema digital de registración de planos de mensura en las bases de datos del S.C.I.T. En funcionamiento desde el año 2018, permite la una interacción de las tres partes que intervienen en el proceso, el profesional, el Colegio de Profesionales de Agrimensura y Catastro. Cada uno tiene un perfil específico. El profesional que requiere los servicios del Organismo se registra mediante clave fiscal en la plataforma de AFIP, e inicia el trámite de registración de planos de mensura y verificación de estado parcelario mediante el ingreso de datos y archivos adjuntos en formato digital.

El Colegio verifica que la matrícula esté vigente. La Dirección de Objetos Territoriales, valida la información cargada e inscribe el plano con un número secuencial.

- APLCAT: Aplicación Catastral (GNU Image Manipulation Program). Sistema para la gestión de parcelas. En funcionamiento desde el año 2001, tiene una aplicación que es alfanumérica exclusivamente, y otra gráfica que trabaja sobre la cartografía de una base de datos relacionada.
- S.C.I.T. En cumplimiento con la ley provincial 12.360<sup>40</sup>, el Organismo permite el uso de software libre y de código abierto. Esto aplica tanto al sistema operativo Ubuntu (uno de los cuatro S.O. GNU/Linux) y su suite Libreoffice, como a la aplicación de correo gratuita Thunderbird, y al sistema GIMP para la edición de imágenes digitales -gráficas y fotográficas-. Todo requerimiento de uso de software bajo licencia, debe ser solicitado con la justificación correspondiente, para ser aprobado por un comité de la Secretaría de Ciencias, Tecnología e Innovación de la Provincia de Santa Fe.

## **11. CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DEL S.C.I.T.**

Para la realización de las actividades de capacitación al personal, se confeccionó un programa que fue validado por la Autoridad Máxima del S.C.I.T. y se consensuaron fechas estimadas para su realización.

De acuerdo a la propuesta de contenidos aprobada por proyecto, y habiendo incorporado las devoluciones relevantes de funcionarios y agentes durante la realización de las entrevistas, se confecciona el material de presentación y el material de apoyo para los participantes; que se encuentra disponible en el Anexo V del presente.

Para la realización de la capacitación se propuso la participación del personal de cuadros intermedios de la Institución y/o interlocutores que realizan tareas críticas vinculadas en forma directa (gestionan el proceso) o indirecta (Corresponden a áreas de soporte a la operación) al proceso de registración de

---

<sup>40</sup> Ley 12.360/04. Provincia de Santa Fe. Establece que los poderes ejecutivo, legislativo, judicial, organismos descentralizados y empresas en que el estado posea mayoría accionaria, deben emplear en sus sistemas y equipamientos de informática preferentemente software libre. Disponible en: <https://www.santafe.gov.ar/normativa/getFile.php?id=223873&item=108829&cod=68d9ddf75f7e2f27e2af6c33b2b99563>

planos de mensura, ya sea qué tengan o no un rol formal de nivel intermedio en la estructura del Organismo.

Con esta propuesta se busca el desarrollo de este segmento el cual, en su mayoría, proviene de nuevas generaciones, cuentan con formación terciaria o superior relacionadas técnicamente al puesto que desempeñan (Técnicos e ingenieros agrimensores, abogados, contadores, geógrafos, etc.), con mayores competencias digitales, y que están fuertemente motivadas por su crecimiento profesional en el ámbito de la organización. El listado del personal convocado y su asistencia se encuentra detallado en el Cuadro 11.1.

Este segmento de profesionales es un nexo vital entre los cuadros jerárquicos del S.C.I.T. y sus niveles operativos: Atenta a esta realidad, la capacitación puede brindarles herramientas y/o acceso a nuevos saberes y habilidades que tendrán un impacto más significativo en términos de lograr la transformación organizacional orientada hacia el contribuyentes y demás partes interesadas relevantes.

Cuadro 11.1. Participantes de las jornadas de capacitación

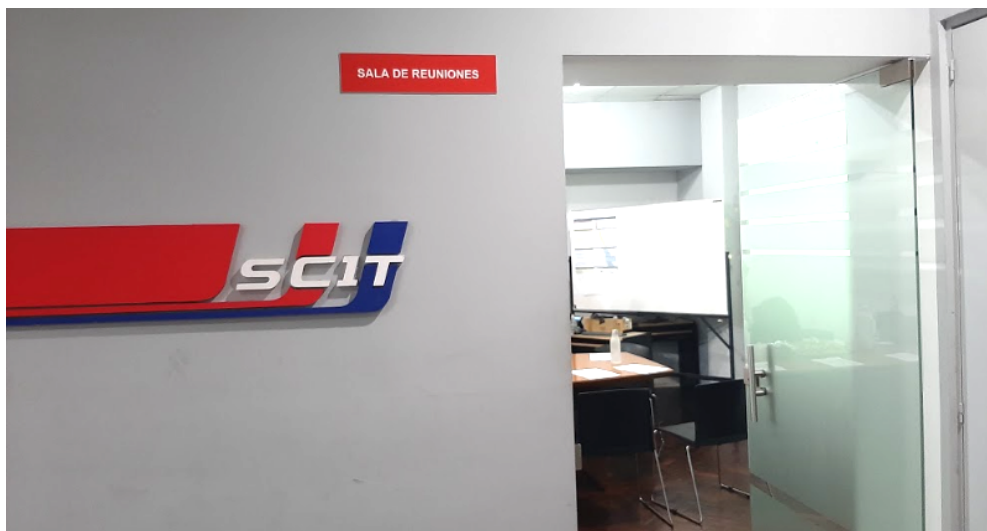
Cant.	Apellido	Nombre	Area	Dirección	dic-2022	feb-2023
1	Alasia	Daniel	Dto Cartografía Jurídica	Objetos Territoriales	si	si
2	Aquino	Mariela	Div Actualización Fincaria	Catastro Económico	si	si
3	Badalassi	Romina	Dto Urbano y Suburbano	Catastro Económico	si	
4	Canclini	Carlos	Informática	Dirección Informática	si	
5	Chavez	Irina	Div Valuaciones Urbanas y Suburbanas	Catastro Económico		si
6	Fusi	Lucia Mercedes	Dto Rural	Catastro Económico	si	si
7	Hernández	Facundo	Div Situación Parcelaria	Publicidad Catastral		si
8	Irusta	Fernando	Archivo	Objetos Territoriales	si	
9	Latino	Nadia	Div Coordinación	Despacho	si	si
10	Lectto	Melisa	Mesa de Entrada	Despacho	si	si
11	Mansilla	Otto	Div Coordinación	Despacho	si	
12	Marcuzzi	Victoria	Legal y Técnica	Legal y Técnica		si
13	Moreno	Valeria Claudia	Dto Mensura	Objetos Territoriales		si
14	Ríos	María Jimena	Dto Mensura	Objetos Territoriales		si
15	Rossi	Nicolás	Div Coordinación	Despacho		si
16	Sanchez	David Ismael	Div Calificación y Registración de Planos	Objetos Territoriales	si	si
17	Splendiani	Bernardo	Revisión y Control Post-inscriptos	Objetos Territoriales	si	si
18	Tsernotopulos	Juan Manuel	Div Situación Parcelaria	Publicidad Catratal	si	
19	Vasquez	Juan Jose	Dto Publicidad Formal	Publicidad Catratal	si	

Fuente: Elaboración propia en base al personal entrevistado con motivo del relevamiento del proceso de registración de planos de mensura.

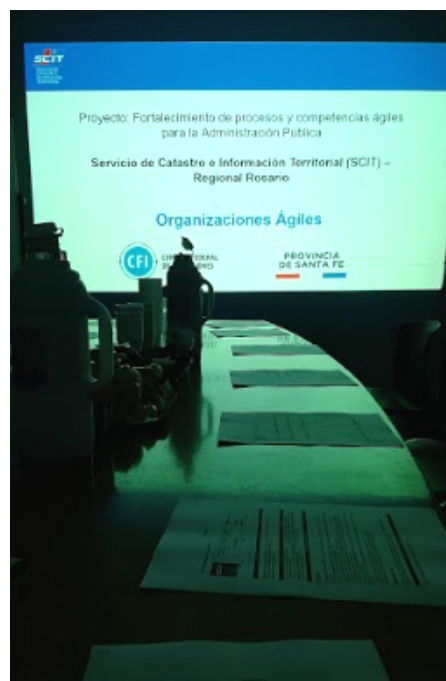
## 11.1 Ejecución de la actividad

La actividad de capacitación denominada *Organizaciones Ágiles* se realizó en las oficinas del S.C.I.T. ubicado en Tucumán 1853, S2000 Rosario, Santa Fe. La misma se ejecutó en dos encuentros presenciales (El primero en el mes de diciembre 2022, y el segundo en febrero 2023) ajustando agendas en función de las necesidades y emergentes en la labor del Organismo. Se presentan a continuación algunas imágenes del espacio donde se realizó la actividad.

### 11.1.2 Edificio S.C.I.T. Sala de reuniones



### 11.1.3 Edificio S.C.I.T. Sala de reuniones



## **11.2 Público Objetivo**

Para participar de la actividad se seleccionaron 13 representantes de diferentes áreas y direcciones del S.C.I.T.: Dirección de Objetos Territoriales, Dirección de Catastro Económico, Dirección de Publicidad Catastral, Dirección de Informática, y Dirección de Despacho.

Aunque en su mayoría, fueron quienes estaban participando de las instancias del relevamiento, en ambos encuentros se fueron sumando nuevos profesionales resultado en una convocatoria de 19 profesionales, que, al menos participaron en un encuentro<sup>41</sup>.

## **11.3 Instrumentación**

Durante el desarrollo de la actividad se trabajó sobre los contenidos conceptuales establecidos en la propuesta del programa (Anexo I). En cada uno de los módulos se abrieron espacios de intercambio, con ejercicios grupales, entre las personas participantes para que expresen sus opiniones y puntos de vista sobre los principales desafíos en la gestión del servicio en sus dinámicas cotidianas de trabajo, y con foco en el proceso de registración de planos de mensura. A partir de estas instancias, se pudieron identificar las cuestiones claves que se exponen en el siguiente punto.

## **11.4 Resultados de la Actividad**

### **11.4.1 Mapa de Empatía**

Uno de los contenidos contemplados en el dictado de la actividad fue el Mapa de Empatía. El mismo es una herramienta de visualización intuitiva, ampliamente utilizada en el campo de la práctica de UX y HCI (Ver Imagen 3.1.1 Mapa de Empatía).

En relación con el *design thinking*, el propósito principal de un mapa de empatía es tender un puente para conocer al usuario final. Dentro del contexto de su aplicación, esta herramienta se utiliza para generar una comprensión compartida de las necesidades del usuario y brindar el contexto para una solución centrada en el mismo<sup>42</sup>.

---

<sup>41</sup> En el Anexo II se adjunta los registros de asistencia para cada encuentro realizado. En el primer encuentro, el registro de asistencia omite 2 participantes que no firmaron (Canclini, Carlos y Tsernotopulos, Juan Manuel).

<sup>42</sup> Experience, World Leaders in Research-Based User. "Empathy Mapping: The First Step in Design Thinking". Nielsen Norman Group. Retrieved 2021-12-03. Disponible en:

En el contexto de la actividad, uno de los resultados esperados fue la construcción en equipo del Mapa de Empatía del solicitante del servicio de *Registración de Planos de Mensura*.

Para ello se establecieron dos grupos para que trabajen en equipo la construcción de este mapa en el proceso de registración de planos. En ambos casos, los participantes reconocieron al profesional de agrimensura como el usuario de dicho proceso.

Figura 11.4.1.1 Mapa de Empatía



Material confeccionado para capacitación.  
Prohibida su reproducción total o parcial sin autorización.

Fuente: Elaboración propia, utilizada para la capacitación.

Las seis preguntas que aparecen en un mapa de empatía son las siguientes, las cuales recogen los principales devoluciones de los participantes como resultado del ejercicio y se exponen aquí de manera coloquial, tal como fueron expresados, para posibilitar una mayor riqueza interpretativa:

#### 11.4.1.1. ¿Qué piensa y siente?

*“Qué el plano se inscriba en tiempo y forma”*

*“Qué el trámite de inscripción de planos salga rápido y favorable, no importa como, pero qué salga bien”*

#### 11.4.1.2. ¿Qué escucha de su entorno?

<https://www.nngroup.com/articles/empathy-mapping/> El mapa de empatía fue creado originalmente por Dave Gray y es una herramienta colaborativa muy utilizada en la comunidad ágil.

*“Qué hay retrasos y demoras”*

*“Qué hace falta alguna documentación, qué ponemos trabas”*

*“...que trabajamos lento..”*

*“...demasiado exigentes...”*

11.4.1.3. ¿Qué ve?

*“Entorno burocrático”*

*“..Lo que ve el Agrimensor es falta de tecnología, falta de recursos, falta de conocimientos e interés... ().. esta persona viene del ámbito privado y se tiene que relacionar con el ámbito público... creemos que esta es una visión general de lo que el público piensa de una oficina pública, o del Estado en general...”*

11.4.1.4. ¿Qué dice y qué hace?

*“Reclama (Por web, teléfono, mail y/o presencial)”*

*“...con los más jóvenes se tiene mayor interacción, además son menos reacios a incorporar tecnología...”*

11.4.1.5. ¿Cuáles son sus dolores?

*“qué no salga el trámite favorable”*

*“...que tarde mucho...”*

11.4.1.6. ¿Cuáles son sus necesidades?

*“Qué todo funcione correctamente (Tecnología, servicios, RRHH)”*

*“Brindarle servicio al titular que lo contrató”*

*“..tener razón...”*

*“Resolución práctica, rápida y favorable...”*

11.4.1.2 Ejercicio de Mapa de Empatía. Primer encuentro.





#### 11.4.1.3 Ejercicio de Mapa de Empatía.Primer encuentro.



#### 11.4.2. El viaje del “Usuario del servicio”

El siguiente contenido del programa desarrollado ha sido la herramienta denominada *El Viaje del Cliente* (*Customer Journey*, en inglés) que describe el conjunto de etapas e interacciones, el “viaje” o “camino” que recorre un usuario desde que identifica una necesidad hasta que adquiere un producto o servicio para solucionarla. Así pues, esta herramienta es de especial importancia para representar un mapa de experiencia del cliente (*Customer Journey Map*, en inglés) antes, durante y después de la compra<sup>43</sup>.

Así pues, por medio de este “viaje” se pueden identificar de manera simple, intuitiva y útil; todos los puntos de contacto directos (en la organización, website, etc.) e indirectos (portales de rating, foros de usuarios, blogs, etc.) en el proceso de adquisición de un producto o servicio. Aplicado al ámbito público, brinda información relevante acerca de las experiencias de los contribuyentes y demás partes interesadas según se defina, en cada ocasión de contacto con el Organismo, por todos los canales, y cómo juega esto en términos de sus percepciones, valoraciones, expectativas, necesidades y experiencias previas.

En el primer encuentro se realiza el ejercicio organizando a los participantes en dos equipos para identificar el recorrido de un usuario que solicita un trámite en

<sup>43</sup> ¿Para qué sirve el Customer Journey? Marta Agraz. Foxter. 10/01/23. Disponible en: <http://www.foxter.io/blog/para-qu%C3%A9-sirve-el-customer-journey>



el ámbito del S.C.I.T., hasta la obtención del mismo. Nuevamente, ambos grupos consideraron al profesional de agrimensura para describir el viaje de usuario en el proceso de *Registración de Planos de Mensura*.

En la figura 11.4.2.1 se presenta el resultado del ejercicio, que muestra el recorrido del agrimensor trazado por los participantes de ambos grupos. Allí se identifican tres etapas diferenciadas en la interacción entre los profesionales y los agentes del Organismo:

- La primera, correspondiente a la realización de trámites previos,
- La segunda, que continúa el proceso correspondiente a la registración del plano propiamente dicha, y
- Una tercera correspondiente a la obtención de la certificación catastral, que sólo aplica en los trámites tipo express

El Agrimensor es quien realiza el plano de mensura. Una vez contratado inicia el trabajo de dibujo y confección del plano, que una vez finalizado lo presenta ante el Colegio de Agrimensura, entidad encargada de la primera revisión, que es previa a los trámites ante el S.C.I.T. En esta etapa los participantes perciben que la consideración es preferentemente positiva o cercana a neutra por parte del profesional.

Al contrario, se vuelve muy negativa una vez iniciados los trámites previos de presentación del Formulario de Actualización de Construcciones (FAC) y de Actualización Dominial; y esto sin importar el tiempo que puedan tardar sino por el hecho de realizar una gestión no relacionada a su profesión (De acuerdo a los intercambios realizados por los participantes).

En la etapa de registración y posteriormente de gestión del certificado catastral (tramites express), los agentes consideran que existen dos momentos ponderados muy positivamente, como son la instancia de inscripción del trámite, y las instancias de visualización del plano u obtención del certificado catastral (dado que significa la finalización satisfactoria del proceso). En ambos casos, los interesados reciben una notificación fehaciente del estado del trámite.

Previo a esto, las instancias de espera y las consultas y reclamos, aunque el trámite en gestión se encuentre dentro de los días establecidos por normativa, son las que se evaluaron más negativamente.

**PROCESOS INTERNOS DEL S.C.T.**

**Trámites Previos**

- Contratación del Trabajo
- Realización del Trabajo (Confección de la mensura)
- Presentación Colegio
- Presentación del FAC y Actualización Dominial

**Inscripción del Plano de Mensura**

- Ingreso S.C.I.T.T.
- Inscripción del Trámite

**Certificación Catastral**

- Visualización del Plano y/o Certificado Catastral
- Entrega Trabajo Recibe Honorarios

**Objetos Territoriales**

- OBJETOS TERRITORIALES:**
  - 1- Control y Actualización en APLCAT
  - 2- Plano digital / papel
- OBJETOS TERRITORIALES:**
  - Consultas wsp - mail - tel - col
  - Pedidos a Supervisor
  - Pedidos de Supervisor
- OBJETOS TERRITORIALES:**
  - 1- Recibo y controla
  - 2- Cierre trámite y comunica no FAC
  - 3- Comunica Aut no trámite (confirmado)

**Mesa de Entradas e Informes**

- MESA DE ENTRADAS E INFORMES:**
  - Control documentación
  - 1- Rechazado
  - 2- Regulado
  - Expediente - SIE - Deriva a OT

**Catastro Económico**

- CATASTRO ECONÓMICO:**
  - DTO URBANO Y SUBURBANO
  - FAC - Form Actualización Construcciones y Dominial
- CATASTRO ECONÓMICO:**
  - 1- Recibe y controla
  - 2- Estudios de Títulos
  - 3- APLCAT

**Registro**

- REGISTRACIÓN:**
  - Control normas extrínsecas e inscripción de planos - Archivo digital

**Publicidad Catastral**

- PUBLICIDAD CATASTRAL:**
  - Certificado Catastral

**Objetos Territoriales**

- OBJETOS TERRITORIALES:**
  - Consultas wsp - mail - tel - col
  - Pedidos a Personal x visualización de planos
- CATASTRO ECONÓMICO:**
  - Valuación Urbana y Suburbana
  - Valuación Fiscal
  - Actualización Financiera

**Legenda:**

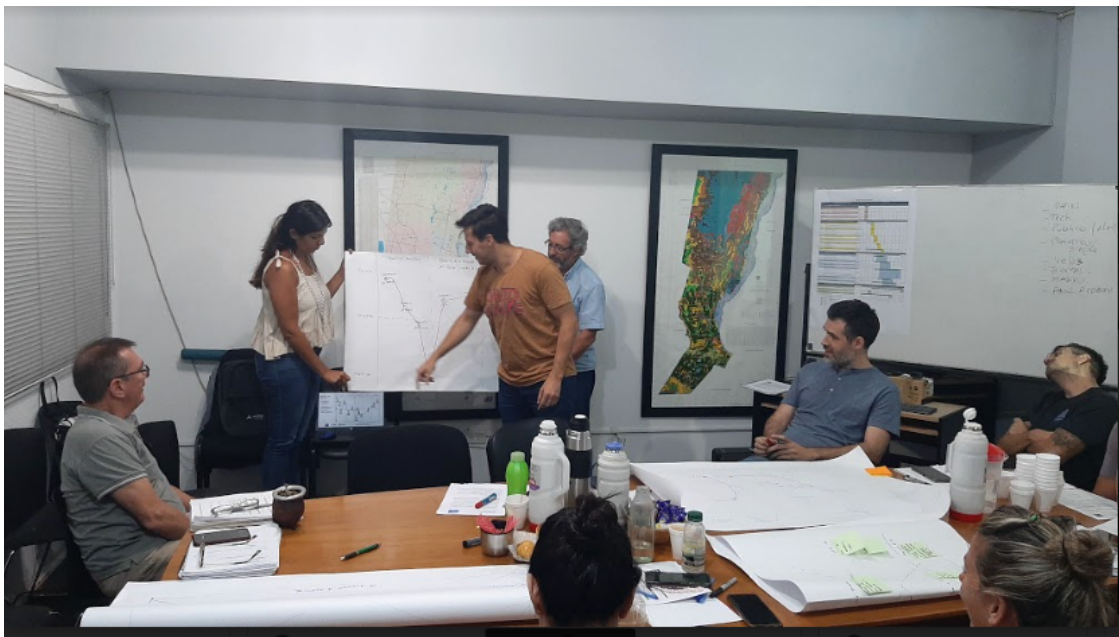
- Positivo
- Neutro
- Negativo

46

#### 11.4.2.2 Ejercicio del “Viaje del Usuario” (Agrimensor)



#### 11.4.2.3 Ejercicio del “Viaje del Usuario” (Agrimensor)



### 11.4.3. Devolución de la actividad

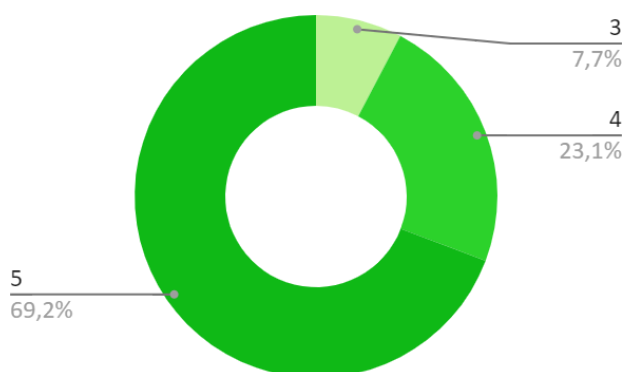
Como parte de la metodología de capacitación, se les solicitó a los participantes la devolución de la actividad realizada, en formulario papel<sup>44</sup> y en forma anónima, si así lo preferían.

Del total de participantes del primer encuentro (17 agentes), de tres de ellos no se cuenta con el formulario Encuesta de Satisfacción (17,6%), mientras que del segundo encuentro (13 agentes) no se cuenta con el formulario Encuesta de Satisfacción (17,6%) sólo en un caso (7,7%).

La evaluación general de la capacitación obtuvo excelentes resultados: Considerando una escala de 1 (Malo) a 5 (Excelente), la calificación promedio del primer encuentro ha sido de 4,7 puntos, del segundo encuentro de 4,5, y el promedio general de la actividad es de 4,6 puntos.

El Gráfico 11.4.3.1. muestra la distribución de dicha calificación general, considerando ambos encuentros: Del total de 26 respuestas sobre la Evaluación General de la Capacitación, 18 de ellas fueron de calificación “Excelente”, 6 de ellas fueron “Buenas” y las 2 restantes la calificaron como “Aceptable”.

Gráfico 11.4.3.1. Evaluación General de la Capacitación, en porcentaje de respuestas según calificación.



**Fuente:** Elaboración propia. Consolida los dos encuentros realizados.  
Calificación: (1) Malo - (2) Regular - (3) Aceptable - (4) Bueno - (5) Excelente.

<sup>44</sup> Modelo de formulario presentado en la Etapa II del proyecto, y se suma en el Anexo III del presente.

Cuando se realiza la apertura de las calificaciones de los asistentes a los diferentes aspectos consultados, el Cuadro 11.4.3.2. señala que, en promedio, todos los aspectos fueron calificados con valores superiores a 4 puntos (Bueno). Lo que más valoraron los participantes en el 1er encuentro fue el cumplimiento de los tiempos comprometidos, llegando a tener un promedio de 4,9 respecto a una calificación total de 5 puntos, mientras que en el segundo encuentro lo que se valoró mayormente fue la claridad de las explicaciones brindadas. En ambos encuentros, la menor valoración, aunque con muy buen puntaje, corresponde a la sala, instalaciones y equipamiento, logrando 4,4 puntos, en general.

Respecto de las evaluaciones a los facilitadores, el cuadro 11.3.4.2. muestra qué, en el consolidado de la actividad, el dominio de los temas que se expusieron obtuvo una calificación promedio de 4,6 puntos, en cuanto a la claridad en sus explicaciones se alcanzó 4,7 puntos promedio, en relación a la respuesta adecuada a las preguntas realizadas se logró 4,7 puntos en promedio y, por último, en cuanto a la metodología empleada durante la formación se obtuvo 4,7 puntos en promedio.

Cuadro 11.4.3.2. Calificaciones promedio de los diferentes aspectos de la capacitación realizada.

Evaluación	Calificación Promedio		
	1er Encuentro	2do Encuentro	Consolidado Actividad
<b>Evaluación General de la Capacitación</b>	<b>4,7</b>	<b>4,5</b>	<b>4,6</b>
Presenta dominio en los temas que expone	4,6	4,5	4,6
Brinda claridad en sus explicaciones	4,7	4,8	4,7
Responde adecuadamente las preguntas	4,7	4,6	4,7
Metodología empleada	4,6	4,5	4,6
Cumplimiento de tiempos	4,9	4,5	4,7
Sala / Instalaciones / Equipamiento	4,4	4,5	4,4

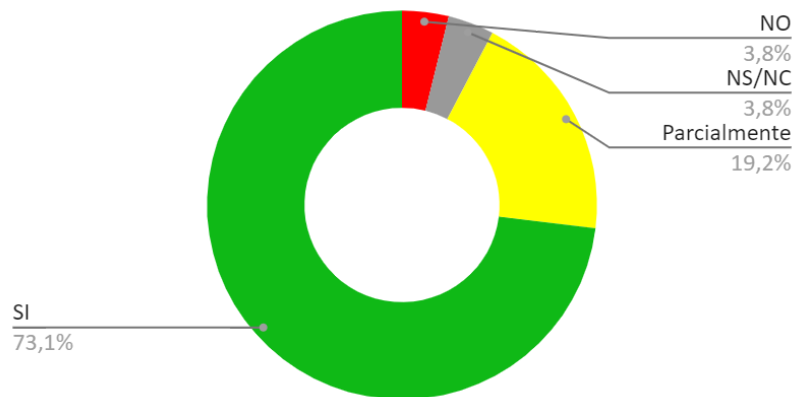
Fuente: Elaboración propia.

Calificación: (1) Malo - (2) Regular - (3) Aceptable - (4) Bueno - (5) Excelente.

En el Gráfico 11.4.3.3. se puede observar que el 73,1% de los participantes consideraron de utilidad el contenido desarrollado en la propuesta de formación. En 5 casos la respuesta ha sido “Parcialmente”, en un caso ha sido “No” y en otro caso no se ha respondido. En línea con esto, similar resultado se manifiesta en el Gráfico 11.4.3.4. en el cual el 73,1% de los participantes manifestaron que el contenido recibido enriquece las labores desarrolladas en la actualidad, 5 participantes

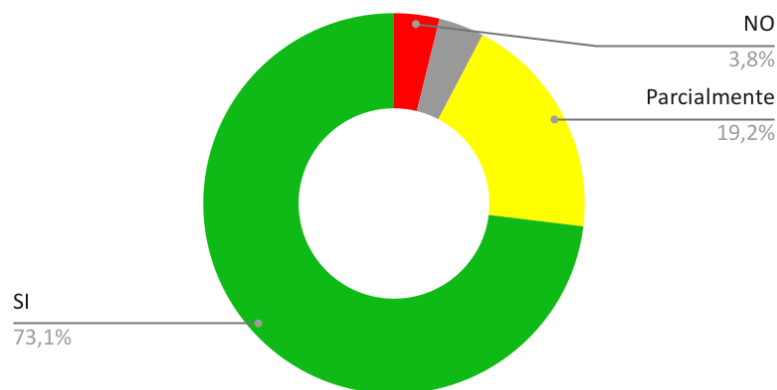
manifestaron qué enriquece “Parcialmente”, en un caso ha sido “No” y, por último, en otro caso no se ha respondido.

Gráfico 11.4.3.3. ¿El contenido ha sido útil para Usted?, en porcentaje de respuestas según calificación



Fuente: Elaboración propia. Consolida los dos encuentros realizados.

Gráfico 11.4.3.4. ¿El contenido enriquece su labor actual?, en porcentaje de respuestas según calificación

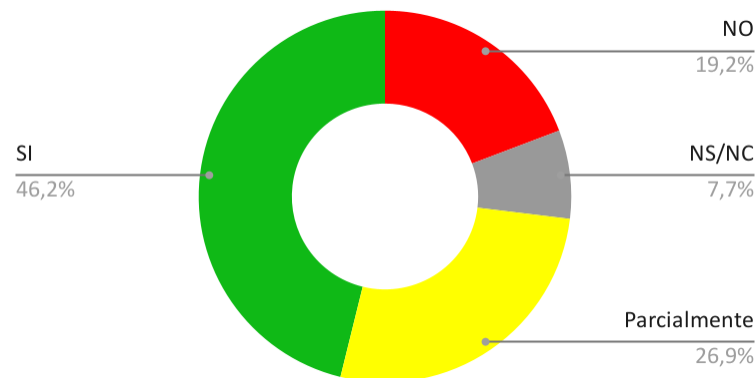


Fuente: Elaboración propia. Consolida los dos encuentros realizados.

Cuando se les consulta a los participantes respecto de la aplicación del contenido de la capacitación en su lugar de trabajo, considerando el corto plazo (en forma inmediata o en los próximos 6 meses), es posible analizar en el Gráfico 11.4.3.5 qué casi la mitad de los participantes (46,2%) “Si” lo ven factible, 7

participantes respondieron que “Parcialmente” y 5 agentes evaluaron que “No” con 2 casos sin responder.

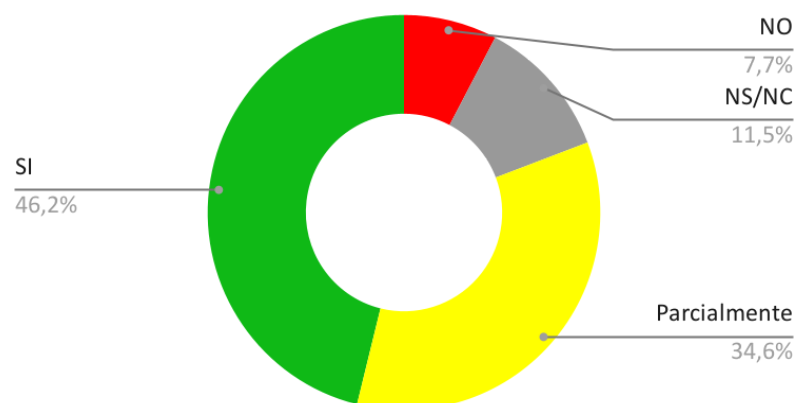
Gráfico 11.4.3.5. ¿Considera que puede aplicar el contenido en su lugar de trabajo en el corto plazo? (En forma inmediata, o en los próximos 6 meses), en porcentaje de respuestas según calificación



Fuente: Elaboración propia. Consolida los dos encuentros realizados.

Ahora bien, considerando un plazo mediano (más de 6 meses), se observa en el Gráfico 11.4.3.6 similar resultado para el porcentaje de participantes que afirmaron que “Si” podrían aplicar el contenido de la capacitación en su lugar de trabajo, mientras que se incrementa el porcentaje de respuestas “Parcialmente” a 9 casos, con base a la reducción de respuestas negativas (2 respuestas), y finalmente, 3 participantes no respondieron la pregunta.

Gráfico 11.4.3.6. ¿Considera que puede aplicar el contenido en su lugar de trabajo en el mediano plazo? (Más de 6 meses), en porcentaje de respuestas según calificación



Fuente: Elaboración propia. Consolida los dos encuentros realizados.

En los casos donde la respuesta ha sido “No” o “Parcialmente” se les solicitó a los participantes que ampliaran su devolución, de lo cual surge las siguientes respuestas:

- En la mayoría de las explicaciones, los participantes destacan la necesidad del liderazgo activo por parte los funcionarios jerárquicos de la Institución, impulsando cada paso del proceso para potenciar la transformación necesaria, y disponer de los recursos posibles para llevarlo a cabo.
- Del mismo modo, destacan la necesidad de ampliar este tipo de relevamientos y capacitaciones a todos los procesos y trámites que gestionan (No sólo la registración de planos de mensura), y a todo el personal del S.C.I.T. para su conocimiento y sensibilización.
- En algunos casos se hace hincapié en la resistencia al cambio, que suele ser propia de la cultura de este tipo de organizaciones, de tipología normativa-burocrática.

Por último, cabe mencionar que la mayoría de los participantes han valorado muy positivamente la instancia de contar con una actividad de formación e intercambios, y manifiestan la necesidad de contar con más formación en procesos para mejorar la gestión en la administración pública y en lo que respecta a la incorporación de tecnología. Sólo en casos puntuales se menciona que los contenidos brindados están más vinculados al ámbito privado que al público, o que el contenido brindado no puede ser aplicado a la tareas debido a que no se realiza labor en el proceso relevado, pero aún así, manteniendo una valoración positiva de la actividad.

#### 11.4.4. Devolución de los participantes para la mejora continua

Para el cierre de la actividad, se les propone a los participantes una actividad individual de reflexión y mejora denominada *De la Experiencia al Plan de Acción*, para evaluar, ya con la mirada de todo lo aprendido durante el proceso de capacitación, la labor diaria, y volverlos protagonistas del propio cambio. Estas reflexiones se compartieron verbalmente en la última parte del 2do encuentro.

En el Cuadro 11.4.4.1 se describen las respuestas brindadas por los participantes ante las tres preguntas realizadas:

- ¿Qué cosas hacemos muy bien y debemos seguir haciéndolas?



- ¿Qué cosas no hacemos bien, y necesitamos dejar de hacerlas?
- ¿Qué cosas no hacemos, y necesitamos comenzar a hacerlas?

Cuadro 11.4.4.1 Ejercicio de cierre del 2do encuentro: *Potenciando tu experiencia*

¿Qué cosas hacemos muy bien y debemos seguir haciéndolas?	¿Qué cosas no hacemos bien, y necesitamos dejar de hacerlas?	¿Qué cosas no hacemos, y necesitamos comenzar a hacerlas?
Brindar un excelente servicio a la comunidad en general	Atender los reclamos de los profesionales	Brindar un mejor servicio de publicidad e información sobre los servicios que brinda el SCIT.
Interactuar entre oficinas para procesar o resolver problemáticas complejas que afectan a distintas áreas	Resolver cuestiones que son de espera -quejas y reclamos, preguntas permanentes- (por la pérdida de tiempo e interrupciones a las labores)	Comunicar en forma efectiva los plazos del circuito de registración de planos (para adecuar las expectativas de los usuarios)
Trabajar en equipo	No priorizar (a veces) las necesidades de la sociedad	Ejecutar las inspecciones de las mensuras para lo cual el SCIT tiene potestad (Control del trabajo del agrimensor)
Mejorar la efectividad para el impacto del plano de mensura en la base de datos		Coordinar con Comunas y Municipios por tema de calles
Mejorar los tiempos de los procesos (por actualización tecnológica y simplificación)		
Menor subjetividad de criterios (Por normalización en la interpretación técnica de la información)		

Fuente: Elaboración propia.

## 12. REVISIÓN DE PROCESOS

En este punto, se presenta el flujograma de procesos como parte de la propuesta de procedimiento elaborada en el presente trabajo. Asimismo, se realiza una presentación esquemática con las oportunidades de mejora detectadas a la fecha bajo análisis.

## **12.1 Flujoograma de proceso**

La norma ISO 9000<sup>45</sup>, define a un proceso como un conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.

Esto significa que, dentro de un sistema de gestión, los procesos son los pilares que sustentan las prácticas, las reglas, las tareas, entre otros elementos, para realizar las operaciones. Y por ello es necesario reflejarlos y comunicarlos de manera adecuada.

Un diagrama de flujo o flujoograma es un modelo gráfico entendible y sencillo, que pretende reflejar o comunicar los pasos, tareas, interacciones, opciones y resultados que se producen en la ejecución de un proceso.

En el caso del S.C.I.T., se utiliza para esquematizar cómo funciona el procedimiento de registración de planos de mensura dentro de su sistema de gestión. A través de elementos gráficos o símbolos (flecha de conexión, rectángulo de actividad o acción dentro del proceso, rombo de decisión ante alternativas, recuadro de documentos del sistema -registros, informes, fichas-; etc.), el flujoograma representa las instrucciones para completar dicho proceso de principio a fin, con sus diversas etapas, sus distintas posibilidades y sus diferentes resultados.

Se presentan a continuación los flujoogramas propuestos de los trámites preliminares y el proceso de la registración del plano de mensura, que se integran al procedimiento propuesto para el S.C.I.T. Asimismo, se suma el Anexo IV con el detalle de los organigramas de la Institución, para una mejor identificación de áreas y tareas presentadas.

## **12.2 Oportunidades de Mejora**

La norma ISO 9000<sup>46</sup>, define a la mejora como aquella actividad, sea recurrente o puntual, para mejorar el desempeño (o resultado medible).

---

<sup>45</sup> Norma ISO 900:2015. Sistemas de Gestión de Calidad. Fundamentos y vocabulario. Apartado 3.4 Términos relativos al proceso. Segunda Edición de fecha 25/09/2015. Disponible en: <https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>

<sup>46</sup> Norma ISO 900:2015. Sistemas de Gestión de Calidad. Fundamentos y vocabulario. Apartado 3.3 Términos relativos a la actividad. Segunda Edición de fecha 25/09/2015. Disponible en: <https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>

A fin de detectar Oportunidades de Mejora (OPM) es necesario analizar los procesos para identificar los problemas, verificar los desvíos respecto a los resultados esperados, y valorar el impacto que tienen en las operaciones.

En el Cuadro 12.2.1 se describen aquellas oportunidades de mejora identificadas del análisis de los procedimientos relevados dentro del S.C.I.T. que en parte surgen de la comparación con el marco normativo para la registración de planos de mensura<sup>47</sup>, y en parte de las evidencias detectadas en las entrevistas con los agentes.

El objetivo es ayudar a destacar los cambios clave requeridos en sus procedimientos que se traduzcan en iniciativas que permitan incrementar la capacidad del organismo de satisfacer a los usuarios de sus servicios a través de la mejora de su desempeño.

Cuadro 12.2.1 Descripción de las Oportunidades de Mejora identificadas en los flujogramas de procesos.

OPM	Descripción	Área detectada
1	En la Resolución 073-18, punto 4.2.2.2.1, se menciona la utilización de la planilla de “ <i>Autocontrol de calidad</i> ”. Pero durante las entrevistas de relevamiento del proceso y las acciones de capacitación, no se hizo referencia a su utilización por parte del personal.	Mesa de Entrada
2	Se detecta que en la actividad de “Rechazos de expedientes” en el Libro Digital; el sistema sólo cuenta con un campo de texto para su justificación. Al no contar con un campo para la tipificación de las observaciones encontradas, se dificulta el posterior análisis de los tipos inconsistencias u errores que originan rechazos para encontrar su causa raíz y poder solucionarlo.	Mesa de Entrada
3	Se detecta que el Sistema de Información de Expedientes S.I.E tiene una interacción con el usuario poco intuitiva, demorando tareas y procesos (Ej. el usuario debe acordarse de los números de códigos de sector para hacer el pase, o del código de operador para saber quién está gestionando el expediente, etc.).	Mesa de Entrada
4	Se manifiesta que el control de sellado se realiza posterior a la generación del número de expediente en el sistema S.I.E,	Mesa de Entrada

<sup>47</sup> Resolución N° 073/18 del S.C.I.T. Procedimientos de actualización de mejoras, titular catastral, verificación del estado parcelario y registración de planos de mensura. Disponible en: [https://www.santafe.gov.ar/index.php/web/content/view/full/230366/\(subtema\)](https://www.santafe.gov.ar/index.php/web/content/view/full/230366/(subtema))

	y no antes como el resto de los controles de ingreso. Esto puede ocasionar la necesidad de generar un nuevo número de expediente en caso de rechazo con motivo de inconsistencias o errores en el sellado, dejando obsoleto dicho número de expediente.	
<b>5</b>	Se observa que en la Planilla de Control de Movimientos (Hoja de ruta física del expediente) y en la gestión del expediente por el sistema S.I.E. se registran datos similares relacionados al movimiento del expediente dentro de Catastro. De las consultas realizadas se manifiesta que esta información duplicada en formato papel y digital es una herramienta de control y respaldo de cada operador en caso que se requiera.	Mesa de Entrada
<b>6</b>	Se detecta que la Planilla de Control de Movimientos (Hoja de ruta) no se encuentra codificada ni contiene control de versiones. Además sus campos no se encuentran estandarizados y ante la consulta a diferentes áreas no se encontró un criterio unificado para su registro.	Mesa de Entrada
<b>7</b>	Se detecta que en algunas posiciones / áreas se han implementado sistemas de administración de expedientes / planos a través de Google Drive. Muchas de estas planillas se han implementado a partir de la modalidad del trabajo en el hogar debido a la situación de pandemia, y se mantiene como una práctica efectiva de control y programación de tareas. Se utiliza exclusivamente a los propósitos de organización del área / sector.	Cartografía Jurídica y Calificación y Registro de Mensuras
<b>8</b>	Se detecta que la Nota con observaciones que acompañan los rechazos, cuya carpeta se devuelve al Agrimensor; no se encuentra codificada, controlada ni almacenada en un lugar de uso común. Se observan diferentes modelos y formatos en las distintas áreas.	Cartografía Jurídica y Calificación y Registro de Mensuras
<b>9</b>	Se detecta que durante la transición de las operaciones que suceden entre que Cartografía Jurídica genera el Estado Parcelario hasta que Catastro Económico genera el número de partida inmobiliaria, la manzana del lote que se está trabajando por sistema, se encuentra bloqueada imposibilitando el trabajo de algún otro lote en dicha manzana. Si bien este bloqueo responde a un requisito de control de cambios, puede generar cuellos de botella en la operación de dicha manzana si el flujo de expedientes de planos de mensura no se organiza previamente por un criterio geográfico (además del tipo de trámite).	Cartografía Jurídica
<b>10</b>	Se detecta que la actualización hacia API de los números de partidas tienen una frecuencia quincenal, lo que genera	Actualización Fincaria

	lentitud en el impacto de las bases de datos.	
--	---	--

En general, las oportunidades de mejora identificadas en el procedimiento relevado dentro del S.C.I.T., están relacionadas a la evolución que ha tenido el Organismo en su proceso de despapelización de expedientes, de digitalización de planos, y de incorporación de tecnologías basadas preferentemente en el uso de software libre y de código abierto<sup>48</sup>.

La permanente actualización de los procesos y de los sistemas de gestión IT, para brindar más y mejores servicios, genera la necesidad de que, en la transición, coexistan gestiones administrativas que aún se realizan en parte en papel u otro soporte como microfilmaciones, con aquellas totalmente digitales.

### 13. GESTIÓN POR RESULTADOS

El enfoque de la Gestión por Resultados (GpR) surgió hace ya varias décadas en un contexto de cambio en la forma de conceptualizar la gestión pública y el rol del estado en la sociedad.

Mientras el enfoque de gestión tradicional de administración pública se enfoca en el cumplimiento de procedimientos y normas, la ejecución de actividades y el seguimiento en la entrega de productos y servicios; la GpR postula que los esfuerzos del Estado deben estar dirigidos a maximizar la creación de valor público y los resultados para el ciudadano<sup>49</sup>.

La GpR promueve que los directivos de las instituciones asuman responsabilidades por el logro de resultados y no por el mero cumplimiento de funciones, lo que promueve la toma de decisiones basada en evidencia, en la transparencia y la rendición de cuentas más sólida y sustantiva, fundamentada en evidencias que pueden ser verificadas por parte de la opinión pública y la sociedad civil.

<sup>48</sup> Ley 12.360/04. Provincia de Santa Fe. Establece que los poderes ejecutivo, legislativo, judicial, organismos descentralizados y empresas en que el estado posea mayoría accionaria, deben emplear en sus sistemas y equipamientos de informática preferentemente software libre. Disponible en: <https://www.santafe.gov.ar/normativa/getFile.php?id=223873&item=108829&cod=68d9ddf75f7e2f27e2af6c33b2b99563>

<sup>49</sup> Gestión por Resultados. Guía Práctica para el Gestor Público. Disponible en (20/11/22): [https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/gpr\\_estrategia\\_2016\\_-2019\\_guia\\_practica\\_para\\_el\\_gestor\\_publico\\_v2\\_vf.pdf](https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/gpr_estrategia_2016_-2019_guia_practica_para_el_gestor_publico_v2_vf.pdf)

García & García (2010)<sup>50</sup> definieron la GpR como *“una estrategia de gestión que orienta la acción de los actores públicos del desarrollo para generar el mayor valor público posible a través del uso de instrumentos de gestión que, en forma colectiva, coordinada y complementaria, deben implementar las instituciones públicas para generar los cambios sociales con equidad y en forma sostenible en beneficio de la población de un país”*.

Esto es aún un imperativo más crítico cuando se considera que el S.C.I.T. como Organismo Descentralizado del Gobierno de la Provincia de Santa Fe, se ve impactado en su gestión por los compromisos de cumplimiento de las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)<sup>51</sup> de la Agenda 2030 establecidos por el Programa para el Desarrollo de Naciones Unidas (PNUD).

En este marco conceptual planteado, se propone como un aporte del presente trabajo el contribuir a fortalecer el desempeño general del S.C.I.T., a través del impulso a la utilización de estrategias y herramientas orientadas a la consecución y medición de resultados.

Para la consolidación de un modelo de GpR, es fundamental comprender el funcionamiento de estas tres dimensiones:

- El ejercicio del Liderazgo para la Gestión por Resultados: Se definen los Objetivos Estratégicos,
- Una vez definidos los objetivos estratégicos, estos se vuelcan en el Sistema de Gestión, estableciendo las acciones, planes para el cumplimiento de estos objetivos, y definiendo objetivos propios de carácter operativo que deriven de los objetivos estratégicos principales. Esto debe reflejarse en Indicadores de Gestión que puedan dar lugar al seguimiento sistemático de los resultados de gestión.
- En la medida que este seguimiento se repite y su proceso se robustece y madura, se pueden comenzar a introducir mejoras, que a través de la sistematización se transforman en Procesos de Mejora Continua.

---

<sup>50</sup> García López, Roberto y Mauricio García Moreno, (2010). Gestión para resultados en el desarrollo en América Latina y el Caribe: avances y desafíos. Washington D.C. Banco Interamericano de Desarrollo.

<sup>51</sup> En 2015 las Naciones Unidas aprobaron la Agenda para el Desarrollo Sostenible, denominada Agenda 2030, con un horizonte de 17 objetivos de desarrollo sostenible y 169 metas que guían los esfuerzos de la comunidad internacional toda hasta el año 2030. Se trata de una agenda global, indivisible e integral superadora de la Agenda del Milenio. Disponible en (20/11/22): [https://www.santafe.gov.ar/index.php/web/content/view/full/225712/\(subtema\)/93662](https://www.santafe.gov.ar/index.php/web/content/view/full/225712/(subtema)/93662)  
Disponible en (20/11/2022): <https://www.argentina.gob.ar/politicassociales/ods>

Es importante que tanto las Direcciones y las áreas trabajen en objetivos medibles (“SMART” por sus siglas en inglés), ya que esta metodología posibilita trazar líneas y planes de acción concretos y efectivos.

- Específico
- Medible
- Alcanzable
- Realista
- Temporal

Finalmente, los indicadores de gestión deben ser adecuados, significativos y completos, que permita realizar la existencia de comparaciones relevantes de los resultados obtenidos con los objetivos planteados (que deben ser cada vez más desafiantes a lo largo del tiempo) y con información histórica tal que se pueda evaluar la evolución de los resultados.

A lo largo del relevamiento realizado, de los intercambios recibidos en las capacitaciones brindadas y en consulta a personal de la sectorial de informática, se observa que hay una importante oportunidad de mejora en la construcción de tableros de resultados y de gestión de procesos, pues las áreas cuentan con un importante caudal de datos cuantitativos y cualitativos (En algún caso detectado sin tipificar), que aportarán información muy valiosa en la gestión integral de los procesos, permitiendo detectar errores en los trámites, cargas de trabajo en las diferentes áreas, necesidades de reprocesos, y desvíos en la satisfacción de las partes interesadas relevantes del S.C.I.T.

Poder avanzar en el desarrollo de la GpR, permite potenciar buenas prácticas de gestión, hace visible la contribución del personal a los resultados, potencia el enfoque de procesos en la organización, la toma de decisiones basadas en datos, y un modelo de gestión transparente acorde los ODS y prácticas internacionales.

## **14. CONCLUSIONES FINALES**

Como conclusiones finales del presente trabajo cabe mencionar, como Fortalezas del S.C.I.T el grado de apertura, cordialidad y cooperación de todos los interlocutores involucrados en el relevamiento, así como la receptividad y colaboración de la Autoridad Máxima y los niveles directivos con reporte directo.

Del mismo modo, se ha podido observar un importante interés en las personas entrevistadas acerca de poder mejorar las tareas que desempeñan, en

particular cuando se ha entrevistado a jóvenes profesionales con ganas de crecer y desarrollar sus carreras dentro del S.C.I.T.

Respecto a las competencias de los recursos humanos; en el desarrollo de las actividades se percibieron cuestiones claves vinculadas a la necesidad de potenciar el rol del profesional técnico que se desempeña dentro del Organismo, su aporte de valor y la generación de oportunidades de crecimiento en proyectos y propuestas en beneficio del S.C.I.T.

Se destaca como fortaleza los perfiles actuales de mandos intermedios, muchos de los cuales se pueden identificar como profesionales jóvenes, con un fuerte compromiso de trabajo, y con conocimiento de la tecnología actual y expertise, que pueden impulsar el proceso evolutivo del S.C.I.T. para brindar más y mejores servicios.

En cuanto al personal de línea, en las diferentes áreas opera personal con perfiles especializados, que atienden a las labores que sus competencias remiten. En la práctica, esta realidad los puede llevar a utilizar lenguajes y tecnicismos propios, lo cual puede generar restricciones en la comunicación entre áreas al momento de conectar el Organismo como un todo para brindar servicios al contribuyente.

La registración de planos de mensura está normado por resoluciones internas de la entidad, que determinan tanto los procedimientos de trabajo como la confección y registración de los planos. Las mismas son conocidas por el personal al momento de realizar su labor. No obstante, esta procedimentación requiere de un documento (como el que se propone) que sistematice los pasos concretos a realizar para su ejecución, los sistemas informáticos de gestión utilizados, y el tratamiento de los desvíos a los flujos normales de trabajo (que en la realidad se resuelven individualmente). Asimismo, estas normativas deben actualizarse en función a los recientes cambios en la estructura orgánico-funcional.

Dentro del ecosistema IT utilizado dentro del S.C.I.T. conviven diversos sistemas que fueron actualizándose o incorporándose a medida que avanzaba el proceso de despapelización y digitalización. De lo relevado, es posible observar que aún no se ha logrado una integración ágil entre los mismos; dado que se observan inconvenientes al momento de operar con algunas de las aplicaciones existentes (Por ej. Incompatibilidades en la gestión de archivos de planos, que exigen retrabajo por parte del personal). También se advierten tareas del proceso que no están sistematizadas ni integradas al mismo (Por ej. en la Dirección de Publicidad Catastral).



Por otro lado, se destaca la utilización de sistemas de código abierto dentro el Organismo, que permiten incorporar mejoras y actualizaciones a un costo menor que los sistemas bajo licencia (siendo mayormente abonadas en dólares).

Es importante destacar que el Organismo viene realizando un esfuerzo continuo en términos de actualización de sus sistemas de gestión IT, para brindar más y mejores servicios a sus partes interesadas. Lo que también se debe contemplar es que estas partes interesadas, a su vez, tienen distinto grado de evolución en sus sistemas de gestión IT y en la evolución de la despapelización de sus expedientes, lo cual también impacta al S.C.I.T. al tener que mantener procesos y sistemas que permitan la coexistencia de gestiones “más tradicionales” que aún se realizan -en parte- en papel con aquellas digitales, y a la vez impulsando el cambio tecnológico que el contexto demanda.

El sistema de gestión utilizado en todas las áreas del S.C.I.T., es el S.I.G.I.T. El mismo funciona como un canal de comunicación con todas las partes interesadas (profesionales, colegios, organismos públicos, etc). No obstante, este sistema adolece de campos que permitan controles sistematizados (check list, semaforizaciones, etc.) de los trámites en proceso. Esto genera que en algunas posiciones se realizarán registros paralelos a fin de controlar la calidad y completitud de los trámites en gestión. También carece de campos para tipificar consultas u observaciones realizadas al profesional (observado en la Dirección de OT): Esto es importante para trabajar oportunidades de mejora del proceso.

En el relevamiento de los procesos, el equipo de consultoría coincide en identificar a los inconvenientes en la gestión del flujo de trabajo, como una oportunidad de mejora importante, independiente de las cuestiones tecnológicas involucradas. Ejemplo de esto son las cuestiones observadas al tratar de medir la carga de trabajo en los diferentes espacios laborales, los tiempos de proceso en las tareas que realizan y cómo estas tareas forman parte de un tiempo total de resolución de trámite, el cual se encuentra normatizado.

Asimismo, la estimación de carga de trabajo debería incorporar los tiempos de gestión de consultas y reclamos por vías informales de contacto, y los retrabajos provenientes de incompatibilidades técnicas (Ej. rehacer planos que no pueden ser trabajados con determinada extensión, o en formatos inadecuados).

Finalmente, se propone avanzar, no solo en la procedimentación de los demás trámites, sino poder desarrollar un modelo de gestión por resultados con base a toda la información con qué actualmente cuenta el Organismo.

Un enfoque de gestión por procesos e indicadores para la toma de decisiones en los niveles de la operación, sin duda contribuirá a potenciar, no lo un modelo de gestión más efectivo para su ecosistema, sino que potenciará las fortalezas humanas y técnicas con las que hoy cuenta el S.C.I.T.

## ANEXO I

### **I.1 Objetivos básicos del S.C.I.T. establecidos s/Ley Pcial. N° 10.921/92, Art. 2**

a) En materia de valuación territorial deberá:

*a.1. Recopilar, sistematizar y registrar la información económica en forma actualizada para la determinación de los valores inmuebles ubicados en el territorio de la provincia.*

*a.2. Intervenir en el estudio de la valuación fiscal y de mercado de dichos inmuebles a los fines impositivos.*

*a.3. Efectuar el relevamiento y calificación de mejoras edilicias en Municipios y Comunas y fiscalizar si las mismas han sido debidamente declaradas, para mantener actualizados los registros respectivos.*

*a.4. Realizar zonificación parcelaria por su clasificación urbana, suburbana y rural y atender los pedidos de reclasificación para cambios o modificaciones posteriores, teniendo en cuenta las normas urbanísticas locales.*

*a.5. Clasificar las tierras correspondientes a la zona rural.*

*a.6. Tasar inmuebles a requerimiento de organismos oficiales o de particulares.*

*a.7. Informar en los pedidos de reconsideración de avalúos a los efectos fiscales solicitados por la Provincia o por terceros interesados.*

*a.8. Prestar asesoramiento técnico en materia valuatoria y de tasación inmobiliaria a la Junta Central de Valuación y a la Comisión de Tasaciones de la provincia u organismos que los sustituyan.*

b) En materia de registración e inventario de la riqueza inmobiliaria provincial deberá:

*b.1. Elaborar registros sistematizados de los bienes inmuebles, públicos y privados, ubicados en el territorio de la provincia de Santa Fe.*

*b.2. Actualizar la base de datos del sistema parcelario mediante la incorporación registral de las modificaciones físicas y/o económicas de las parcelas.*

c) En materia de topografía y cartografía deberá:

*c.1. Ejecutar el catastro geométrico parcelario de la provincia.*

*c.2. Estudiar, supervisar e inscribir los planos de mensura de inmuebles ubicados en la Provincia, que requieran validez oficial y mantener actualizado el archivo de los mismos.*

*c.3. Asesorar a su pedido a Municipalidades y Comunas sobre planificación urbana, suburbana y rural.*

*c.4. Entender en los asuntos relacionados con el trazado y formación de pueblos y colonias.*

*c.5. Confeccionar - a pedido - el catastro de Municipalidades y Comunas.*

*c.6. Registrar en planos catastrales pavimentos de calles, redes de energía eléctrica y calóricas, de desagües y líquidos cloacales, zonas industriales y otras informaciones similares que incidan sobre la valuación inmobiliaria y confeccionar cartografía temática*

*c.7. Entender en las cuestiones de límites interdistritales, interdepartamentales e interprovinciales en los que la Provincia sea parte.*

*c.8. Demarcar y entender en las cuestiones derivadas por el trazado de líneas de ribera.*

*c.9. Intervenir en carácter de policía territorial en las cuestiones planteadas por el cierre o apertura de caminos.*

*c.10. Planificar, coordinar, controlar y ejecutar las tareas para marcar y colocar señales fijas en el territorio provincial con la finalidad de establecer puntos de referencia comunes.*

*c.11. Relacionar dichas señales fijas con la triangulación a cargo del Instituto Geográfico Militar.*

*c.12. Ejecutar mensuras administrativas y dictaminar sobre las que correspondan a títulos supletorios para gestionar prescripción adquisitiva o usucapión.*

*c.13. Determinar las zonas contributivas afectadas por obras públicas y ejecutar el relevamiento catastral necesario para la aplicación y percepción de los tributos correspondientes en los casos que fuera precedente.*

*c.14. Establecer una nomenclatura catastral única para su uso uniforme en el ámbito provincial y municipal, coordinándose con las municipalidades que lo requieran, la nomenclatura parcelaria a definir.*

*c.15. Establecer convenios con Entes Públicos y Privados para la utilización del Banco de Datos.*

d) En materia de fotogrametría y fotointerpretación deberá:

*d.1. Planificar, coordinar y validar los trabajos fotogramétricos de fotointerpretación y fotográficos destinados a proporcionar elementos fundamentales de consulta.*

*d.2. Planificar y coordinar los trabajos para obtener cartografía a través de restitución fotogramétrica.*

*d.3. Planificar el relevamiento de mosaicos fotogramétricos - con apoyo de campo o sin él -, ejecutados con fotografías aéreas, con imágenes de satélite o cualquier otro medio técnico que resulte aplicable.*

*d.4. Supervisar las tareas de rectificación, ampliación o reducción del material citado precedentemente.*

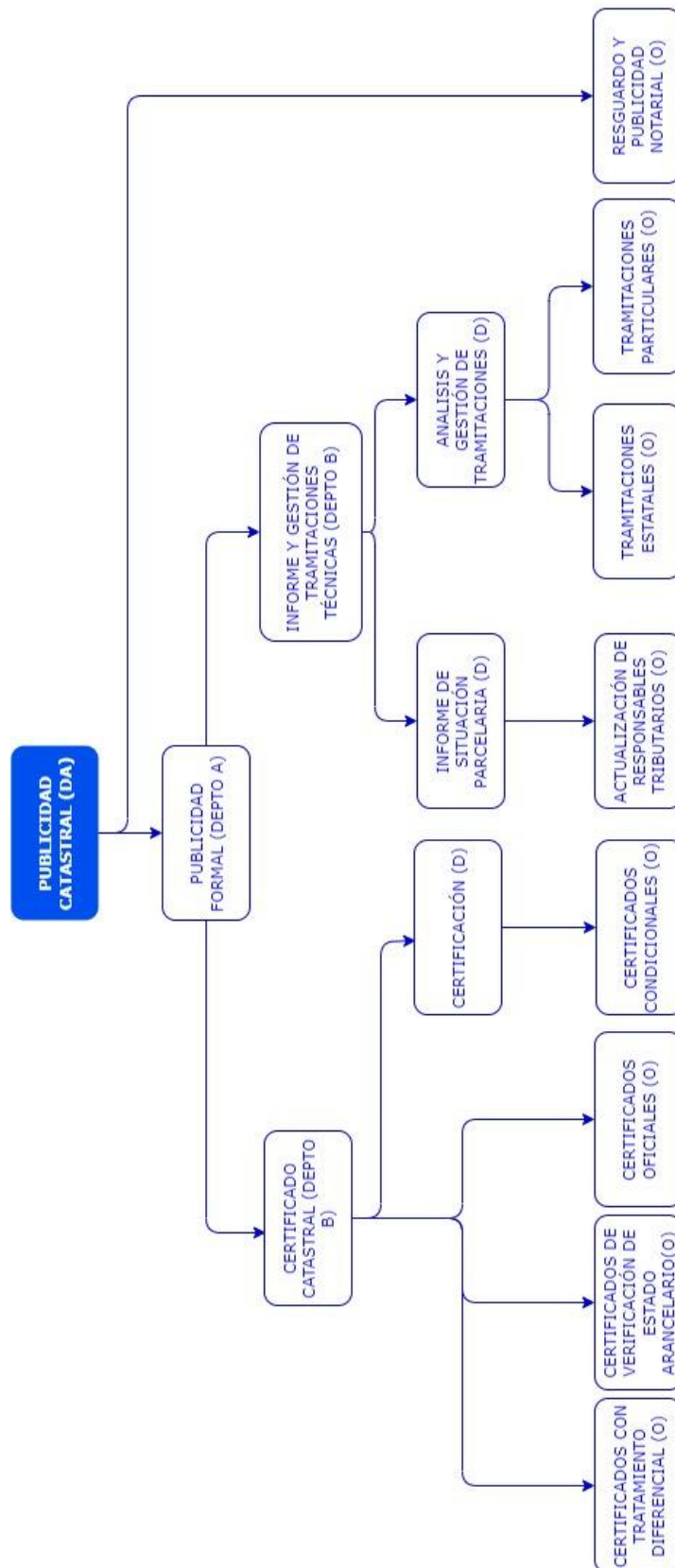
*d.5. Centralizar y mantener actualizado el Banco de Datos, de trabajos propios o de otros entes referidos a cuestiones vinculadas a su ámbito técnico - funcional específico.*

e) Sin perjuicio de los que antecede, el Servicio de Catastro e Información Territorial de la Provincia de Santa Fe podrá realizar todas las funciones administrativas relativas al cumplimiento de los fines previstos en la presente Ley, como así también los establecidos por la ley N 2.996 y sus modificaciones.

## **II.1 Organigrama SCIT - Provincia de Santa Fe**



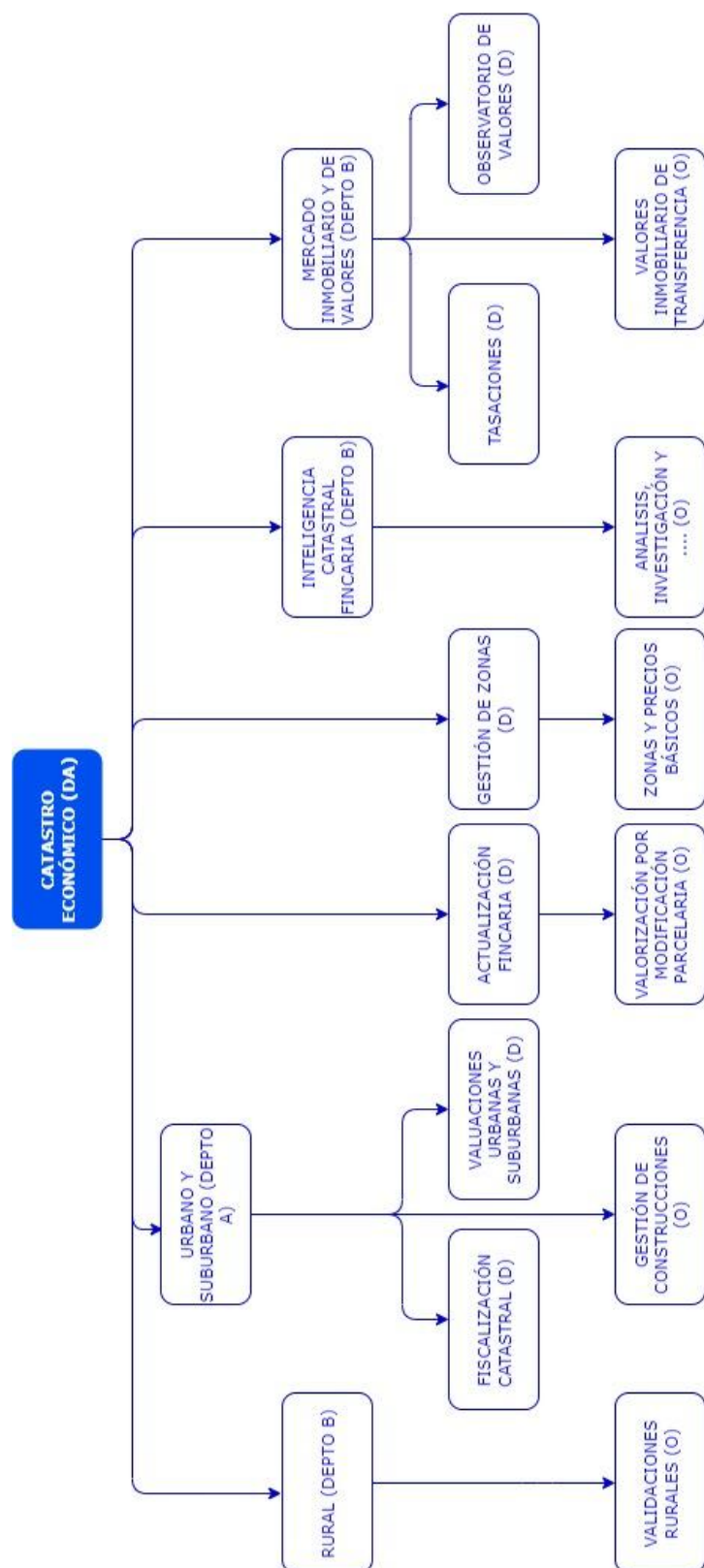
## II.2 Organigrama SCIT - Regional Rosario: Dirección de Publicidad Catastral



### REFERENCIA NIVELES JERÁRQUICOS:

\*AP: Administración Provincial | \*AR: Administración Regional  
 \*DA: Dirección A | \*DB: Dirección B  
 \*Depto A: Departamento A | \*Depto B: Departamento B  
 \*D: División | \*O-PA: Oficina/Profesional A

## II.3 Organigrama SCIT - Regional Rosario: Dirección de Catastro Económico



### REFERENCIA NIVELES JERÁRQUICOS:

\*AP: Administración Provincial | \*AR: Administración Regional

\*DA: Dirección A | \*DB: Dirección B

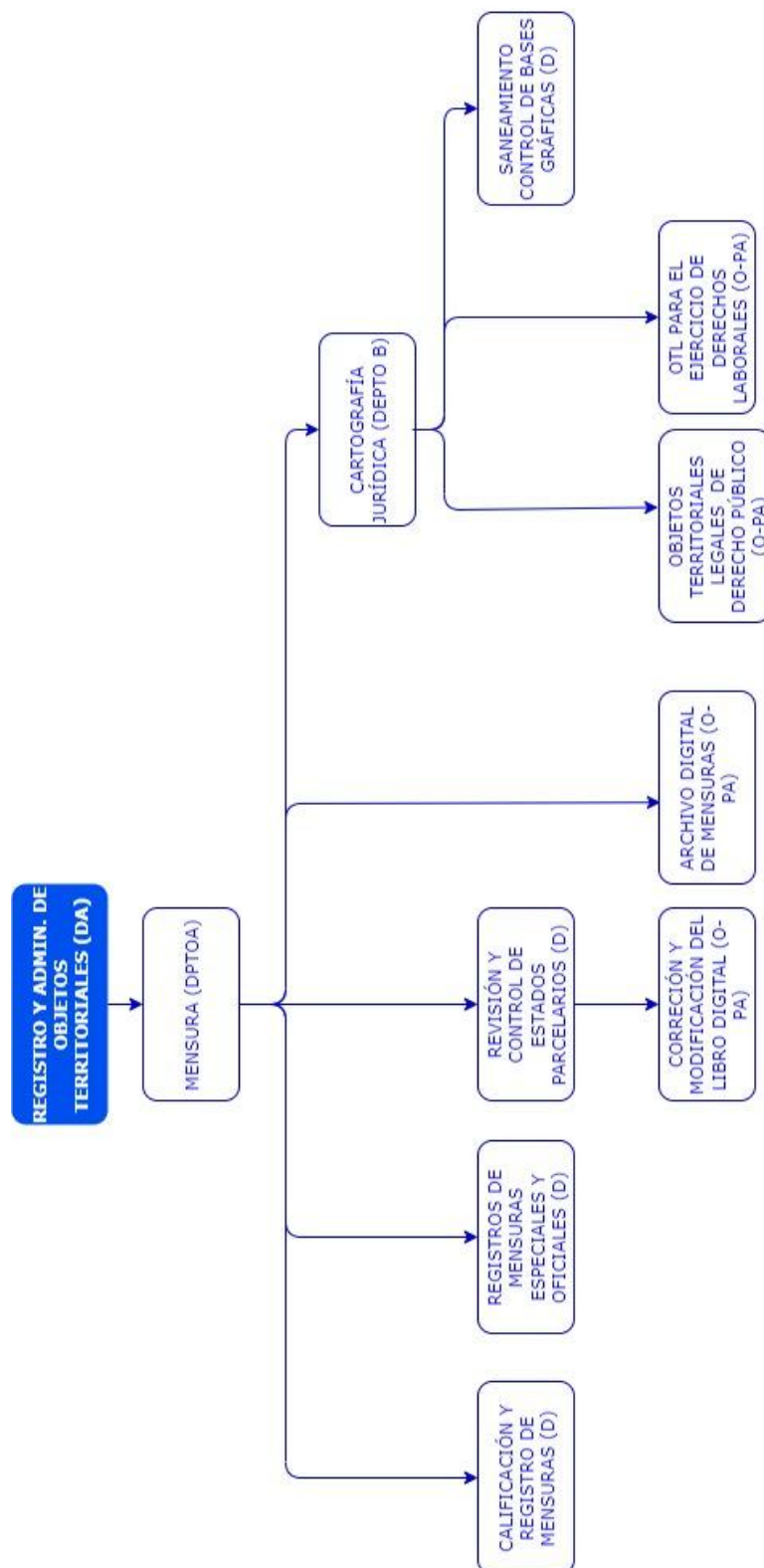
\*Depto A: Departamento A | \*Depto B: Departamento B

\*D: División | \*O-PA: Oficina/Profesional A



## II.4 Organigrama SCIT - Regional Rosario:

### Dirección de Registro y Administración de Objetos Territoriales



#### REFERENCIA NIVELES JERÁRQUICOS:

\*AP: Administración Provincial | \*AR: Administración Regional

\*DA: Dirección A | \*DB: Dirección B

\*Depto A: Departamento A | \*Depto B: Departamento B

\*D: División | \*O-PA: Oficina/Profesional A

## ANEXO III

### III.1 Relevamiento de procesos y competencias Ágiles. Preguntas formuladas.

- Puesto Actual
- Área / Sector al que pertenecés
- Describí brevemente las 2 tareas más importantes de tu rol (Hasta 2)
- ¿De qué Sectores / Direcciones recibís la información y/o documentos para realizar tus tareas más importantes? Nota: Si lo recibís de los usuarios del servicio, por favor aclaralo así en tu respuesta.
- ¿Quién es el destinatario (Interno o externo al SCIT), de las tareas más importantes que realizas? Nota: se refiere a las tareas mencionadas anteriormente
- ¿Te comunicas con los usuarios externos de los servicios que presta SCIT?
- ¿Por cuáles canales te comunicas preferentemente? (Hasta 2)
- ¿Cuán importante crees que SCIT - Regional Rosario mantenga un vínculo cercano y activo con los usuarios de sus servicios?
- ¿Cuán importante crees que son las siguientes habilidades/conocimientos, en el adecuado desempeño de tu rol?
  - Análisis de datos (Ej. gestión de indicadores, toma de decisiones basadas en información, etc.)
  - Orientación a la calidad (Ej. planificación, buscar la mejora continua de la labor, etc.)
  - Orientación a la satisfacción del cliente
  - Habilidades de tecnología (Ej. manejo de diferentes herramientas, aplicaciones, reportes BI, etc.)
  - Gestión de la inteligencia emocional (Ej. Entender los propios estados emocionales y su impacto en los demás, gestión del stress, etc.)
  - Innovación y creatividad (Ej. proponer nuevas ideas y soluciones , etc)
- ¿Cuáles crees que son los principales obstáculos a la hora de realizar tu labor? (Hasta 3)
- ¿Tus tareas actuales te ofrecen la oportunidad de aplicar todas tus capacidades y conocimientos? ¿Por qué?
- ¿Cómo te gustaría desarrollarte?

- Por favor identificá hasta 2 factores externos qué, en tu opinión, afectan positivamente en la calidad y/o gama de servicios brindados por el SCIT Regional Rosario.
- Por favor identifica hasta 2 factores externos qué, en tu opinión, afectan negativamente en la calidad y/o gama de servicios brindados por el SCIT Regional Rosario.
- Por favor identifica hasta 2 fortalezas (Factores internos) qué tengan impacto en la calidad y/o gama de servicios brindados por el SCIT Regional Rosario.
- Por favor identifica hasta 2 debilidades (Factores internos) qué tengan impacto en la calidad y/o gama de servicios brindados por el SCIT Regional Rosario.

#### ANEXO IV: ENTREVISTAS REALIZADAS

Fecha: 23/08/2022 - Horario: 8:00 horas a 13:00 horas  
7 entrevistas

RESPONSABLE	ÁREA	DIRECCIÓN
Jefe de Coordinación Despacho	División de Coordinación de Despacho Rosario	Despacho
Responsable de Oficina	Oficina Mesa de Entradas e Informes	Despacho
Supervisora y dos Agentes del Área	División de Coordinación de Despacho Rosario	Despacho
Director y Agente del Área	Departamento de Mensura	Registro y Administración de Objetos Territoriales

Fecha: 09/09/2022 - Horario: 8:00 horas a 13:00 horas  
3 entrevistas

RESPONSABLE	ÁREA	DIRECCIÓN
Supervisora	División de Coordinación de Despacho Rosario	Despacho
Director	Departamento de Mensura y Departamento de Cartografía Jurídica	Registro y Administración de Objetos Territoriales
Encargado de División	División de Calificación y Registro de mensura del Departamento de Mensura	Registro y Administración de Objetos Territoriales

Fecha: 06/10/2022 - Horario: 8:00 horas a 13:00 horas  
7 entrevistados

RESPONSABLE	ÁREA	DIRECCIÓN
Jefe de Departamento	Departamento de Cartografía Jurídica	Registro y Administración de Objetos Territoriales
Responsable de Oficina	Oficina de Archivo Digital de mensura del Departamento de Mensura	Registro y Administración de Objetos Territoriales
Responsable de División	División de Calificación y Registro de mensura del Departamento de Mensura	Registro y Administración de Objetos Territoriales
Responsable de Departamento	Departamento Urbano y Suburbano	Catastro Económico
Responsable de Departamento	Departamento Rural	Catastro Económico
Encargada de División	División de Actualización Fincaria del Departamento Urbano y Suburbano	Catastro Económico
Encargado de División	División de Informe de Situación Parcelaria del Departamento de Informe y Gestión de Tramitaciones Técnicas	Publicidad Catastral

## **ANEXO V**

### **V.1 Programa de Capacitación**

#### **Nombre: Organizaciones Ágiles**

##### **1. Fundamentación:**

En el marco de la ejecución del proyecto presentado, en vínculo con la Secretaría de Hacienda e Ingresos Públicos del Gobierno de la Provincia de Santa Fe, *“Fortalecimiento de procesos y competencias ágiles para la Administración Pública - Servicio de Catastro e Información Territorial – SCIT”*, se define el presente programa.

El propósito del proyecto es fortalecer las capacidades público-organizacionales de los agentes y funcionarios provinciales que intervienen en la gestión de los procesos del Servicio de Catastro e Información Territorial – SCIT, mediante el desarrollo de competencias ágiles, necesarias y complementarias al diagnóstico del proceso de gestión del trámite de inscripción de planos, para una mejora continua del mismo.

Sabiendo que el éxito las transformaciones organizacionales depende en gran medida del compromiso de sus líderes, la comunicación y el involucramiento de cada una de las personas que forma parte de las mismas, es necesario promover una actividad formativa que facilite la sensibilización y fortalezca el desarrollo competencias ágiles orientadas a generar, desarrollar y mejorar procesos de servicios de valor para la comunidad

##### **2. Contribución esperada:**

Que los colaboradores y colaboradoras del SCIT puedan familiarizarse con el concepto de “experiencia”, y conocer cuáles son las metodologías y herramientas utilizadas actualmente para detección y comprensión de las necesidades y expectativas de sus partes interesadas.

Del mismo modo, que puedan desarrollar una visión integral de la Institución como una red de procesos vinculados, y como estos se conectan para generar valor a sus partes interesadas.

Finalmente, la actividad está pensada para que los participantes puedan convertirse en protagonistas del cambio, entendiendo a su propio espacio de labor como un aporte de valor al proceso, como impacta en el servicio prestado, y como puede ser mejorado en forma continua.

### **3. Perfil del Participante:**

Personal del SCIT que se desempeñan en roles de mandos medios (Coordinadores, jefaturas, responsables, etc.), y personal operativo que realiza tareas críticas del proceso bajo relevamiento (*proceso de gestión del trámite de inscripción de planos*) de las distintas áreas y direcciones operativas y de soporte.

### **4. Objetivos:**

Al finalizar la capacitación, los participantes habrán logrado:

- Conocer el concepto de experiencia, y su importancia actual en las organizaciones.
- Tener una mayor sensibilidad acerca de la importancia de la toma de decisiones basada en datos, para la mejora del servicio y el aporte de valor.
- Conocer diferentes herramientas para aplicar a un diagnóstico más completo de las necesidades y expectativas de las partes interesadas del SCIT.
- Conocer y comprender el principio del enfoque de procesos aplicado a las organizaciones, y el mapa de procesos de la organización propuesto.
- Conocer algunas herramientas para aplicar a su ámbito que potencien la creatividad y la generación de propuestas que potencien el servicio.

### **5. Contenido**

#### Módulo 1: De la satisfacción a la experiencia del Cliente

- El mundo hoy. La agilidad como forma de “ser” y de “hacer” de las organizaciones (Origen, definición, su evolución desde metodologías, marcos y prácticas hacia una filosofía de gestión)
- Introducción al design thinking. La experiencia del cliente: Mapas de empatía. Identificando los dolores y las ganancias de mis clientes.
- Como el producto o servicio se integra al universo del “cliente”. Diseño de Arquetipos
- La importancia de la investigación y el análisis cualitativo

#### Módulo 2: Customer journey y procesos

- Customer Journey. Definición e importancia. Definiendo los customer journeys de los arquetipos

- La gestión por procesos. El enfoque de procesos. Tipos de procesos, definición e importancia. La organización como una red de procesos orientada al cliente (Sistemas de Gestión de la Calidad). Conectando los procesos internos con los customer journeys de los arquetipos (Puntos de dolor, y ganancias de los clientes).
- Conectando los procesos internos con los customer journeys de los arquetipos

### Módulo 3: De la Experiencia al plan de acción

- Innovación y creatividad. El contexto actual (VUCA, VICA) y la necesidad de innovar.
- Herramientas para potenciar la creatividad y diferentes pensamientos / enfoques
- Business model canvas: Desarrollo y estructuración de ideas
- Técnicas para contar el proyecto o idea de manera efectiva

## **6. Estrategias metodológicas y recursos didácticos:**

Capacitación teórica-práctica mediante exposición de las facilitadoras, con ejercicios prácticos.

Se comenzará con una breve presentación de las facilitadoras, y de los objetivos de la actividad; para pasar a una exposición de los contenidos mencionados. Posteriormente, se dará lugar a la ejercitación práctica y un espacio de preguntas y consultas por parte de los participantes a fin de fomentar una dinámica de conversación para la incorporación de los contenidos.

Recursos Didácticos: Diapositivas de presentación diseñadas por las facilitadoras, videos y ejercicios prácticos.

## **7. Descripción de la modalidad: Presencial**

## **8. Evaluación de los aprendizajes**

Se realizará una evaluación continua por parte de las facilitadoras durante la realización de la actividad, considerando el grado de participación y la realización de los ejercicios propuestos.

Al finalizar la actividad se realizará una actividad evaluadora para validar conocimientos con un enfoque lúdico y participativo. Del mismo modo, se hará entrega de una encuesta de evaluación de la actividad donde, además, el participante podrá dejar sus dudas, y será consultado sobre la necesidad de ampliación de algún tema en particular.



**9. Requisitos de Asistencia y aprobación:**

Asistir al encuentro presencial y hacer entrega de la encuesta de evaluación de la actividad.

**10. Duración (Hs.):** 4 horas

**14. Lugar:** Edificio del SCIT, Tucumán 1853, S2000 Rosario, Santa Fe

**15. Facilitadoras:** Mg. Natalia Rivera – Ing. Gina Braghieri

**16. Origen de la demanda:**

Ejecución del proyecto *Fortalecimiento de procesos y competencias ágiles para la Administración Pública - Servicio de Catastro e Información Territorial – SCIT*

## V.2 Formulario de Asistencia

FORMULARIO DE ASISTENCIA A CAPACITACIÓN			
Código	Versión	Vigencia	Página
A definir por SCIT	00	21/11/22	1 de 1



LUGAR:			
NOMBRE:			
FECHA:		HORARIO:	
FACILITADOR/ES:			
MATERIAL ENTREGADO:			
PARTICIPANTES			
APELLIDO Y NOMBRE	DNI / LEGAJO	FIRMA	

FIRMA Y ACLARACIÓN FACILITADOR/ES	
-----------------------------------	--

## V.3 Encuesta de Satisfacción

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN			
Código	Versión	Vigencia	Página
A definir por SCIT	00	21/11/22	1 de 1



LUGAR:			
NOMBRE:			
FECHA:		HORARIO:	
FACILITADOR/ES:			

**Te agradecemos nos puedas compartir tu experiencia sobre la actividad realizada, es una oportunidad para mejorar y brindarte un mejor servicio. La encuesta es anónima.**

**¡Gracias!**

Elegir con una (X) la opción deseada	Excelente (5)	Bueno (4)	Aceptable (3)	Regular (2)	Malo (1)	Ns / Nc
A. EVALUACION GENERAL DE LA CAPACITACIÓN						
B. FACILITADOR/ES						
1. Presenta dominio en los temas que expone						
2. Brinda claridad en sus explicaciones						
3. Responde adecuadamente las preguntas						
4. Metodología empleada						
C. ORGANIZACIÓN						
5. Cumplimiento de tiempos						
6. Sala / Instalaciones / Equipamiento						

Elegir con una (X) la opción deseada	SI	NO	PARCIALMENTE	NS/NC
7. ¿El contenido ha sido útil para Ud.?				
8. ¿El contenido enriquece su labor actual?				
9. ¿Considera que puede aplicar el contenido en su lugar de trabajo en el corto plazo? (En forma inmediata, o en los próximos 6 meses)				
10. ¿Considera que puede aplicar el contenido en su lugar de trabajo en el mediano plazo? (Más de 6 meses)				
Si se marca "NO", o "PARCIALMENTE" por favor ampliar la respuesta:				
<div></div>				
¿En qué otros temas vinculados a la capacitación recibida, te interesa recibir formación?:				
<div></div>				
Comentarios, observaciones o aclaraciones que se desee sumar:				
<div></div>				

## ANEXO VI: ASISTENCIAS A CAPACITACIONES

FORMULARIO DE ASISTENCIA A CAPACITACIÓN			
Código	Versión	Vigencia	Página
A definir por SCIT	00	21/11/22	1 de 1



LUGAR:	S.C.I.T. Reg. Rosario -		
NOMBRE:	Organizaciones Ágiles -		
FECHA:	16/12/2022	HORARIO:	8:30 - 12:30 -
FACILITADOR/ES:	GNA Braghieri - Natalia Rivera		
MATERIAL ENTREGADO:	N/A		

PARTICIPANTES		
APELLIDO Y NOMBRE	DNI / LEGAJO	FIRMA
ROSSI, NICOLÁS	DNI 34933843	
IRUJTA FERNANDO	30700892	
SANCHEZ DAVID ISMAEL	33213424	
ALASIA DANIEL T	13548803	
Mansilla Otto	14684964	
Victoria MARCURI	31753866	
Latino Nadio	30658363	
Lectio Melisa	31757821	
FOSI Lucin MELCHES	31809824	
BARONSI, PENHA	30155489	
Aquino, Mariela	28173131	
Tejedor, Gabriela	20598543	
Hernandez, Fernando	21960707	
Vasquez, Luzon José	16.719.466	
Splendiani, Bernardo	30685321	

FIRMA Y ACLARACIÓN FACILITADOR/ES	 Natalia Rivera
---	--------------------

**FORMULARIO DE ASISTENCIA A CAPACITACIÓN**

Código	Versión	Vigencia	Página
A definir por SCIT	00	21/11/22	1 de 1



LUGAR:	SCIT Rosarío.		
NOMBRE:	Organización de la		
FECHA:	03/02/23	HORARIO:	8:30 - 11:00
FACILITADOR/ES:	GINA Broghieri - NATALIA RIVERA -		
MATERIAL ENTREGADO:			

**PARTICIPANTES**

APELLIDO Y NOMBRE	DNI / LEGAJO	FIRMA
SANCHEZ JAVIER ISMAEL	33213464	
Splendiani B.	30685321	
Aguino Mariela	28177131	
ALASIA, DANIEL	13.548.803	
Moreno, Valenz	28673831	
Fusi, Wera Mercedes	31927804	
IRINA CHAVEZ	31981869	
VICTORIA MARCURI	31753866	
Nadia Latino	36658363	
Hernandez Fernando	31960707	
Rios Maria J. Menz	32778967	
Lectio Melisa	31757821	
NICOLÁS Rossi	34933843	

FIRMA Y  
ACLARACIÓN  
FACILITADOR/ES

BROGHIERI, GINA

NATALIA RIVERA



## ANEXO VII: PRESENTACIÓN DE LA CAPACITACIÓN



Proyecto: Fortalecimiento de procesos y competencias ágiles  
para la Administración Pública

**Servicio de Catastro e Información Territorial (SCIT) –  
Regional Rosario**

### Organizaciones Ágiles



**PROVINCIA  
DE SANTA FE**

#### Objetivos

- Conocer el concepto de experiencia, y su importancia actual en las organizaciones.
- Conocer diferentes herramientas para aplicar a un diagnóstico más completo de las necesidades y expectativas de las partes interesadas del SCIT.
- Conocer y comprender el principio del enfoque de procesos aplicado a las organizaciones, y el mapa de procesos de la organización propuesto.
- Conocer algunas herramientas para aplicar a su ámbito que potencien la creatividad y la generación de propuestas que potencien el servicio.
- Sensibilizar acerca de la importancia de la toma de decisiones basada en datos, para la mejora del servicio y el aporte de valor.



**PROVINCIA  
DE SANTA FE**



Material confeccionado para capacitación.  
Prohibida su reproducción total o parcial sin autorización.

## Agenda

Presentación. Compromisos  
Módulo 1: Experiencia del Cliente  
Módulo 2: Customer journey y procesos  
Módulo 3: De la Experiencia al plan de acción  
Cierre de la actividad  
Encuesta de satisfacción



Material confeccionado para capacitación.  
Prohibida su reproducción total o parcial sin autorización.

## Compromisos

- Este es un espacio de intercambio y de escucha, todas las opiniones son importantes!
- Por favor bajemos el sonido del celular. Si se necesita responder cuestiones laborales, por favor tomemos esos minutos fuera de la sala.
- Participemos de las actividades de equipo para aportar nuestro valor.
- Respetemos los horarios, así podremos aprovechar mejor la actividad.
- Compartamos nuestras experiencias, así todos aprendemos!



Material confeccionado para capacitación.  
Prohibida su reproducción total o parcial sin autorización.

# MÓDULO 1

## Experiencia del Cliente



### ¿En qué mundo estamos?

Elegí 1 palabra para describirlo



PROVINCIA  
DE SANTA FE



CONSEJO FEDERAL  
DE INVERSIONES

Material confeccionado para capacitación.  
Prohibida su reproducción total o parcial sin autorización.

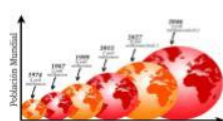


## ¿En qué mundo estamos?

Jamais Cascio. Enfrentando la era del caos. Institute for The Future



<https://www.quintgroup.com/es-es/insights/adios-vuca-bienvenido-bani/>



Material confeccionado para capacitación.  
Prohibida su reproducción total o parcial sin autorización.

## ¿En qué mundo estamos?

### Mundo "No digital"



### IT en la organización



### IT en la estrategia del negocio



Material confeccionado para capacitación.  
Prohibida su reproducción total o parcial sin autorización.

## Del marketing tradicional a la experiencia del cliente



## Organizaciones Ágiles

“La capacidad de una organización para renovarse, **adaptarse** y **reconocer** rápidamente las oportunidades en el mercado, con el principal objetivo de tener éxito en un **ambiente de constante cambio**, incierto y turbulento mejorando su efectividad y productividad en todos los ámbitos y situaciones”

Agilidad: Habilidad para adaptarse al cambio, Montero Emilia, Pérez Aguirre Valentin, Great Place to Work® Institute, Inc. (2020). Disponible en: <https://www.greatplacetowork.com.ar/publicaciones/informes/descargar-informe-agilidad>

**Prácticas Ágiles**  
(Metodologías, sistemas, ceremonias, herramientas,...)

**Mentalidad Ágil**  
(Personas)



Material confeccionado para capacitación.  
Prohibida su reproducción total o parcial sin autorización.

## Experiencias

**Las experiencias  
le dan forma a nuestro mundo.**

La experiencia es la forma de conocimiento que se produce a partir de estas vivencias u observaciones.

Estos conocimientos están vinculados al proceder (saber cómo hacer algo) y a lo empírico. Por lo tanto, es un conocimiento a posteriori (se adquiere tras la experiencia en sí).



Material confeccionado para capacitación.  
Prohibida su reproducción total o parcial sin autorización.

## Hagamos un ejercicio de experiencias:



Material confeccionado para capacitación.  
Prohibida su reproducción total o parcial sin autorización.



## Experiencias

Son únicas. No son lineales.  
Una misma situación puede generar distintas experiencias.

Generan una conexión duradera  
(o rompen con ella).

**Por diseño o no, siempre estamos  
generando una experiencia...**



PROVINCIA  
DE SANTA FE

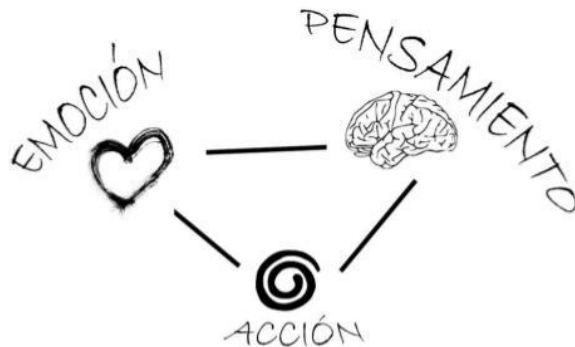


Material confeccionado para capacitación.  
Prohibida su reproducción total o parcial sin autorización.

## Diseñando experiencias: ¿Para quien/es?

Debemos conocer para  
quién trabajamos!  
Ir más allá de la segmentación  
“dura” Los comportamientos son los  
que marcan la diferencia

El **mapa de empatía** es una  
herramienta que ayuda a descubrir  
cómo piensa, siente y se comporta  
el público objetivo para poder  
comprender mejor sus deseos y  
necesidades.



PROVINCIA  
DE SANTA FE



Material confeccionado para capacitación.  
Prohibida su reproducción total o parcial sin autorización.

## Diseñando experiencias: El Mapa de Empatía

Es una herramienta que nos ayuda a comprender patrones para construir representaciones ficticias que nos ayuden a enfocar.

Nos ayuda a comprender las necesidades, experiencias, comportamientos y objetivos de los usuarios / contribuyentes / ciudadanos.



PROVINCIA  
DE SANTA FE



Material confeccionado para capacitación.  
Prohibida su reproducción total o parcial sin autorización.

### Mapa de Empatía



PROVINCIA  
DE SANTA FE



Material confeccionado para capacitación.  
Prohibida su reproducción total o parcial sin autorización.

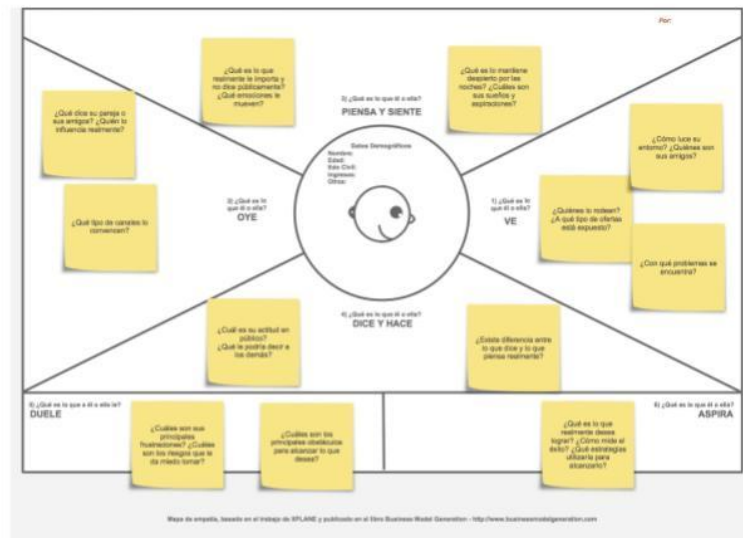
## Ejercicio:

Vamos a crear un mapa de empatía para perfilar al usuario del servicio de Registración de Planos de Mensura.

Trabajamos en equipo!



20'



PROVINCIA  
DE SANTA FE



Material confeccionado para capacitación.  
Prohíbe su reproducción total o parcial sin autorización.

## MÓDULO 2

### Customer Journey y Procesos



## Construyendo el Mapa de Experiencias de los Usuarios de Servicios.

En los diferentes roles de nuestra vida, construimos experiencias diversas cuando nos relacionamos con productos y servicios, y en cada uno de estos "momentos" de contacto vamos generando una conexión emocional con las marcas", y estas, a su vez, determinan las decisiones de compra.



PROVINCIA  
DE SANTA FE



Material confeccionado para capacitación.  
Prohibida su reproducción total o parcial sin autorización.



PROVINCIA  
DE SANTA FE

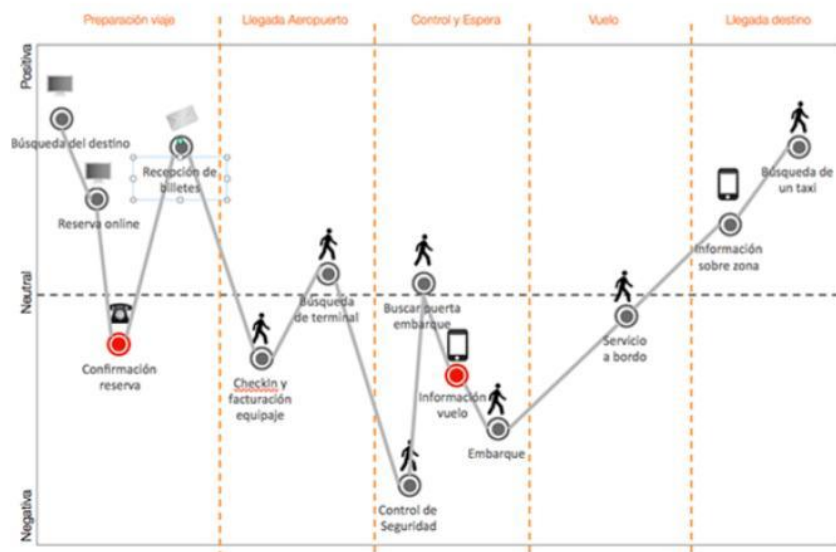


Material confeccionado para capacitación.  
Prohibida su reproducción total o parcial sin autorización.



**(Customer journey):**

La experiencia está dada por todas las interacciones, directas o indirectas, visibles y no visibles.

PROVINCIA  
DE SANTA FECONSEJO FEDERAL  
DE INVERSIONES

Material confeccionado para capacitación.  
Prohibida su reproducción total o parcial sin autorización

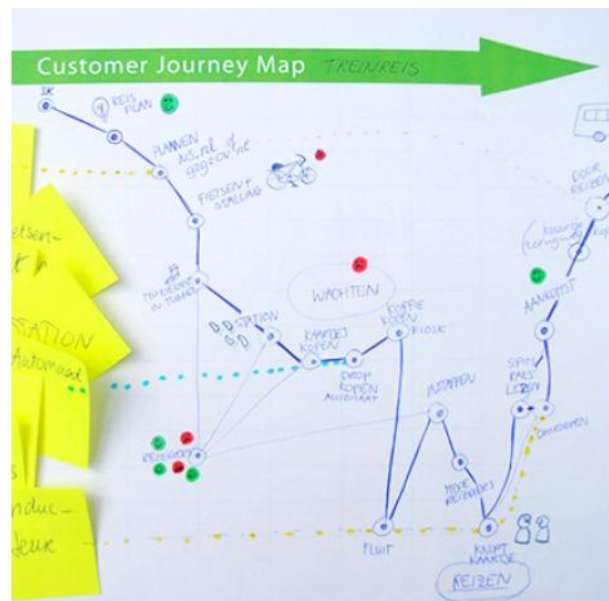
### Ejercicio:

## Vamos a crear un mapa de experiencias.

## Trabajamos en equipo!



**20'**

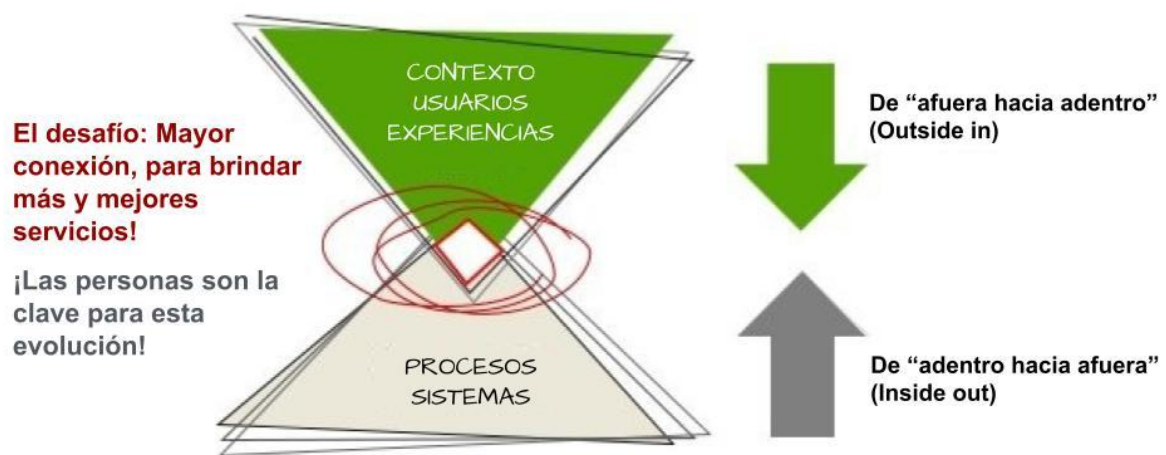
PROVINCIA  
DE SANTA FECONSEJO FEDERAL  
DE INVERSIONES

Material confeccionado para capacitación.  
Prohibida su reproducción total o parcial sin autorización





## Organizaciones Ágiles:



PROVINCIA  
DE SANTA FE



CONSEJO FEDERAL  
DE INVERSIONES

Material confeccionado para capacitación.  
Prohibida su reproducción total o parcial sin autorización.

## ¿Qué es un PROCESO?

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto. (ISO 9000:2015)

Elementos:



## ¿Qué es un PROCEDIMIENTO?

Es una forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso. (ISO 9000:2015)

**Proceso:**

**Entrada**

**Actividades**

**Salida**

**Procedimiento: Receta**

## ¿Qué es un PROCEDIMIENTO?

Los procedimientos son un tipo de información documentada.

Pueden tener diversos formatos:

- Documentación (Papel / digital)
- Tutorial de Youtube
- Audio
- Infografía
- Cartelería

Procurar mantenerlos:

- Actualizados y organizados
- Simples
- Relevantes



PROVINCIA  
DE SANTA FE

CFI  
CONSEJO FEDERAL  
DE INVERSIONES



Material confeccionado para capacitación.  
Prohíbe su reproducción total o parcial sin autorización.

## ¿Qué es un FLUJOGRAMA?

Es la representación visual de un proceso determinado. Se representan los diferentes pasos o etapas que deben cumplirse para lograr cierto procedimiento.

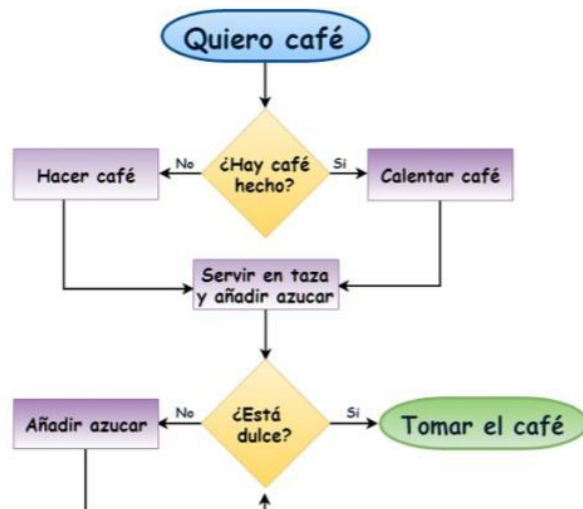
El flujoograma utiliza diferentes símbolos y figuras para representar hechos, situaciones y relaciones que conforman dicho proceso.

- INICIO Y FIN
- OPERACIONES
- CONTROLES
- DECISIONES
- FLUJO



PROVINCIA  
DE SANTA FE

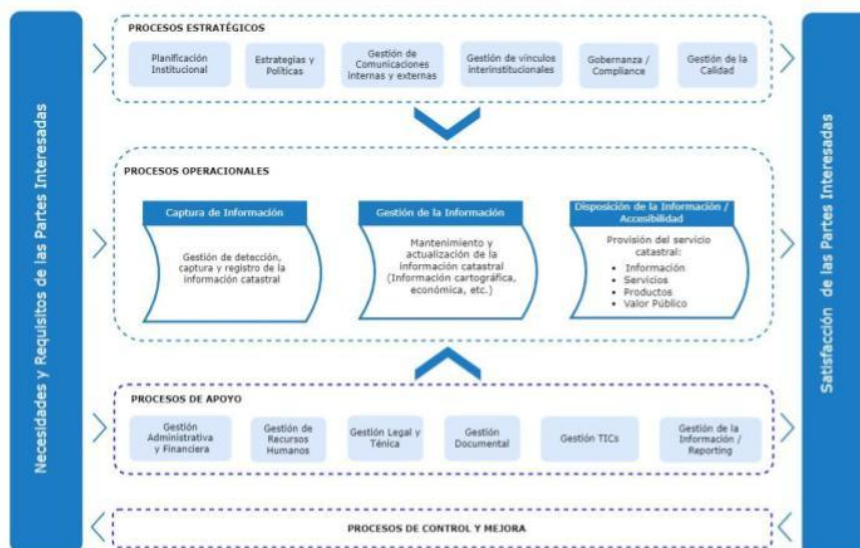
CFI  
CONSEJO FEDERAL  
DE INVERSIONES



Material confeccionado para capacitación.  
Prohíbe su reproducción total o parcial sin autorización.

## El Enfoque Basado en Procesos: MAPA DE PROCESOS

Se alcanzan resultados coherentes y previsible de manera más eficaz y eficiente cuando las actividades se entienden y gestionan como procesos interrelacionados que funcionan como un sistema coherente (ISO 9000:2015)



PROVINCIA DE SANTA FE



CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES

Material confeccionado para capacitación. Prohibida su reproducción total o parcial sin autorización.

## Resumen conceptos:

### PROCESO



### DIAGRAMA DE FLUJO



PROVINCIA DE SANTA FE

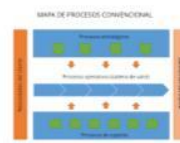


CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES

### PROCEDIMIENTO



### ENFOQUE DE PROCESOS | MAPA DE PROCESOS



Material confeccionado para capacitación. Prohibida su reproducción total o parcial sin autorización.



## Ejercicio:

### Trabajo de Equipo!

- 1) Vamos a revisar el procedimiento de Registración de Planos de Mensura, y
- 2) Vamos a conectar las tareas del proceso con los puntos de contacto de los usuarios (Módulo 2).



30' - 40'



PROVINCIA  
DE SANTA FE



CONSEJO FEDERAL  
DE INVERSIONES

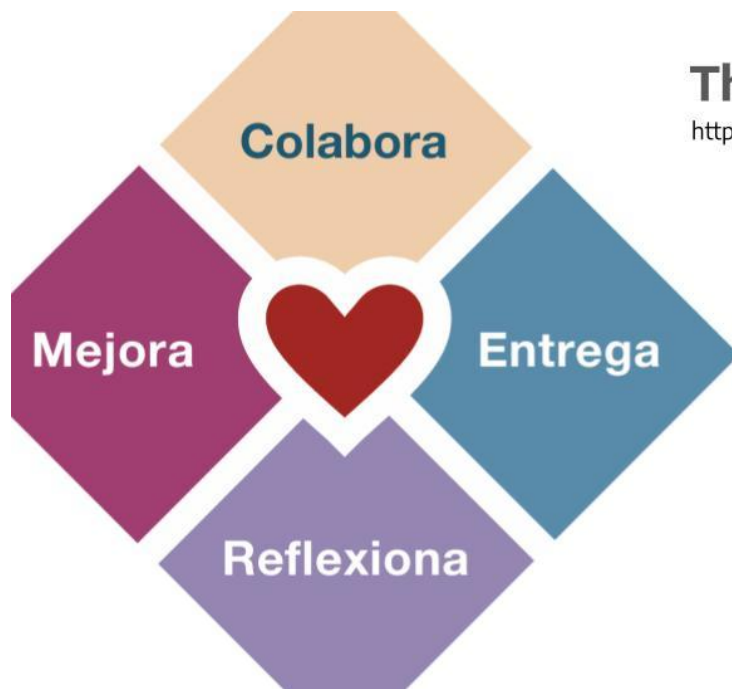
SERVICIO DE CATASTRO E INFORMACIÓN TERRITORIAL - REGIONAL, RIO SARDO		CÓDIGO: A (valor por SCIT)
PROCEDIMIENTO		VERSIÓN: 02
Inicio	Fin	FIGURA: 1 de 13
<b>OBJETIVO</b>		<b>ALCANCE</b>
Establecer las acciones, los sistemas y los controles requeridos para la ejecución eficaz del proceso de registración de planos de mensura.		Urbanos urbanos y suburbanos (no rurales)
<b>ENTRADAS</b>	<b>SALEAS</b>	
- Normas nacionales, provinciales y locales	- Planos de mensura con número registrado	
- Resoluciones del organismo	- Planos con número identificador catastral	
- Requerimientos de servicios de registro de planos y relacionados en formato papel o digital	- Planos con número identificador tributario	
- Documentos públicos procedentes	- Planos con número identificador catastral	
<b>PUENTE E INTERMEDIOS</b>		
<b>INTERMEDIOS</b>		
- Oficina de Gestión de Construcciones - Departamento Urbano y Suburbano - Dirección de Catastro Económico		
- Oficina de Actualización de Responsables Tributarios - Departamento de Informes y Gestión de Transacciones Técnicas - Dirección de Publicidad Catastral		
- Oficina de Medios de Entorno e Informes - División de Desaparecidos		
- Departamento de Cartografía Jurídica - Dirección de Registro y Administración de Objetos Territoriales		
- División de Calificación y Registro de Mensuras - Departamento de Mensura - Dirección de Registro y Administración de Objetos Territoriales		
- Oficina de Archivo Digital de Mensuras - Departamento de Mensura - Dirección de Registro y Administración de Objetos Territoriales		
- División de Valuaciones Urbanas y Suburbanas - Departamento Urbano y Suburbano - Dirección de Catastro Económico		
- División de Actualización Financiera - Dirección Catastral Económica		
- Oficina de Registro y Publicación de Planos - Dirección de Publicidad Catastral		
- Departamento de Catastro Catastral - Dirección de Publicidad Catastral		
<b>EXTERNA A SCIT</b>		
- Agremiaciones matriculadas en el Colegio de Profesionales de la Agrimensura de la Provincia de Santa Fe		
- Colegio de Profesionales de la Agrimensura de la Provincia de Santa Fe		
<b>DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS</b>		
- APLICAT: Aplicación Catastral (gestión gráfica de parcelas)		
- GIMP: GNU Image Manipulation Program (edición de imágenes digitales -gráficas y fotográficas-)		
- SCIT: Sistema de Integración y Gestión de Información Territorial (plataforma de gestión Catastral del Servicio de Información y Gestión de Objetos Territoriales)		
- SII: Sistema de Información de Expedientes (aplicación de seguimiento de expedientes de la plataforma MIS del Gobierno de Santa Fe)		

Materia confeccionada para capacitación.  
Prohibida su reproducción total o parcial sin autorización.

## MÓDULO 3

### De la Experiencia al Plan de Acción





## The Heart Of Agile

<https://heartofagile.com/empecemos/?lang=es>



*La Agilidad se ha vuelto excesivamente decorada. Rasguemos las decoraciones por un minuto, y retornemos al centro de la agilidad.*

- Dr. Alistair Cockburn  
Agile Manifesto co-author, and  
Heart of Agile founder

## The Heart Of Agile

<https://heartofagile.com/empecemos/?lang=es>

- Salir de la queja
- Medir para mejorar!
- Experimentar - validar - aprendizaje
- Pensar en grande, comenzar en pequeño

- Espacios comunes
- Equipos interdisciplinarios
- Ofrecer y pedir ayuda!
- Propósito común co-creado
- Confianza



- ¿Qué estoy construyendo?
- ¿Cómo lo estoy construyendo?
- ¿Qué hice bien?
- ¿Qué debo cambiar?
- Proactividad en el propio desarrollo

- Entregar valor: ¿Quién es mi cliente?
- ¿Cómo avanzamos en forma ágil y simple, sin perder calidad y excelencia?
- Buscar retroalimentación permanentemente
- ¿Qué necesitamos para actuar con flexibilidad ante los cambios que surjan?

# Business Model Canvas



PROVINCIA  
DE SANTA FE

CFI  
CONSEJO FEDERAL  
DE INVERSIONES

Material confeccionado para capacitación.  
Prohibida su reproducción total o parcial sin autorización.

## Ejercicio: Potenciando tu experiencia

Trabaja en equipo, reflexionando sobre tu labor diaria, y tomado lo compartido hasta ahora en la capacitación:



¿Qué cosas hacemos muy bien y debemos seguir haciéndolas?	¿Qué cosas no hacemos bien, y necesitamos dejar de hacerlas?	¿Qué cosas no hacemos, y necesitamos comenzar a hacerlas?



PROVINCIA  
DE SANTA FE

CFI  
CONSEJO FEDERAL  
DE INVERSIONES

Material confeccionado para capacitación.  
Prohibida su reproducción total o parcial sin autorización.

## Cierre: Desafío de equipo!

Competimos en equipo.  
Gana aquel equipo que suma  
más puntos:

- Respuesta correcta
- Respuesta más rápida

**Exitos!!!**



Material confeccionado para capacitación.  
Prohibida su reproducción total o parcial sin autorización.



**¿Cuál es el mínimo paso que  
podés dar para ser más ágil?**

**¿Qué es lo mínimo que podés  
hacer para mejorar la experiencia  
de tus usuarios?**



Material confeccionado para capacitación.  
Prohibida su reproducción total o parcial sin autorización.



# Gracias

Ing. Gina Braghieri  
Lic. Guillermo Schiavone  
Lic. Daniel Rodriguez  
Mg. Natalia Rivera



## ANEXO VIII: PROCEDIMIENTO INTERNO

	SERVICIO DE CATASTRO E INFORMACIÓN TERRITORIAL – REGIONAL ROSARIO	CÓDIGO: A definir por SCIT
	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN: 00
		PÁGINA: 1 de 15
Elaboró	Revisó	Aprobó

OBJETIVO	ALCANCE
Establecer las acciones, los sistemas y los controles requeridos para la ejecución eficaz del proceso de registración de planos de mensura	Inmuebles urbanos y suburbanos (no rurales)
ENTRADAS	SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Normas nacionales, provinciales y locales</li> <li>- Resoluciones del organismo</li> <li>- Requerimientos de servicios de registro de planos y relacionados en formato papel o digital</li> <li>- Documentos públicos precedentes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plano de mensura con número registrado</li> <li>- Parcela con número identificador catastral registrado</li> <li>- Partida con número identificador tributario registrado</li> <li>- Certificado Catastral</li> </ul>
PARTES INTERVINIENTES	
<b>INTERNAS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Oficina de Gestión de Construcciones - Departamento Urbano y Suburbano - Dirección de Catastro Económico</li> <li>- Oficina de Actualización de Responsables Tributarios - Departamento de Informe y Gestión de Tramitaciones Técnicas - Dirección de Publicidad Catastral</li> <li>- Oficina de Mesa de Entradas e Informes - División de Despacho</li> <li>- Departamento de Cartografía Jurídica - Dirección de Registro y Administración de Objetos Territoriales</li> <li>- División de Calificación y Registro de Mensuras - Departamento de Mensura - Dirección de Registro y Administración de Objetos Territoriales</li> <li>- Oficina de Archivo Digital de Mensuras - Departamento de Mensura - Dirección de Registro y Administración de Objetos Territoriales</li> <li>- División de Valuaciones Urbanas y Suburbanas - Departamento Urbano y Suburbano - Dirección de Catastro Económico</li> <li>- División de Actualización Fincaria - Dirección Catastro Económico</li> <li>- Oficina de Resguardo y Publicidad Notarial - Dirección de Publicidad Catastral</li> <li>- Departamento de Certificado Catastral - Dirección de Publicidad Catastral</li> </ul> <b>EXTERNAS A SCIT</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Agrimensores matriculados en Colegio de Profesionales de la Agrimensura de la Provincia de Santa Fe</li> <li>- Colegio de Profesionales de la Agrimensura de la Provincia de Santa Fe</li> </ul>	
DEFINICIONES Y ABREVIATURAS	
APLCAT: Aplicación Catastral (gestión gráfica de parcelas) GIMP: GNU Image Manipulation Program (edición de imágenes digitales -gráficas y fotográficas-) SIGIT: Sistema de Integración y Gestión de Información Territorial (plataforma de gestión catastral del Servicio de Catastro e Información Territorial) SIE: Sistema de Información de Expedientes (módulo para el seguimiento de expedientes de la plataforma IMS del Gobierno de Santa Fe)	

	SERVICIO DE CATASTRO E INFORMACIÓN TERRITORIAL – REGIONAL ROSARIO	CÓDIGO: A definir por SCIT
	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN: 00
		PÁGINA: 2 de 15
Elaboró	Revisó	Aprobó

MARCO NORMATIVO
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley Nacional de Catastro N° 26.209, enero de /2007</li> <li>• Ley de la Provincia de Santa Fe N° 2.996, diciembre de 1941. Valuación y catastro de la propiedad raíz</li> <li>• Ley de la Provincia de Santa Fe N° 10.921, noviembre de 1992. Servicio de Catastro e Información Territorial</li> <li>• Decreto Provincia de Santa Fe N° 5.286, diciembre de 1974. Normas para el avalúo de propiedades.</li> <li>• Decreto Provincia de Santa Fe N° 4.174, noviembre de 2015. Reglamento para el trámite de Actuaciones Administrativas en la Provincia de Santa Fe</li> <li>• Decreto Provincia de Santa Fe N° 1.309, mayo de 2017. Normas para la confección y registración de planos de mensura e instrucciones para la mensura</li> <li>• Decreto Provincia de Santa Fe N° 3.449 de diciembre de 2021. Modificación de la Estructura Orgánica Funcional del Servicio de Catastro e Información Territorial</li> <li>• Resolución S.C.I.T. 108/2017. Procesos de trabajo para los trámites de actualización de mejoras, actualización del titular catastral, verificación del estado parcelario y registración de planos de mensura</li> <li>• Resolución S.C.I.T. 073/2018. Procesos de trabajo para los trámites de actualización de mejoras, actualización del titular catastral, verificación del estado parcelario y registración de planos de mensura</li> <li>• Resolución S.C.I.T. 103/2019. Normas para la confección y registración de planos de mensura</li> </ul>
INDICADORES DE GESTIÓN

	<b>SERVICIO DE CATASTRO E INFORMACIÓN TERRITORIAL – REGIONAL ROSARIO</b>		<b>CÓDIGO:</b> A definir por SCIT
	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>VERSIÓN:</b> 00
			<b>PÁGINA:</b> 3 de 15
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>		<b>Aprobó</b>

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO				
Nº	RESPONSABLE	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	SISTEMA / REGISTRO
1	Agrimensor matriculado en Colegio de Profesionales de la Agrimensura, Provincia Santa Fe	Presentación de Actualización de Construcciones	<p>Ingresa formulario "FAC web" (Formulario de Actualización de Construcciones) y Anexo de Características Constructivas (A-B-C según corresponda); detallando las construcciones habilitadas que existen dentro del inmueble, es decir, toda construcción habilitada para ser utilizado o habitado.</p> <p>Adjunta Foja de mejoras, donde se delimita las construcciones habilitadas, y fotografías de la fachada del inmueble.</p>	SIGIT (Libro Digital)
2	<b>Dirección de Catastro Económico</b> Departamento Urbano y Suburbano (Oficina de Gestión de Construcciones)	Evaluación de Actualización de Construcciones	<p>Recibe y controla la documentación presentada por el Profesional</p> <p>Si no cumple satisfactoriamente con el control, realiza las observaciones para que el Profesional subsane.</p> <p>Si cumple satisfactoriamente con el control, genera un número de gestión FAC.</p> <p>Comunica el número de FAC al Profesional</p>	SIGIT (Libro Digital)
3	Agrimensor matriculado en Colegio de Profesionales de la Agrimensura, Provincia Santa Fe	Presentación de Actualización Jurídica	<p>Presenta documentación requerida para realizar la actualización jurídica del inmueble.</p>	Email oficial
4	<b>Dirección de Publicidad Catastral</b> Departamento de Informe y Gestión de Tramitaciones Técnicas (Oficina de Actualización de Responsables Tributarios)	Verificación de estados dominiales	<p>Recibe y controla la documentación presentada por Profesional.</p> <p>Si no cumple satisfactoriamente con el control, realiza las observaciones para que el Profesional subsane.</p> <p>Si cumple satisfactoriamente con el control, realiza el estudio de títulos y verifica los estados dominiales de los inmuebles.</p> <p>Actualiza la base jurídica y otorga aprobación por email.</p>	<p>Email oficial</p> <p>APLCAT (Aplicación Catastral)</p>



	<b>SERVICIO DE CATASTRO E INFORMACIÓN TERRITORIAL – REGIONAL ROSARIO</b>		<b>CÓDIGO:</b> A definir por SCIT
	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>VERSIÓN:</b> 00
			<b>PÁGINA:</b> 4 de 15
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>		<b>Aprobó</b>

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO				
N°	RESPONSABLE	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	SISTEMA / REGISTRO
5	Agrimensor matriculado en Colegio de Profesionales de la Agrimensura, Provincia Santa Fe	Presentación solicitud de inscripción de registro de plano de mensura en Colegio de Agrimensores	<p>Realiza la Iniciación digital del trámite para el registro del plano de mensura ante el SCIT e incorpora plano, documentación y FAC. Entrega de documentación física al Colegio de Profesionales de la Agrimensura, si correspondiese.</p> <p>Define el tipo de trámite, que puede ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convencional (o normal)</li> <li>• Urgente CCU- Inscripción de plano de mensura con certificado catastral urgente</li> <li>• Reingresos</li> </ul> <p>Carga Información requerida en Libro Digital:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datos generales del plano</li> <li>• Partidas de Impuesto Inmobiliario y su número de FAC.</li> <li>• Datos referidos a la/s parcela/s afectadas por el plano</li> <li>• Datos de las nuevas parcelas con medidas, ángulos y linderos.</li> </ul> <p>Adjunta documentación requerida en dxf o pdf en Libro Digital (según Resolución SCIT 073/2018, punto 4.2.2.1):</p> <p>Presenta, si corresponde, documentación requerida en soporte papel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sellado de Ley</li> <li>• Solicitud de registración u oficio judicial</li> <li>• Documentación que justifique la firma propietaria</li> <li>• Documentación con intervención de otras reparticiones estatales que deban hacerlo, y no exista convenio con el SCIT.</li> </ul>	SIGIT (Libro Digital)
6	Colegio de Profesionales de la Agrimensura, Provincia Santa Fe	Presentación de solicitud de inscripción de plano de	Recibe y controla la documentación presentada por Agrimensor matriculado en Colegio de Profesionales de Agrimensura.	SIGIT (Libro Digital)

	<b>SERVICIO DE CATASTRO E INFORMACIÓN TERRITORIAL – REGIONAL ROSARIO</b>		<b>CÓDIGO:</b> A definir por SCIT
	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>VERSIÓN:</b> 00
			<b>PÁGINA:</b> 5 de 15
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>		<b>Aprobó</b>

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO				
Nº	RESPONSABLE	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	SISTEMA / REGISTRO
		mensura en SCIT	<p>Si no cumple satisfactoriamente con el control, realiza las observaciones para que el Profesional subsane.</p> <p>Si cumple satisfactoriamente con el control, realiza ingreso del expediente.</p> <p>Realiza listado de planos de mensura con solicitud de inscripción denominado "Lote de presentación de expedientes en el SCIT del xxx (fecha)" con el detalle del n° de expediente interno del Colegio de Profesionales de Agrimensura, nombre de los profesionales involucrados, propietario del inmueble cuyo plano se pretende inscribir, descripción si el legajo es en papel o digital y especificación del tipo de trámite (normal, CCU o reingreso).</p> <p>Presenta diariamente los documentos a Mesa de Entradas en SCIT.</p>	
7	<b>División de Despacho</b> (Oficina de Mesa de Entradas e Informes)	Ingreso de expediente a SCIT	<p>Revisa listado de planos de mensura con solicitud de inscripción denominado "Lote de presentación de expedientes en el SCIT del xxx (fecha)" y la documentación en soporte papel, si correspondiese.</p> <p>Realiza los siguientes controles para su ingreso:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Controla que el listado de planos de mensura que presentó el Colegio se corresponda con la documentación cargada en SIGIT.</li> <li>Controla que se haya presentado la Solicitud de Inscripción de Plano de Mensura firmado por el profesional y los propietarios del inmueble a cuyo plano pertenece.</li> <li>Controla que la Solicitud de Inscripción de plano de Mensura esté incorporada al Libro Digital.</li> </ol>	<p>SIGIT (Libro Digital)</p> <p>SIE (Expediente)</p>

	<b>SERVICIO DE CATASTRO E INFORMACIÓN TERRITORIAL – REGIONAL ROSARIO</b>		<b>CÓDIGO:</b> A definir por SCIT
	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>VERSIÓN:</b> 00
			<b>PÁGINA:</b> 6 de 15
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>		<b>Aprobó</b>

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO				
Nº	RESPONSABLE	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	SISTEMA / REGISTRO
			<p>d) Controla que el plano contenga la firma del Profesional Agrimensor.</p> <p>e) Controla que la Solicitud de Inscripción de Plano de Mensura y el Plano de Mensura contenga el n° de partida inmobiliaria y coincida en ambos lugares.</p> <p>f) Controla la cantidad de visados según lo declarado por el Profesional Agrimensor.</p> <p>g) Controla los Reingresos. Si el motivo de rechazo fue por una observación de Mesa de Entrada, se verifica que la misma haya sido corregida y que, como mínimo, contenga la cantidad de folios con los que salió observado.</p> <p>Si no cumple satisfactoriamente con los controles, devuelve el expediente presentado al Colegio de Profesionales de Agrimensura para la subsanación de observaciones por parte del Profesional y culmina el proceso. Se da por finalizado el trámite.</p> <p>Si cumple satisfactoriamente con los controles y es un expediente de nuevo ingreso, realiza el ingreso del mismo por sistema y se le otorga un número de expediente interno SCIT.</p> <p>Si cumple satisfactoriamente con los controles y es un expediente de reingreso, ingresa realiza realiza el ingreso del mismo por sistema con número con el que está ya identificado.</p> <p>Realiza control de sellado por Ley, el importe y verificación de pago.</p> <p>Si no cumple satisfactoriamente con el control, devuelve el expediente presentado al Colegio de Profesionales de Agrimensura para la subsanación de observaciones por parte del Profesional y culmina el proceso. Se da por finalizado el trámite.</p>	

	SERVICIO DE CATASTRO E INFORMACIÓN TERRITORIAL – REGIONAL ROSARIO		CÓDIGO: A definir por SCIT
	PROCEDIMIENTO		VERSIÓN: 00
			PÁGINA: 7 de 15
Elaboró	Revisó	Aprobó	

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO				
Nº	RESPONSABLE	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	SISTEMA / REGISTRO
			<p>Si cumple satisfactoriamente con el control, coloca la documentación en soporte papel en carpeta de cartón (Carpeta del expediente) según el tipo de trámite:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carpeta color blanca para trámites tipo Convencional (o normal).</li> <li>• Carpeta color verde para trámites tipo Urgente CCU - Reconstitución de estado parcelario (REP).</li> <li>• Carpeta color amarilla para trámites tipo Urgente CCU (o exprés) que no son REP.</li> </ul> <p>Imprime el rótulo de identificación del expediente.</p> <p>Completa, imprime y coloca en Carpeta del expediente, el documento "Planilla de control de movimientos" (Hoja de ruta) con el número de Expediente del Colegio de Profesionales de Agrimensura, el número de expediente interno SCIT, el número de partida del inmueble y el objeto de la Inscripción del Plano.</p> <p>Folia las hojas del expediente.</p> <p>Realiza el pase por sistema de información de expedientes a Cartografía Jurídica</p> <p>Imprime el pase realizado.</p> <p>Traslada el expediente con el pase impreso a Cartografía Jurídica.</p> <p>Firma y devuelve al Colegio de Profesionales de Agrimensura el listado de planos de mensura con solicitud de inscripción denominado "Lote de presentación de expedientes en el SCIT del xxx (fecha)"</p>	



	<b>SERVICIO DE CATASTRO E INFORMACIÓN TERRITORIAL – REGIONAL ROSARIO</b>		<b>CÓDIGO:</b> A definir por SCIT
	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>VERSIÓN:</b> 00
			<b>PÁGINA:</b> 8 de 15
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>		<b>Aprobó</b>

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO				
Nº	RESPONSABLE	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	SISTEMA / REGISTRO
8	<b>Dirección de Registro y Administración de Objetos Territoriales</b> Departamento de Cartografía Jurídica	Evaluación inicial de la base parcelaria	<p>Recibe el expediente físico junto con el pase impreso, y el pase digital por sistema desde Mesa de Entradas e Informes.</p> <p>Realiza el ingreso del expediente en planilla digital.</p> <p>Realiza los siguientes controles:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Análisis documentación del expediente.</li> <li>Ubicación de inmueble en base parcelaria.</li> <li>Control geométrico.</li> <li>Control de arranques.</li> <li>Control de linderos.</li> <li>Control de presencia de nodos en base parcelaria.</li> <li>Control entre superficie ocupada digital y superficie declarada en el Plano que se solicita registrar.</li> <li>Control de ubicación del inmueble en cuanto a nombres de las calles en que está situado.</li> </ol> <p>Si no cumple satisfactoriamente con los controles, se realizan dos tipos de rechazos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Opción "Rechazar"</li> </ul> <p>Confecciona una nota con las observaciones encontradas y firma el Jefe del sector de Cartografía Jurídica</p> <p>Realiza el pase en sistema a Mesa de Entradas e Informes, completa "Planilla de control de movimientos" (Hoja de ruta), registra rechazo en planilla digital y traslada el expediente físico a Mesa de Entradas e Informes.</p> <p>Se da por finalizado el trámite.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Opción "Rechazar" (retiene carpeta en SCIT)</li> </ul> <p>Realiza las observaciones por Libro Digital y el Agrimensor responsable del trámite debe</p>	Planilla en Google Drive  Aplicación Gráfica  SIGIT (Libro Digital)  SIE (Expediente)

	<b>SERVICIO DE CATASTRO E INFORMACIÓN TERRITORIAL – REGIONAL ROSARIO</b>		<b>CÓDIGO:</b> A definir por SCIT
	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>VERSIÓN:</b> 00
			<b>PÁGINA:</b> 9 de 15
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>		<b>Aprobó</b>

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO				
Nº	RESPONSABLE	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	SISTEMA / REGISTRO
			<p>responder en un plazo máximo de 5 días hábiles.</p> <p>En caso que el Profesional Agrimensor, en el término del plazo establecido:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- no resuelva la observación, entonces procede de acuerdo al ítem anterior.</li> <li>- resuelva satisfactoriamente la observación, entonces el expediente continúa al siguiente paso del proceso.</li> </ul> <p>Si cumple satisfactoriamente con los controles, realiza las correcciones en base parcelaria de errores o diferencias, es decir, actualiza y sanea la base parcelaria.</p> <p>Completa la planilla digital y la planilla en soporte papel "Planilla de control de movimientos" (Hoja de ruta).</p> <p>Realiza el pase por sistema y traslada el expediente papel a Calificación y Registro de Mensuras.</p>	
9	<b>Dirección de Registro y Administración de Objetos Territoriales</b> Departamento de Mensura (División de Calificación y Registro de Mensuras)	Registración de plano de mensura	<p>Recibe el expediente físico y el pase digital por sistema desde Cartografía Jurídica.</p> <p>Registra el ingreso del expediente en planilla digital.</p> <p>Realiza los siguientes controles:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Control de visados: cantidad y tipo.</li> <li>Control de dominio a través de formulario.</li> <li>Control de plano a través de formulario.</li> <li>Control de Libro Digital.</li> </ol> <p>Si no cumple satisfactoriamente con los controles, se realizan dos tipos de rechazos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opción "Rechazar"</li> </ul> <p>Confeciona una nota con las observaciones encontradas y firma el Jefe del sector de</p>	Planilla en Google Drive  Formulario Google en Google Drive  SIGIT (Libro Digital)  SIE (Expediente)

	SERVICIO DE CATASTRO E INFORMACIÓN TERRITORIAL – REGIONAL ROSARIO		CÓDIGO: A definir por SCIT
	PROCEDIMIENTO		VERSIÓN: 00
			PÁGINA: 10 de 15
Elaboró	Revisó		Aprobó

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO				
Nº	RESPONSABLE	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	SISTEMA / REGISTRO
			<p>Calificación y Registro de Mensuras. Realiza el pase en sistema a Mesa de Entradas e Informes, completa "Planilla de control de movimientos" (Hoja de ruta), registra rechazo en planilla digital y traslada el expediente físico a Mesa de Entradas e Informes. Se da por finalizado el trámite.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Opción "Rechazar" (retiene carpeta en SCIT)</li> </ul> <p>Realiza las observaciones por Libro Digital y el Agrimensor responsable del trámite debe responder en un plazo máximo de 5 días hábiles. En caso que el Profesional Agrimensor, en el término del plazo establecido:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>no resuelva la observación, entonces procede de acuerdo al ítem anterior.</li> <li>resuelva satisfactoriamente la observación, entonces el expediente continúa al siguiente paso del proceso.</li> </ul> <p>Si cumple satisfactoriamente con los controles, se otorga conformidad al cumplimiento de la norma administrativa y técnica en la que se establece que el plano como documento cumple con la forma para ser inscripto en el organismo catastral, es decir, por sistema se elige la opción "Aprobar SCIT". Inscribe el plano de mensura conforme a Norma y genera el número de identificación del plano.</p> <p>Sella y firma el plano de mensura inscripto.</p> <p>Firma digital de expediente.</p> <p>Completa la planilla digital y la planilla en soporte papel "Planilla de control de movimientos".</p>	

	<b>SERVICIO DE CATASTRO E INFORMACIÓN TERRITORIAL – REGIONAL ROSARIO</b>		<b>CÓDIGO:</b> A definir por SCIT
	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>VERSIÓN:</b> 00
			<b>PÁGINA:</b> 11 de 15
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>		<b>Aprobó</b>

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO				
Nº	RESPONSABLE	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	SISTEMA / REGISTRO
			Realiza el pase por sistema y traslada el expediente físico a Archivo Digital de Mensuras.	
10	<b>Dirección de Registro y Administración de Objetos Territoriales</b> Departamento de Mensura (Oficina de Archivo Digital de Mensuras)	Resguardo del plano de mensura	<p>Recibe el expediente físico y el pase digital por sistema desde Calificación y Registro de Mensuras.</p> <p>Si el expediente contiene el plano de mensura en soporte papel: coloca sello y fecha de inscripción del plano, digitaliza el plano de mensura, y lo sube al SIGIT.</p> <p>Si el expediente no contiene el plano de mensura en soporte papel, ya que está sólo en soporte digital: realiza la descarga del plano digital a la base de SCIT y realiza la firma digital.</p> <p>Archiva la documentación, físico y/o en servidor según sea el soporte papel o digital, con el objetivo de dar resguardo al plano de mensura. El criterio de orden es el número de plano.</p> <p>Publicita el plano digitalizado en SIGIT.</p> <p>Completa la planilla en soporte papel "Planilla de control de movimientos" (Hoja de Ruta).</p> <p>Realiza el pase por sistema y traslada el expediente físico a Cartografía Jurídica.</p>	SIGIT (Libro Digital)  GIMP (Lector gráfico)  SIE (Expediente)
11	<b>Dirección de Registro y Administración de Objetos Territoriales</b> Departamento de Cartografía Jurídica	Generación estado parcelario	<p>Recibe el expediente físico y el pase digital por sistema desde Archivo Digital de Mensuras.</p> <p>Genera el estado parcelario a través de formulario y el número de identificación de la parcela.</p> <p>Impacta en la base parcelaria.</p>	Aplicación Gráfica  SIE (Expediente)  Planilla en Google Drive

	<b>SERVICIO DE CATASTRO E INFORMACIÓN TERRITORIAL – REGIONAL ROSARIO</b>		<b>CÓDIGO:</b> A definir por SCIT
	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>VERSIÓN:</b> 00
			<b>PÁGINA:</b> 12 de 15
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>		<b>Aprobó</b>

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO				
Nº	RESPONSABLE	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	SISTEMA / REGISTRO
			<p>Completa la planilla digital y la planilla en soporte papel "Planilla de control de movimientos (Hoja de Ruta).</p> <p>Realiza el pase por sistema y traslada el expediente físico a Valuaciones Urbanas y Suburbanas.</p>	
12	<b>Dirección de Catastro Económico</b> Departamento Urbano y Suburbano (División de Valuaciones Urbanas y Suburbanas)	Control fincario y Valuación fiscal	<p>Recibe el expediente físico y el pase digital por sistema desde Cartografía Jurídica.</p> <p>Realiza el control del estado de deuda fincario.</p> <p>Si no cumple satisfactoriamente con el control, se realizan dos tipos de rechazos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opción "Rechazar" Confecciona una nota con las observaciones encontradas y firma el Jefe del sector de Valuaciones Urbanas y Suburbanas. Realiza el pase en sistema a Mesa de Entradas e Informes, completa "Planilla de control de movimientos" (Hoja de ruta) y traslada el expediente físico a Mesa de Entradas e Informes. Se da por finalizado el trámite.</li> <li>• Opción "Rechazar" (retiene carpeta en SCIT)</li> </ul> <p>Realiza las observaciones por Libro Digital y el Agrimensor responsable del trámite debe responder en un plazo máximo de 5 días hábiles.</p> <p>En caso que el Profesional Agrimensor, en el término del plazo establecido:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- no resuelva la observación, entonces procede de acuerdo al ítem anterior.</li> <li>- resuelva satisfactoriamente la observación, entonces el expediente continúa al siguiente paso del proceso.</li> </ul>	SIGIT (Libro Digital)  SIE (Expediente)



	<b>SERVICIO DE CATASTRO E INFORMACIÓN TERRITORIAL – REGIONAL ROSARIO</b>		<b>CÓDIGO:</b> A definir por SCIT
	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>VERSIÓN:</b> 00
			<b>PÁGINA:</b> 13 de 15
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>		<b>Aprobó</b>

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO				
Nº	RESPONSABLE	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	SISTEMA / REGISTRO
			<p>Si cumple satisfactoriamente con los controles, calcula la valuación fiscal a los efectos de su publicidad, en función a la superficie (cubierta o semicubierta), el año de habilitación, y a las características constructivas.</p> <p>Completa la planilla en soporte papel "Planilla de control de movimientos" (Hoja de ruta).</p> <p>Realiza el pase por sistema y traslada el expediente físico a Actualización Fincaria.</p>	
13	<b>Dirección Catastro Económico</b> (División de Actualización Fincaria)	Generación de número de partida inmobiliaria.	<p>Recibe el expediente físico y el pase digital por sistema desde Valuaciones Urbanas y Suburbanas.</p> <p>Carga los datos de mejoras, precio por calle, fecha de vigencia del plano, destino y superficie.</p> <p>Impacta sobre la base de datos y genera el número de partida, que es el identificador de la finca.</p> <p>Completa la planilla en soporte papel "Planilla de control de movimientos" (Hoja de ruta).</p> <p>Realiza el pase por sistema y traslada el expediente físico a Resguardo y Publicidad Notarial</p>	SIGIT (Libro Digital)  SIE (Expediente)
14	<b>Dirección de Publicidad Catastral</b> (Oficina de Resguardo y Publicidad Notarial)	Archivo de expediente y cierre de trámite	<p>Recibe el expediente físico y el pase digital por sistema desde Actualización Fincaria.</p> <p>Si el trámite es de tipo urgente CCU entonces, completa la planilla en soporte papel "Planilla de control de movimientos" (Hoja de ruta). Realiza el pase por sistema y traslada el expediente físico a Certificado Catastral.</p>	SIE (Expediente)

	<b>SERVICIO DE CATASTRO E INFORMACIÓN TERRITORIAL – REGIONAL ROSARIO</b>		<b>CÓDIGO:</b> A definir por SCIT
	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>VERSIÓN:</b> 00
			<b>PÁGINA:</b> 14 de 15
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>		<b>Aprobó</b>

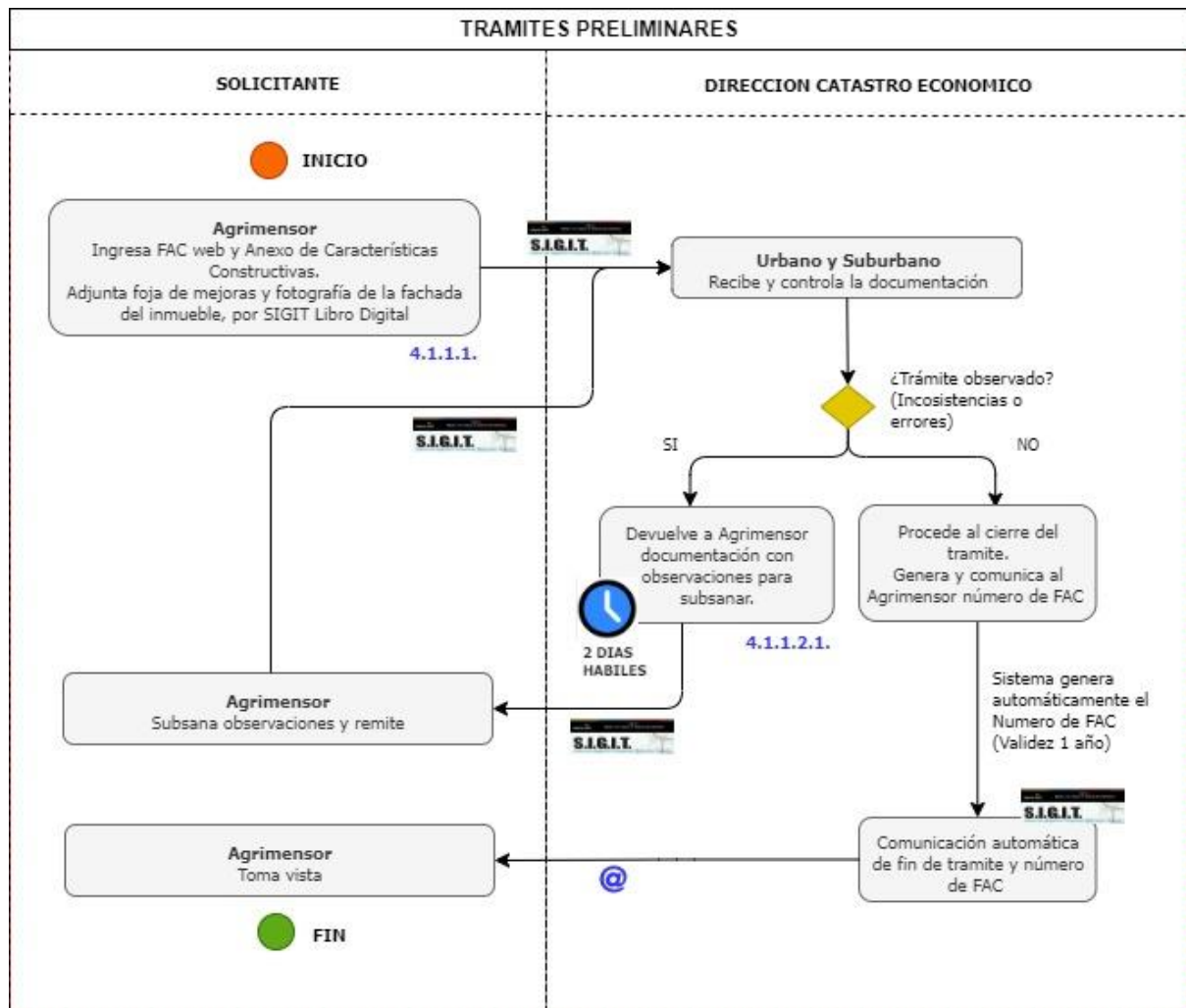
DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO				
Nº	RESPONSABLE	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	SISTEMA / REGISTRO
			<p>Si el trámite no es de tipo CCU urgente, digitaliza y archiva el expediente en soporte papel con el objetivo de resguardar la documentación dentro del Organismo Catastral.</p> <p>Realiza la conclusión del trámite que se inició en Mesa de Entradas e Informes.</p>	
15	<b>Dirección de Publicidad Catastral</b> Departamento de Certificado Catastral	Certificado Catastral	<p>Recibe el expediente físico y el pase digital por sistema desde Resguardo y Publicidad Notarial.</p> <p>Genera el Certificado Catastral</p> <p>Completa la planilla en soporte papel "Planilla de control de movimientos" (Hoja de ruta).</p> <p>Realiza el pase por sistema y traslada el expediente físico a Certificado Catastral.</p>	SIGIT
	<b>Dirección de Publicidad Catastral</b> (Oficina de Resguardo y Publicidad Notarial)	Archivo de expediente y cierre de trámite	<p>Recibe el expediente físico y el pase digital por sistema desde Certificado Catastral.</p> <p>Digitaliza y archiva el expediente en soporte papel con el objetivo de resguardar la documentación dentro del Organismo Catastral.</p> <p>Realiza la conclusión del trámite que se inició en Mesa de Entradas e Informes.</p>	
	Fin		-----	-----

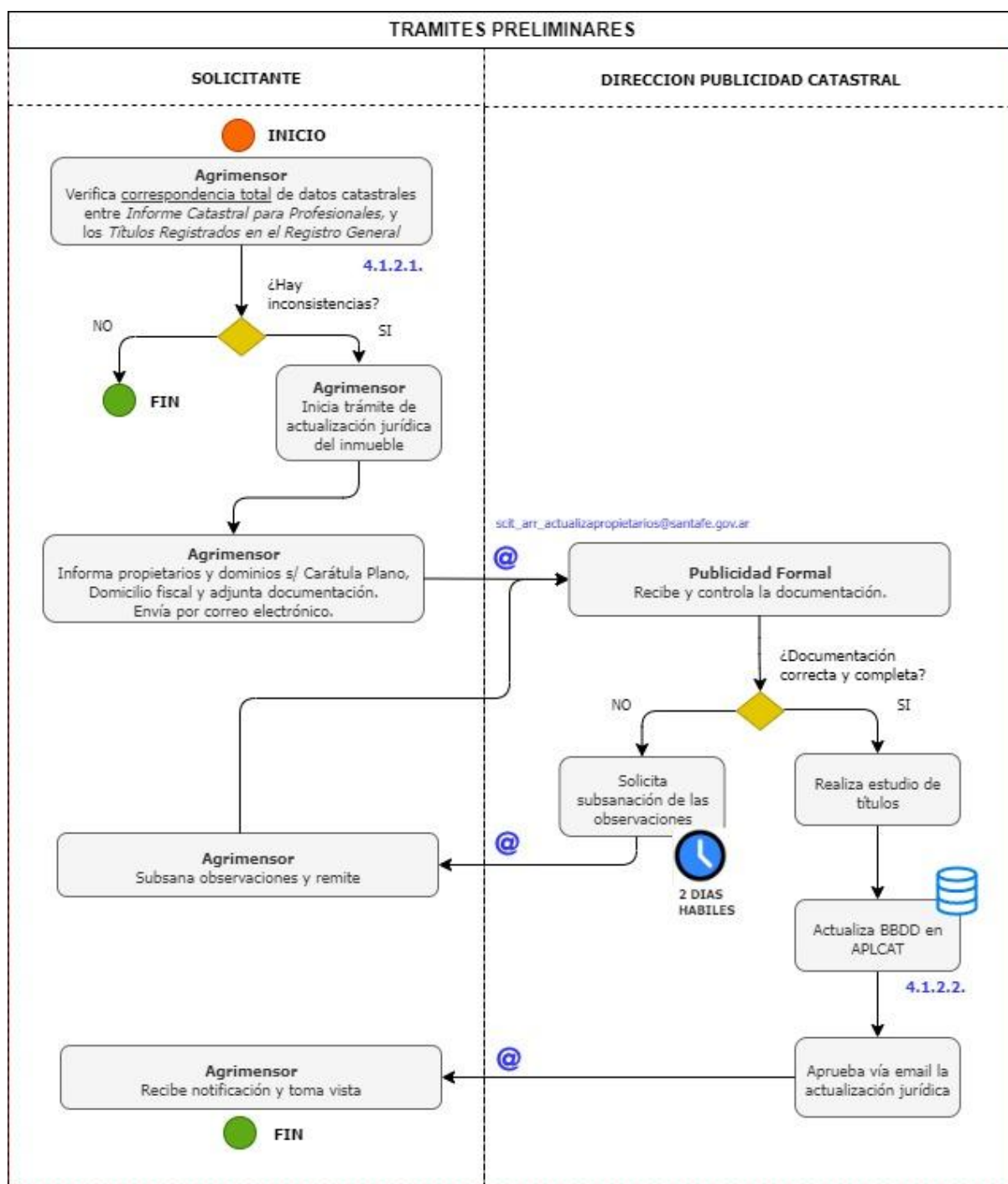


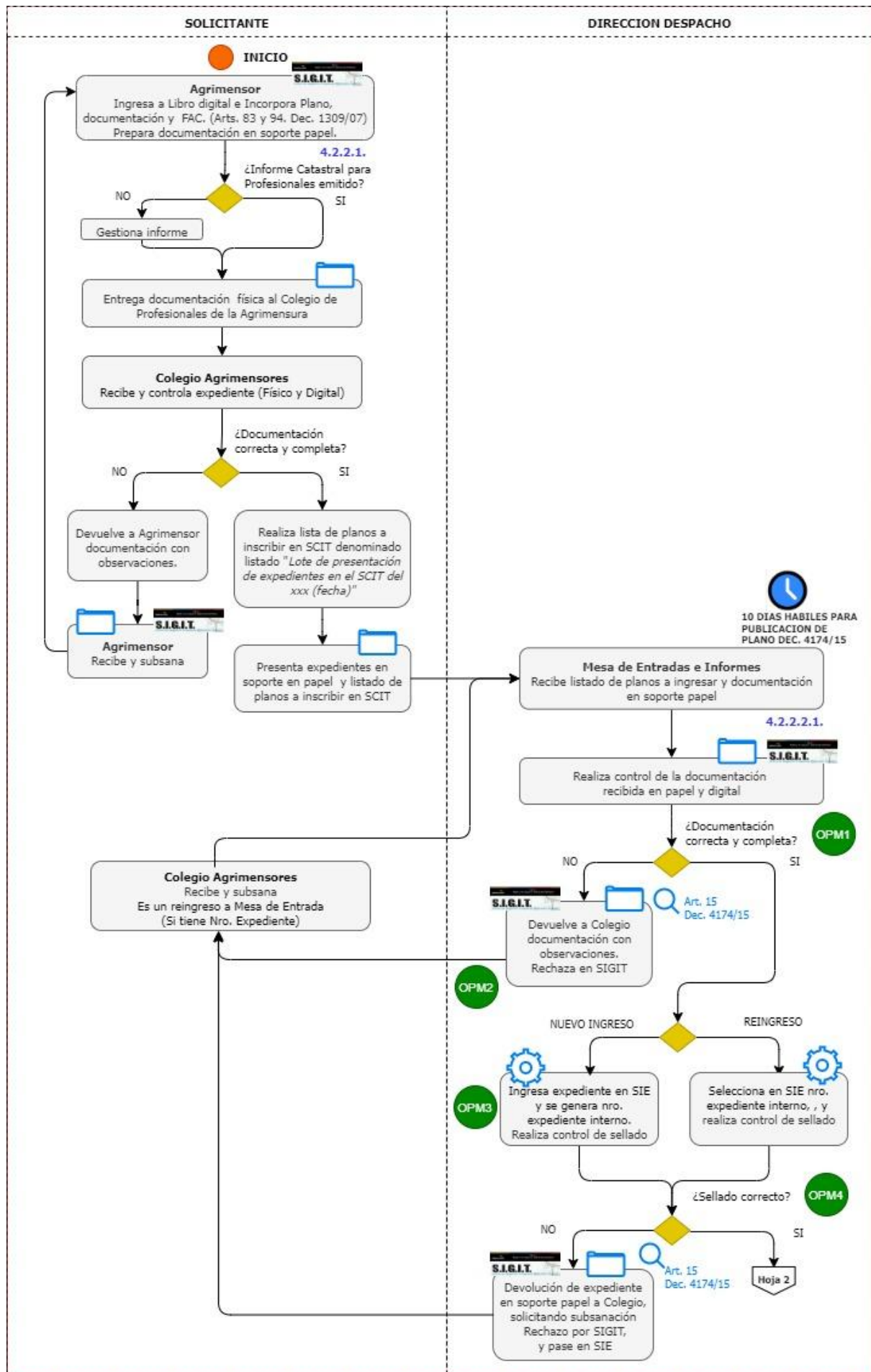
 SERVICIO DE CATASTRO E INFORMACIÓN TERRITORIAL	SERVICIO DE CATASTRO E INFORMACIÓN TERRITORIAL – REGIONAL ROSARIO		CÓDIGO: A definir por SCIT
	PROCEDIMIENTO		VERSIÓN: 00
			PÁGINA: 15 de 15
Elaboró	Revisó		Aprobó

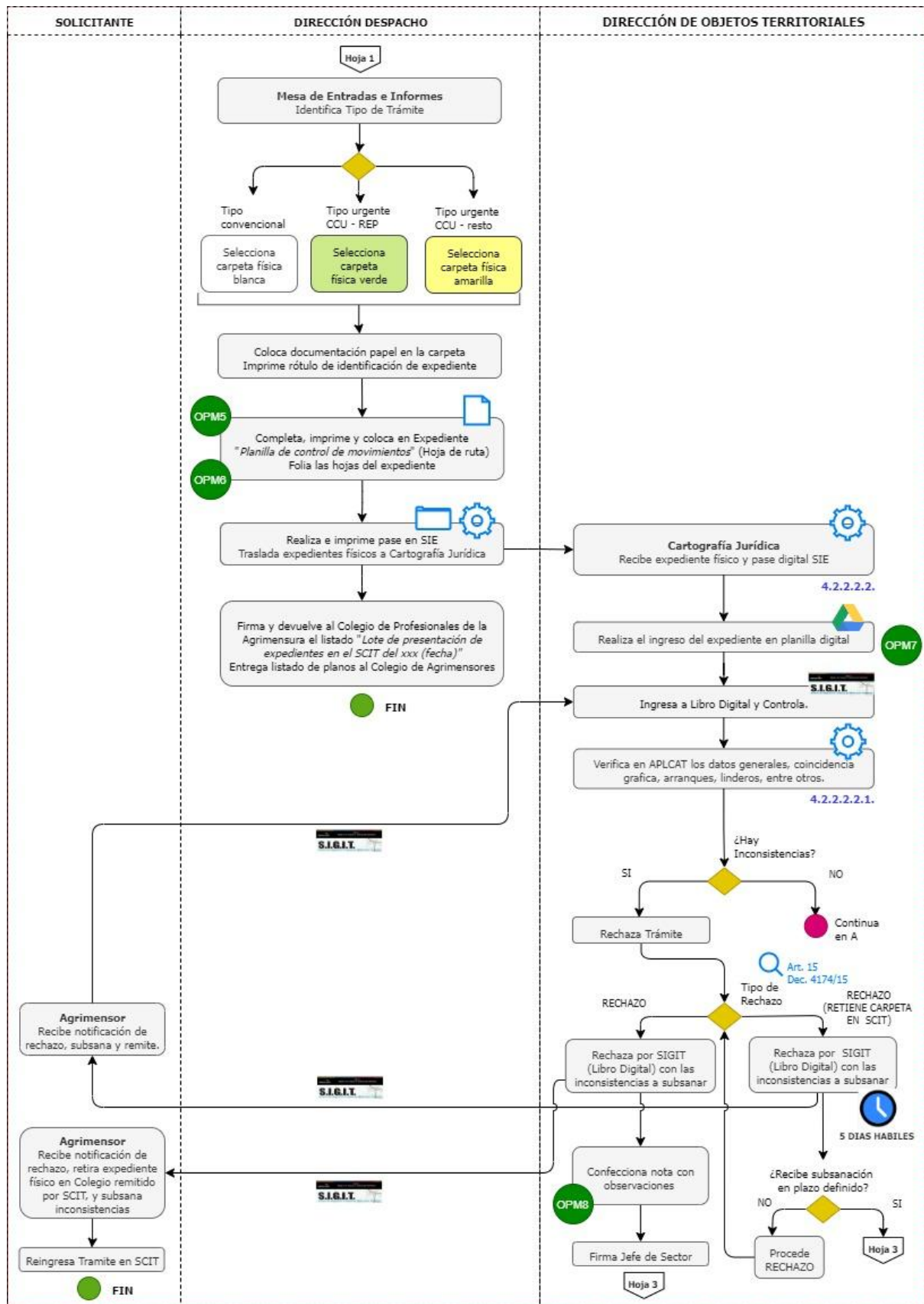
CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
00		Creación del documento

## ANEXO IX: FLUJOGRAMA

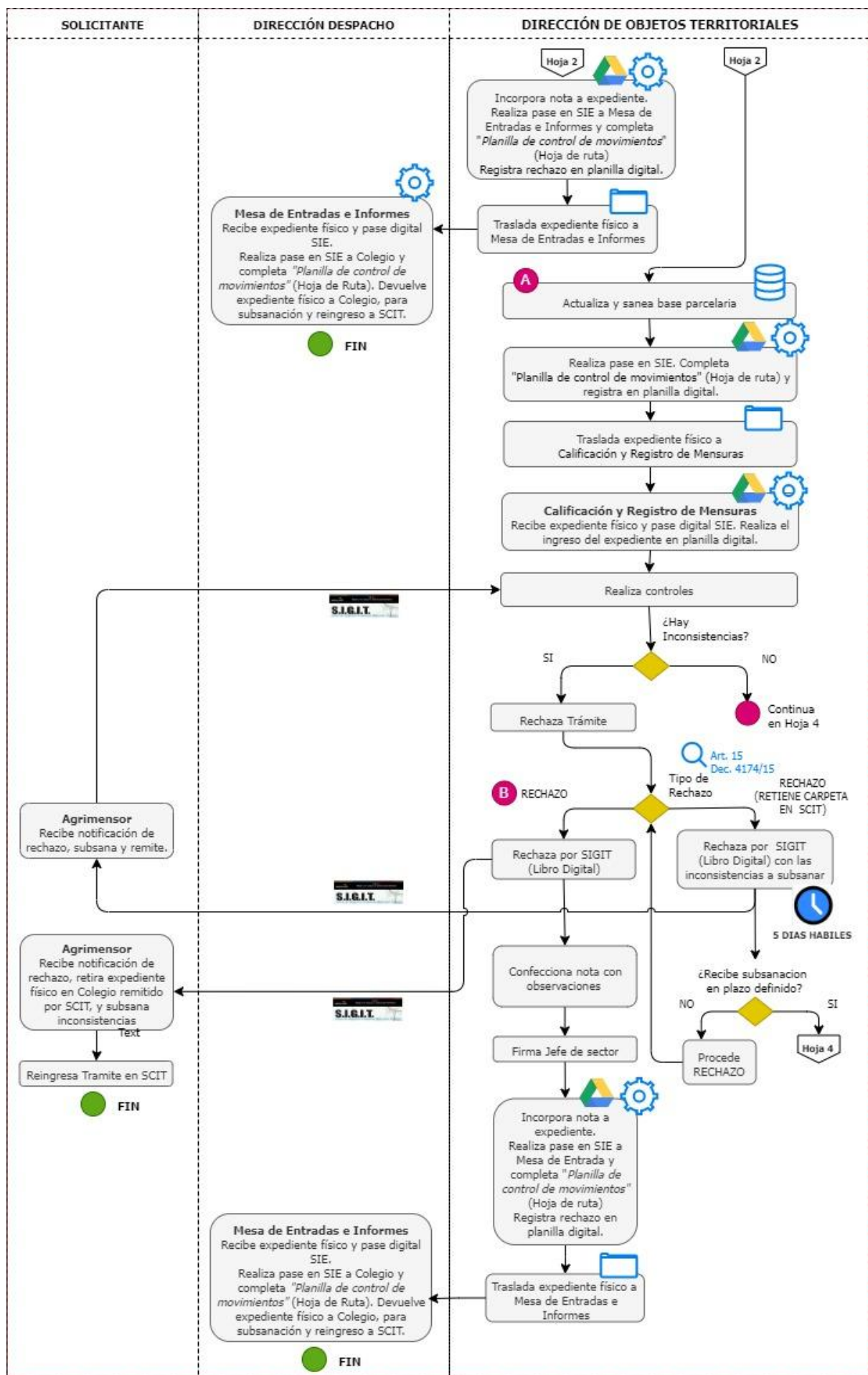


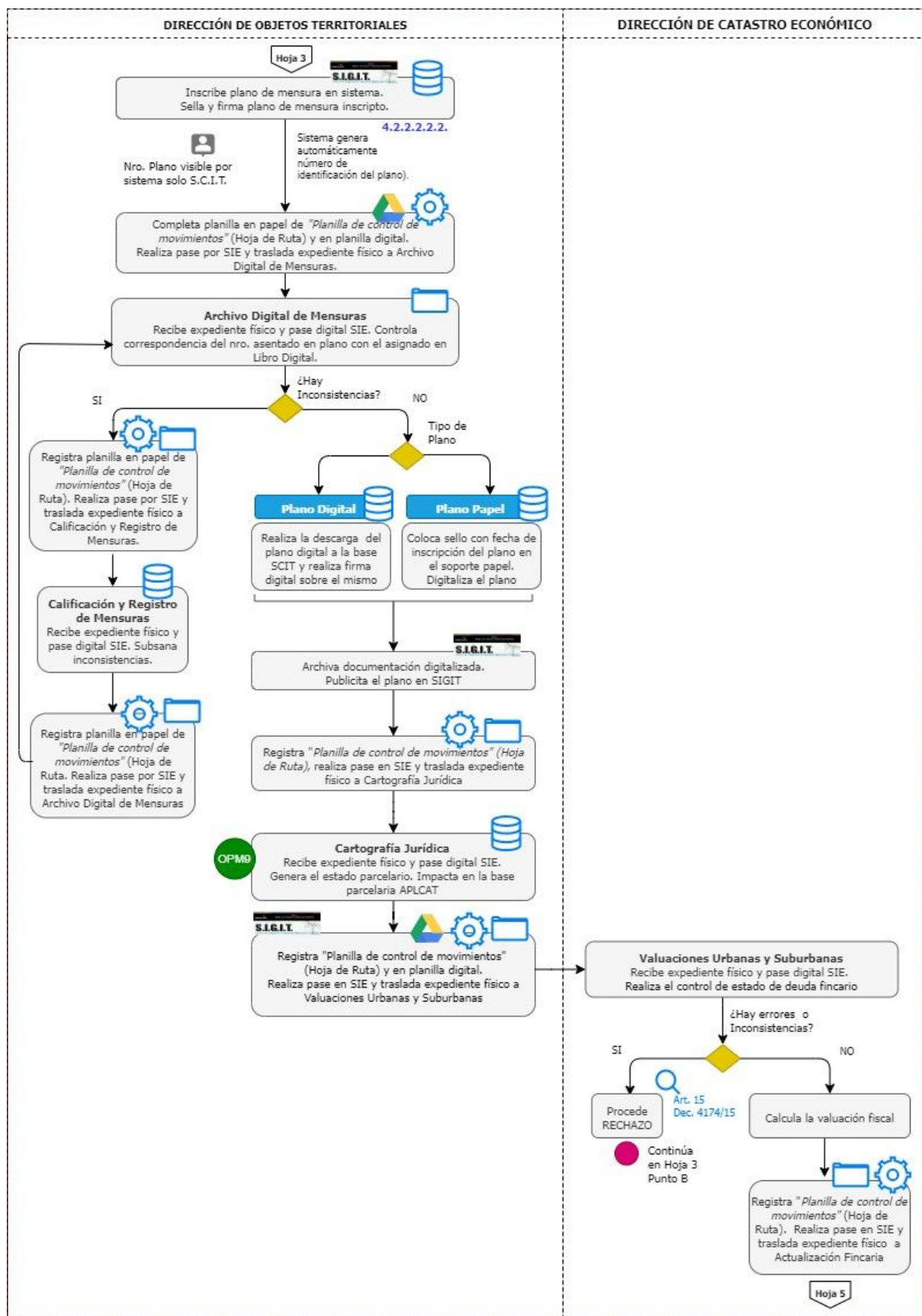




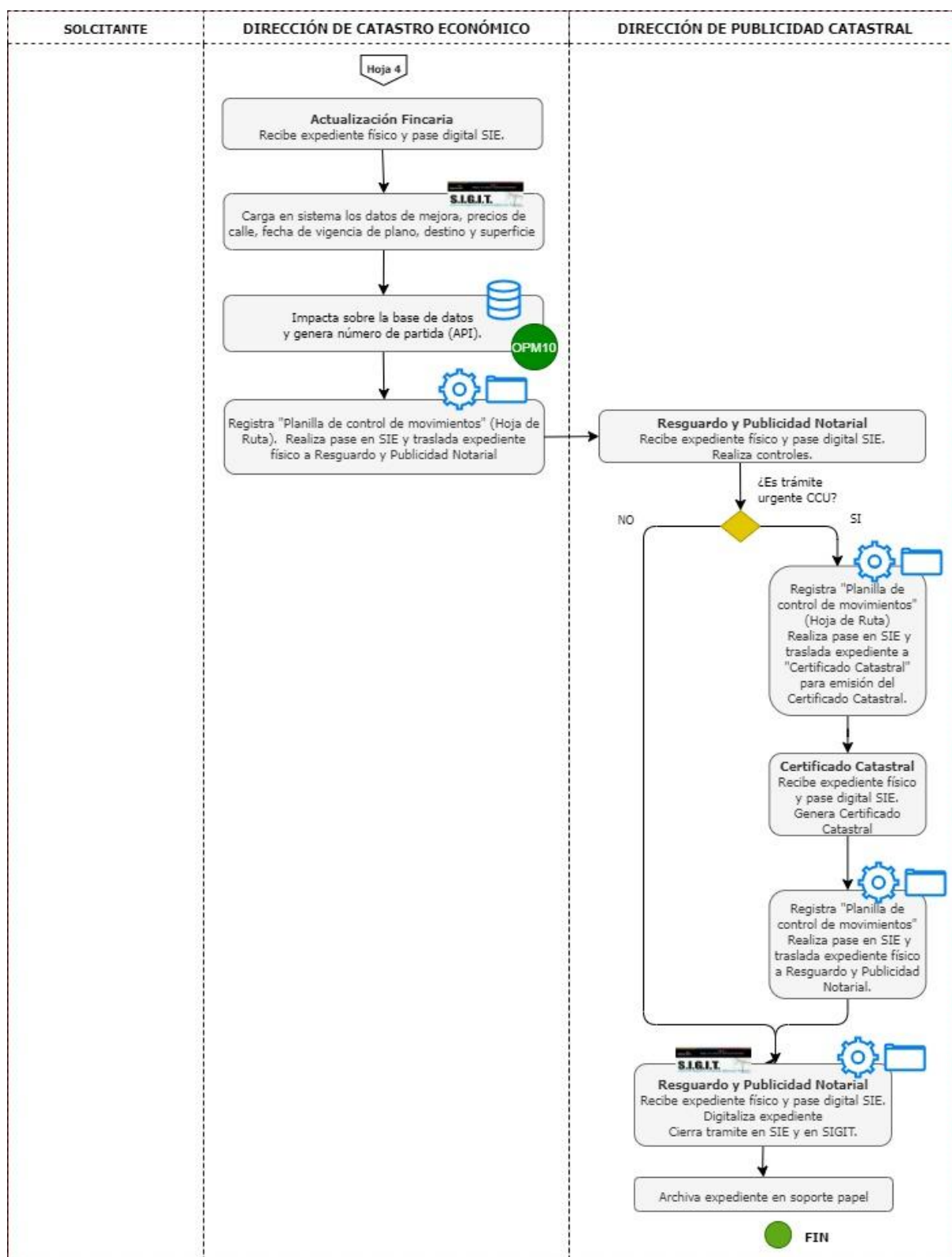












## GLOSARIO

**Agrimensura:** es la técnica o práctica para la medición y evaluación de la superficie de los terrenos. Esta disciplina profesional basada en ciencias como la matemática, la geodesia, la topografía, la cartografía, etc.; se ocupa de la ubicación, identificación, delimitación, medición, representación y valuación del espacio y la propiedad territorial, ya sea pública o privada, urbana o rural, tanto en su superficie como en su profundidad; así como también de la ubicación y control geométrico de obras, organizando y conduciendo su registro, es decir, el catastro.

Los principales objetivos de la actividad son:

- Determinar en el terreno el lugar preciso en que se deben ubicar los elementos físicos que materialicen los límites de un inmueble.
- Precisar, cuando el bien esté delimitado por elementos físicos, si estos están de acuerdo con el plano que le da origen, situados en su correcto lugar (o describir las discrepancias que puedan existir).
- Ubicar en documentos cartográficos los accidentes topográficos (zonas inundables, hondonadas, afloramientos rocosos, lomas, cursos o espejos de agua) que se encuentren dentro del inmueble, como las restricciones al dominio (servidumbres prediales; calles o rutas; ductos de servicios públicos; etc.)
- Modificar el estado de las parcelas o inmuebles urbanos o rurales para crear otras de acuerdo con las disposiciones vigentes en cada distrito.
- Subdividir edificios construidos o a construir afectándolos al régimen de la Ley 13.512 de Propiedad Horizontal.

**Catastro:** es el censo o padrón estadístico de una propiedad inmueble urbana o rural. Se refiere al registro público o base de datos de bienes inmuebles (*parcelas*) de una jurisdicción (provincia o municipio); que contiene, para cada uno de ellos, información escrita y gráfica de:

- La denominación según su Nomenclatura Catastral (o Título de Propiedad) que lo identifica entre todos los bienes inmuebles de su jurisdicción. En Santa Fe se utiliza la nomenclatura de: Departamento - Distrito - Zona - Circunscripción - Sección - Manzana/Chaca/Quinta - Parcela.

- Los planos de mensura que le dieron origen o que la modificaron, en los cuales consta la representación gráfica con las medidas lineales, angulares y superficiales; los elementos materiales que delimitan el inmueble en el terreno y su ubicación con respecto a los demás inmuebles de su entorno.

- La cédula catastral con información escrita y cartográfica del bien

- El plano de la manzana.
- El número de Matrícula u otra forma en la que su Título de Propiedad está asentado en el registro provincial
- El número para el pago de impuestos y de tasas por retribución de servicios.
- La valuación fiscal para el cálculo de impuestos o tasas de retribución de servicios.
- La información actualizada sobre el estado del inmueble, las afectaciones que puedan restringir el derecho de propiedad, y los problemas que puedan existir sobre el dominio.

**Catastros provinciales:** son organismos administradores de los datos correspondientes a objetos territoriales y registros públicos de los datos concernientes a objetos territoriales legales de derecho público y privado de su jurisdicción. Constituyen un componente fundamental de la infraestructura de datos espaciales del país y forman la base del sistema inmobiliario en los aspectos tributarios, de policía y ordenamiento administrativo del territorio (Ley Nacional de Catastro 26.209 de 2007).

**Cartas topográficas (Mapas):** representan parte o la totalidad de la superficie terrestre en un plano.

El S.C.I.T. produce mapas en distintas escalas con diferentes capas geográficas: parcelas, perfil edificado, calles, manzanas, distritos, departamentos, caminos, rutas, ríos, lagunas, suelos, índice de productividad, etc.; ejerciendo el poder de policía catastral y cartográfico de la Provincia.

Toda la información cartográfica se encuentra digitalizada y geo-referenciada, aplicando normas, estándares, precisiones y demás requerimientos técnicos de confección de mapas y planos. Esta información geográfica está vinculada a datos operables bajo un Sistema de Información Territorial y disponibles a través de servicios web con diferentes grados de acceso para los ciudadanos comunes y agrimensores.

La información Cartográfica del S.C.I.T. conforma además la base gráfica sobre la cual se cargan y administran las diferentes capas de los organismos productores de cartografía que integran la Infraestructura de Datos Espaciales de la Provincia (IDESF).

**Certificación Catastral:** es el documento fehaciente para acreditar el estado parcelario de los inmuebles a los efectos de brindar transparencia y seguridad jurídica en el tráfico inmobiliario.

Por Ley Provincial 2.996/41 y Ley Nacional de Catastro 26.209/07, en los actos por los que se constituyen, transmiten, declaren o modifiquen derechos reales

sobre inmuebles, se deberá tener a la vista la certificación catastral habilitante respectiva y relacionar su contenido con el cuerpo de la escritura o documento legal correspondiente. A los efectos de inscribir los actos citados en el Registro de la Propiedad Inmueble deberá presentarse el certificado catastral, sin el cual no procederá la inscripción definitiva.

**COPA:** Colegio de Profesionales de la Agrimensura de la Provincia de Santa Fe. Distrito Sur.

**Expediente Electrónico:** Es un conjunto de documentos electrónicos que forman parte de un determinado proceso administrativo.

De acuerdo al Decreto Provincial 4.174/15, un expediente electrónico se forma con las presentaciones electrónicas recepcionadas por la Administración Pública Provincial, los informes técnicos, las pruebas colectadas, las resoluciones emitidas, las constancias de recepción y las notificaciones realizadas. Como requisitos establece la necesidad de auditabilidad del sistema empleado, la especificación del expediente o actuación de que se trate, la inviolabilidad de la comunicación desde su emisión hasta su recepción, la suscripción mediante firma digital de los documentos, y la utilización de sistemas informáticos de propiedad de la Administración Pública Provincial, que debe disponer y resguardar dicha información en una base de datos creada al efecto.

**Libro Digital:** es un aplicativo desarrollado por el S.C.I.T. Se utiliza fundamentalmente para el asiento de planos de mensura en las bases de datos del S.C.I.T. Este posibilita que el profesional actuante, desde su oficina, inicie trámites de Registración de Planos de Mensura y Verificación de Estado Parcelario mediante el ingreso de datos y archivos adjuntos. De este modo se cumple con el precepto de “despapelización y/o dematerialización” de las actuaciones administrativas.

**Mensura:** es una determinación, medición, ubicación y documentación en un plano de los inmuebles y sus límites conforme a las causas jurídicas que los originan, es decir, la aplicación del título de propiedad al terreno propiamente dicho. La mensura es la generadora de la parcela catastral.

De acuerdo al Art. 22 de la Ley 2.996/41, la unidad catastral se denomina *parcela*, entendiéndose por tal al bien inmueble urbano, suburbano o rural designado como lote, fracción o unidad de propiedad horizontal, en un plano de mensura inscripto en el organismo catastral competente al tiempo de su registro.

El *estado parcelario* es el conjunto de operaciones de mensura realizadas sobre los inmuebles, tendientes a determinar los elementos esenciales de la parcela (La ubicación georreferenciada del inmueble y sus linderos; los límites del inmueble

en relación con el título de propiedad o la posesión ejercida; las medidas lineales, angulares y de superficie), que incluye además, el relevamiento de mejoras y demás accesiones objeto de tributación que permitan el cálculo de la valuación fiscal del mismo.

La *verificación del estado parcelario* es la comprobación respecto a lo consignado en el plano de mensura existente y que se encuentra registrado en el Catastro Provincial, la cual debe ser ejecutada de acuerdo a lo establecido en la legislación y reglamentación vigente en la jurisdicción.

Los *planos de mensuras* pueden ser ejecutados por profesionales habilitados a tal fin: Agrimensores, Ingenieros Agrimensores e Ingenieros Geógrafos. Los planos de mensuras presentados por los profesionales son controlados, visados e inscritos en el S.C.I.T.

**Mesa de Entradas y Salidas:** dependencia encargada de la recepción de expedientes o actuaciones, escritos o pruebas y de su correspondiente registro, como así también de suministrar información sobre su trámite a los interesados. En base al Decreto Provincial 4.174/15 la Mesa de Entradas y Salidas de una repartición es el contacto directo de la misma con la ciudadanía, debiendo estar habilitada al público durante todo el horario de trabajo de la Administración Provincial.

**Resolución Administrativa:** es un acto administrativo de contenido decisorio que pronuncia la autoridad o el responsable de un servicio público. El alcance de esta norma está limitado al contexto del servicio en cuestión y cuyo cumplimiento es obligatorio para los administrados.

**Tecnología Informática (IT),** según lo definido por la asociación de la Tecnología Informática de América (ITAA), es: el estudio, diseño, desarrollo, innovación puesta en práctica, ayuda o gerencia de los sistemas informáticos computarizados, particularmente usos del software.

**Valuación:** es la asignación de valores a los inmuebles mediante métodos masivos, contrario al concepto de tasación que se refiere a la asignación de un valor a un inmueble en forma específica.

A fin de garantizar una equidad tributaria, le compete a la Provincia a través del S.C.I.T., establecer las valuaciones fiscales de los bienes inmuebles rurales, urbanos y suburbanos, las cuales se registran en las bases de datos del Organismo y se utilizan como dato básico para el cálculo del Impuesto Inmobiliario que se emite todos los años.

Además de las valuaciones fiscales, se relevan y registran Valores de Mercado y recientemente se ha implementado el Observatorio de Valores Continuos para determinar el Valor Inmobiliario de Referencia (VIR) de los inmuebles rurales.

*Junta Central de Valuación:* El S.C.I.T., a través de su Administrador Provincial, integra la Junta Central de Valuación e interviene entre otros asuntos en gestiones de cambio de zonas en el territorio provincial, tasaciones y valuaciones que hace el Estado sobre bienes que interesan ser expropiados con diferentes destinos públicos.

De conformidad con el Art. 27 de la Ley 2.996/41, la Junta Central de Valuación es presidida por el Sr. Ministro de Economía de la Provincia e integrada por el Administrador del Servicio de Catastro e Información Territorial, el Administrador Provincial de la API, un Ingeniero Agrónomo perteneciente al Ministerio de Producción, Ciencia y Tecnología, un representante del Instituto Provincial de Estadística y Censos; un representante de las Municipalidades y uno de las Comunas de nuestra Provincia, con conocimientos técnicos; así como, un propietario por la zona Norte y otro por la Sur, elegidos en la forma que determine la reglamentación.

**Valor Inmobiliario de Referencia (VIR):** es el valor utilizado por API a los efectos de control, fiscalización y demás requerimientos tributarios de su competencia en lo relativo al impuesto de sellos, tasas retributivas, etc-, y por los Escribanos Públicos para cumplir como Agentes de Información. Para su cálculo se utiliza un método analítico mediante una fórmula polinómica, teniendo en cuenta el valor de referencia del suelo del distrito o subdistrito, y como variables la superficie, usos, aptitudes y rendimientos agroeconómicos, ubicación, distancias a las vías de comunicación, y centros de comercialización, superficie de las mejoras, estado general, antigüedad, etc.

## BIBLIOGRAFÍA

Código Civil y Comercial de la Nación. Infoleg. 20/11/2022. Disponible en: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/235000-239999/235975/texact.htm>

El camino hacia una organización ágil. McKinsey & Company. Disponible en: <https://www.mckinsey.com/business-functions/organization/our-insights/the-journey-to-an-agile-organization/es-CL>

Experience, World Leaders in Research-Based User. "Empathy Mapping: The First Step in Design Thinking". Nielsen Norman Group. Retrieved 2021-12-03. Disponible en: <https://www.nngroup.com/articles/empathy-mapping/>

García López, Roberto y Mauricio García Moreno, (2010). Gestión para resultados en el desarrollo en América Latina y el Caribe: avances y desafíos. Washington D.C. Banco Interamericano de Desarrollo.

Gestión de la identificación e involucramiento con las partes interesadas Referencial IRAM N°16 (IRAM, Mayo 2016). Disponible en: [https://iram.org.ar/site/wp-content/uploads/2020/09/Referencial\\_Partes\\_-Interesadas\\_-1.pdf](https://iram.org.ar/site/wp-content/uploads/2020/09/Referencial_Partes_-Interesadas_-1.pdf)

Gestión por Resultados. Guía Práctica para el Gestor Público. Disponible en (20/11/22): [https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/gpr\\_estrategia\\_2016\\_-2019\\_guia\\_practica\\_para\\_el\\_gestor\\_publico\\_v2\\_vf.pdf](https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/gpr_estrategia_2016_-2019_guia_practica_para_el_gestor_publico_v2_vf.pdf)

Leyes, Decretos, Resoluciones y demás normativas nacionales, provinciales y del S.C.I.T.

Rol estratégico de la provincia de Santa Fe y desafíos económicos en un contexto de pandemia. Bolsa de Comercio de Rosario. AÑO XXXIX - N° Edición 2001 - Especial Santa Fe - 07 de Mayo de 2021. Disponible en: <https://www.bcr.com.ar/es/mercados/investigacion-y-desarrollo/informativo-semanal/noticias-informativo-semanal/rol>

V Conferencia y Asamblea de la Red Interamericana de Catastro y registro de la Propiedad (Octubre 2019). Disponible en: <http://portal.oas.org/LinkClick.aspx?fileticket=FYrf6RSt2yI%3d&tabid=1821>