

De la información a la acción

Desde fines del año 2002, el Instituto de Vivienda de Corrientes viene encarando un proceso de cambio y renovación total de sus sistemas de información. Dicho proceso, en pleno desarrollo, abarcó dos aspectos fundamentales: uno tecnológico y otro estratégico.

El aspecto tecnológico del cambio involucra el reemplazo de tecnología -en Hardware y Software- completamente obsoleta, por equipamiento, infraestructura y herramientas de desarrollo de última generación.

En el plano estratégico el desafío era aún más complejo. Para analizarlo debemos remontarnos al inicio de la actividad del Instituto. Por supuesto que allá por el año 1978 no se pensó en la importancia que tienen hoy los sistemas en información en la gestión de toda organización. El Instituto no contó desde sus inicios con un área de sistemas. Cada gerencia y/o departamento procuró entonces, por sus propios medios, contar con recursos y sistemas informáticos, dando origen así a las "islas de información" tan comunes en toda organización de mediano o gran tamaño.

Con la creación del departamento de Sistemas en el año 2002, sí empezó a concebir la idea de un Sistema Integral de Gestión Vivienda, el cual, partiendo de una base de datos saneada y diseñada de forma integral, tuvo como objetivos al corto y mediano plazo:

- ▶ Eliminar la duplicación de información y mejorar la consistencia e integridad de los datos.
- ▶ Promover una concepción integral de la información, donde cada área comprenda la necesidad y entienda los beneficios de compartir información.
- ▶ Facilitar el acceso a información útil para la toma de decisiones por parte de los niveles gerenciales.

El primer objetivo se logró a partir de un arduo proceso de migración y consolidación de datos, consistente no sólo en tareas de conversión de formato de archivos, sino principalmente en un minucioso trabajo de análisis y saneamiento de la información almacenada.

El Plan Actual de Sistemas del Instituto, orientado hacia la construcción de un único sistema de Gestión Integral, elaborado en base a una única plataforma, y con metodologías y estándares uniformes, favoreció al logro del segundo objetivo. Los módulos ya terminados de dicho sistema han contribuido a apreciar las ventajas de contar con una base de datos unificada.

El último objetivo, sin duda alguna el más importante, no pudo obtenerse sin alcanzar los dos objetivos previamente

planteados. Sin embargo, por sí sólo planteaba una serie de desafíos importantes:

- ¿Cómo facilitar el acceso a dicha información?
- ¿Cómo garantizar la disponibilidad, seguridad y confiabilidad necesaria?
- ¿Cómo promover el interés y el uso de las nuevas herramientas de consulta?

Intranet: La solución

En el año 2003 el Instituto de Vivienda de Corrientes rediseñó por completo su sitio web, ampliando la información institucional ya existente y agregándole paulatinamente contenido dinámico de gran utilidad para sus beneficiarios y la población en general:

- ▶ Consulta de Resultados Sorteos
- ▶ Consulta de Licitaciones
- ▶ Descripción de Planes y Programas
- ▶ Publicación de Noticias y Comunicados
- ▶ Consulta de Expedientes
- ▶ Recepción de mensajes y consultas



El éxito del nuevo sitio web fue inmediato. La demanda y el uso de la nueva herramienta por parte no sólo de la población sino también del propio personal del Instituto, superó todas las expectativas.

¿Por qué no utilizar entonces esa misma tecnología para el logro del último y más importante de los objetivos propuestos?

Así surgió entonces el desarrollo del sitio de INDICADORES de Gestión del Instituto de Viviendas de Corrientes.



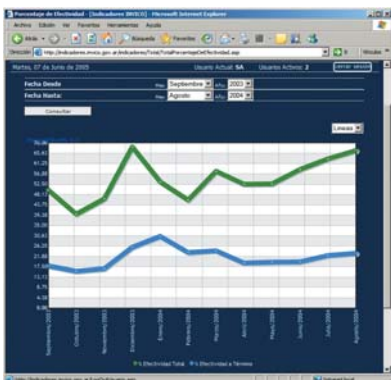
En forma coordinada con cada uno de los sectores involucrados y a medida que se avanza en el desarrollo de los diversos módulos del Sistema Integral de Gestión Vivienda, se va incorporando en el sitio de INDICADORES información generada desde dichos módulos orientada específicamente a la toma de decisiones.

En el área de Recupero, por ejemplo, a partir de la consolidación de una base de datos unificada, permite el seguimiento no sólo de todas las etapas del crédito sino también del historial completo -por separado- de cada vivienda y beneficiario.

A partir de los datos de cada crédito asociado a cada unidad habitacional, es posible obtener indicadores de la efectividad de cobranza tanto por barrio como por localidad, y mostrarlos a través de una herramienta de consulta de gran aceptación y facilidad de uso, la cual puede observarse parcialmente en la siguiente pantalla:

Localidad	Facturado	Recuperado	Porcentaje
AVILA VISTA	\$ 1.039.443,32	\$ 755.710,32	49,87%
BARRIO DE ATENCION	\$ 14.403,57	\$ 10.202,56	70,83%
BARRIO DE ATENCION - B.L.	\$ 5.524,33	\$ 4.848,36	87,78%
BARRIO DE ATENCION - B.L. (C)	\$ 4.120,54	\$ 4.120,54	100,00%
BARRIO DE ATENCION - B.L. (D)	\$ 4.413,54	\$ 7.700,54	174,48%
BARRIO DE ATENCION - B.L. (E)	\$ 1.509,38	\$ 2.229,38	147,72%
BARRIO DE ATENCION - B.L. (F)	\$ 3.402,34	\$ 4.848,36	142,51%
BARRIO DE ATENCION - B.L. (G)	\$ 2.204,32	\$ 2.204,32	100,00%
BARRIO DE ATENCION - B.L. (H)	\$ 30.000,32	\$ 27.400,32	91,33%
BARRIO DE ATENCION - B.L. (I)	\$ 4.000,32	\$ 3.500,32	87,50%
BARRIO DE ATENCION - B.L. (J)	\$ 20.000,32	\$ 18.000,32	90,00%
BARRIO DE ATENCION - B.L. (K)	\$ 10.000,32	\$ 9.000,32	90,00%
BARRIO DE ATENCION - B.L. (L)	\$ 5.000,32	\$ 4.500,32	90,00%
BARRIO DE ATENCION - B.L. (M)	\$ 2.500,32	\$ 2.250,32	90,00%
BARRIO DE ATENCION - B.L. (N)	\$ 1.250,32	\$ 1.125,32	90,00%
BARRIO DE ATENCION - B.L. (O)	\$ 625,32	\$ 562,50	90,00%
BARRIO DE ATENCION - B.L. (P)	\$ 312,50	\$ 281,25	90,00%
BARRIO DE ATENCION - B.L. (Q)	\$ 156,25	\$ 140,62	90,00%
BARRIO DE ATENCION - B.L. (R)	\$ 78,12	\$ 70,31	90,00%
BARRIO DE ATENCION - B.L. (S)	\$ 39,06	\$ 35,16	90,00%
BARRIO DE ATENCION - B.L. (T)	\$ 19,53	\$ 17,58	90,00%
BARRIO DE ATENCION - B.L. (U)	\$ 9,77	\$ 8,79	90,00%
BARRIO DE ATENCION - B.L. (V)	\$ 4,88	\$ 4,39	90,00%
BARRIO DE ATENCION - B.L. (W)	\$ 2,44	\$ 2,19	90,00%
BARRIO DE ATENCION - B.L. (X)	\$ 1,22	\$ 1,09	90,00%
BARRIO DE ATENCION - B.L. (Y)	\$ 0,61	\$ 0,55	90,00%
BARRIO DE ATENCION - B.L. (Z)	\$ 0,30	\$ 0,27	90,00%

De la misma manera, pueden obtenerse indicadores globales que demuestren principalmente la evolución y tendencia de las acciones del Instituto. La siguiente pantalla, por ejemplo, muestra un gráfico que permite obtener y comparar el porcentaje de efectividad total y a término del período seleccionado.



En el área de Tesorería, a partir de los datos de recaudación, integrados a la gestión de las cuentas corrientes del Instituto, se han podido obtener indicadores importantísimos para evaluar las acciones tendientes a facilitar o estimular el pago de cuotas a nuestros adjudicatarios.

El siguiente gráfico muestra el porcentaje de participación de cada Modalidad de Cobro dentro del Total y demuestra, por ejemplo, la efectividad de las acciones en pro de la adhesión al mecanismo de débito automático a nuestra cartera de deudores.



Es así que el Sistema Integral de Gestión Vivienda no se limita a brindar información para la toma de decisiones, sino que va más allá, sirviendo de nexo entre la planificación y el control de gestión.

La retroalimentación del sistema, a través de la medición de los resultados obtenidos y la comparación de indicadores, es el mejor elemento para la mejora permanente de los futuros procesos de planificación.

Conclusiones

Los avances expuestos demuestran algunos aspectos de un modelo de gestión integrado, simple, seguro y por sobre todo eficiente, desarrollado con recursos propios y orientado al servicio de todos los correntinos, lo suficientemente flexible para adaptar continuamente las estrategias a los requerimientos y posibilidades de cada situación en particular.