

O/A.1

5318
E

45038

GOBIERNO DE MENDOZA

Ministerio Secretaría General de la Gobernación



INFORME FINAL

***GUIA ORIENTADORA DE
TRAMITES DEL ESTADO
PROVINCIAL***

**Consultor: CPN Laila Stuchi
Mendoza, Abril 2001**

PROGRAMA DE MODERNIZACIÓN INTEGRAL DEL ESTADO PROVINCIAL

"GUÍA ORIENTADORA DE TRAMITES"

Mendoza, 15 de Abril de 2001

CONSEJO FEDERAL DE INVERSIÓN

SECRETARIA GENERAL

ING. JUAN JOSE CIÁCERA:

S _____ // _____ D.-

Me dirijo a Ud. a efectos de elevar el Informe Final del Proyecto **GUÍA ORIENTADORA DE TRAMITES DEL ESTADO PROVINCIAL**, en tal sentido presento a continuación un breve compendio del programa por cada uno de los informes elaborados:

Primer informe de avance: En esta primera etapa el trabajo se diagramó de manera tal de abordar los aspectos relacionados con: a) Conocimiento de la problemática relacionada con la concurrencia de público que realiza gestiones ante dependencias del Gobierno Provincial y b) Definición del procedimiento a utilizar para recopilar la información para elaborar la Guía Orientadora de Trámites. El trabajo de campo realizado consistió en recorrer los distintos Ministerios y sus dependencias con el objetivo de relevar motivos de consulta, afluencia de público y la calidad de atención. Este trabajo permitió realizar una primera aproximación con la problemática vinculada a

la falta de información por parte del público y entablar los primeros contactos con las distintas dependencias.

Primer informe parcial: Con el objeto de completar las tareas previstas, los productos presentados este primer informe comprendieron el procedimiento y formulario a utilizar para recopilar la información e identificación de los referentes por Ministerio. Asimismo, y con la intención de completar el trabajo de campo realizado, se elaboró un cuestionario para encuestas sobre tramitaciones que se publicó en la página web del Gobierno Provincial (ingresaron 400 respuestas, 80% de las cuales respondió no conocer los datos vinculados a las tramitaciones previo a su realización). Por otra parte se realizó un primer diseño de pantallas y modelo de datos para el desarrollo del sistema que permitiera procesar la información.

Segundo informe de avance: En este informe se presentaron las propuestas realizadas al Gobierno Provincial a fin de atender las observaciones resultantes de las actividades de relevamiento. El objetivo de estas propuestas fue generar mecanismos complementarios que considerábamos potenciarían a la Guía Orientadora de Trámites constituyendo alternativas tendientes a ofrecer una mejora en la atención al público. Las propuestas mencionadas fueron: a) Implementación de Centros de Información (en vías de ejecución), b) Instrumentación de folletería informativa y c) Creación de carteleras. Adicionalmente se continuó con las tareas de relevamiento, concluyendo en la presentación de una propuesta consistente en modificar el esquema de implementación de la Guía tal cual se preveía en el proyecto original (Guía Impresa) por un esquema de registración y consulta on-line

Segundo informe parcial: En este informe se presentó: la modificación efectuada en el producto final objeto de la contratación y los cambios que ésto generó en el plan de trabajo original. La decisión adoptada tuvo la finalidad de optimizar el cumplimiento de los objetivos generales y específicos del proyecto. Cabe destacar que el producto obtenido potencia su utilidad, vigencia en el tiempo y adhesión por parte de la Administración. Este producto, aprobado por las autoridades provinciales, consiste en la implementación de un Sistema de Registración de Información instalado en las Direcciones de Administración de los distintos Ministerios a la que el público accede vía Internet, Centros de Información y también a través de la Guía Impresa. Las consultas pueden realizarse a través de la página www.mendoza.gov.ar.

Cabe señalar que de esta manera se ha logrado: ampliar el espectro de destinatarios finales del trabajo realizado y contribuir a implantar un nuevo paradigma cultural de funcionamiento en la relación del sector público y los usuarios ya que, adicionalmente al objetivo de brindar información, el diseño efectuado pretende integrar el concepto de vínculo entre las personas que consultan y las autoridades al permitir su conexión mediante el correo electrónico.

A fin de formalizar la adhesión de todos los organismos a la implementación de la Guía Orientadora de Trámites, se redactó el texto del Decreto Acuerdo Interministerial que a la fecha se encuentra en la etapa de suscripción y firma por parte de las autoridades.

Informe Final: Este informe se compone de la siguiente manera:

- **TOMO I:**

Capítulo I: Síntesis General

Capítulo II: Reseña del Proyecto

Capítulo III: Reseña de Informes Presentados

Capítulo IV: Anexos: 1) Texto Decreto Acuerdo Interministerial para
implementar la Guía Orientadora de Trámites
2) Presentación realizada a Ministerios

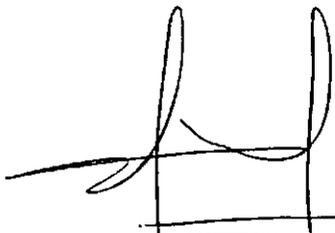
- **TOMO II:**

Manual de Usuario del Sistema de Registración de Tramitaciones

- **TOMO III:**

Guía impresa de las tramitaciones registradas hasta la fecha

Atentamente,



CPN LILA STUCHI

INFORME FINAL

INDICE DE CONTENIDO

TOMO I

CAPITULO I

- ✓ *Síntesis General* 2

CAPITULO II

- ✓ *Reseña del Proyecto* 6

CAPITULO III

- ✓ *Reseña de informes presentados* 11
- *Primer Informe de Avance* 11
 - *Primer Informe Parcial* 15
 - *Segundo Informe de Avance* 17
 - *Segundo Informe Parcial* 20

CAPITULO IV

ANEXOS

- ✓ *Texto Decreto Acuerdo*
- ✓ *Presentación realizada a los Ministerios*

TOMO II

- ✓ *Manuales de Usuario del Sistema de Registración de Trámites*

TOMO III

- ✓ *Guía Impresa – Primera Versión*

CAPITULO I

SINTESIS GENERAL

CAPITULO I

SINTESIS GENERAL

Se presenta a continuación el informe final correspondiente al proyecto **Guía Orientadora de Trámites del Estado Provincial**

Se incluye en este informe:

✓ **Proyecto**

En el **Capítulo II** se transcriben los aspectos relacionados con el contenido del proyecto objeto de esta contratación.

No obstante cabe resaltar en este punto que si bien los objetivos planteados en el proyecto han sido alcanzados el producto final ha variado, atendiendo principalmente a criterios de optimización

Si bien el alcance de la modificación está desarrollado en detalle en el **Segundo Informe Parcial** cabe destacar en este punto que la misma surgió como inquietud de atender a las observaciones realizadas en la etapa de relevamiento y que se resumen continuación:

- La dinámica planteada por los distintos organismos relevados y la diversidad y disparidad de tramitaciones, generó la inquietud de promover la implementación de una herramienta flexible a los cambios.

- La posibilidad de aprovechamiento de tecnologías informáticas que facilitan, la generación, el acceso y la ampliación del espectro de los destinatarios finales de la información
- Generar una herramienta de consulta a utilizar por los Centros de Atención al Público dotándolos de información confiable y veraz
- Contribuir con el establecimiento de un nuevo paradigma cultural relacionado al funcionamiento del sector público, apoyando crecientemente las tareas de reforma y modernización de la Administración del Estado en el aprovechamiento las tecnologías informáticas para brindar más y mejores servicios a la ciudadanía.

Atendiendo a la visión planteada en los puntos precedentes, es que el producto final consiste en la implementación de un sistema de registración y consulta de tramitaciones.

Las modificaciones introducidas respecto al Proyecto Original sólo se aplican a los siguientes puntos:

1) – ***Alcance Final Previsto:***

Se amplía al haber desarrollado una herramienta flexible que permitirá conformar una red de información de tramitaciones.

En una segunda etapa se incorporarán a esta red a los municipios, Poder Legislativo, Poder Judicial, entes descentralizados y autárquicos, ONG y todo otro organismo que oportunamente se juzgue conveniente de incorporar

2) – ***Plan de Tareas:***

Se mantuvo el esquema de tareas inicialmente planteado, no obstante se introdujeron variaciones en aquellas tareas relacionadas con el procesamiento y que responden a un nuevo concepto del Producto Final.

Estas modificaciones implicaron realizar tareas no previstas inicialmente tales como:

- Diseño lógico conceptual destinado a generar una herramienta de registración y consulta de tramitaciones.
- Instalación de dicha herramienta en cada uno de los Ministerios y capacitación en el uso de la misma
- Coordinación, monitoreo y supervisión del proceso de carga

Entendemos que esta modificación implica una mejora sustancial en el producto final dada por un cambio en la visión del proyecto con el fin de tratar de garantizar.

- Identificación con el producto
- Continuidad en su utilización
- Independencia en el manejo de los datos
- Compromiso de mantenimiento en el tiempo
- Oportunidad y vigencia de la información a suministrar

✓ ***Reseña de informes presentados***

A los fines de esta presentación, y con la finalidad de no ser reiterativos en la exposición, se han seleccionado y transcripto en el ***Capítulo III*** los aspectos más relevantes de los informes realizados en la etapa de ejecución de este Proyecto, habiéndose incorporado en dicho apartado los productos obtenidos en cada etapa.

✓ ***Copia de Decreto Acuerdo***

Como parte del esquema de difusión de la Guía Orientadora de Trámites y con el objeto de formalizar la implementación se elaboró un Decreto Acuerdo que se encuentra en etapa de suscripción y firma por parte de los distintos Ministerios.

En el ***Capítulo IV*** se presenta el contenido de dicho decreto.

✓ *Presentación realizada a los Ministerios*

Se realizaron distintas reuniones a las que acudieron Directores de Administración, Subdirectores y Jefes de Area de todos los Ministerios a los efectos de presentarles el producto, su alcance y esquema de implementación. .

Incorporamos en el *Capítulo IV* el material elaborado para dicha ocasión.

A los efectos de este informe hemos dividido la presentación en Tomos.

En el *TOMO II* se incluye:

✓ *Manuales de Usuario del Sistema de Registración de Trámites*

Material entregado a los Usuarios Administrativos y Referentes Técnicos de cada Ministerio en el momento de la instalación y capacitación.

TOMO III

A la fecha de presentación de este informe todavía se encuentra en ejecución el proceso de carga, no obstante se adjunta el contenido de la Guía, que en base a lo indicado consideramos primera versión.

CAPITULO II

PROYECTO

CAPITULO II

RESEÑA DEL PROYECTO

GUIA ORIENTADORA DE TRAMITES DEL ESTADO PROVINCIAL

1- ANTECEDENTES

Dentro del marco de la Reforma del Estado se pretende: eficiencia, transparencia y calidad de los servicios y actividades indelegables del Estado con un claro espíritu de servicio a los ciudadanos.

La diversidad y variedad de tramitaciones que se realizan ante la administración pública ha resultado en un sistema complejo, que afecta tanto a los interesados directos en su realización como al Estado en su gestión.

En consecuencia el proceso de transparencia en la gestión de los trámites resultará beneficioso para ambas partes.

2- OBJETO O FINALIDAD DEL PROYECTO

La publicación de una **Guía Orientadora de Trámites** se enmarca en esa idea directriz que tiene por fin la transparencia, eficiencia y simplificación de las gestiones que los ciudadanos deben o pueden realizar ante la administración pública. Muchos de esos trámites ya se han simplificado, se debe avanzar en el conocimiento que de ellos tenga el público.

La Guía Orientadora de Trámites del Estado Provincial aspira a:

- Informar y orientar a los ciudadanos respecto de los lugares, horarios de atención y requisitos para la realización de trámites; constituyéndose así en un elemento de consulta que permitirá al interesado ahorrar tiempo y medios porque llegará ante el organismo público correspondiente conociendo las formalidades y elementos requeridos para cumplimentar los mismos.

- Hacer transparente el sistema de trámites y servicios generando objetos de referencia válidos en forma idéntica para todas las partes implicadas, facilitando así también la eficiente utilización de los recursos del Estado al concentrar la mayor parte del tiempo en lo inherente a las tramitaciones específicas y no en la atención de consultas.

3 - OBJETIVOS

3.1 Generales

- Elaborar una guía que identifique los trámites que se realizan ante las distintas dependencias del Estado Provincial y ponerla a disposición de los ciudadanos con el espíritu de lograr la simplificación y agilización de sus gestiones.

3.2 Específicos

- Brindar información a los interesados respecto de lugares, requisitos y horarios de atención del conjunto de trámites que se efectúan en el Estado Provincial a través de la publicación de una Guía
- Generar un insumo de consulta a utilizar por los Centros de Atención Regionales/Departamentales

4 - ALCANCE FINAL PREVISTO

Se abarcarán las dependencias del Poder Ejecutivo – Administración central

Se prevé el trabajo conjunto con los distintos organismos a fin de realizar un análisis consensuado de la problemática y la identificación de necesidades, con el objeto de identificar aquellos trámites que por su naturaleza, complejidad y/o variedad de requisitos convocan en una primera instancia la consulta de los ciudadanos ante los distintos organismos previo a la realización de la tramitación en sí.

5 - JUSTIFICACION

- Ofrecer al ciudadano la posibilidad de contar con un elemento de consulta que le permita minimizar los pasos para la realización de un trámite.
- Necesidad de optimizar el tiempo destinado a la atención del público y por ende la utilización de los recursos del Estado provincial

6 - PLAN DE TAREAS

- 6.1 Identificar las dependencias y los referentes con los que se trabajará en cada una de ellas.
 - a- Notificación acerca del alcance del proyecto
 - b- Programación y concertación de entrevistas
 - c- Definición e instrucción respecto a la metodología de trabajo a utilizar.
- 6.2 Elaboración y descripción del procedimiento de trabajo a utilizar para el relevamiento
 - a- Diagramación de los formularios a utilizar (para relevamiento encuestas, tabulación de antecedentes, etc.)
- 6.3 Programación del relevamiento
 - a- Concertación de entrevistas
- 6.4 Relevamiento, recopilación de información y documentación por áreas
 - a- Inventario de tramitaciones, requerimientos, lugares y horarios de atención, responsables, etc.
 - b- Identificación de las necesidades de información.
 - c- Recopilación de antecedentes (formularios, instructivos, etc.)
 - d- Encuestas de opinión

- 6.5 Descripción de la situación actual por área.
 - a- Análisis de los antecedentes
 - b- Revisión del marco legal
 - c- Estudio de los procedimientos involucrados
 - d- Identificación de puntos críticos
- 6.6 Sistematización de la información
 - a- Clasificación por temas y por jurisdicciones
 - b- Confección del modelo que contendrá la información
 - c- Estudio y elaboración de alternativas de actualización
- 6.7 Diagnóstico
 - a- Elaboración del cuadro de situación
 - b- Detección y análisis de los principales problemas y necesidades
- 6.8 Propuesta de formato y contenido de la Guía Orientadora de Trámites del Estado Provincial
 - a- Elaboración Preliminar
 - b- Consideración y análisis con los referentes de las dependencias intervinientes
 - c- Incorporación de posibles correcciones
 - d- Elaboración definitiva
- 6.9 Propuesta de implementación
 - a- Análisis de alternativas (Programa de Información al Ciudadano, Páginas Web, Centros de Atención e Información al Ciudadano, etc.)
 - b- Análisis de mecanismos de actualización constante
 - c- Presentación de alternativas

7- METODOLOGIA

La metodología a utilizar para desarrollar las tareas del plan de trabajo será:

- Relevamiento para la identificación de los trámites que formarán parte de la Guía, para ello se solicitará la participación de referentes de las distintas dependencias los que deberán definir e informar respecto a la nómina a incorporar
- Recopilación, clasificación y archivo de antecedentes (documentación, requisitos, formularios existentes, etc)
- Entrevistas con los referentes de áreas de atención para confrontar la información.
- Encuestas de opinión al público sobre las necesidades de información y trámites que realiza ante las distintas dependencias
- Diseño del formato a proponer
- Formulación de estrategias para la implementación la Guía
- Capacitación al personal de atención al público con relación al nuevo material

CAPITULO III

**RESEÑA DE
INFORMES PRESENTADOS**

CAPITULO III

RESEÑA DE INFORMES PRESENTADOS

ASPECTOS RELEVANTES

PRIMER INFORME DE AVANCE

1) INTRODUCCION

A fin de iniciar las etapas del trabajo a realizar y con el objeto de lograr una primera aproximación con la problemática de las tramitaciones, se hizo un recorrido por las distintas dependencias de la Casa de Gobierno con el objetivo de verificar:

- ⇒ el motivo de las consultas
- ⇒ cuáles presentaban el mayor número de público.
- ⇒ la calidad de atención

El recorrido inicial abarcó:

- ☐ Dirección General de Rentas (Ministerio de Hacienda)
- ☐ Informes y Recepción
- ☐ Conmutador Casa de Gobierno
- ☐ Programa Provincial de Emergencia Social
- ☐ Dirección de Personas Jurídicas (Ministerio de Gobierno)
- ☐ Dirección General de Escuelas
- ☐ Ministerio de Justicia y Seguridad

Los motivos que llevaron a seleccionar inicialmente estas dependencias están dados por:

- Ser la que mayor cantidad de público convoca a nivel de Administración Central (Casa de Gobierno)
- La diversidad de tramitaciones que allí se realizan
- Congregar asistentes de formación diversa lo que demanda unificar los términos de comunicación e información.

2) ACTIVIDADES REALIZADAS

El trabajo a realizar se diagramó de manera tal de abordar los siguientes aspectos:

- **Conocimiento de la problemática relacionada con la concurrencia y consultas del público que realiza gestiones ante dependencias del Gobierno de la Provincia**

Las tareas realizadas comprendieron:

- Análisis de la información existente referida a la Reingeniería de Procedimientos Administrativos
- Observación “in situ” en distintos momentos sobre la cobertura de puestos de trabajo vinculados a la atención al público.
- Entrevista a los encargados y personal de distintos sectores que atienden público
- Consultas al público presente sobre: motivo de su concurrencia, calidad de atención y agilidad para realizar los trámites
- Mediciones de tiempos promedio de atención
- Verificación de recursos disponibles versus recursos efectivamente utilizados
- Análisis de la información que se encuentra a disposición de los concurrentes (cartelera, folletería, afiches, mesas de informes etc.)
- Relevamiento de la infraestructura interna para la atención al público
- Elaboración de una encuesta en forma conjunta con personal del SIPEC (Sistema para la evaluación de la calidad) para publicarla en la página web del Gobierno de la Provincia.

- **Definición del procedimiento a utilizar para elaborar la Guía Orientadora de Trámites**

Las tareas realizadas fueron:

- Se definió la metodología de trabajo a utilizar.
- Se diseñó el formulario e instructivo para recopilar la información
- Se definió el esquema para que se desarrolle una base de datos para el procesamiento
- Se identificaron las dependencias y los referentes con los que se trabajará en cada una de ellas.
- Se notificó a los Ministerios involucrados acerca del alcance del proyecto
- Se programaron y mantuvieron de entrevistas a fin de instruir a los participantes sobre el tema y la metodología de trabajo a utilizar.

3) **PROBLEMAS DETECTADOS**

- Falta de Información al público sobre los requisitos, horarios y lugares donde realizar las tramitaciones
- Deficiente utilización de la capacidad de atención
- Reiteración de visitas del público por un mismo trámite
- Excesivo tiempo de espera
- Deficiente calidad de atención
- Inadecuada señalización
- Inexistentes o inadecuada ubicación de los Centros de Información

3.a) Falta de información al público

Inexistencia medios de información sobre requisitos, condiciones, lugares y horarios para realizar los distintos trámites. La principal fuente de información que posee el

contribuyente es la pregunta directa al personal de atención al público, debiendo realizar largas esperas, que en muchos caso podrían evitarse.

3.b) Reiteración de visitas de la gente para concretar un mismo trámite

Como consecuencia de los aspectos mencionados anteriormente, el público suele verse en la necesidad de concurrir nuevamente a la Casa de Gobierno debido a:

- Falta de información previa respecto a los requisitos necesarios para realizar un trámite (la primera vez se informa)
- Excesivo tiempo de espera
- Errores operativos internos (pérdida de la documentación presentada, citación por pagos no procesados)

3.c) Excesivo tiempo de espera por parte del público

De las observaciones realizadas se desprende que, existen áreas críticas en lo inherente a espera, en algunas se verificó que el tiempo promedio es de una hora.

3.d) Deficiente calidad de atención

Consultadas algunas personas del público presente, manifestaron que la causa de mayor malestar estaba dada por:

- la lentitud en la atención
- la falta de información y en determinadas ocasiones el cambio de información según el interlocutor
- la complejidad de los procedimientos
- Por otra parte, se observó también que no existe prioridad en la atención de mujeres embarazadas o con niños muy pequeños ni para discapacitados.

3.e) Inadecuada señalización

Si bien existen carteles que identifican los respectivos sectores, entendemos que no resultan del todo claros ya que conducen a la desorientación del público .

Asimismo, se observó que en todas las áreas se utilizan papeles impresos pegados en las columnas para información, las que en su mayoría no son consideradas por el público.

De lo precedentemente expuesto, y de acuerdo a consultas realizadas entre el público presente surge que en muchos casos la gente saca número y espera ser atendido sin saber si está en el lugar correcto y para recabar la información necesaria para realizar su tramitación.

PRIMER INFORME PARCIAL

A fin de no resultar reiterativos con la información, a continuación se presenta un esquema del contenido de este informe. Se exponen sólo aquellos puntos no contemplados en el punto anterior y que fueron desarrollados previendo la modificación a realizar en función al producto final obtenido.

Las actividades ejecutadas tuvieron los siguientes resultados:

- **Procedimiento y formulario para recopilación de información**

A fin de definir el procedimiento a utilizar para elaborar la Guía Orientadora de Trámites se realizaron las siguientes tareas:

- Se definió la metodología de trabajo a utilizar
- Se diseñó el formulario e instructivo para recopilar la información
- Se definió el esquema para que se desarrolle una base de datos para el procesamiento
- Se identificaron las dependencias y los referentes con los que se trabajará en cada una de ellas.
- Se notificó a los Ministerios involucrados acerca del alcance del proyecto
- Se programaron y mantuvieron de entrevistas a fin de instruir a los participantes sobre el tema y la metodología de trabajo a utilizar

- **Relevamiento de referentes por área**

Se elaboró la nómina de referentes por área a los que se le solicitó completar los datos relacionados con los trámites de atención al público.

La información que nos suministraron fue considerada y analizada en detalle en función a las características y al público de cada área.

Este trabajo resultó de vital importancia para el desarrollo efectuado

- **Cuestionario para encuesta sobre tramitaciones**

A fin de complementar las tareas de relevamiento y recopilación de antecedentes, se elaboró un cuestionario modelo para la realización de una encuesta que fue publicada en Internet.

El objetivo fue conocer el alcance del público a la información relacionada con las tramitaciones. El resultado obtenido indicó que un ochenta por ciento de quienes respondieron (400 respuestas), no conocían los datos vinculados a las tramitaciones previo a su realización.

- **Pantalla con datos modelo para diseño y desarrollo del sistema que contendrá la información**

En una primera etapa y respondiendo al objetivo original de edición e impresión de la Guía se realizó el trabajo de diseño de una base de datos necesaria para el procesamiento de la información.

Posteriormente, y luego de haber evaluado la oportunidad de un cambio en la concepción del producto, se realizó la diagramación del esquema lógico-conceptual con el cual se efectuó la programación del Sistema de Registración y Consulta de la Guía Orientadora de Trámites.

SEGUNDO INFORME DE AVANCE

En este informe se presentaron las propuestas realizadas al Gobierno Provincial a fin de atender las observaciones realizadas durante las actividades de relevamiento (expuestas en el Primer Informe de Avance y en el Primer Informe Parcial).

El objetivo de presentar estas propuestas fue generar mecanismos complementarios que considerábamos potenciaban a la Guía Orientadora de Trámites y que constituían alternativas tendientes a ofrecer una mejora en la atención al público en el ámbito de la Casa de Gobierno.

Las propuestas mencionadas fueron las que se detallan a continuación:

- ***Implementación de Centros de Información al Público***

En base al relevamiento y diagnóstico realizado sobre la atención al público, se presentó una propuesta para establecer Centros de Información en distintas áreas de la Casa de Gobierno, cuya finalidad sería la de mejorar la atención al ciudadano a través de una mejor calidad de información y orientación sobre la localización de las dependencias, servicios, tramitaciones e información general.

Para completar esta propuesta, se concretaron las siguientes actividades:

- ✓ Se solicitó la colaboración de personal de la Subdirección de Servicios Generales dependiente del Ministerio Secretaría General de la Gobernación, para la elaboración de un bosquejo y cotización de mobiliario
- ✓ Se realizó el pedido de presupuestos para dotar de uniformes al personal que estaría al frente de los Centros de Información

Cabe destacar que, a la fecha de entrega de este informe, esta alternativa está en proceso de implementación siendo cuatro los puntos de localización. A tal efecto se está capacitando al personal en el manejo de la Guía, software Relacionado (Internet y Correo Electrónico) y Atención de Público

- ***Instrumentar Folletería Informativa***

Se trabajó en forma conjunta con personal de Diseño (Ministerio de Ambiente y Obras Públicas), Prensa y Difusión (Ministerio Secretaría General de la Gobernación) y con los Ministerios relevados para elaborar folletos informativos.

Esta alternativa, ha sido momentáneamente pospuesta en función a los permanentes cambios en la información

- ***Creación de carteleras o vitrinas***

En los informes elaborados por áreas, se propuso la implementación de vitrinas o carteleras para la publicación de información de interés.

Esta propuesta ha sido implementada en la Dirección General de Rentas (Ministerio de Hacienda)

- **Tareas de relevamiento**

Se continuó con las tareas de relevamiento de tramitaciones y de los formularios correspondientes de las dependencias de la Administración Central, incorporando al análisis a las siguientes dependencias:

Dirección de Cooperativas

Dirección de Ancianidad

Dirección de Discapacidad

Ministerio de Justicia y Seguridad

- **Desarrollo de la guía**

En esta etapa se presentó la alternativa de modificar el esquema de implementación final de la Guía para lo cual se realizaron las siguientes tareas:

- a) Se elaboraron los términos de referencia y el requerimiento para la programación de la herramienta informática que contendrá a la Guía.
- b) Se mantuvieron reuniones con personal del Comité de Información Pública (COMIP) para acordar los términos para la selección y contratación de un profesional para la programación del sistema.

SEGUNDO INFORME PARCIAL

Consideramos de utilidad transcribir este informe en su totalidad.

INTRODUCCION

El objeto de este informe es **presentar la modificación efectuada** en el proyecto original y los cambios que esto implica en el plan de trabajo y por ende en la implementación de la *Guía Orientadora de Trámites del Estado Provincial*

ALCANCE FINAL PREVISTO

Se implementará un **soporte informático** cuyo administrador será el área de Cómputos del Ministerio Secretaría General de la Gobernación. Esta herramienta se instalará en oficinas bajo la órbita de responsabilidad de las Direcciones de Administración de los distintos Ministerios y se capacitará en el uso del mismo a quienes las autoridades designen como usuarios y responsables de este Sistema

La herramienta desarrollada consiste en un sistema de registración y consulta de trámites al que se podrá acceder para la carga, vía protocolo TCP/IP-HTTPD desde cualquier computadora conectada a Internet.

a) Componentes del Sistema

- ***Módulo de Carga de Datos***

Este módulo está dado por una aplicación Windows, la cual accede a una base de datos tipo Postgres en uno de los servidores del Centro de Cómputos de la Gobernación.

Este módulo será instalada en oficinas bajo la órbita de las Direcciones de Administración de los distintos Ministerios

- ***Módulo de Visualización***

La parte del sistema destinada a la consulta de datos, estará dada por un conjunto de páginas html y programas CGI en lenguaje php, que tendrán por finalidad interactuar con el servidor de datos (base de datos postgres) y con el Webserver (apache) sobre Linux.

- ***Base de Datos (PostgreSql)***

Se ha realizado el análisis de distintas bases de datos para la implementación del servidor de datos, seleccionando por sus características técnicas y de seguridad la base de datos PostgreSQL, junto con el Servidor Web Apache de Linux.

La base de datos consta de distintos archivos previamente normalizados, los cuales siguen reglas de integridad referencial y consistencia de datos.

b) Usuarios del Sistema

Se han previsto las siguientes actividades y responsabilidades:

Usuario Administrativo: será el encargado de:

1. Identificar aquellos trámites que convocan al público en general ante los distintos organismos bajo su jurisdicción

2. Recolectar la información relacionada con los requisitos y formalidades de las tramitaciones que el público en general debe gestionar ante las dependencias que se encuentran bajo su órbita.
3. Incorporar la información al sistema
4. Verificar periódicamente la vigencia de los datos ingresados y, de ser necesario, recabar la información que justifique su actualización.
5. Garantizar la veracidad de los datos ingresados al sistema

Responsables Técnicos serán las personas indicadas ante el COMIP como referentes informáticos por los distintos Ministerios y cuyas responsabilidades serán:

1. Instalar el software provisto por la Secretaría General de la Gobernación en las Oficinas destinadas a la carga
2. Asistir al responsable administrativo en la carga de datos
3. Verificar periódicamente la consistencia de la base de datos
4. Mantener el vínculo a nivel técnico y de información con los administradores del Sistema en el Ministerio Secretaría General de la Gobernación

c) Administradores del Sistema

El Comité de Reforma del Estado es el responsable de:

1. La generación del software aplicativo y la implementación del Sistema en el servidor principal dependiente del Ministerio Secretaría General de la

Gobernación – Centro de Cómputos – que se ubica en Casa de Gobierno –
4to. Piso – Cuerpo Central – Tel. 449-2020

2. La coordinación y asistencia a las distintas oficinas usuarias del Sistema tanto en la implementación como en el mantenimiento.

Los referentes de este Proyecto en el Comité de Reforma del Estado son:

AREA ADMINISTRATIVA	AREA TECNICA
CPN L. Stuchi Tel.: 449-2157 / 449-2126 e-mail:comitereforma@mendoza.gov.ar	AUS Julio Monetti Tel.: 428-1477 / 449-2157 e-mail:jmonetti@hotmail.com

d) Infraestructura de implementación

Se utilizará la infraestructura técnica y de personal existente en cada Ministerio.

El equipamiento destinado a la carga de datos deberá cumplimentar los siguientes requisitos:

64 megabytes de memoria R.A.M.

Conexión con el servidor principal de Gobernación. (TCP/IP)

Driver de conexión a la base de datos POSTGRESQL

Motor de base de datos de Borland.

JUSTIFICACION DE LA MODIFICACION EFECTUADA

La decisión adoptada tiene la **finalidad de optimizar el cumplimiento** de los objetivos generales y específicos del proyecto **en base a las mejoras incorporadas en**

el producto final a obtener, implicando sólo un cambio en el esquema de tareas del Plan de Trabajo Original.

Cabe destacar que **no se altera el producto final previsto**, sino que se potencia su utilidad y su vigencia en el tiempo.

Esta modificación ha sido **propuesta y aceptada por el Gobierno Provincial** sobre la base de los siguientes aspectos:

- La dinámica planteada por los distintos organismos relevados y la diversidad y disparidad de tramitaciones, generó la inquietud de **promover la implementación de una herramienta flexible a los cambios** que permita **mantener en el tiempo la vigencia del trabajo realizado**.
- La posibilidad de **aprovechamiento de tecnologías informáticas** que facilitan tanto la generación como el acceso a la información.
- La necesidad de **presentar alternativas que amplíen el espectro de destinatarios finales**. Generando una herramienta de consulta a utilizar por los Centros de Atención al Público Regionales/Departamentales y las Mesas de Informes en Casa de Gobierno.
- **Contribuir con implantar un nuevo paradigma cultural** de funcionamiento del sector público, apoyando crecientemente las tareas de reforma y modernización del Estado en el aprovechamiento de las tecnologías informáticas **para brindar más y mejores servicios a la ciudadanía**.

PLAN DE TRABAJO / PRODUCTOS POR ACTIVIDAD

Se ha respetado el esquema de tareas del plan de trabajo original, sólo ha habido modificaciones parciales inherentes a la implementación y con vinculación al producto final desarrollado.

7- PLAN DE TAREAS ORIGINAL	MODIFICACIONES / OBSERVACIONES	PRODUCTO
7.1 Identificar las dependencias y los referentes con los que se trabajará en cada una de ellas.	Tarea cumplimentada en todos sus puntos sin modificación	Nómina de Usuarios Administrativos y Referentes Técnicos por Ministerio
d- Notificación acerca del alcance del proyecto		
e- Programación y concertación de entrevistas		
g. Definición e instrucción respecto a la metodología de trabajo a utilizar.		Manuales de Usuario e Instalación
7.2 Elaboración y descripción del procedimiento de trabajo a utilizar para el relevamiento	Tarea cumplimentada en todos sus puntos sin modificación	Notificaciones acerca del alcance del trabajo a realizar
a- Diagramación de los formularios a utilizar (para relevamiento encuestas, tabulación de antecedentes, etc.)		Publicación y procesamiento del resultado de las encuestas ingresadas por Internet en la página del Gobierno Provincial

7- PLAN DE TAREAS ORIGINAL	MODIFICACIONES / OBSERVACIONES	PRODUCTO
7.3 Programación del relevamiento	Tarea cumplimentada en todos sus puntos sin modificación.	
a- Concertación de entrevistas		
7.4 Relevamiento y recopilación de información y documentación por áreas	<p>Se eligió una muestra de los Ministerios que presentaban mayor volumen y variedad de trámites relacionados con la atención al público y se cumplió en ellos con todas la tareas previstas en el plan de trabajo: Estos Ministerios fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ambiente y Obras Públicas - Gobierno - Hacienda - Desarrollo Social y Salud - Justicia y Seguridad 	Información analizada y considerada para el desarrollo del sistema.
a- Inventario de tramitaciones, requerimientos, lugares y horarios de atención, responsables, etc.	Cumplido	Idem anterior
b- Identificación de las necesidades de información.	Cumplido	Idem anterior

7- PLAN DE TAREAS ORIGINAL	MODIFICACIONES / OBSERVACIONES	PRODUCTO
b- Recopilación de antecedentes (formularios, instructivos, etc.)	Cumplido	Idem anterior
c- Encuestas de opinión	c. 1) Se desarrolló una encuesta que se publicó en la página de Internet del Gobierno Provincial Procesándose los resultados obtenidos por Ministerio. c.2) Se realizaron encuestas en forma personal en aquellas dependencias que realizan atención al público	Encuesta procesada por áreas.
7.5 Descripción de la situación actual por área.	Tarea cumplimentada para los Ministerios antes mencionados	
a- Análisis de los antecedentes	Cumplido	
b- Revisión del marco legal	b- Por la naturaleza del trabajo a realizar sólo se analizaron los aspectos relacionados con la tipología de los ítems a considerar	

7- PLAN DE TAREAS ORIGINAL	MODIFICACIONES / OBSERVACIONES	PRODUCTO
c- Estudio de los procedimientos involucrados	c- Idem anterior	
d- Identificación de puntos críticos	En vistas a la modificación en cuanto a la implementación, se realizaron entrevistas con referentes informáticos a fin de evaluar y acordar todos los aspectos que pudieran interferir o favorecer al producto final.	
7.6 Sistematización de la información	Se realizó el análisis y la definición del modelo de datos, esquema de funcionamiento y procedimientos a utilizar en la puesta en marcha.	Sistema de Registración y Consulta de la Guía Orientadora de Trámites
a- Clasificación por temas y por jurisdicciones	Previsto en el diseño realizado	
b- Confección del modelo que contendrá la información	Cumplido	
c- Estudio y elaboración de alternativas de actualización	Cumplido	

7- PLAN DE TAREAS ORIGINAL	MODIFICACIONES / OBSERVACIONES	PRODUCTO
7.7 Diagnóstico	Se presenta en este informe en los siguientes apartados: - Alcance Final Previsto -Justificación de la modificación efectuada	
a- Elaboración del cuadro de situación	Idem anterior	
b- Detección y análisis de los principales problemas y necesidades	Idem anterior	
7.8 Propuesta de formato y contenido de la Guía Orientadora de Trámites del Estado Provincial	Se ha presentado la herramienta desarrollada al Ministro Secretario General de la Gobernación contando con su aprobación y visto bueno.	Sistema de Registración y Consulta de la Guía Orientadora de Trámites
e- Elaboración Preliminar	Cumplido	
f- Consideración y análisis con los referentes de las dependencias intervinientes	Cumplido	
g- Incorporación de posibles correcciones	Cumplido	
h- Elaboración definitiva	La herramienta diseñada prevé la alternativa de impresión de la Guía tanto en forma completa como por Ministerios.	

7- PLAN DE TAREAS ORIGINAL	MODIFICACIONES / OBSERVACIONES	PRODUCTO
7.9 Propuesta de implementación	Tarea cumplimentada en todos sus puntos sin modificación	Decreto Acuerdo del Poder Ejecutivo Provincial a suscribir por los Ministros
Análisis de alternativas (Programa de Información al Ciudadano, Páginas Web, Centros de Atención e Información al Ciudadano, etc.)		
c- Análisis de mecanismos de actualización constante		
c- Presentación de alternativas		

Nota: La implementación y capacitación se realizará en forma personalizada en cada uno de los Ministerios

METODOLOGIA

En este punto se ha mantenido lo planteado originalmente:

- Relevamiento para la identificación de los trámites que formarán parte de la Guía, para ello se solicitará la participación de referentes de las distintas dependencias los que deberán definir e informar respecto a la nómina a incorporar
- Recopilación, clasificación y archivo de antecedentes (documentación, requisitos, formularios existentes, etc)

- Entrevistas con los referentes de áreas de atención para confrontar la información.
- Encuestas de opinión al público sobre las necesidades de información y trámites que realiza ante las distintas dependencias
- Diseño del formato a proponer
- Formulación de estrategias para la implementación la Guía
- Capacitación al personal de atención al público con relación al nuevo material

CAPITULO IV

ANEXOS

TEXTO DECRETO ACUERDO

PRESENTACION A MINISTERIOS

CAPITULO IV

Decreto Acuerdo del Poder Ejecutivo Provincial

Presentación de la Guía a los Ministerios

Se adjunta el material enunciado.

TEXTO DECRETO ACUERDO



DECRETO N°

Visto los Decretos Acuerdo No. 167/96 y 462/96, y

CONSIDERANDO:

Que dentro del proceso encarado para la Reforma y Modernización de la Administración Pública se pretende: eficiencia, transparencia y calidad de los servicios y actividades indelegables del Estado con un claro espíritu de servicio a los ciudadanos.

Que la diversidad y variedad de tramitaciones que se realizan ante la administración pública ha resultado en un sistema complejo, que afecta tanto a los interesados directos en su realización como al Estado en su gestión y

Que es menester instituir un nuevo paradigma cultural de funcionamiento del sector público como parte del proceso de reforma y modernización del Estado basados en el aprovechamiento de las tecnologías informáticas para brindar más y mejores servicios a la ciudadanía.

Que es imperativo dar inicio al proceso de transparencia en la gestión de los trámites lo que resultará beneficioso tanto para los usuarios de la información como para la Administración en su conjunto propiciando la eficiente utilización de los recursos del Estado al concentrar la mayor parte del tiempo en lo inherente a las tramitaciones específicas y no en la atención de consultas.



Que es preciso enriquecer los servicios que presta el Estado, ofreciendo al ciudadano la posibilidad de contar con un elemento de consulta que le permita minimizar los pasos para la realización de los trámites y favorecer así la disminución de sus costos de gestión

Que es imprescindible estandarizar el esquema de información sobre tramitaciones atendiendo las normas legales promovidas desde el Comité de Información Pública. y garantizar la continuidad y oportunidad de su actualización conforme lo establece el Decreto Acuerdo N° 462/96

Que la dinámica planteada por los distintos organismos y la diversidad y disparidad de tramitaciones, hizo imprescindible promover la implementación de una herramienta flexible a los cambios que garantice en el tiempo la vigencia del servicio de información al ciudadano.

Que en este sentido debe procederse a la institucionalización de la **Guía Orientadora de Trámites del Estado Provincial**

Por ello,

EL

GOBERNADOR DE LA PROVINCIA

EN ACUERDO DE MINISTROS DECRETA:



Artículo 1° : Institúyase en el ámbito del Poder Ejecutivo de la Provincia de Mendoza la Guía Orientadora de Trámites del Estado Provincial.

Artículo 2° Definanse como objetivos de esta herramienta:

a) Informar y orientar a los ciudadanos respecto de los lugares, horarios de atención y requisitos para la realización de trámites; constituyéndose así en un elemento de consulta que permitirá al interesado ahorrar tiempo y medios al informarlo sobre las formalidades y elementos requeridos para cumplimentar los mismos.

b) Hacer transparente el sistema de trámites y servicios generando objetos de referencia válidos en forma idéntica para todas las partes implicadas, facilitando así también la eficiente utilización de los recursos del Estado al concentrar la mayor parte del tiempo en lo inherente a las tramitaciones específicas y no en la atención de consultas.

c) Generar un insumo de consulta de la información a la cual se podrá acceder vía Internet, Guía Impresa, Centros de Información y por otros medios que oportunamente pudieran instrumentarse.

d) Establecer en manos del público usuario una herramienta útil para realizar un Control de la Gestión Pública a través de los tiempos de tramitación y el uso del correo electrónico en forma directa con el responsable de cada tramitación y/o con los responsables de cada lugar de atención.

Artículo 3° : Ambito de Aplicación: El Ministerio Secretaría General de la Gobernación, a través del Comité de Reforma y Modernización del Estado



implementará, en la órbita de la Administración Central, un soporte informático bajo la responsabilidad de las Direcciones de Administración de los distintos Ministerios

Artículo 4° : Es responsabilidad de cada Ministerio:

a) Designar por norma legal ante el Comité de Reforma y Modernización del Estado a un Usuario Administrativo que tendrá las responsabilidades y tareas descriptas en el Anexo que forma parte integrante del presente Decreto Acuerdo

b) Identificar la Oficina donde se realizará la implementación del sistema y la administración de los datos de carga

c) Proveer e identificar el equipamiento informático a utilizar y su localización física el que deberá presentar conectividad vía protocolo TCP/IP con el servidor principal del Centro de Cómputos de Gobernación.

Artículo 5° : Es responsabilidad del Ministerio Secretaría General de la Gobernación a través del Comité de Reforma y Modernización del Estado la capacitación en el uso de esta herramienta a quienes las autoridades designen como usuarios y responsables de este Sistema, como así también la coordinación de la implementación, el monitoreo de los procesos de actualización y el mantenimiento de la herramienta desarrollada.

Artículo 6° : Los Directores de Administración de la Administración Central y los funcionarios con atribuciones equivalentes de otros organismos y/o entidades serán directamente responsables de la integridad, veracidad, oportunidad y vigencia de la información publicada.

Artículo 7° : El Ministerio Secretaría General de la Gobernación podrá firmar convenios de adhesión a este Programa con Municipios, Entes



Descentralizados, Poderes Legislativo y Judicial que pudieran implementar este Sistema e incorporar información a la Guía.

Artículo 8° : Conforme el Decreto Acuerdo N° 462/96, art. 10 inc. i) el COMIP supervisará desde el punto de vista técnico el desarrollo de la herramienta a utilizar y coordinará los aspectos vinculados con la instalación del software provisto por el Comité de Reforma y Modernización del Estado a través de los referentes informáticos designados ante el COMIP por cada Ministerio.

Artículo 9° :Comuníquese, publíquese, dése al Registro Oficial y archívese.



ANEXO I

Detallamos a continuación las actividades y responsabilidades previstas para la persona que se designe como *Usuario Administrativo* quien será el encargado de:

- a) Identificar aquellos trámites que convocan al público en general ante los distintos organismos bajo su jurisdicción
- b) Recolectar la información relacionada con las tramitaciones que el público en general debe gestionar ante las dependencias que se encuentran bajo su órbita. Siendo los datos necesarios los siguientes:
 - Requisitos , documentación a presentar
 - Domicilios y horarios de atención para la iniciación y/o tramitación
 - Teléfonos
 - Direcciones de correo electrónico
 - Oficinas que participan en la concreción (seguimiento y finalización)
 - Costos en los que debe incurrir el ciudadano (en caso de trámites Arancelados)
 - Plazos estimados para la concreción
 - Responsables de la tramitación
 - Información aclaratoria.
 - Norma/s legal/es que respalda/n la tramitación
 - Formularios vinculados a los trámites
- c) Cargar la información al sistema



- d) Verificar periódicamente la vigencia de los datos ingresados al sistema y, de ser necesario recabar la información que justifique la actualización de la información.
- e) Garantizar la veracidad de los datos ingresados al sistema

Con relación a los aspectos técnicos se considerará como responsables a los *Referentes Informáticos ante el COMIP* cuyas responsabilidades serán:

- a) Instalar el software provisto por la Secretaría General de la Gobernación en las Oficinas destinadas a la carga
- b) Asistir al usuario administrativo en la carga de datos
- c) Verificar periódicamente la consistencia de la base de datos
- d) Mantener el vínculo a nivel técnico y de información con los administradores del Sistema en el Ministerio Secretaría General de la Gobernación

Administradores del Sistema

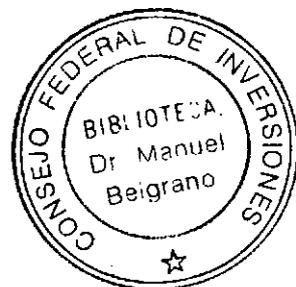
El Ministerio Secretaría General de la Gobernación a través del Comité de Reforma y Modernización del Estado es el responsable de:

- a) la generación del software aplicativo y la implementación del Sistema en el servidor principal dependiente de la Gobernación – Centro de Cómputos – que se ubica en Casa de Gobierno – 4to. Piso – Cuerpo Central – Tel. 449-2020



- b) la coordinación y asistencia a las distintas oficinas usuarias del Sistema tanto en la implementación como en el mantenimiento.

PRESENTACION A MINISTERIOS



VISION

- ✓ La dinámica planteada por los distintos organismos relevados y la diversidad y disparidad de tramitaciones, generó la inquietud de promover la implementación de una herramienta flexible a los cambios.
- ✓ La posibilidad de aprovechamiento de tecnologías informáticas que facilitan, la generación, el acceso y la ampliación del espectro de los destinatarios finales de la información
- ✓ Generar una herramienta de consulta a utilizar por los Centros de Atención al Público dotándolos de información confiable y veraz
- ✓ Contribuir con el establecimiento de un nuevo paradigma cultural relacionado al funcionamiento del sector público, apoyando crecientemente las tareas de reforma y modernización de la Administración del Estado en el aprovechamiento las tecnologías informáticas para brindar más y mejores servicios a la ciudadanía.

OBJETIVOS

- ✓ Informar y orientar a los ciudadanos respecto a lugares, horarios de atención y requisitos para la realización de trámites.
- ✓ Estandarizar el sistema de información de trámites y servicios en toda la Administración Pública
- ✓ Generar un insumo de consulta que permita la desconcentración de la información.

VENTAJAS DEL PROGRAMA

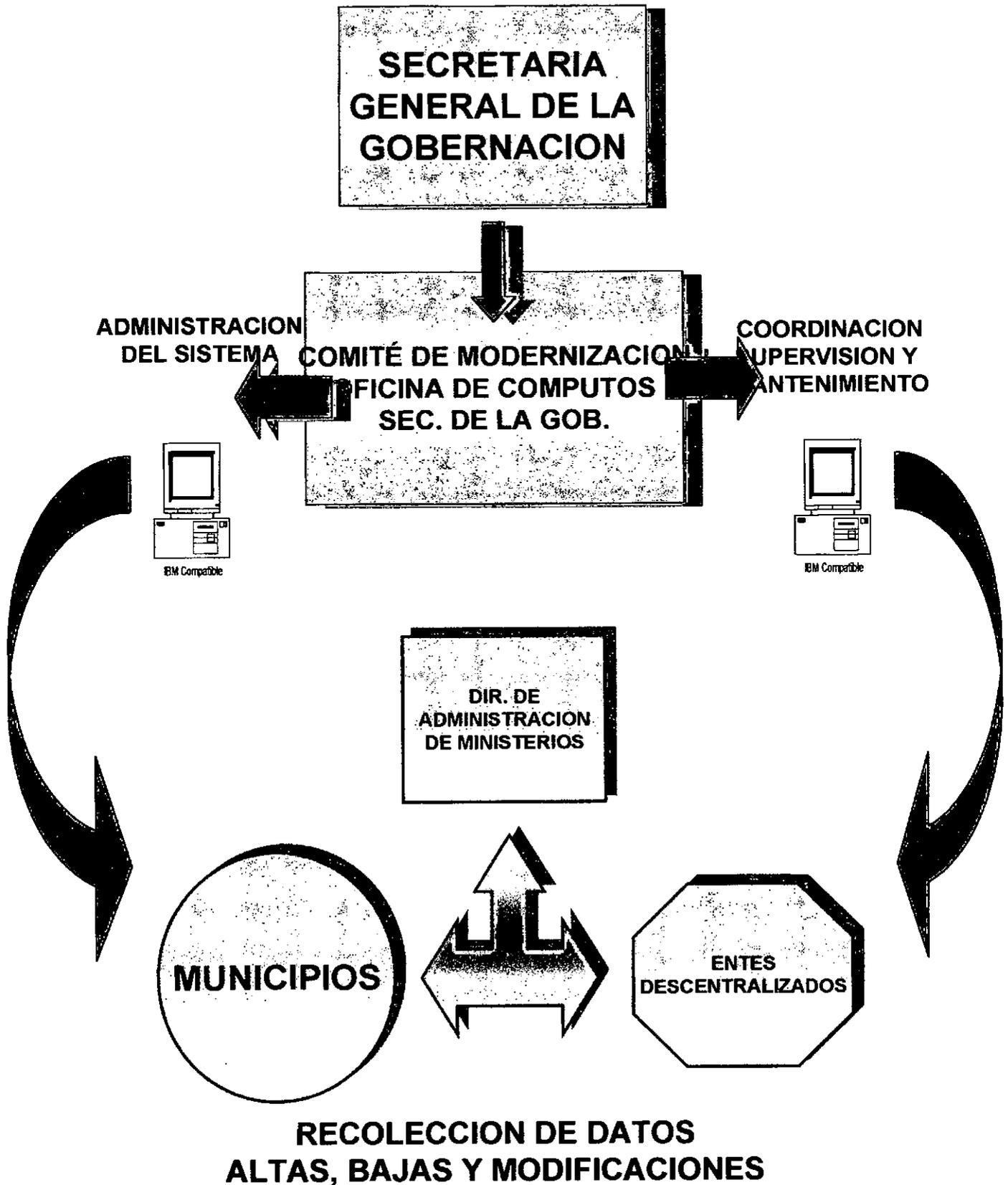
**FACILITA EL ACCESO
A LA
INFORMACIÓN**

**MINIMIZA LOS PASOS
EN EL DESARROLLO
DEL TRÁMITE**

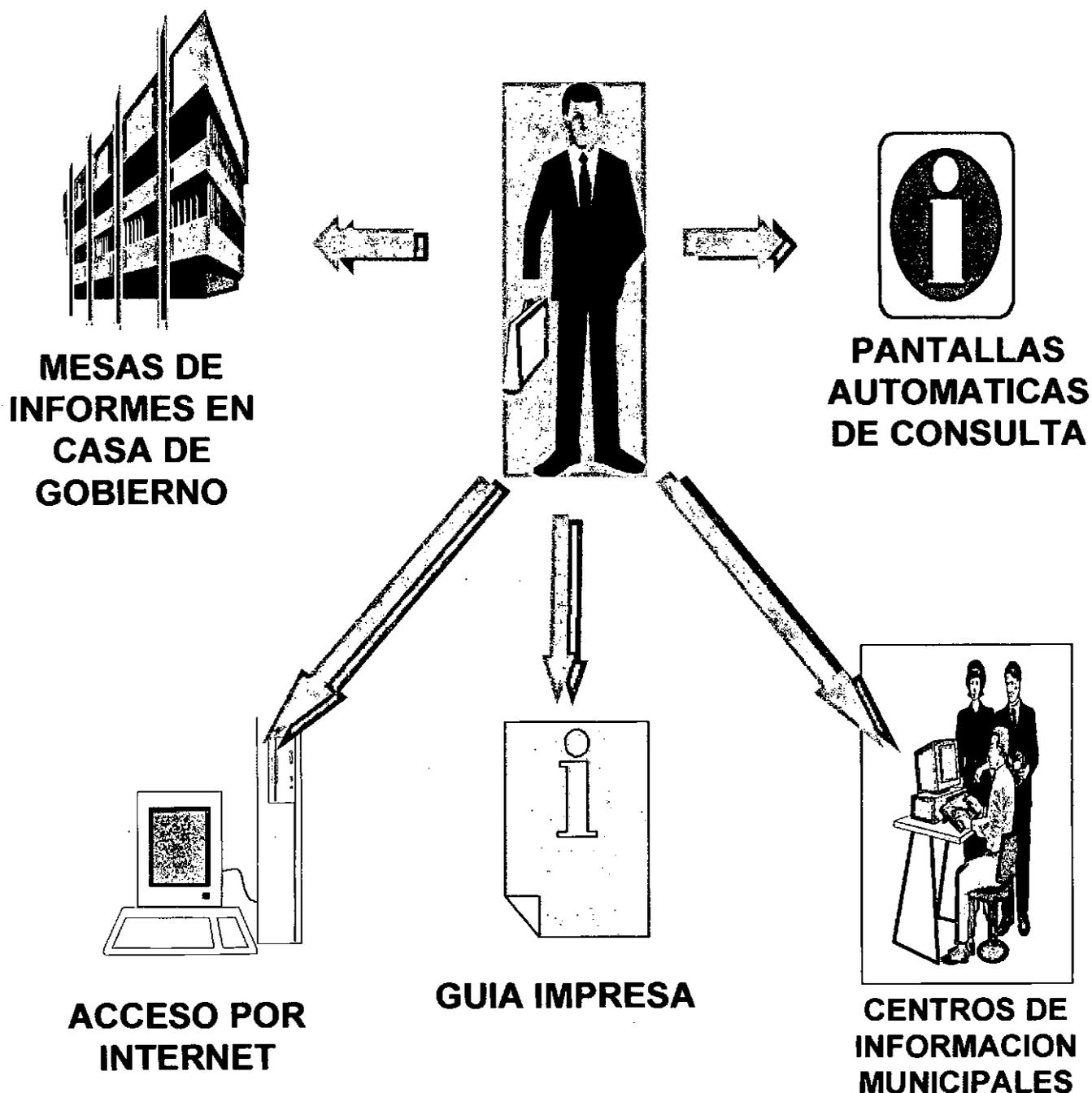
**DISMINUYE EL
COSTO EN LA GESTION
DEL TRÁMITE**



IMPLEMENTACION DEL PROGRAMA

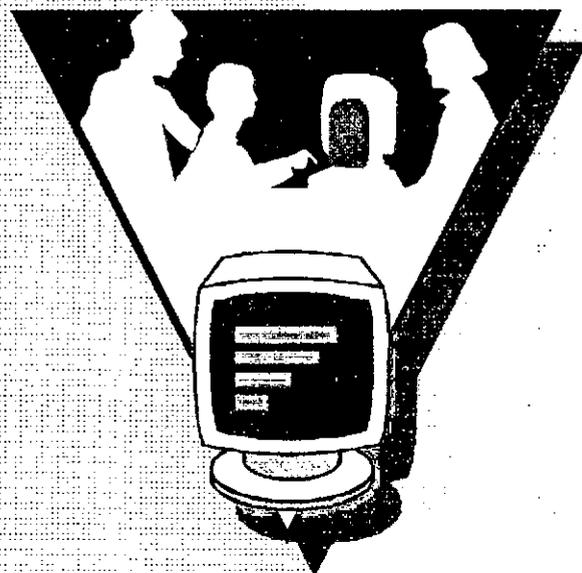


CONSULTA A LA INFORMACION



GOBIERNO DE MENDOZA

Ministerio Secretaría General de la Gobernación



***GUIA ORIENTADORA DE
TRAMITES DEL ESTADO
PROVINCIAL***

TOMO II

**MANUALES DE USUARIO DEL SISTEMA DE
REGISTRACION DE TRAMITACIONES**

**Consultor: CPN Laila Stuchi
Mendoza, Abril 2001**

Manual de Instalación y Operación

Manual de Instalación y Operación	1
Introducción	2
1. Instalación del los Componentes Auxiliares	4
Instalación de los Drivers para el Acceso a la Base de Datos.....	4
Instalación del Driver de PostgreSQL.....	4
2. Instalación del Aplicativo para la Carga de Datos	11
3. Aplicativo para la Carga de Datos	12
Introducción de la clave de acceso	12
Carga de Domicilios Válidos	14
Botones de Navegación y Teclas de Función.....	15
Oficinas de Atención	19
Observaciones.....	20
Formularios	22
Normas Legales Relacionadas.....	23
Requisitos para Cumplimentar el Trámite	24
Anexo I. Formato de los Datos.....	25

Introducción

Con el objeto de brindar mayor transparencia, eficiencia y calidad en los servicios, ponemos a disposición de todos los Ministerios esta herramienta concebida para facilitar la realización de los *trámites* que realiza el *público en general* ante las distintas dependencias del Gobierno de la Provincia.

El desarrollo efectuado contempla la posibilidad de registración y consulta de todos los datos relacionados con tramitaciones tales como: *lugares, requisitos, horarios de atención, formularios y responsables asociados a cada tramitación.*

La aplicación funciona sobre Internet y se accede vía el protocolo TCP/IP-HTTPD desde cualquier computadora conectada a la red.

Esta herramienta consta de dos módulos de utilización:

Módulo de Carga de Datos

Destinado a la *gestión interna* para la *registración* de los datos relacionados con las tramitaciones propias de cada Ministerio.

Se ha desarrollado bajo el entorno Windows. A través de él se accede a una base de datos tipo Postgres en uno de los servidores del Centro de Cómputos de la Gobernación.

Este módulo será instalado en cada una de las oficinas destinadas a la carga de datos, las cuales deberán tener conectividad con la base de datos situada en el servidor antesmencionado que se identifica con el número ip 192.168.24.133.

Se utiliza una conexión ODBC (Open DataBase Connectivity), para acceder a la base de datos en Postgres. Para ello cada cliente Windows debe instalar un *driver* de conexión y configurarlo siguiendo las políticas de conexión del servidor.

Módulo de Consulta

Destinado a la *visualización de la información*, mediante el acceso a la consulta de la página web del Gobierno de la Provincia.

Este módulo está conformado por un conjunto de páginas html y programas CGI en lenguaje php, que tendrán por finalidad interactuar con el servidor de datos de la Gobernación (base de datos postgres) y con el Webserver (apache) sobre Linux.

Base de Datos (PostgreSql)

Se ha realizado el análisis de distintas alternativas para la implementación del servidor de base de datos, seleccionando por sus características técnicas y de seguridad la *base de datos PostgreSQL*, junto con el Servidor Web Apache de Linux.

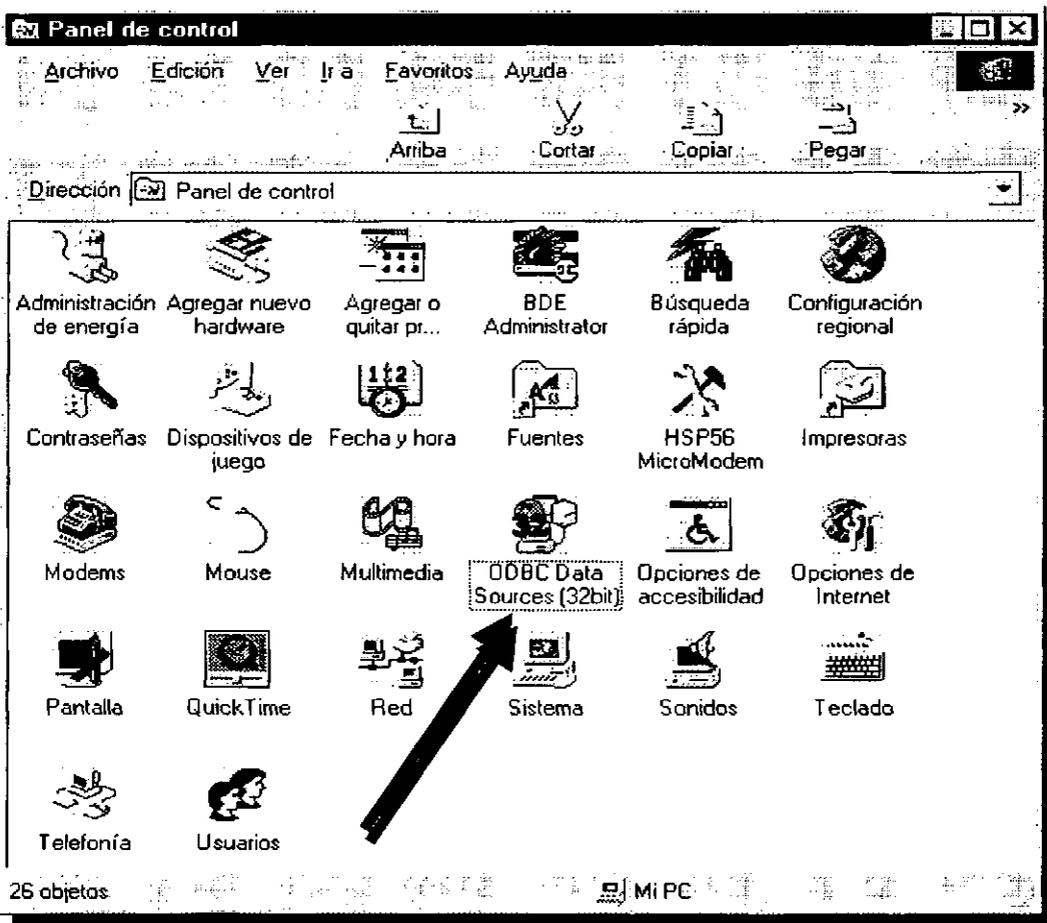
Esta base se ha desarrollado mediante el diseño de distintos archivos previamente normalizados, atendiendo y respetando reglas de integridad referencial y consistencia de datos.

1. Instalación del los Componentes Auxiliares

Instalación de los Drivers para el Acceso a la Base de Datos

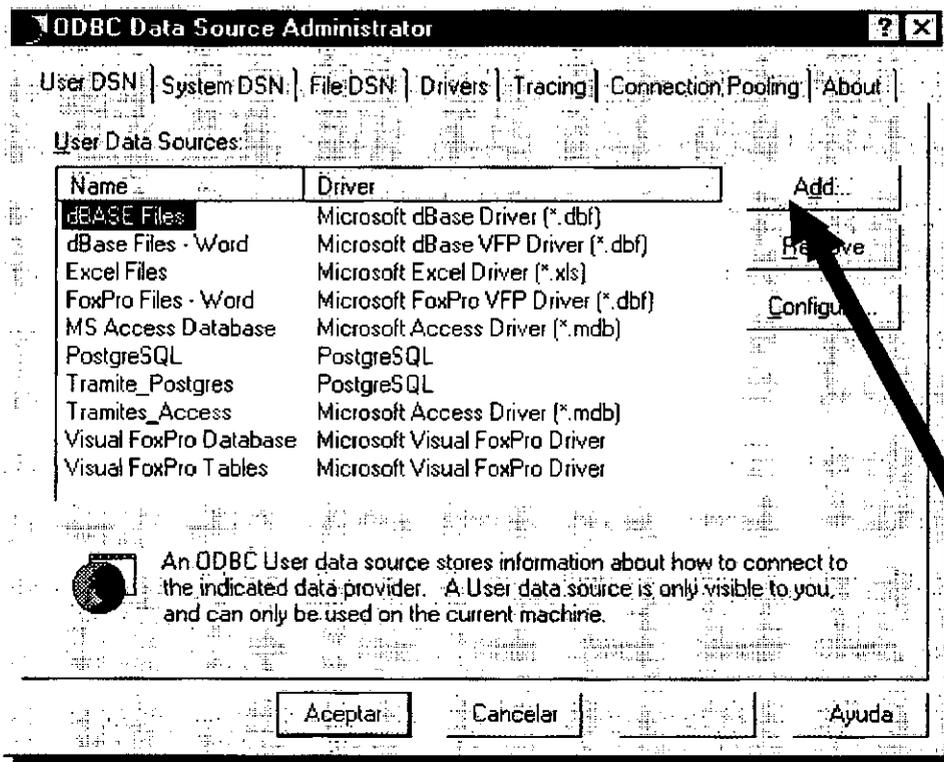
Instalación del Driver de PostgreSQL

El driver es el programa que nos permite crear la conexión desde nuestra computadora hacia la base de datos. Para comenzar la instalación del driver, desde el menú principal de Windows seleccione **Inicio>Configuración>Panel de Control**. Una vez realizada esta acción, visualizará la siguiente pantalla.



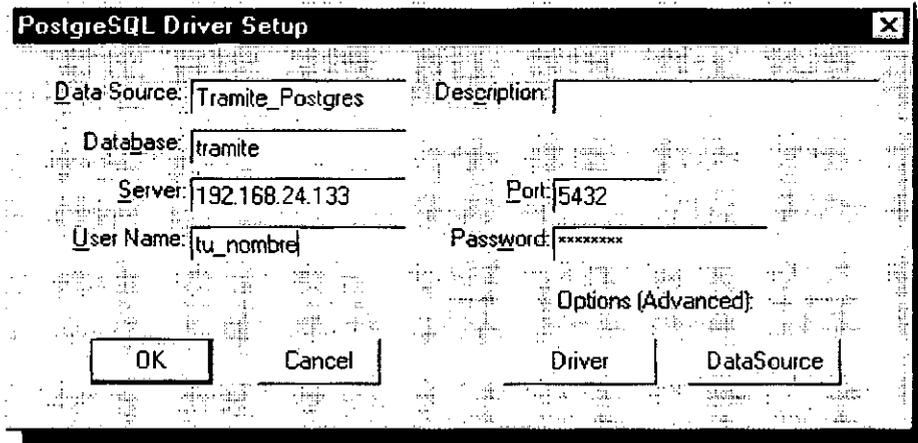
Como segundo paso seleccione el icono **ODBC Data Sources (32bit)**. Este programa nos permite instalar componentes para realizar conexiones con diferentes bases de datos locales o remotas desde nuestra Pc local. A continuación debemos configurar nuestro driver para acceder a la computadora que contendrá la base de datos de trámites. (192.168.24.133: Host en Gobernación).

Configuración de los Datos del Driver ODBC



Seleccione de la ficha [User DSN] el botón [ADD] (para crear una conexión nueva). Una vez realizada esta acción se desplegará una nueva ficha para introducir la información sobre la conexión que estamos realizando.

Datos de la Conexión



Campo Data Source

Este campo deberá ser completado como lo indica la figura, con el siguiente nombre:

Tramite_Postgres

Este es el nombre con el que nuestra computadora, y en particular, el aplicativo de carga de datos reconocerá la conexión con la base de datos remota.

Campo Database

Este campo deberá ser completado como lo indica la figura, con el siguiente nombre:

Tramite

Este nombre indica el nombre con el que la base de datos remota (PostgreSql) reconoce a sus datos.

Campo Server

Este campo contiene la dirección IP del servidor que contiene la base de datos, en este caso la **192.168.24.133**, perteneciente al servidor de base de datos de Gobernación.

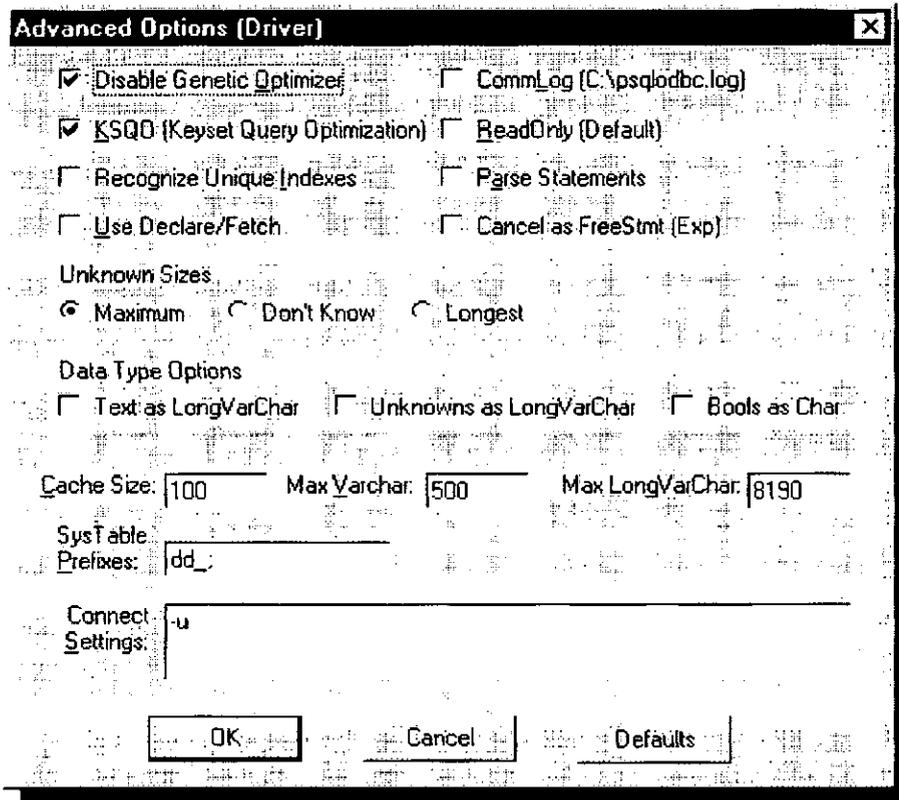
Campo User Name y Password

Estos campos contendrán su nombre de usuario frente a la base de datos y su correspondiente clave de identificación.

Campo Port

El dato de este campo será provisto por el administrador de la base de datos, y se refiere al puerto de comunicaciones por el cual se realizará la comunicación entre el cliente y el servidor. (Generalmente para la base de datos PostgreSQL de Linux se utiliza el puerto 5432).

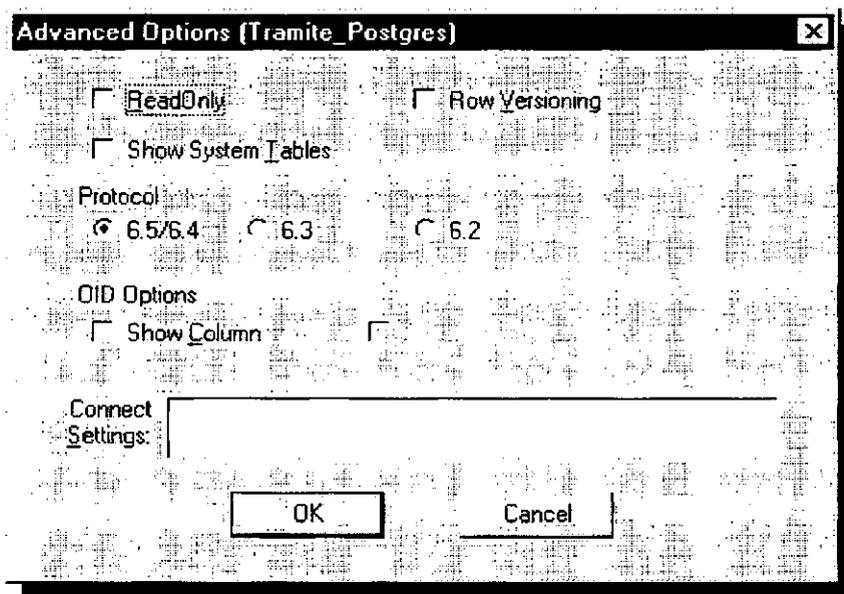
Ficha “Driver”



Estos son los valores por defecto que utiliza el driver. Se debe tener especial atención en el campo de verificación **ReadOnly (default)**, el cual debe estar desactivado para permitir la grabación sobre la base de datos.

Otro campo a tener en cuenta es **MaxLongVarChar: 8190**. Este dato permite grabar campos de texto de hasta 8190 caracteres.

Ficha “DataSource”



Tenga la precaución de no marcar el campo **ReadOnly** como activo, puesto que esto no permitirá actualizar la base de datos

2. Instalación del Aplicativo para la Carga de Datos

Acceso al Programa de Instalación

www.gobernac.mendoza.gov.ar/tramite/admin

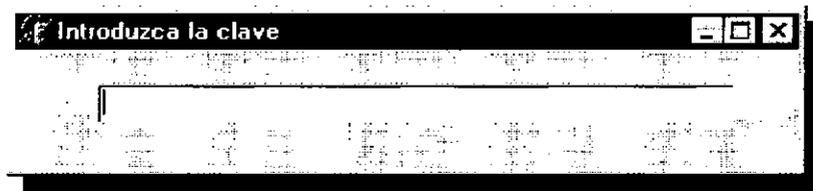
En esta dirección podrá encontrar un archivo compactado que contiene los diskettes de instalación del sistema de carga.

Una vez descargado a su disco rígido, ejecute el programa **setup.exe** ubicado en la copia del diskette **disk1**. Un asistente de instalación le ayudará a finalizar la misma.

3. Aplicativo para la Carga de Datos

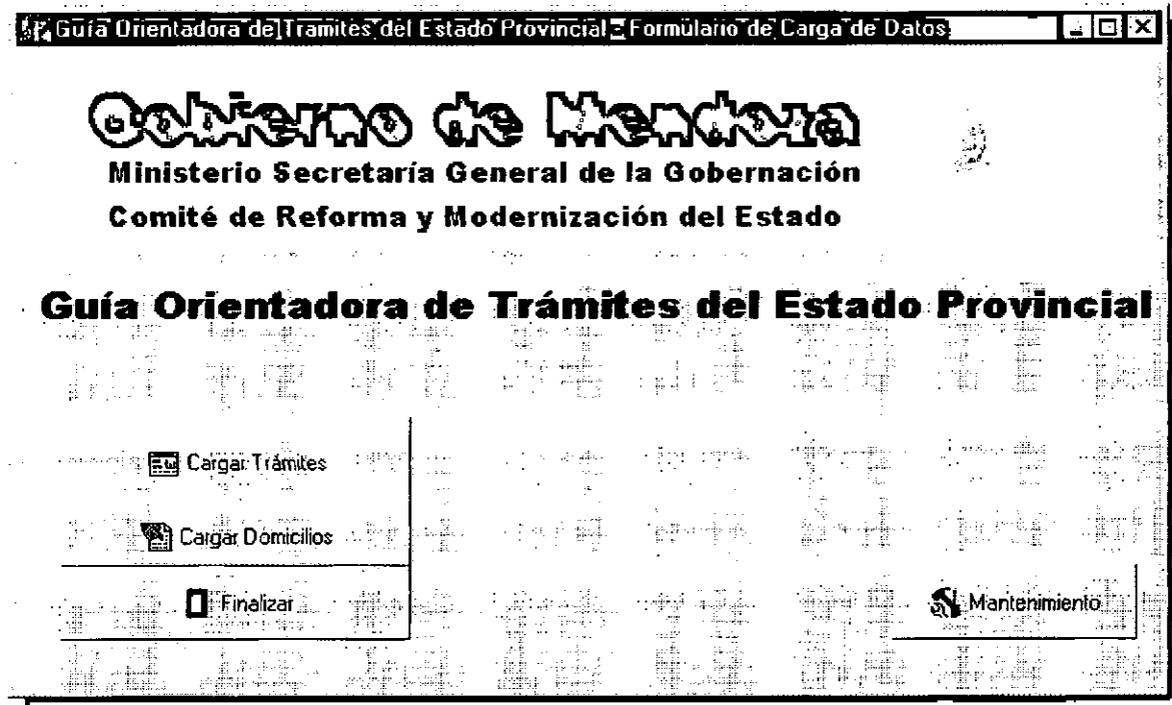
Introducción de la clave de acceso

A cada Ministerio se le proporcionará una clave de acceso al sistema de carga, la cual le permitirá comenzar el ingreso de los datos referentes a cada oficina o dependencia bajo su jurisdicción..



Esta es la ventana principal del aplicativo de carga.

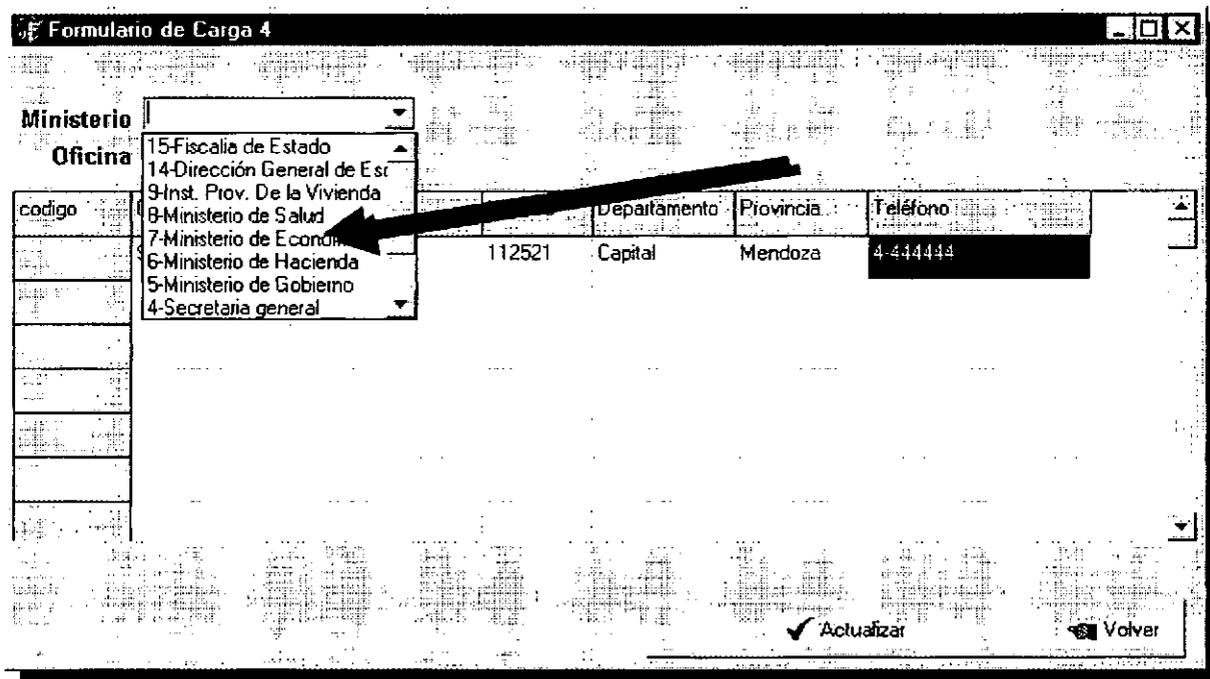
El *primer paso* previo a la carga de trámites, consiste en el ingreso de los *domicilios válidos de las oficinas de atención*.



Carga de Domicilios Válidos

Un *domicilio* válido es el que se desea informar como *Lugar/Oficina de Atención* para la realización de un trámite. Previo a la carga de requisitos e información relacionada con éste deben cargarse los domicilios de cada una de las oficinas de atención.

Como lo muestra la siguiente figura, seleccione el nombre de ministerio, y luego la oficina a la que Ud. desea asignar domicilios. Como último paso, complete los datos por columna (calle, número, departamento, provincia, teléfono). Diferentes filas indican diferentes domicilios para la misma oficina.



Botones de Navegación y Teclas de Función

1. Utilice los botones <<Previo y Próximo>> para moverse por las distintas fichas de dato.



2. Utilice las flechas en color rojo para seleccionar distintos trámites ya cargados.



3. Cuando desee introducir un trámite nuevo seleccione primero la oficina, y luego presione el botón **nuevo**.



4. Cuando haya cargado la totalidad de los datos presione el botón **confirmar**.

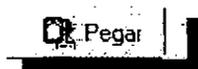


5. Cuando desee modificar algún trámite ya cargado, sitúese sobre el mismo por intermedio de las flechas rojas, realiza la modificación y luego presione el botón **confirmar**.

6. Cuando desee borrar algún trámite ya cargado en el sistema, sitúese sobre el mismo utilizando las flechas de navegación. Una vez que visualizado el trámite a dar de baja presione el botón **borrar**.



7. Cuando desee pegar texto ubicado en el *clipboard* presione el botón **Pegar**.



8. Cuando desee borrar una línea en una grilla (por ejemplo: costos, formularios, etc) presione **F8**.

9. Datos Principales del Trámite

1. Ministerio.

Este campo se presentará bloqueado y le permitirá ingresar solo el nombre del ministerio al cual Ud. pertenece. Para poder tener acceso a otros ministerios deberá obtener una copia extra de instalación.

2. Oficina.

El campo de datos **oficina** será utilizado para especificar el dominio del trámite. Es necesario realizar una selección apropiada sobre este campo para continuar con la carga de datos.

3. Responsable.

Este campo es obligatorio y contiene el nombre del responsable de la oficina donde se realiza el trámite.

4. Email

Contiene la dirección de correo electrónico del responsable (u oficina).

5. Tramite.

Campo obligatorio. Procure ser preciso en el llenado de este campo, el cual contiene el nombre del trámite. Este dato permitirá acceder directamente al trámite por intermedio de una consulta.

6. Descripción.

Campo obligatorio. Proporcione una descripción breve, clara y precisa del trámite.

7. Costos

Esta grilla de datos contendrá los costos que el cliente debe cubrir para cumplimentar su trámite. En la primer columna coloque un detalle sobre el gasto que debe realizar el cliente, y en la segunda el costo en pesos. Utilice otras filas para describir distintos costos.

Oficinas de Atención

Formulario de Carga 4

Trámites | Domicilios | Tiempo / Observaciones | Formularios | Mercado Legal | Requisitos

Domicilio Posibles Seleccione con el mouse uno o más domicilios en los que se puede realizar este trámite

Cod Trámite	Domicilio N°	Oficina	Responsable	Email	Día	Hora

Oficinas Habilitadas

Trámite: Cantidad de Trámites

« Previo Próximo » Volver

Seleccione en la grilla superior con un *click* simple del *mouse* uno de los domicilios previamente cargados. A continuación complete en la grilla inferior los datos restantes (responsable del domicilio, email de la oficina, día y hora de atención).

Observaciones

Formulario de Carga 4

Trámites | Domicilios | **Tiempo / Observaciones** | Formularios | Marco Legal | Requisitos

Tiempo Estimado de Gestión / Observaciones

Pegar

Tiempo Estimado de Gestión: 2 días

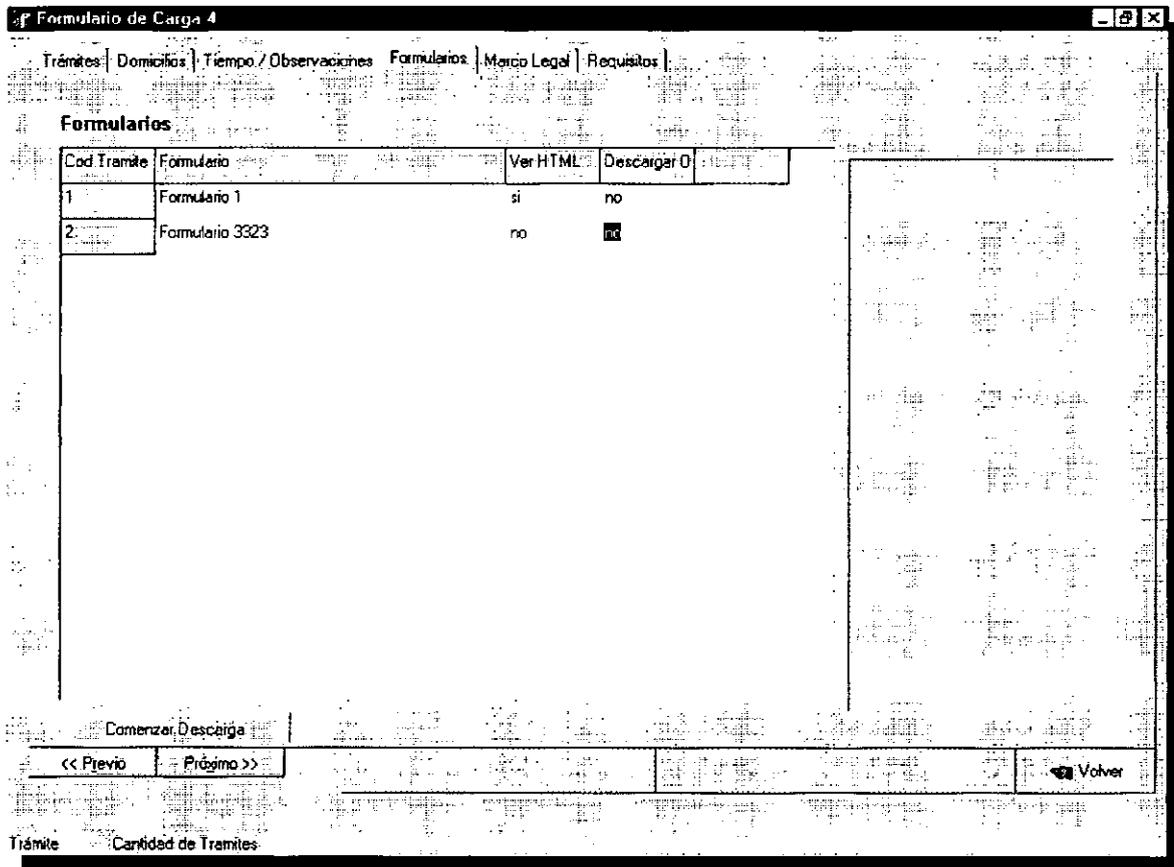
Observaciones

<< Previo | Próximo >> | Volver

Trámite Cantidad de Trámites

En la pantalla de observaciones se encontrará un campo de ingreso de texto puro. Procure respetar el formato estándar para el llenado de este campo (vea Anexo I). Este campo será visualizado en Internet tal cual es llenado.

Formularios



Coloque en la primer columna el nombre/descripción del formulario, por el cual es reconocido comunmente. A continuación (en la segunda columna) coloque si si el formulario será visualizado mediante una página Web; de la misma forma coloque si en la tercer columna, si desea que el formulario sea copiado desde el Webserver hacia el disco del cliente.

Normas Legales Relacionadas

Formulario de Carga 4

Trámites | Domicilios | Tiempo / Observaciones | Formularios | Marco Legal | Requisitos

Marco Legal

Cod Trámite	Cod Norma	Número	Descripción de la Norma
	Ley	20302	Ley 20302
2	Decreto	2344	
3	Resolución	29893	
4	Ley	9823	
5	Ley	890290	

Introduzca en la grilla aquellas normas legales (LEYES, RESOLUCIONES, DECRETOS) que hacen referencia o tiene relación directa con el presente trámite

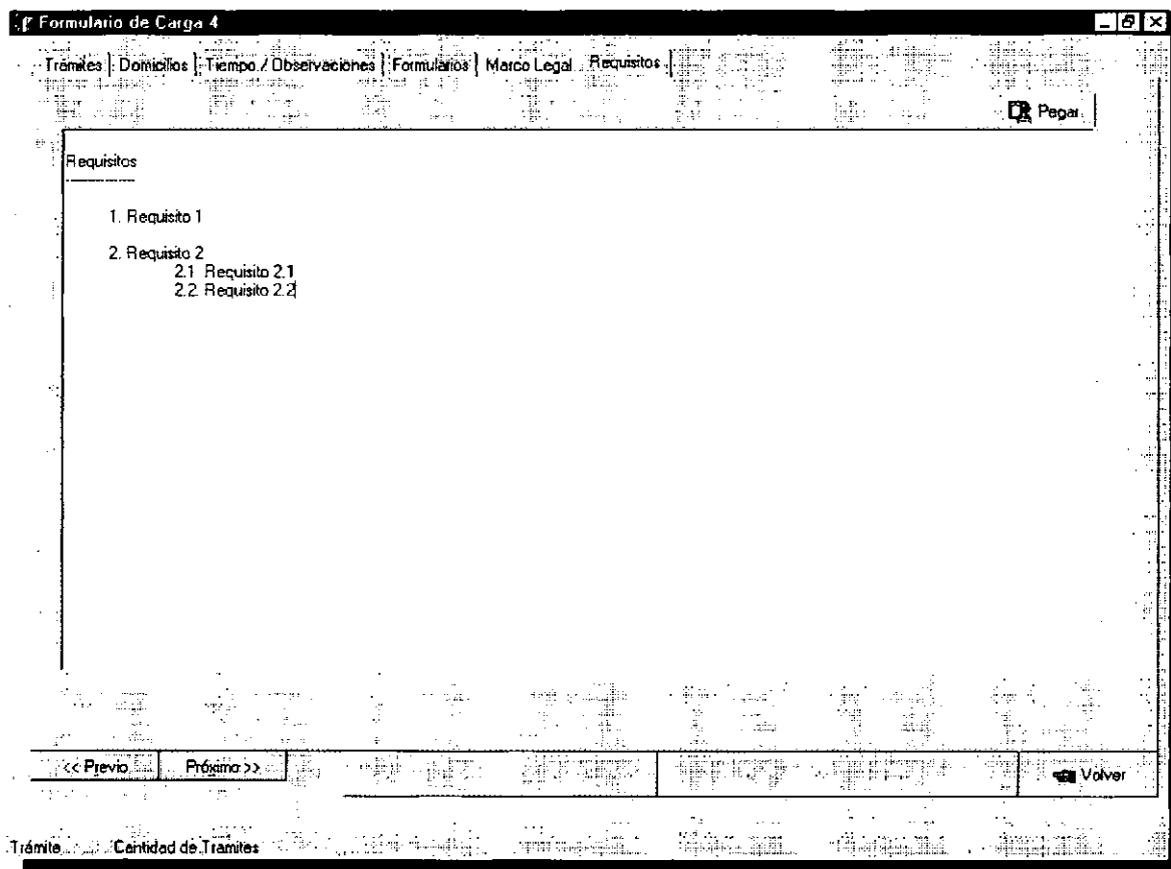
<< Previo | Próximo >>

Volver

Trámite | Cantidad de Trámites

En la primer columna introduzca la letra **D** para seleccionar **Decreto**; **L** para seleccionar **Ley**, y **R** para seleccionar **Resolución**.

Requisitos para Cumplimentar el Trámite



Este es un campo de texto puro que le permitirá especificar los requisitos necesarios para cumplimentar el trámite.

Anexo I. Formato de los Datos

Campo Observaciones

Duración Prevista: 11 días

Se recomienda realizar este trámite en horas de la mañana, puesto que la concurrencia de público en este horario es mínima.

Para mayores detalles consultenos telefónicamente al 449-nnnn.

Como primer dato, intente estimar la duración promedio del trámite.

Campo Requisitos

Enumere los distintos requisitos con viñetas numéricas como lo muestra la siguiente tabla

<p>1. Requisito 1</p> <p>1.1 Requisito 1.1</p> <p>-----TEXTO-----</p> <p>-----TEXTO-----</p> <p>1.2 Requisito 1.2</p> <p>2. Requisito 2</p> <p>2.1 Requisito 2.1</p> <p>2.1 Requisito 2.2</p> <p>2.2 Requisito 2.3</p> <p>3. Requisito 3</p>
--

Para utilizar viñetas de niveles múltiples, utilice indentado para resaltar los distintos niveles.