

OYA.1

43040

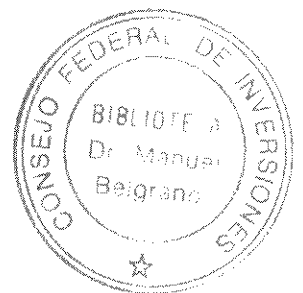
# SUBDIRECCION GENERAL DE TRÁMITES



## INFORME FINAL

15/12/2002

CPN L. STUCHI



**GUIA ORIENTADORA DE TRAMITES**  
**Informe Final - Diciembre 2002**



Mendoza, 9 de Diciembre de 2002

**CONSEJO FEDERAL DE INVERSIÓN**  
**SECRETARIA GENERAL**  
**ING. JUAN JOSE CIÁCERA**

Me dirijo a Ud. a efectos de presentar el *Informe Final* correspondiente a las tareas ejecutadas en el marco del Proyecto **"GUÍA ORIENTADORA DE TRÁMITES: REALIZACIÓN DE TRÁMITES VÍA INTERNET"**, adjuntándose también el soporte magnético correspondiente.

Detalle de Tareas

1. **Implementar una campaña de difusión** de los objetivos del programa:
  - Evaluar y proponer distintas alternativas de difusión
  - Implementar una campaña de difusión de la Guía Orientadora de Trámites con el objeto de comunicar a estos organismos el nuevo emprendimiento del programa.
  - Realizar reuniones con nuevos organismos con el objeto de incorporarlos a la red de información de la Guía.
  
2. **Implementar las tareas de mantenimiento y actualización** de las bases de la actual Guía Orientadora de Trámites según los nuevos requerimientos que surjan y las necesidades tanto de los organismos adheridos como del público usuario en general.
  - Mantenimiento de formularios, claves, legislación y novedades
  - Generar modificaciones en el software que permita incorporación de nuevos vínculos e información dinámica.

# **GUIA ORIENTADORA DE TRAMITES**

## **Informe Final - Diciembre 2002**



- Mantenimiento y auditoría de la información cargada.
- Mantenimiento de parámetros (tablas estáticas y tablas dinámicas)
- Asistencia y capacitación a usuarios de carga.
- Control de usuarios (permisos de acceso, de escritura, de consulta).
- Normalización de los documentos que se incorporan para asegurar su compatibilidad con el sistema.
- Migrar los formularios a utilizar en formato PDF y conversión de formularios a páginas web (HTML)
- Gestión de quejas, sugerencias, opiniones, reclamos y consultas que ingresan a través del Sistema.
- Supervisión y mantenimiento general de los Centros de Informes distribuidos a nivel provincial.

**3. Identificar en el universo de trámites cargados en la “Guía Orientadora de Trámites del Estado Provincial” aquellos que por sus características de similitud en la finalidad o en el procedimiento son factibles de ser estandarizados y procesados vía Internet.**

- Analizar los trámites registrados en la Guía.
- Evaluar los trámites de acuerdo a sus características de gestión, requisitos, objetivos etc.
- Promover la incorporación de información en aquellos organismos que se estime gestionan procedimientos similares.



- 4. Analizar y determinar la viabilidad de estandarización de trámites de similar gestión y su posible realización a través de Internet.**
- Estudiar la presentación de los grupos de trámites seleccionados en el punto anterior en cuanto a: requisitos, horarios, lugares de presentación, formularios utilizados, costos de tramitación.
  - Todo este análisis se realizará en conjunto con representantes de los organismos titulares de los trámites analizados y con agrupaciones interactuantes con estos organismos (consejos de profesionales, organismos nacionales y provinciales, etc.).
  - Se determinarán los grados de viabilidad por grupos y modalidad de posible implementación
  - Presentación de la propuesta ante las autoridades representantes de los organismos titulares de los trámites analizados
- 5. Analizar y diagnosticar aspectos relacionados con el marco legal :**
- La normativa vigente para los trámites seleccionados
  - Respaldo para realizar las tramitaciones vía internet
  - Identificar y recopilar la normativa legal regulatoria de los grupos de trámites seleccionados (normas provinciales, nacionales, municipales).
  - Efectuar el análisis comparativo del contenido de las normativas de los distintos organismos involucrados.



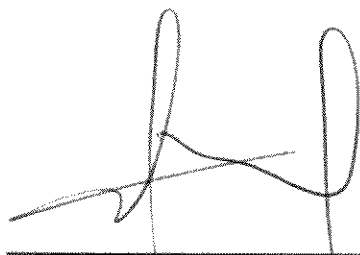
- Evaluar necesidades de modificaciones con vistas a lograr la estandarización y/o tramitación vía internet.
- 6. Evaluar y proponer las soluciones informáticas tendientes a realizar el desarrollo más adecuado para la implementación de la gestión de trámites a través de internet.**
- Relevar los límites de automatización actual
  - Armar un diseño físico y lógico del sistema propuesto (estructuración de las bases de datos, lógica del sistema, permisos de usuarios, etc.)  
Identificar posibles herramientas que se adapten al esquema de trabajo propuesto
  - Generar el desarrollo de los programas de tramitación a distancia vía internet.
- 7. Implementar la gestión a través de internet de un grupo piloto de trámites estandarizados**
- Definir el trámite estandarizado como prueba piloto en cuanto a unificar los procedimientos, formularios, requisitos y demás características.
  - Establecer la factibilidad de su realización vía internet.
  - Implementación del sistema: puesta en paralelo, capacitación, interconexión con el sistema de Guía de Trámites.

# GUIA ORIENTADORA DE TRAMITES

## Informe Final - Diciembre 2002



- Seguimiento y evaluación del funcionamiento del sistema en cuanto a su éxito con relación al rango de resultados esperados.



---

CPN L. Stuchi

**GUIA ORIENTADORA DE TRAMITES**  
**Informe Final - Diciembre 2002**



**INDICE**

*Pag.No.*

**TAREAS- RESULTADOS**

**CAPITULO 1**

- ◆ Síntesis General 1
- ◆ Alcance 2
- ◆ Plan de Tareas 3

**CAPITULO 2**

- ◆ Informe de Actividades: Tareas Resultados 6
- 1. Implementar una campaña de difusión de los objetivos del programa 6
- 2. Implementar las tareas de mantenimiento y actualización de las bases de la actual Guía Orientadora de Trámites según los nuevos requerimientos que surjan y las necesidades tanto de los organismos adheridos como del público usuario en general. 9
- 3. Identificar en el universo de trámites cargados en la "Guía Orientadora de Trámites del Estado Provincial" aquellos que por sus características de similitud en la finalidad o en el procedimiento son factibles de ser estandarizados y procesados vía Internet. 18
- 4. Analizar y determinar la viabilidad de estandarización de trámites de similar gestión y su posible realización a través de Internet. 18
- 5. Analizar y diagnosticar aspectos relacionados con el marco legal 19
- 6. Evaluar y proponer las soluciones informáticas tendientes a realizar el desarrollo más adecuado para la implementación de la gestión de trámites a través de Internet. 19
- 7. Implementar la gestión a través de internet de un grupo piloto de trámites estandarizados 20

8. Evaluar y proponer las soluciones informáticas tendientes a realizar el desarrollo más adecuado para la implementación de la gestión de trámites a través de Internet. 24

Productos Implementados	24
Sitio Seguro	24
e-Trámites	50
Foros	70
Inscripción a cursos y seminarios	82



# *CAPITULO 1*

## **SINTESIS GENERAL**



Elevar a su consideración el *Informe Final* correspondiente a las tareas desarrolladas en el marco del proyecto **“GUÍA ORIENTADORA DE TRÁMITES: REALIZACIÓN DE TRÁMITES VÍA INTERNET”**

## SINTESIS GENERAL

El diseño y propuesta del presente proyecto se fundamentó en los siguientes puntos:

- ① Los resultados alcanzados en el desarrollo e implementación de la **“Guía Orientadora de Trámites del Estado Provincial”** en la órbita de la Administración Central.
- ① La intención de asegurar el efectivo funcionamiento del sistema instaurado, a través de la implementación de un esquema continuo de monitoreo y supervisión de los procesos de mantenimiento y actualización de sus bases de datos.
- ① El objetivo de mejorar la calidad en la atención al público, a través de la incorporación de alternativas que promuevan la rapidez en el inicio y/o gestión de tramitaciones.
- ① El propósito de generar un aporte, que promueva la eficiencia en la gestión de los distintos organismos públicos que adhieran a la Guía Orientadora de Trámites del Estado Provincial, a través de la estandarización de los procedimientos y formularios utilizados para los trámites administrativos que

---

tienen similares características aunque sean tramitados por organismos de diferentes jurisdicciones.

- ① La necesidad de sumar información sobre tramitaciones correspondientes a nuevos organismos tanto provinciales como nacionales.
- ① La intención de propiciar la disminución de costos en que debe incurrir la población al tener que trasladarse hasta una dependencia específica para realizar tramitaciones.
- ① La finalidad de dar continuidad al servicio que brindan los Centros de Información instalados en distintas Municipalidades, con el objeto de dar una cobertura regional a la difusión de la Guía y acercar así el servicio a todas aquellas personas que no poseen Internet.

## Alcance

Todos aquellos trámites que el público en general deba realizar ante dependencias de la Administración Pública Provincial, Municipal, Nacional y de otros organismos que adhieran al sistema y que permitan la gestión administrativa de los mismos a través de Internet, en el ámbito del sitio: *"Guía Orientadora de Trámites del Estado Provincial"*.



## Plan De Tareas

Se cumplimentaron todas las tareas previstas en el Plan de Trabajo.

Se acercó la propuesta de implementación de la gestión de trámites por Internet a todos los organismos que forman la red de información de la Guía Orientadora de Trámites del Estado Provincial y se explicó el mecanismo de trabajo utilizado.

La tarea contempló la realización de capacitación, el monitoreo y la supervisión permanente del proceso en sus distintas etapas.

Se han realizado las acciones tendientes a mantener la herramienta actualizada y a generar la incorporación de nuevos servicios tales como:

- Sitio Seguro
- Gestión on line de tramitaciones: e-Trámites
- Foro Virtual
- Inscripción a cursos y/o seminarios

Se han desarrollado distintas actividades tendientes a dar difusión al contenido de la Guía.

Asimismo se han realizado visitas a los Centros de Informes que funcionan en distintas sedes municipales, las que han sido seleccionadas tratando de cubrir zonas alejadas a los principales centros urbanos y cuyas localizaciones son:

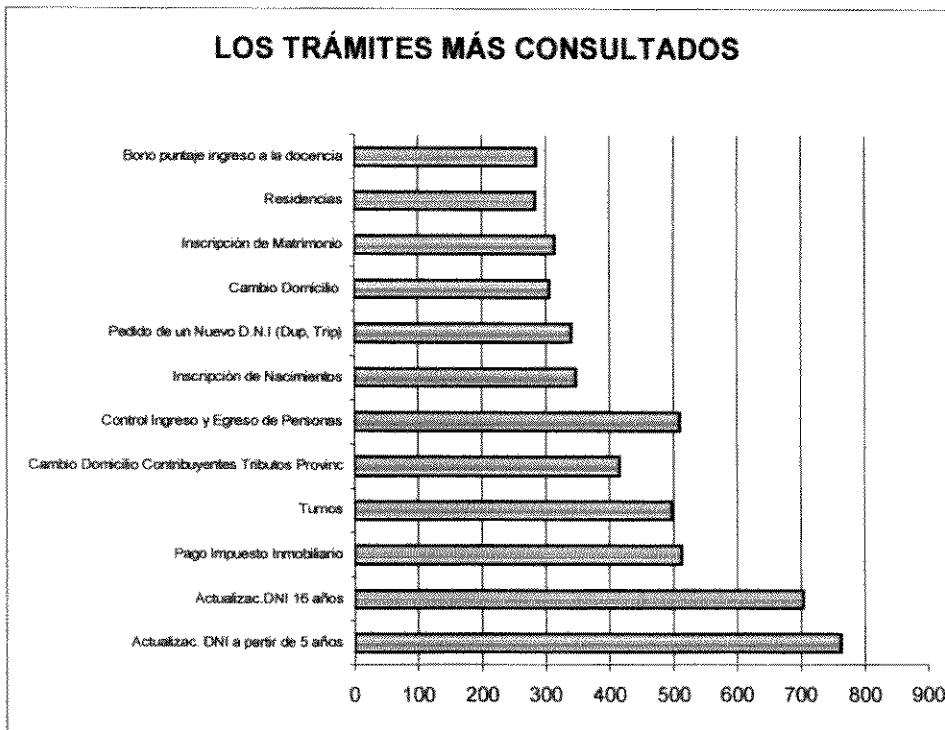


<b>ORGANISMO</b>	<b>DOMICILIO</b>	<b>TELEFONO</b>
CASA DE GOBIERNO	1er SUBSUELO	449-2001
MUN.DE GODOY CRUZ	P.MORENO 280	422-0000
MUN.DE MAIPÚ	P.PESCARA 190	497-2448
MUN. DE RIVADAVIA	LAVALLE Y ADOLFO CALLE	(02623) 442-303
MUN. DE GRAL ALVEAR	ALVEAR OESTE 550	(02625) 422-100
MUN. DE LA PAZ	GALIGNIANA Y BELGRANO	(02626) 421-100
MUN. DE TUNUYÁN	REP.DE SIRIA Y ALEM	(02622) 422-195

A la fecha el servicio presenta los siguientes datos estadísticos:

<b>Total de Trámites Registrados</b>	<b>1.360</b>
Administración Central	888
Municipios	375
Otros Organismos	97

**Total de Consultas:** a la información cargada en la Guía desde su implementación (Mayo 2001): **43.223 accesos**



A los fines de esta presentación se adjuntan:

**Capítulo 2:** *Informe de Actividades desarrolladas a lo largo del plazo de ejecución con la documentación del sistema correspondiente a cada producto.*

# *CAPITULO 2*

INFORME DE ACTIVIDADES

DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA



## INFORME DE ACTIVIDADES

### TAREAS – RESULTADOS

Las tareas programadas para este proyecto constituyeron, en su mayoría, actividades continuas a lo largo de todo el plazo de ejecución del mismo

Se exponen a continuación los resultados alcanzados para cada una de ellas: .

#### 1. Implementar una campaña de difusión de los objetivos del programa:

- Evaluar y proponer distintas alternativas de difusión
- Implementar una campaña de difusión de la Guía Orientadora de Trámites con el objeto de comunicar a estos organismos el nuevo emprendimiento del programa.
- Realizar reuniones con nuevos organismos con el objeto de incorporarlos a la red de información de la Guía.

---

*A efectos de dar cumplimiento a las tareas señaladas se ejecutaron las siguientes acciones:*

- ◆ *Se concretó un acuerdo con la Dirección Nacional de Migraciones, por el cual este organismo se encargará de distribuir afiches y folletos en el paso fronterizo Cristo Redentor y en los consulados.*





- ◆ *Se relocalizaron los pasacalles colocados oportunamente a fin de continuar con la utilización de este mecanismo de difusión.*
- ◆ *Se trabajó conjuntamente con el Ministerio de Desarrollo Social y Salud, quienes organizan el **1er. Congreso Nacional (5to. Congreso Provincial) de Atención Primaria de la Salud** realizado del 4 al 7 de Setiembre de 2002.*

*De esta forma se logró la promoción, sin cargo alguno, de nuestra página web en los 5.000 folletos y 1.000 afiches que se distribuirán a los interesados.*

- ◆ *Se trabajó en la organización del Seminario Internacional **HACIA EL GOBIERNO DIGITAL** realizado en Mendoza los días 3 y 4 de Octubre de 2002.*

*La inscripción al mismo se realizó por Internet, a través de la Guía de Trámites, siendo el total de inscriptos de aprox. 1.000 personas.*



*Durante este evento, que se realizó en el Auditorio Angel Bustelo, se colocaron dos Centros de Informes con equipamiento y personal para promocionar el servicio.*