

OYA.1

43040

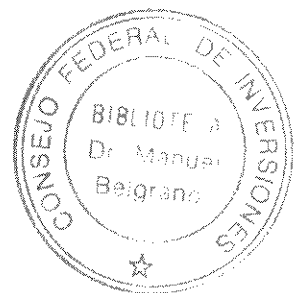
# SUBDIRECCION GENERAL DE TRÁMITES



## INFORME FINAL

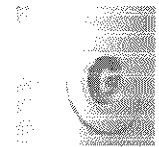
15/12/2002

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.



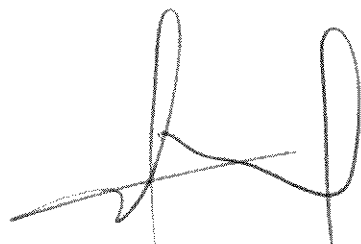
- Evaluar necesidades de modificaciones con vistas a lograr la estandarización y/o tramitación vía internet.
- 6. Evaluar y proponer las soluciones informáticas tendientes a realizar el desarrollo más adecuado para la implementación de la gestión de trámites a través de internet.**
- Relevar los límites 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:

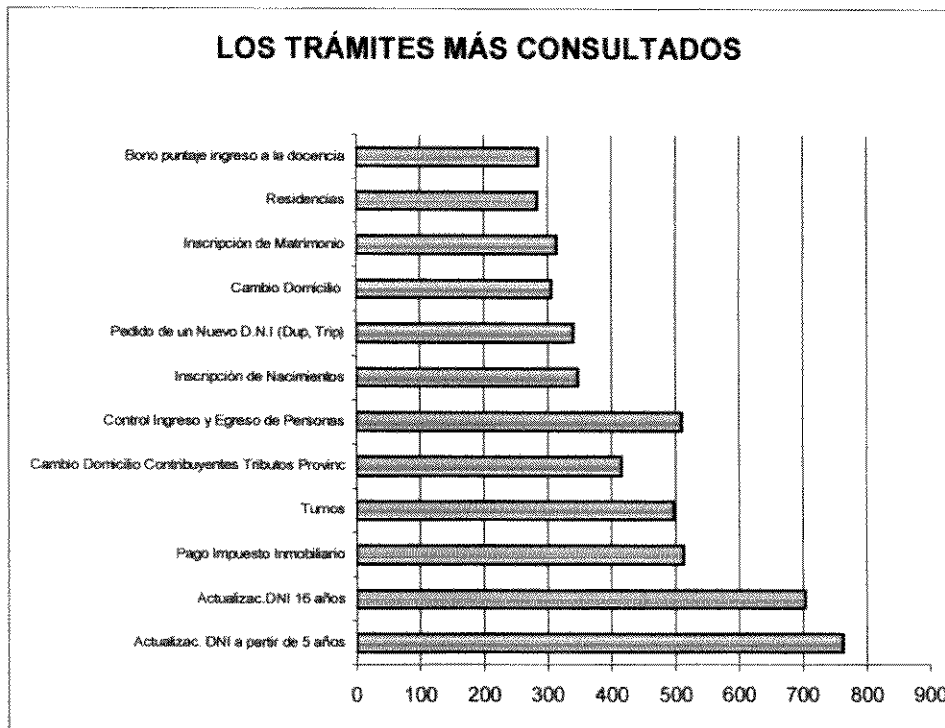


<b>ORGANISMO</b>	<b>DOMICILIO</b>	<b>TELEFONO</b>
CASA DE GOBIERNO	1er SUBSUELO	449-2001
MUN.DE GODOY CRUZ	P.MORENO 280	422-0000
MUN.DE MAIPÚ	P.PESCARA 190	497-2448
MUN. DE RIVADAVIA	LAVALLE Y ADOLFO CALLE	(02623) 442-303
MUN. DE GRAL ALVEAR	ALVEAR OESTE 550	(02625) 422-100
MUN. DE LA PAZ	GALIGNIANA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

**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.
- 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)
- Supervisión y mantenimiento general de los Centros de Informes distribuidos a nivel provincial.
- *Gestión de quejas, sugerencias, opiniones, reclamos y consultas*

---

*A efectos de cumplimentar las tareas precedentemente señaladas, se ha trabajado con los siguientes organismos.*

◆ ***Municipalidad de Las Heras***

*En este municipio se produjeron cambios de autoridades en todos los niveles lo que afectó la continuidad en el mantenimiento y actualización de la información. A raíz de ésto tuvimos que*

---

*retomar los contactos y realizar las tareas de apoyo y capacitación al nuevo personal asignado, tal como si se tratara de la incorporación de un nuevo organismo.*

*Esta tarea implicó la revisión, actualización y carga de 84 trámites.*

#### ◆ *Dirección Provincial de Deportes*

*Se gestionó la incorporación de esta Dirección que en la práctica funcionaba de manera independiente , contratando con un proveedor privado el alojamiento de sus páginas web con información general y la vinculada específicamente con tramitaciones. Por lo que se realizó la revisión de toda la información por ellos aportada; de esta forma se ejecutaron todas las tareas inherentes a la implementación del sistema de carga de datos y las de apoyo y capacitación correspondientes.*

*Esta tarea implicó la revisión, actualización y carga de: 22 trámites.*

#### ◆ *Gerencia de Cooperativas*

*Esta gerencia depende funcionalmente del Ministerio de Desarrollo Social y Salud, no obstante por su objetivo específico solicitaron que la exposición de la información se independizara a efectos de optimizar el acceso a los datos. A fin de otorgarles esta facilidad se les dio el tratamiento de un organismo independiente, por lo que se ejecutaron todas las actividades inherentes a la incorporación de un nuevo organismo de acuerdo*



al detalle de tareas expuesto en el punto 2 precedente. A su vez, y dado que originalmente la información había sido cargada por el referente del Ministerio de Salud, han iniciado un proceso de revisión de toda la información.

◆ **Ministerio de Hacienda – Dirección General de Rentas**

A cada trámite vinculado a este organismo se le incorporó la información referida al Código Fiscal y legislación vigente (resoluciones).

A su vez, toda esta información se convirtió a formato html para optimizar el manejo de la misma dentro de la consulta de las Normas Legales.

◆ **Ministerio de Desarrollo Social y Salud – Dirección de Atención Primaria.**

Se realizaron las tareas descriptas precedentemente en orden de publicar la información referida al congreso y la ficha de inscripción.

◆ **Municipalidad de Godoy Cruz**

En este municipio se produjeron cambios de autoridades en todos los niveles lo que afectó la continuidad en la gestión total del sistema. A raíz de esto, se realizó una visita de auditoría al Centro de Informes que allí funciona constatando que el mismo no estaba siendo atendido.



*Por tal motivo se retomaron los contactos con los nuevos funcionarios debiendo realizar las tareas de apoyo y capacitación al nuevo personal asignado, tal como si se tratara de la incorporación de un nuevo organismo. A la fecha están haciendo la revisión de toda la información cargada, acordándose para el día Lunes 12/8/2002 la realización de jornada a fin de instalar Sitio Seguro y efectuar una revisión total del esquema de trabajo.*

- ◆ *Ministerio Gobierno – Dirección de Archivo del Registro de Estado Civil y Capacidad de las Personas*

*Se realizaron las tareas descriptas precedentemente en orden de incorporar información y de administrar la gestión de los e-trámites para esta Dirección.*

- ◆ *Auditoría General de la Información: Se concluyeron las tareas del proceso de auditoría y revisión general de la información de acuerdo a las pautas establecidas.*

➤ *Proceso no automatizado de verificación que abarca:*

- *Redacción*
- *Veracidad, integridad y vigencia de la información*
- *Consistencia de datos*



➤ Proceso automatizado de control de errores ortográficos

Ejecuta una rutina parser que recorre las principales tablas de la base de datos, contrastando cada vocablo con la tabla diccionario.

➤ Resumen de auditoria y sugerencia de cambios

Se elevó un informe a todos los organismos indicando los resultados de la revisión realizada y a la fecha se hace el seguimiento de las correcciones que deben incorporar.

◆ *Gestión de quejas, sugerencias, opiniones reclamos y consultas:*

A través de la Guía se reciben las quejas, opiniones y consultas referidas a distintos temas. Estos mensajes se gestionan y responden desde esta Unidad. A la fecha la composición de los mensajes recibidos es el siguiente:

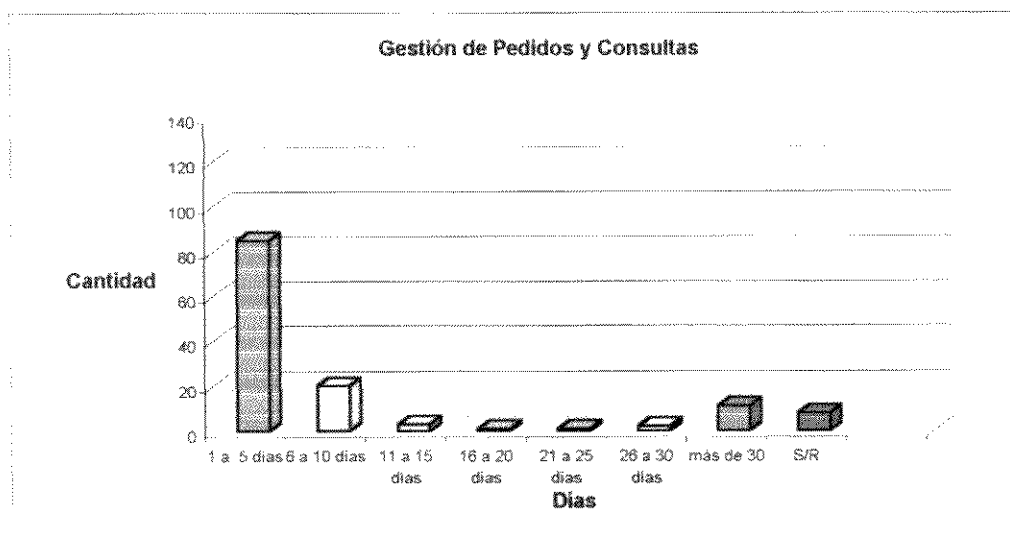
Los datos relativos a mensajes recibidos y tramitados son:



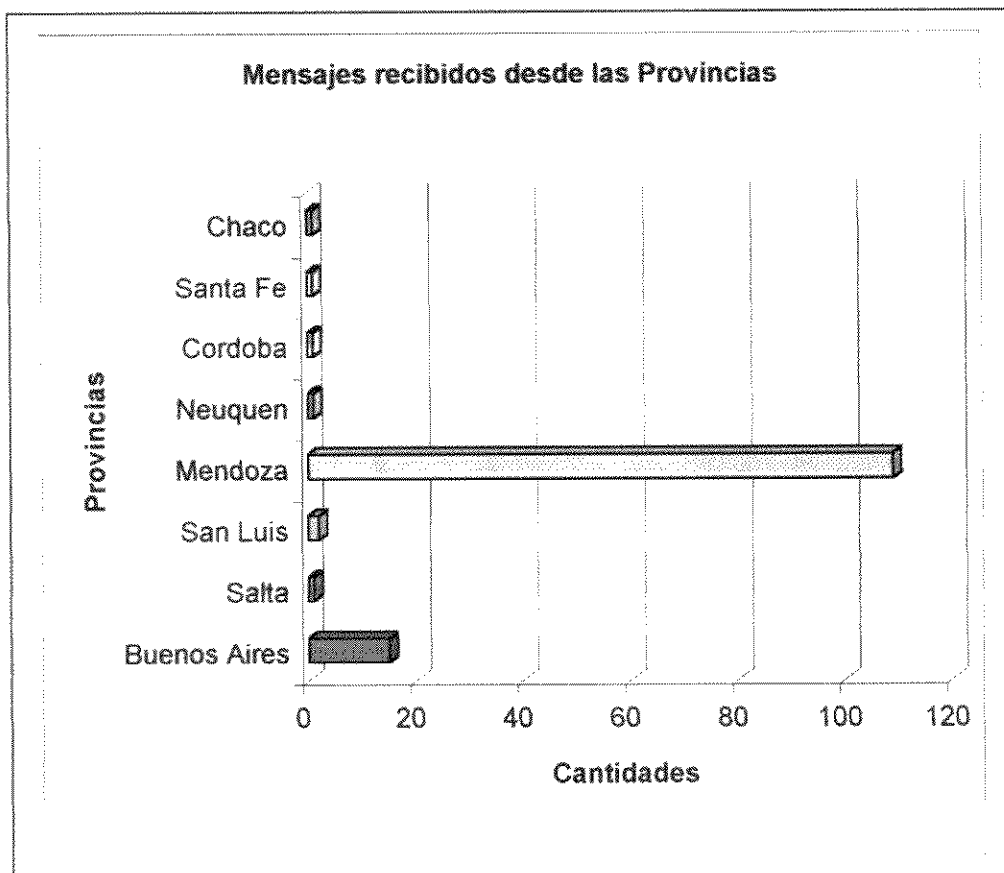
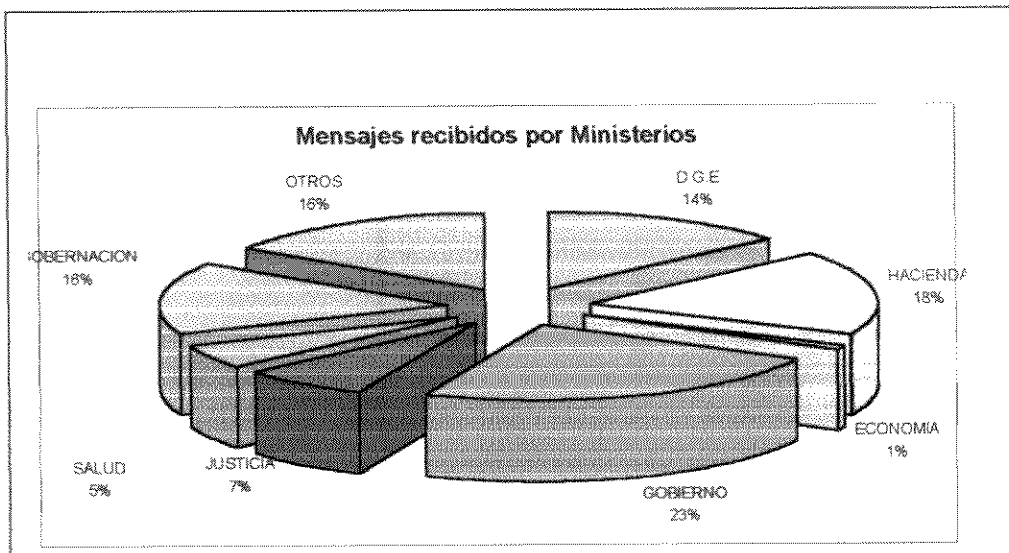
Total de Mensajes en Buzón

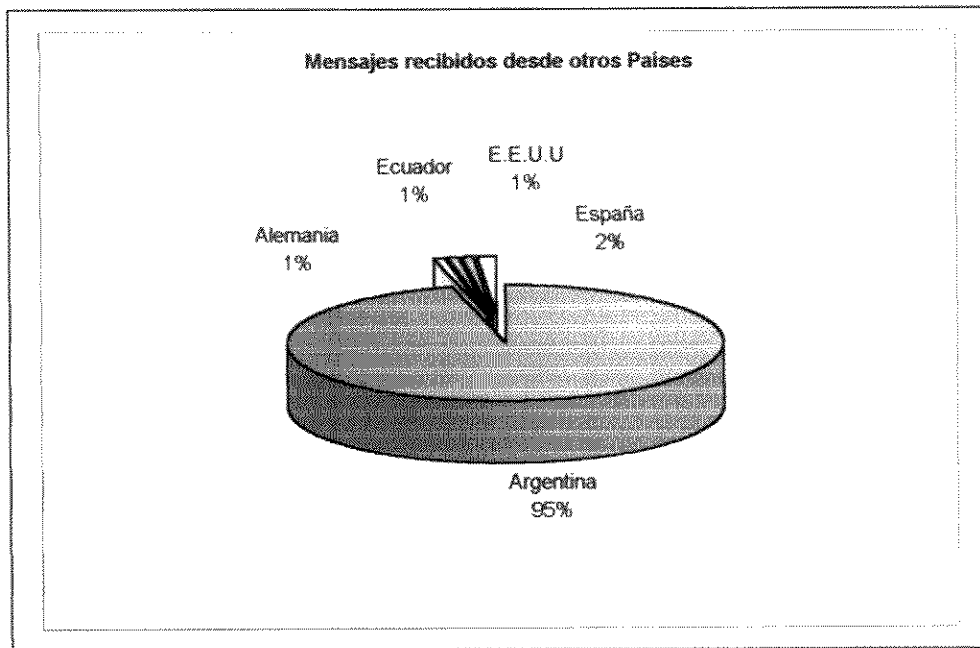
Opiniones	7
Consultas y Sugerencias	101
Quejas	30

Otros datos estadísticos:









---

Del total de consultas recibidas en el Buzón de la Guía Orientadora de Trámites, los organismos sobre los que mayor cantidad de consultas se reciben son:

- ◆ Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas
- ◆ Dirección General de Rentas
- ◆ Dirección General de Escuelas

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

---

Estas tareas se trabajan en forma conjunta por la vinculación que existe entre ellas.

Se analizó la información registrada por los Ministerios y Otros Organismos y se mantuvieron entrevistas con los referentes de cada uno de ellos para analizar en forma conjunta la viabilidad de implementación de la gestión por Internet de los trámites bajo su órbita, ya sea que estén o no publicados.



✦ *Ministerio de Gobierno*

*Dirección del Estado Civil y Capacidad de las Personas*

Con el objeto de optimizar el alcance y resultados de los proyectos CFI en ejecución, se trabajó conjuntamente con el equipo del Proyecto Modernización del Archivo del Estado Civil y Capacidad de las Personas, a fin de presentar a las autoridades de este organismo la propuesta de redefinición e implementación a través de la Guía, del trámite: Solicitud de Copias de Actas o Certificados, que se gestiona ante la Dirección de Archivo General del Registro Civil. Luego de ejecutar las tareas detalladas precedentemente, aceptaron nuestra propuesta.

✦ *Dirección General de Escuelas*

Dirección de Liquidaciones: se mantuvieron entrevistas con los responsables de este área a efectos de instrumentar la gestión de los reclamos por liquidación de haberes del personal bajo su órbita, en razón de que el promedio mensual de este tipo de trámites asciende a 1.000.

↳ *Ministerio de Economía*

Con fecha 20/9/02 se realizó una reunión con el referente y personal de este Ministerio, con la intención de transmitir los alcances del proyecto en esta etapa y realizar un intercambio respecto a las posibilidades de incorporación de trámites a la gestión por Internet.

*Participantes:*

**Por el Ministerio de Economía**

NOMBRE	ORGANISMO	CORREO
<b><u>Enrique Pedra</u></b>	Asesor de Gabinete Referente Guía de Trámites	epedra@mendoza.gov.ar
Lucía Panocchia	Inst. de Desarrollo Rural	ipanno@idr.org.ar
Roberto Meyer	Inst. de Desarrollo Rural	rmeyer@idr.org.ar
Claudia Astudillo	FPTyC	esaguan@mendoza.gov.ar
Javier Lopez	FPTyC	jillopez@mendoza.gov.ar
Oscar Estevez	IADIZA	oestevez@lab.cricyt.edu.ar
Juan C. Guevara	IADIZA	jguevara@lab.cricyt.edu.ar
José Pedro Muleti	Minería	mineria@mendoza.gov.ar
Lidia Pasciucco	Minería	mineria@mendoza.gov.ar
Andrés Millán	Fiscalización y Control	amillan@mendoza.gov.ar
Graciela Segura	Dirección de Ganadería	
Javier Acevedo	CAIME	jacevedo@mendoza.gov.ar

**Por el Comité de Reforma:**

Lic. Elida Rodríguez

C.p.n. Laila Stuchi



## **Motivo de la reunión**

Esta reunión fue convocada a fin de retomar el contacto con los representantes de los distintos organismos, que en algunos casos se están incorporando a la red de referentes, a fin de interiorizarlos respecto a las acciones realizadas y a realizar en el marco del programa.

Se puso especial énfasis en la necesidad de mantener los objetivos originales de velar por la vigencia y veracidad de la información aportada y se realizó un intercambio tendiente a generar un esquema de trabajo conjunto para la posible incorporación de trámites de su órbita a la gestión vía Internet.

Nos plantearon la necesidad de arbitrar mecanismos masivos de difusión de la herramienta.

## **Plan de Acción**

- Analizarán la información respectiva a cada una de sus áreas a fin de verificar la necesidad de incorporación de nuevos datos
- Individualizarán aquellos trámites que podrían incorporarse a la gestión vía Internet.
- Se fijó como fecha tentativa el 20/9/2002 para tomar contacto nuevamente y evaluar los avances realizados.



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.

- 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.

Se adjunta la documentación de sistema de los productos desarrollados según detalle:

1. SITIO SEGURO
2. e-TRÁMITES
3. FOROS
4. INSCRIPCIÓN A CURSOS Y/O SEMINARIOS

## *SITIO SEGURO*

Con el objeto de alcanzar niveles de seguridad y protección de la información, y como paso necesario para el desarrollo de este proyecto, se investigó respecto al tema relacionado con la seguridad, con la intención de profundizar el estudio inicial tendiente a solucionar los problemas que surgen por la pérdida, mal uso, alteración, acceso no autorizado y robo de datos, y con la intención de constituir a la Guía Orientadora de Trámites en un Sitio Seguro.

Dada la relevancia e incidencia de este tópico en lo que hace a la ejecución del proyecto, consideramos oportuno exponer una síntesis del estudio realizado sobre este tema.

### *LA NECESIDAD DE ESTABLECER UN ENTORNO SEGURO*

En la actualidad, la falta de medidas de seguridad en las redes es un problema que está en crecimiento. Cada vez es mayor el número de atacantes y cada vez están más organizados, por lo que van adquiriendo día a día habilidades más especializadas que les permiten obtener mayores beneficios en su labor de piratería.

La propia complejidad de la red es una dificultad para la detección y corrección de los múltiples y variados problemas de seguridad que van apareciendo. Además de las técnicas y herramientas criptográficas, es importante

recaltar que una componente muy importante para la protección de los sistemas impone la atención y vigilancia continua y sistemática de nuestra parte como gestores de la red.

Se expone a continuación una lista exhaustiva de potenciales problemas analizados, la que fué extraída del libro: "Firewalls and Internet Security", y que transcribimos por considerarla como un importante antecedente tenido en cuenta para la tarea de análisis desarrollada.

## LISTA DE PELIGROS MÁS COMUNES EN SISTEMAS CONECTADOS A INTERNET

*Fuente: "Firewalls and Internet Security. Repelling the Wily Hacker"*

- 1.- De todos los problemas, el mayor son los fallos en el sistema de passwords.
- 2.- Los sistemas basados en la autenticación de las direcciones se pueden atacar usando números consecutivos.
- 3.- Es fácil interceptar paquetes UDP.
- 4.- Los paquetes ICMP pueden interrumpir todas las comunicaciones entre dos nodos.
- 5.- Los mensajes ICMP Redirect pueden corromper la tabla de rutas.
- 6.- El encaminamiento estático de IP puede comprometer la autenticación basada en las direcciones.
- 7.- Es fácil generar mensajes RIP falsos.
- 8.- El árbol inverso del DNS (Server Name Domain) se puede usar para conocer nombres de máquinas.
- 9.- Un atacante puede corromper voluntariamente la caché de su DNS para evitar responder peticiones inversas.
- 10.- Las direcciones de vuelta de un correo electrónico no son fiables.
- 11.- El programa sendmail es un peligro en sí mismo.
- 12.- No se deben ejecutar a ciegas mensajes MIME.
- 13.- Es fácil interceptar sesiones telnet.
- 14.- Se pueden atacar protocolos de autenticación modificando el NTP.
- 15.- Finger da habitualmente demasiada información sobre los usuarios.



## LISTA DE PELIGROS MÁS COMUNES EN SISTEMAS CONECTADOS A INTERNET

Fuente: "Firewalls and Internet Security. Repelling the Wily Hacker"

- 16.- No debe confiarse en el nombre de la máquina que aparece en un RPC.  
Se puede conseguir que el encargado de asignar puertos IP ejecute RPC en beneficio de quien le llama.
- 17.-
- 18.- Se puede conseguir, en muchísimos casos, que NIS entregue el fichero de passwords al exterior.
- 19.- A veces es fácil conectar máquinas no autorizadas a un servidor NIS.
- 20.- Es difícil revocar derechos de acceso en NFS.
- 21.- Si está mal configurado, el TFTP puede revelar passwords.
- 22.- No debe permitirse al ftp escribir en su directorio raíz.
- 23.- No debe ponerse un fichero de passwords en el área de ftp.
- 24.- A veces se abusa de FSP, y se acaba dando acceso a ficheros a quien no se debe dar.
- 25.- El formato de información de WWW debe interpretarse cuidadosamente.
- 26.- Los servidores WWW deben tener cuidado con los punteros de ficheros.
- 27.- Se puede usar ftp para crear información de control del gopher.
- 28.- Un servidor WWW puede verse comprometido por un script interrogativo pobremente escrito.
- 29.- El MBone se puede usar para atravesar algunos tipos de cortafuego.
- 30.- Desde cualquier sitio de la Internet se puede intentar la conexión a una estación X11 (X-Server).
- 31.- No se debe confiar en los números de puerto facilitados remotamente.
- 32.- Es casi imposible hacer un filtro seguro que deje pasar la mayoría del UDP.
- 33.- Se puede construir un túnel encima de cualquier transporte.
- 34.- Un cortafuego no previene contra niveles superiores de aquellos en los que actúa.
- 35.- Las X11 son muy peligrosas incluso a través de una pasarela.
- 36.- Las herramientas de monitorización de red son muy peligrosas si alguien accede ilegítimamente a la máquina en que residen.
- 37.- Es peligroso hacer peticiones de finger a máquinas no fiables.  
Se debe de tener cuidado con ficheros en áreas públicas cuyos nombres contengan caracteres especiales.
- 38.-
- 39.- Los caza-passwords actúan silenciosamente.
- 40.- Hay muchas maneras de conseguir copiar el password

## LISTA DE PELIGROS MÁS COMUNES EN SISTEMAS CONECTADOS A INTERNET

Fuente: *"Firewalls and Internet Security. Repelling the Wily Hacker"*

- 41.- Registrando completamente los intentos fallidos de conexión, se capturan passwords.
- 42.- Un administrador puede ser considerado responsable -si se demuestra conocimiento o negligencia- de las actividades de quien se introduce en sus máquinas.

*En base a los datos investigados surge que, a la hora de plantearnos en qué elementos del sistema debemos ubicar los servicios de seguridad debemos considerar dos tendencias principales:*

- *Protección de los sistemas de transferencia o transporte.* En este caso, como administradores del servicio, debemos asumir la responsabilidad de garantizar la transferencia segura de la información de forma transparente al usuario final. Ejemplos de este tipo de planteamientos serían el establecimiento de un nivel de transporte seguro, de un servicio de mensajería seguro, o la instalación de un cortafuego, (firewall), que defiende el acceso a una parte protegida de una red.
- *Aplicaciones seguras extremo a extremo.* El esquema de funcionamiento de la Guía de Trámites ha presentado como un servicio novedoso, el de utilización del correo electrónico para facilitar el contacto con los responsables de cada tramitación. A efectos de dar seguridad a esta comunicación, debemos pensar en construir un mensaje en el cual el

---

contenido haya sido asegurado mediante un procedimiento de encapsulado previo al envío, de forma que este mensaje puede atravesar sistemas heterogéneos y poco fiables sin por ello perder la validez de los servicios de seguridad provistos. Aunque el acto de securizar el mensaje cae bajo la responsabilidad del usuario final, es razonable pensar que dicho usuario deberá usar una herramienta amigable proporcionada por el responsable de seguridad de su organización. Este mismo planteamiento, se puede usar para abordar el problema de la seguridad en otras aplicaciones tales como videoconferencia, acceso a bases de datos, etc.

- ◆ *Gestión de claves:* Éste es un tópico de capital importancia, al que se aplica el uso de la criptografía y debe estar resuelto antes de que el usuario esté en condiciones de enviar un solo bit seguro. En el caso de las claves secretas el problema mayor consiste en mantener su privacidad durante su distribución, en caso de que sea inevitable su envío de un punto a otro. En el caso de clave pública, los problemas tienen que ver con la garantía de que pertenecen a su titular y la confianza en su vigencia (que no haya caducado o sido revocada).

Una manera de abordar la gestión de claves está basada en el uso de *Certificados de Clave Pública y Autoridades de Certificación*. Quedando por atender el problema de la vigencia de las claves que se resuelve con la generación de Listas de Certificados Revocados (CRLs)..

La criptografía por sí sola no es suficiente para prevenir los posibles ataques que se perpetran sobre las redes, sino que es necesario establecer mecanismos más complejos que utilizan los distintos sistemas criptográficos en sus cimientos. Pero el problema no queda solucionado instalando en una serie de servidores herramientas de seguridad, porque ¿quién tendría acceso a esas herramientas?, ¿A qué aplicaciones se aplicarían?, ¿Qué sucedería si sólo uno de los dos interlocutores en una comunicación tiene acceso a herramientas de seguridad?. Por lo tanto, cuando se habla de seguridad en redes es necesario definir el entorno en el que se va a aplicar.

La definición de un entorno seguro implica la necesidad de estudiar varios aspectos y de establecer una infraestructura que dé soporte a los servicios de seguridad que se quieren proporcionar. Lo primero que hay que establecer es qué aplicaciones necesitan seguridad y cuántos servicios se necesitan. En segundo lugar hay que determinar cómo se van a proporcionar esos servicios, si van a ser transparentes al usuario, si se le va a dejar elegir el tipo de servicio, etc. También es necesario determinar en qué nivel se van a proporcionar, si en el nivel de aplicación o en niveles inferiores. Y sobre todo, tanto si se utiliza criptografía de clave secreta, como si se utiliza criptografía de clave pública es necesario diseñar un sistema de gestión de claves y definir una política que determine la forma en la que se debe operar.



Cuando se utiliza únicamente criptografía de clave simétrica, aunque el sistema de generación de claves suele ser sencillo, ya que no se requiere una gran infraestructura para soportarlo, los mecanismos de distribución de las claves suelen ser muy complejos. En este caso, los principales parámetros que hay que tener en cuenta son el modo de difundir la clave secreta de forma segura a las dos entidades que van a utilizarla y la frecuencia con la que se deben renovar las claves para evitar que sean develadas.

Cuando se utiliza criptografía de clave pública, el sistema de gestión de claves se complica. En primer lugar es necesario almacenar las claves públicas en un lugar al que tengan libre acceso todos los usuarios que forman parte del entorno de seguridad.

El segundo problema que se plantea al utilizar criptosistemas de clave pública, es que las claves públicas, por el simple hecho de ser públicas, están expuestas a la manipulación por parte de todos los usuarios, por lo que es necesario buscar un mecanismo que permita confiar en su validez. Siguiendo el ejemplo de los actuales sistemas legales, aparece la figura de una autoridad de confianza que se encarga de certificar las claves públicas. Estas autoridades, conocidas con el nombre de Autoridades de Certificación), emiten certificados de las claves públicas de los usuarios

firmando con su clave secreta un documento, válido por un período determinado de tiempo, que asocia el nombre distintivo de un usuario con su clave pública.

### *Contenido del Certificado*

Se asocia una clave pública con la identidad real de un individuo, servidor o otra entidad conocida como el Tema. El subject o Tema incluye información identificatoria (nombre distinguido) y la clave pública. También incluye la identificación y firma de la Autoridad certificante como usuario del certificado y el periodo de tiempo de validez del mismo también puede contener un número de serie.

Tema o Subject

Nombre distinguido, Clave pública

El certificado de seguridad para dominios en Internet que tramita el centro proveedor Interplanet está acreditado por la empresa Thawte Consulting, Verifign quienes operan como Notario Virtual para toda la red Internet a la vez que da fe de la autenticidad cuando alguien se conecta al servidor seguro.

El certificado digital que se puede obtener para un dominio registrado en interplanet es aceptado por los fabricantes de software más importantes y en consecuencia por los siguientes navegadores o browsers de Internet:

---

Netscape Navigator 3.0.

Netscape Comunicator 4.0.

Microsoft Internet Explorer

Existen en Internet otras compañías que suministran el Certificado Digital basado en el protocolo de comunicaciones SSL (secure socket layer) 3.0 reconocido ya por los mayores fabricantes de software para Internet pero sólo Thawte Consulting ha demostrado ser la más eficaz y lo que es más importante la compañía más rápida a la hora de entregar el certificado suministrando al usuario que lo haya solicitado información detallada del estado actual de una petición a través de una página Web personal.

## **LOS SERVICIOS DE SEGURIDAD**

El documento de ISO que describe el Modelo de Referencia OSI, presenta en su Parte 2 una Arquitectura de Seguridad. Según esta arquitectura, para proteger las comunicaciones de los usuarios en las redes, es necesario dotar a las mismas de los siguientes servicios de seguridad:

- **Autenticación de entidad par.** Este servicio corrobora la fuente de una unidad de datos. La autenticación puede ser sólo de la entidad origen o de la entidad destino, o ambas entidades se pueden autenticar la una o la otra.



- 
- *Control de acceso.* Este servicio se utiliza para evitar el uso no autorizado de recursos.
  - *Confidencialidad de datos.* Este servicio proporciona protección contra la revelación deliberada o accidental de los datos en una comunicación.
  - *integridad de datos.* Este servicio garantiza que los datos recibidos por el receptor de una comunicación coinciden con los enviados por el emisor.
  - *No repudio.* Este servicio proporciona la prueba ante una tercera parte de que cada una de las entidades comunicantes han participado en una comunicación. Puede ser de dos tipos:
    - *Con prueba de origen.* Cuando el destinatario tiene prueba del origen de los datos.
    - *Con prueba de entrega.* Cuando el origen tiene prueba de la entrega íntegra de los datos al destinatario deseado.

Para proporcionar estos servicios de seguridad es necesario incorporar en los niveles apropiados del Modelo de Referencia OSI los siguientes *mecanismos de seguridad:*



- *Cifrado.* El cifrado puede hacerse utilizando sistemas criptográficos simétricos o asimétricos y se puede aplicar extremo a extremo o individualmente a cada enlace del sistema de comunicaciones.

El mecanismo de cifrado soporta el servicio de confidencialidad de datos al tiempo que actúa como complemento de otros mecanismos de seguridad.

- *Firma digital.* Se puede definir la firma digital como el conjunto de datos que se añaden a una unidad de datos para protegerlos contra la falsificación, permitiendo al receptor probar la fuente y la integridad de los mismos. La firma digital supone el cifrado, con una componente secreta del firmante, de la unidad de datos y la elaboración de un valor de control criptográfico.

La firma digital descrita por ITU y OSI en el Entorno de Autenticación del Directorio utiliza un esquema criptográfico asimétrico. La firma consiste en una cadena que contiene el resultado de cifrar con RSA aplicando la clave privada del firmante, una versión comprimida, mediante una función hash unidireccional y libre de colisiones, del texto a firmar.

Para verificar la firma, el receptor descifra la firma con la clave pública del emisor, comprime con la función hash al texto original recibido y compara el resultado de la parte descifrada con la parte comprimida, si ambas coinciden el emisor tiene garantía de que el texto no ha sido modificado. Como el emisor utiliza su clave secreta para cifrar la parte

---

comprimida del mensaje, puede probarse ante una tercera parte, que la firma sólo ha podido ser generada por el usuario que guarda la componente secreta.

El mecanismo de firma digital soporta los servicios de integridad de datos, autenticación de origen y no repudio con prueba de origen. Para proporcionar el servicio de no repudio con prueba de entrega es necesario forzar al receptor a enviar al emisor un recibo firmado digitalmente.

- *Control de acceso.* Este mecanismo se utiliza para autenticar las capacidades de una entidad, con el fin de asegurar los derechos de acceso a recursos que posee. El control de acceso se puede realizar en el origen o en un punto intermedio, y se encarga de asegurar si el enviante está autorizado a comunicar con el receptor y/o a usar los recursos de comunicación requeridos. Si una entidad intenta acceder a un recurso no autorizado, o intenta el acceso de forma impropia a un recurso autorizado, entonces la función de control de acceso rechazará el intento, al tiempo que puede informar del incidente, con el propósito de generar una alarma y/o registrarlo.

El mecanismo de control de acceso soporta el servicio de control de acceso.

- *Integridad de datos.* Es necesario diferenciar entre la integridad de una unidad de datos y la integridad de una secuencia de unidades de datos ya

que se utilizan distintos modelos de mecanismos de seguridad para proporcionar ambos servicios de integridad.

Para proporcionar la integridad de una unidad de datos la entidad emisora añade a la unidad de datos una cantidad que se calcula en función de los datos. Esta cantidad, probablemente encriptada con técnicas simétricas o asimétricas, puede ser una información suplementaria compuesta por un código de control de bloque, o un valor de control criptográfico.

La entidad receptora genera la misma cantidad a partir del texto original y la compara con la recibida para determinar si los datos no se han modificado durante la transmisión.

Para proporcionar integridad a una secuencia de unidades de datos se requiere, adicionalmente, alguna forma de ordenación explícita, tal como la numeración de secuencia, un sello de tiempo o un encadenamiento criptográfico.

El mecanismo de integridad de datos soporta el servicio de integridad de datos.

- *Intercambio de autenticación.* Existen dos grados en el mecanismo de autenticación:
  - *Autenticación simple.* El emisor envía su nombre distintivo y una contraseña al receptor, el cual los comprueba.

- *Autenticación fuerte.* Utiliza las propiedades de los criptosistemas de clave pública. Cada usuario se identifica por un nombre distintivo y por su clave secreta. Cuando un segundo usuario desea comprobar la autenticidad de su interlocutor deberá comprobar que éste está en posesión de su clave secreta, para lo cual deberá obtener su clave pública.

Para que un usuario confíe en el procedimiento de autenticación, la clave pública de su interlocutor se tiene que obtener de una fuente de confianza, a la que se denomina Autoridad de Certificación.

La Autoridad de Certificación utiliza un algoritmo de clave pública para certificar la clave pública de un usuario produciendo así un certificado.

Un certificado es un documento firmado por una Autoridad de Certificación, válido durante el periodo de tiempo indicado, que asocia una clave pública a un usuario.

El mecanismo de intercambio de autenticación se utiliza para soportar el servicio de autenticación de entidad par.

## ¿Qué es un SITIO SEGURO?

Hablamos de un "Sitio Seguro" cuando nos referimos a un lugar virtual confiable en Internet, perteneciente a una empresa u organización





que lo mantiene en línea por medio de un servidor de www (World Wide Web).

Cuando cualquier persona se conecta a un sitio seguro, el servidor presenta un certificado emitido y firmado por la Entidad Emisora de Certificados, que en este caso es la Unidad de Reforma del Estado.

Los programas habitualmente utilizados para navegar por Internet (Browser o Navegador) deben estar configurados para aceptar certificados, que garantizan la confiabilidad del sitio, los que son emitidos por la Entidad Emisora de Certificados.

De esta forma, todos los datos provenientes de los usuarios autorizados para la carga y la información contenida en la base de datos se resguardan, mediante métodos de encriptación que aseguran la identidad de las personas autorizadas a realizar modificaciones en los datos.

A efectos de configurar un sitio seguro, existe la posibilidad de adquirir soluciones para evitar estos riesgos. que utilizan el SSL - el estándar en protocolos sobre seguridad en Internet- creando un canal de comunicaciones seguro para quienes interactúan a través de la red enviando cualquier tipo de información.

En nuestro caso se ha realizado el desarrollo del mismo, para lo cual se configuró un servidor virtual web con autenticación propia para la creación y firma de los certificados digitales para cada uno de los clientes. Esto implicó también la necesidad de configurar cada uno de los navegadores identificados para la carga de datos a nivel de cada referente

por organismo, y el desarrollo de las páginas web involucradas en esta mejora de la herramienta.

A raíz de esta modificación se instruyó a los usuarios de carga en:

## ¿Cómo reconocer un sitio seguro?

El "servidor seguro" encripta la información cuando se transfiere desde el servidor del usuario hasta el receptor. Para saber si un sitio es seguro, deben identificarse al menos una de las indicaciones siguientes:

- ◆ Una ventana emergente que informa de que se va a entrar en un sitio seguro, en el momento en el que se ingresa.
- ◆ Un URL con una "s" al final de http://, de modo que indica https://.
- ◆ En el caso de Internet Explorer, un ícono de candado que aparece en la barra de navegación inferior (si el candado está abierto, quiere decir que el sitio no es seguro)
- ◆ Si se accede a un sitio que afirma ser seguro pero no presenta ninguno de estos signos, se debe contactar al proveedor de seguridad indicado, para confirmarlo, y no introducir ninguna información sensible.



## *¿Cómo se maneja nuestro servidor seguro?*

Para la incorporación de información, el usuario de carga de datos se conecta al servidor Web seguro

***<https://www.admtramite.mendoza.gov.ar>***

El servidor obliga al usuario a que se autentifique. Esta autenticación tiene que ver con un complejo proceso que incluye claves públicas, privadas y un certificado digital. El certificado digital confirma que el servidor Web al que se ha conectado pertenece al organismo que dice ser. Un certificado de seguridad válido significa que quien está accediendo al módulo de carga de datos, obtiene la conformidad de estar enviando la información al lugar correcto.

Conforme a los estándares internacionales para la emisión de certificados, la recomendación X.509 define en sintaxis ASN.1 el siguiente modelo de certificado que es el utilizado por nosotros, constituyéndose la Unidad de Reforma del Estado en Entidad Certificadora



```

Certificate ::=
    version          [0] Version DEFAULT 0,
    serialNumber     CertificateSerialNumber,
    signature        AlgorithmIdentifier,
    issuer           Name,
    validity         Validity,
    subject          Name,
    SubjectPublicInfo SubjectPublicInfo,
    issuerUniqueId  [1] IMPLICIT BIT STRING OPTIONAL,
    SUBJECTUniqueId [1] IMPLICIT BIT STRING OPTIONAL}
    
```

Además, para que los usuarios puedan estar seguros de la validez de los certificados de las claves públicas de sus interlocutores, como Entidad Emisora de los Certificados se mantiene una lista con los certificados emitidos y de los que han sido revocados por detección de un uso fraudulento de la clave pública certificada o de la clave secreta asociada.

Estas listas se conocen con el nombre de Listas de Certificados Revocados (CRL, "Certificate Revocation List").



Si bien no es nuestro caso, cabe señalar que cuando la comunidad de usuarios crece, una sola Entidad Emisora de Certificados puede verse desbordada por el número de certificados que tiene que gestionar. En otros casos, las empresas o instituciones quieren tener cierto control sobre la manera en que sus usuarios generan las claves, la caducidad de los certificados, etc. Esto hace conveniente distribuir las funciones de certificación entre varias entidades, cuya política de seguridad puede ser diferente. De acuerdo a lo estándares internacionales (recomendación X.509) se prevé la necesidad de una organización para estas entidades donde se certifiquen unas a otras, sin indicar el tipo de relación organizativa que se debe establecer entre ellas. De esta forma, dependiendo de las necesidades de cada entorno han aparecido distintos modelos de organización..

Si se suscribe un certificado digital para uno o varios dominios en Internet se deberá saber que todas las páginas Web incluidas en el dominio principal así como archivos, imágenes, formularios y más que estén incluidas dentro de su directorio raíz y hayan sido solicitadas por parte de los usuarios que las visiten a través del protocolo de seguridad HTTPS en lugar del estándar HTTP serán verificadas como "Sitio Seguro" para la tranquilidad de todos sus clientes.



## *HERRAMIENTA UTILIZADA- BREVE DESCRIPCIÓN DEL ESQUEMA DE FUNCIONAMIENTO*

A efectos de la incorporación de esta mejora, se ha utilizado el protocolo SSL (Secure Socket Layer) y la herramienta MOD SSL producto utilizado para permitir confidencialidad y autenticación en Internet. SSL opera como una capa adicional entre Internet y las aplicaciones, esto permite que el protocolo sea independiente de la aplicación, siendo posible utilizar FTP, Telnet y otras aplicaciones además de HTTP.

Para establecer una comunicación segura utilizando SSL se tienen que seguir una serie de pasos. Primero se debe hacer una solicitud de seguridad. Después de haberla hecho, se deben establecer los parámetros que se utilizarán para SSL. Esta parte se conoce como SSL Handshake. Una vez que se haya establecido una comunicación segura, se deben hacer verificaciones periódicas para garantizar que la comunicación sigue siendo segura a medida que se transmiten datos. Luego que la transacción ha sido completada, se termina SSL.



---

## Manejo de Certificados

El constituir a la Unidad de Reforma del Estado como Entidad Emisora de Certificados es una responsabilidad que requiere una administración sólida y permanente. La tarea no sólo implica la emisión de certificados, sino también la verificación de su validez, renovación y mantenimiento de las listas de certificados que han sido usados pero no son válidos.

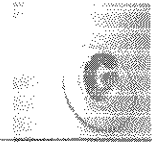
### Solicitud de SSL:

Antes de que se establezca SSL, se debe hacer una solicitud. Típicamente esto implica un cliente haciendo una solicitud de un URL a un servidor que soporte SSL. SSL acepta solicitudes por un puerto diferente al utilizado normalmente para ese servicio.

Una vez que se ha hecho la solicitud, el cliente y el servidor empiezan a negociar la conexión SSL, es decir, hacen el SSL Handshake.

### SSL Handshake:

Durante el handshake se cumplen varios propósitos. Se hace autenticación del servidor y opcionalmente del cliente, se determina qué algoritmos de criptografía serán utilizados y se genera una llave secreta para ser utilizada durante el intercambio de mensajes subsiguientes durante la comunicación SSL.



Los pasos que se siguen son los siguientes:

- Client Hello : El "saludo de cliente" tiene por objetivo informar al servidor qué algoritmos de criptografía puede utilizar y solicitar una verificación de la identidad del servidor. El cliente envía el conjunto de algoritmos de criptografía y compresión que soporta y un número aleatorio. El propósito del número aleatorio es para que en caso de que el servidor no posea un certificado para comprobar su identidad, aún se pueda establecer una comunicación segura utilizando un conjunto distinto de algoritmos. Dentro de los protocolos de criptografía hay un protocolo de intercambio de llave que define cómo cliente y servidor van a intercambiar la información, los algoritmos de llave secreta que definen que métodos pueden utilizar y un algoritmo de hash de una sola vía. Hasta ahora no se ha intercambiado información secreta, solo una lista de opciones.
- Server Hello : El servidor responde enviando su identificador digital el cual incluye su llave pública, el conjunto de algoritmos criptográficos y de compresión y otro número aleatorio. La decisión de qué algoritmos serán utilizados está basada en el más fuerte que tanto cliente como servidor soporten. En algunas situaciones el servidor también puede solicitar al cliente que se identifique solicitando un identificador digital.



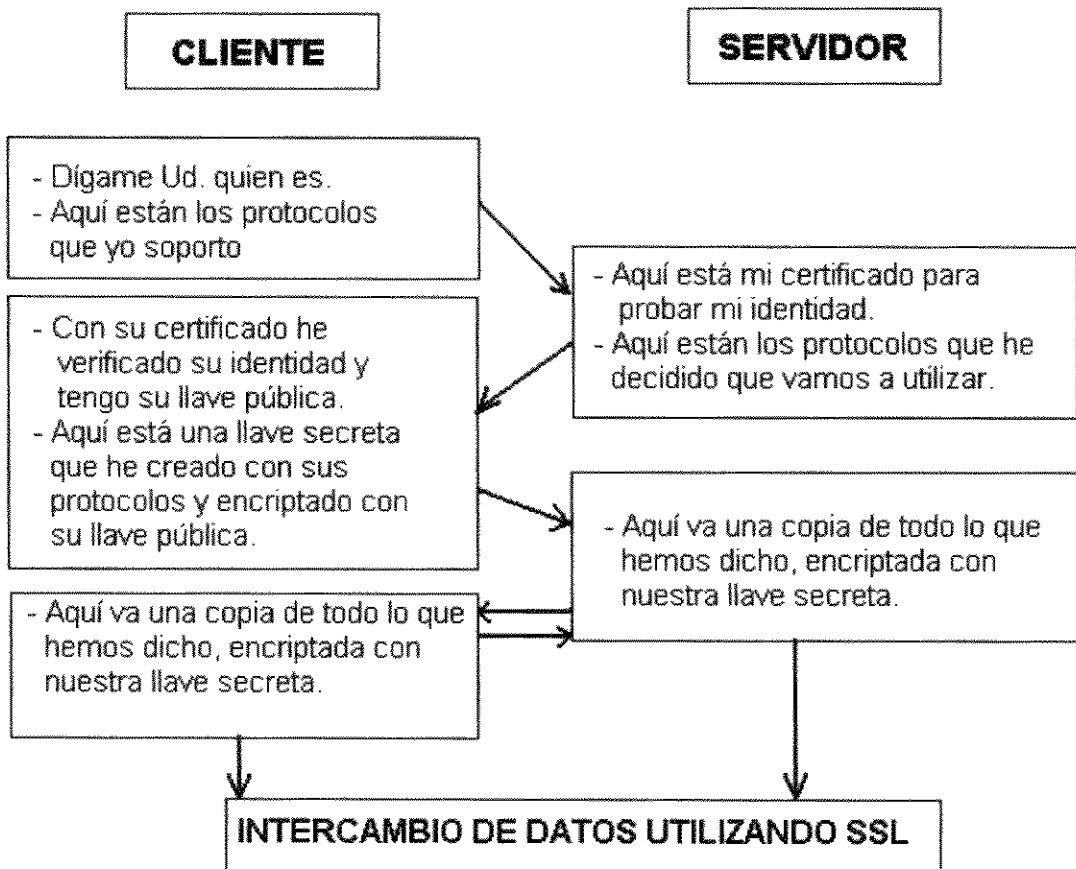


- **Aprobación del Cliente:** El cliente verifica la validez del identificador digital o certificado enviado por el servidor. Esto se lleva a cabo descriptando el certificado utilizando la llave pública del emisor y determinando si este proviene de una entidad certificadora de confianza. Después se hace una serie de verificaciones sobre el certificado, tales como fecha, URL del servidor, etc. Una vez se ha verificado la autenticidad de la identidad del servidor. El cliente genera una llave aleatoria y la encripta utilizando la llave pública del servidor y el algoritmo criptográfico y de compresión seleccionado anteriormente. Esta llave se le envía al servidor y en caso de que el handshake tenga éxito será utilizada en el envío de futuros mensajes durante la sesión.
- **Verificación:** En este punto ambas partes conocen la llave secreta, el cliente por que la generó y el servidor por que le fué enviada utilizando su llave pública, siendo la única forma posible de descriptarla utilizando la llave privada del servidor. Se hace una última verificación para comprobar si la información transmitida hasta el momento no ha sido alterada. Ambas partes se envían una copia de las anteriores transacciones encriptada con la llave secreta. Si ambas partes confirman la validez de las transacciones, el handshake se completa, de otra forma se reinicia el proceso.



Ahora ambas partes están listas para intercambiar información de manera segura utilizando la llave secreta acordada y los algoritmos criptográficos y de compresión. El handshake se realiza solo una vez y se utiliza una llave secreta por sesión.

En la figura se ilustra el proceso de handshake:



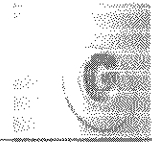


## Intercambio de datos:

Ahora que se ha establecido un canal de transmisión seguro SSL, es posible el intercambio de datos. Cuando el servidor o el cliente desea enviar un mensaje al otro, se genera un digest (utilizando un algoritmo de hash de una vía acordado durante el handshake), encriptan el mensaje y el digest y se envía, cada mensaje es verificado utilizando el digest.

## Terminación de una sesión SSL:

Cuando el cliente deja una sesión SSL, generalmente la aplicación presenta un mensaje advirtiendo que la comunicación no es segura y confirma que el cliente efectivamente desea abandonar la sesión SSL.



- ↓ *Ministerio*     **Gobierno**
- ↓ *Oficina*        **Dirección de Registro de Estado Civil y Capacidad de las Personas**
- ↓ *Trámite*        **Solicitud de Copias de Actas o Certificados**

### **Objetivos del Nuevo Sistema**

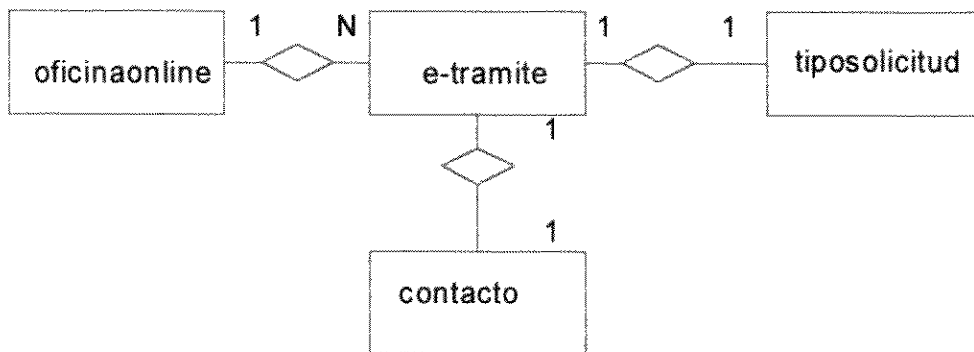
- ◆ *instrumentar a través de la Guía los pedidos de Copias de Actas o Certificados*
- ◆ *registrar en forma automatizada los pedidos recibidos*
- ◆ *lograr un mayor control de la expedición de los mismos en el Registro Civil*
- ◆ *generar una herramienta para la obtención de estadísticas específicas sobre dichos procesos.*
- ◆ *A nivel del procedimiento de entrega, implementar un esquema de atención diferenciada para todos aquellos pedidos que se realicen por este medio.*

### **Alcance del Nuevo Sistema**

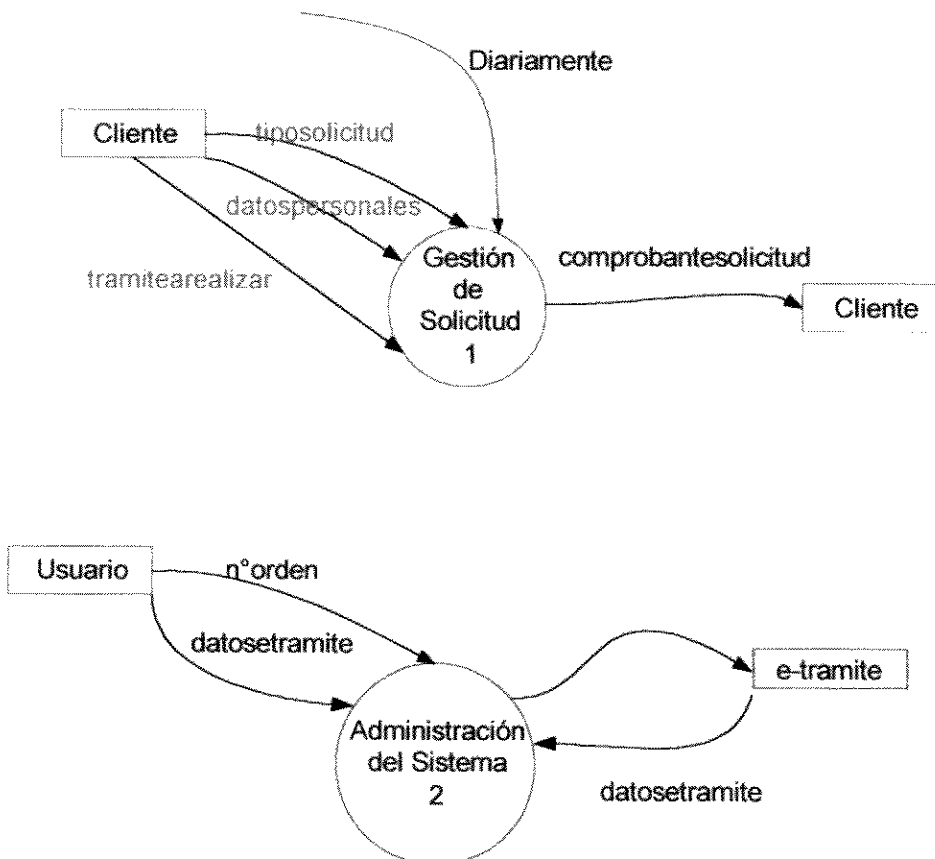
*Sector de expedición de Copias de Actas o Certificados del Archivo General del Registro Civil y Capacidad de las Personas, desde que se detecta un pedido hasta la entrega del mismo.*



## Modelo de Entidad Relación



## Diagrama de Flujo de Datos - Nivel 3





✚ Ministerio **Dirección General de Escuelas**

✚ Oficina **Liquidaciones**

✚ Trámite **Reclamos por Liquidación de Haberes**

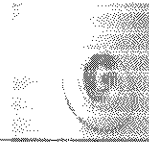
## *Objetivos del Nuevo Sistema*

- ◆ *Permitir al ciudadano poder realizar los reclamos on-line.*
- ◆ *Permitir el seguimiento del Reclamo realizado en la oficina on-line: Dirección General de Escuelas.*
- ◆ *Permitir el control de la información pedida y requerida.*
- ◆ *Generar una herramienta de apoyo al personal docente y no docente de la Provincia.*
- ◆ *Ofrecer información integra, segura y actualizada al instante evitando demoras y colas innecesarias.*
- ◆ *Implementar un esquema de atención diferenciada para todos aquellos pedidos que se realicen por este medio.*
- ◆ *Ofrecer una herramienta de trabajo ordenada y que facilite el trabajo a los empleados del sector correspondiente.*

## *Alcance del Nuevo Sistema*

Sector: **Liquidaciones.**

Área: **Reclamo de Sueldos**



### *Estructura de la Base de Datos*

Motor de Base de datos: Postgress  
Nombre Bd: etramite

### Tablas

```
CREATE TABLE "recescuela" (  
  "numreclamo" int4 DEFAULT nextval('reclamo_numreclamo_seq':text) NOT NULL,  
  "numbono" varchar(20),  
  "dninúmero" varchar(20),  
  "nombre" text NOT NULL,  
  "apellido" text NOT NULL,  
  "tipodoc" text,  
  "estado" varchar(15),  
  "fecharecepcion" date NOT NULL,  
  "fechaentrega" date,  
  "observacion" text,  
  "telefono" varchar(20),  
  "email" text,  
  "oficinaonline" int4,  
  "cargo" text,  
  "tipocargo" text,  
  "numescuela" varchar(40),  
  "departamento" varchar(40),  
  "reparticion" varchar(20),  
  CONSTRAINT "reclamo_pkey" PRIMARY KEY ("numreclamo")  
  ) WITH OIDS;
```

```
CREATE TABLE "oficinaonline" (  
  "oficinaonline" int4 NOT NULL,  
  "nombre" text,  
  CONSTRAINT "oficinaonline_pkey" PRIMARY KEY ("oficinaonline")  
  ) WITH OIDS;
```

```
CREATE TABLE "detalle" (  
  "numreclamo" int4 DEFAULT nextval('reclamo_numreclamo_seq':text) NOT NULL,  
  "codigomotivo" text,  
  "aclaracionmotivo" text,  
  "mesreclamado" varchar(20),  
  "liquireclamo" text,  
  CONSTRAINT "detalle_pkey" PRIMARY KEY ("numreclamo")  
  ) WITH OIDS;
```

```
CREATE TABLE "Explicacion" (  
  "numreclamo" int4 DEFAULT nextval('reclamo_numreclamo_seq':text) NOT NULL,  
  "contestacion" text,  
  "explicacion" text,  
  "verifico" varchar(40),  
  CONSTRAINT "explicacion_pkey" PRIMARY KEY ("numreclamo")  
  ) WITH OIDS;
```



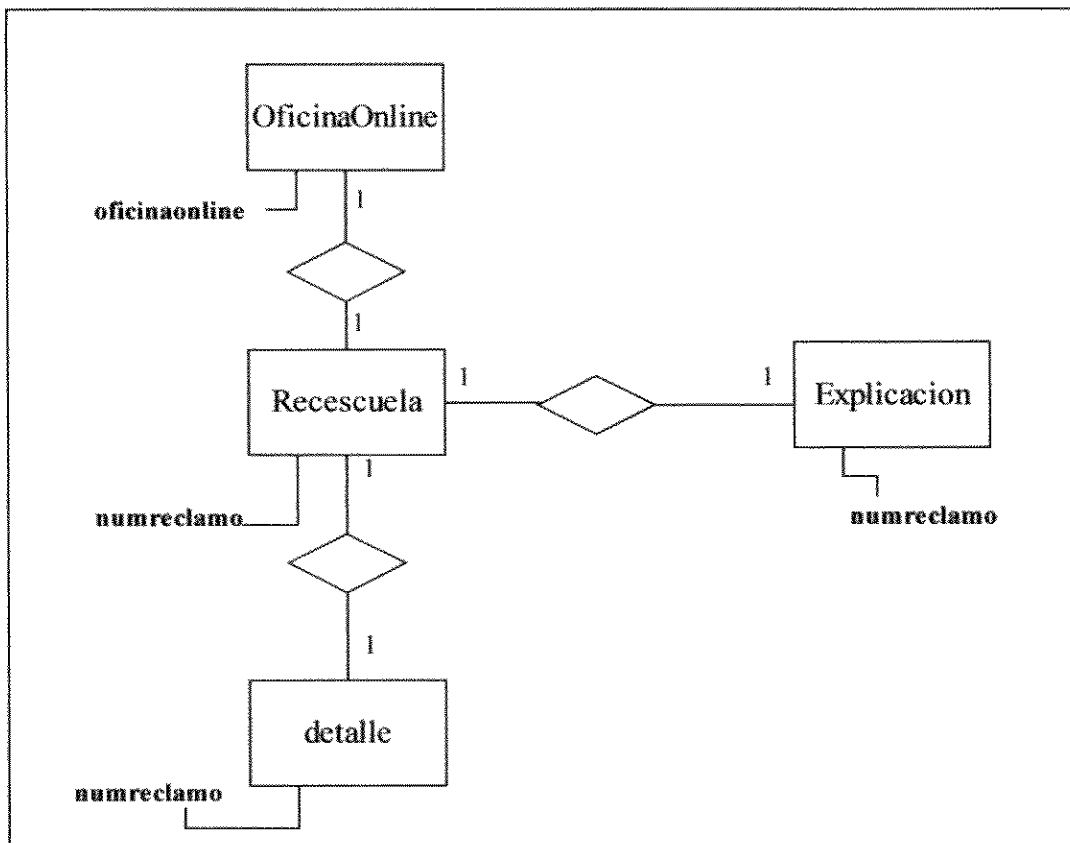
## Vistas

```
CREATE VIEW "cantreclamos" AS SELECT count(*) AS suma, date(recescuela.fecharecepcion) AS fecha FROM recescuela GROUP BY date(recescuela.fecharecepcion);
```

## Secuencias

```
CREATE SEQUENCE "reclamo_numreclamo_seq" INCREMENT 1 MINVALUE 1 MAXVALUE 9223372036854775807 CACHE 1;  
SELECT setval('reclamo_numreclamo_seq', 35);
```

## Modelo de Entidad Relación





## Mapa de pantallas

Guia Orientadora de Trámites  
Estado ON-LINE

La Guia Orientadora de Trámites cuenta con las siguientes Oficinas ON-LINE:

- [Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas](#)
- [Dirección General de Escuelas](#)
- [Aduana de Mendoza](#)
- [Migraciones](#)

Gobierno de Mendoza - Unidad de Reforma y Modernización del Estado - Casa de Gobierno 4° Piso - Correo Central - Tel. 4492157-4492021

Pantalla 1

Guia Orientadora de Trámites

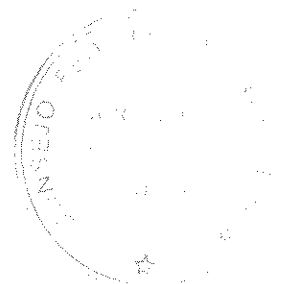
Oficina ON-LINE: Dirección General de Escuelas

**e-Trámite**

- [Reclamo por liquidación de Haberes](#)
- [Estado del Reclamo-Ver Explicacion de mi reclamo](#)

Gobierno de Mendoza - Unidad de Reforma y Modernización del Estado - Casa de Gobierno 4° Piso - Correo Central - Tel. 4492157-4492021

Pantalla 2



**Guía Orientadora de Trámites**

Los datos solicitados podrá obtenerlos de su bono de sueldo.

\*N° Bono:

\*Tipo Documento:  \*Número:

\*Apellidos:  \*Nombres:

\*Cargo:

Escuela N°:  Departamento:

\*Repartición:

\*Motivo de la Presentación: Código:

Aclaración Código:

\*Mes de producida la causa del reclamo:

Observaciones:

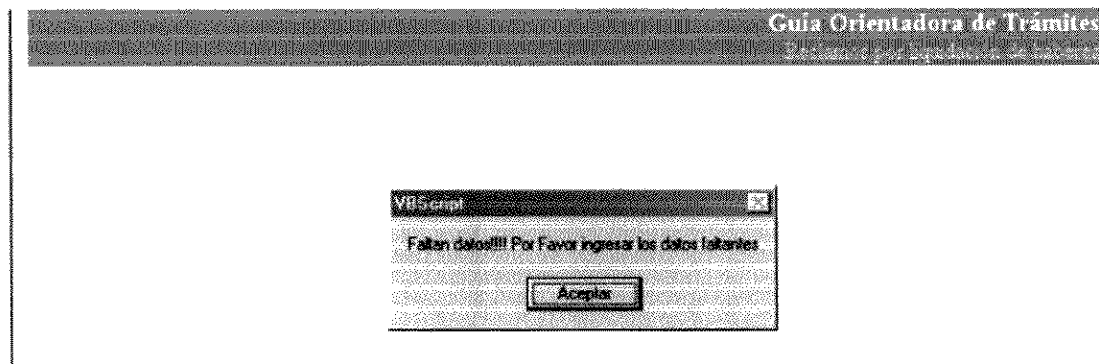
Teléfono:  E-mail:

**\* Estos campos se deberán llenar en forma obligatoria, de manera contraria no se podrá atender su Reclamo**

Gobierno de Misiones - Unidad de Retiros y Mediatización del Estado - Casa de Gobierno N° Pico - Cuzco, Corrientes - Tel. 5492157-4492021

Pantalla 3

En el caso de que no se ingresen datos para realizar un reclamo se visualiza esta pantalla.



Pantalla 4



Cuando se ingresan los datos para el reclamo se visualiza la siguiente pantalla, el usuario podrá imprimir este formulario para luego contar con los datos y que dicho formulario sea tomado como constancia del reclamo realizado.

**Guía Orientadora de Trámites**

Número Reclamo: **35**  
 Número Bono: **111102154**  
 Documento: **Documento Nac. de Identidad 24511650**  
 Apellido y Nombre: **Florencia Blanchard**  
 Cargo: **161005 Docentes - Du De Pers Único O Con Pers Y Grad Titular**  
 Escuela: **14025**  
 Repartición: **789789789**  
 Motivo de presentación: **030 Zona Inhospita**  
 Aclaración :  
 Mes reclamado: **Enero**  
 Observaciones:  
 Teléfono: **41254874**  
 E-mail: **bbb@mendoza.gov.ar**  
 Estado: **pedido**  
 Fecha pedido: **26/11/2002 11:11**  
 Cantidad de pedidos para la Fecha : **1**

[Ver Reclamos](#)

---

Gobierno de Mendoza - Unidad de Reforma y Modernización del Estado - Casa de Gobierno 4° Piso - Cuerpo Central - Tel. 4492157-4492021

Pantalla 5

Se podrá visualizar los reclamos realizados hasta ese instante.

**Guía Orientadora de Trámites**

**Oficina ON-LINE** Dirección General de Escuelas

**e-Trámite** **Reclamos por liquidación de haberes**

Número/s	Apellido/s	Estado	Fecha de Recepción
Florencia	Blanchard	pedido	2002-11-26
Cecilia	Lopez	pedido	2002-11-01
Flavia Luz	Videla Becerra	Compartido	2002-11-01
PRUEBA	LA	No	2002-10-11
Aghghh	wally	SI	2002-09-26
nico	Serrilla	No	2002-09-24

Cantidad de reclamos para esta consulta: **6**

[Volver](#)

Pantalla 6



- ↓ Ministerio **Dirección General de Escuelas**
- ↓ Oficina **Liquidaciones**
- ↓ Trámite **Estado del Reclamo – Ver Explicación del reclamo**

## *Objetivos del Nuevo Sistema*

- ◆ *Permitir el seguimiento del Reclamo realizado en la oficina on-line: Dirección General de Escuelas.*
- ◆ *Facilitar la verificación del estado correspondiente del Trámite*
- ◆ *Generar una herramienta de apoyo para la atención al personal docente y no docente de la Provincia en lo relativo al reclamo por errores en la liquidación de haberes.*
- ◆ *Ofrecer información del estado del Trámite realizado.*
- ◆ *Ofrecer una herramienta que facilite la realización de la gestión interna vinculada con la atención de este tipo de trámites.*

## *Alcance del Nuevo Sistema*

Sector: *Liquidaciones.*

Área: *Reclamo de Sueldos*



### *Estructura de la Base de Datos*

Motor de Base de datos: Postgress  
Nombre Bd: etramite

### *Tablas*

```
CREATE TABLE "recescuela" (  
  "numreclamo" int4 DEFAULT nextval('reclamo_numreclamo_seq'::text) NOT NULL,  
  "numbono" varchar(20),  
  "dninúmero" varchar(20),  
  "nombre" text NOT NULL,  
  "apellido" text NOT NULL,  
  "tipodoc" text,  
  "estado" varchar(15),  
  "fecha recepcion" date NOT NULL,  
  "fecha entrega" date,  
  "observacion" text,  
  "telefono" varchar(20),  
  "email" text,  
  "oficinaonline" int4,  
  "cargo" text,  
  "tipocargo" text,  
  "numescuela" varchar(40),  
  "departamento" varchar(40),  
  "reparticion" varchar(20),  
  CONSTRAINT "reclamo_pkey" PRIMARY KEY ("numreclamo")  
  ) WITH OIDS;
```

```
CREATE TABLE "oficinaonline" (  
  "oficinaonline" int4 NOT NULL,  
  "nombre" text,  
  CONSTRAINT "oficinaonline_pkey" PRIMARY KEY ("oficinaonline")  
  ) WITH OIDS;
```

```
CREATE TABLE "detalle" (  
  "numreclamo" int4 DEFAULT nextval('reclamo_numreclamo_seq'::text) NOT NULL,  
  "codigomotivo" text,  
  "aclaracionmotivo" text,  
  "mesreclamado" varchar(20),  
  "liquireclamo" text,  
  CONSTRAINT "detalle_pkey" PRIMARY KEY ("numreclamo")  
  ) WITH OIDS;
```

```
CREATE TABLE "Explicacion" (  
  "numreclamo" int4 DEFAULT nextval('reclamo_numreclamo_seq'::text) NOT NULL,  
  "contestacion" text,  
  "explicacion" text,  
  "verifico" varchar(40),  
  CONSTRAINT "explicacion_pkey" PRIMARY KEY ("numreclamo")  
  ) WITH OIDS;
```



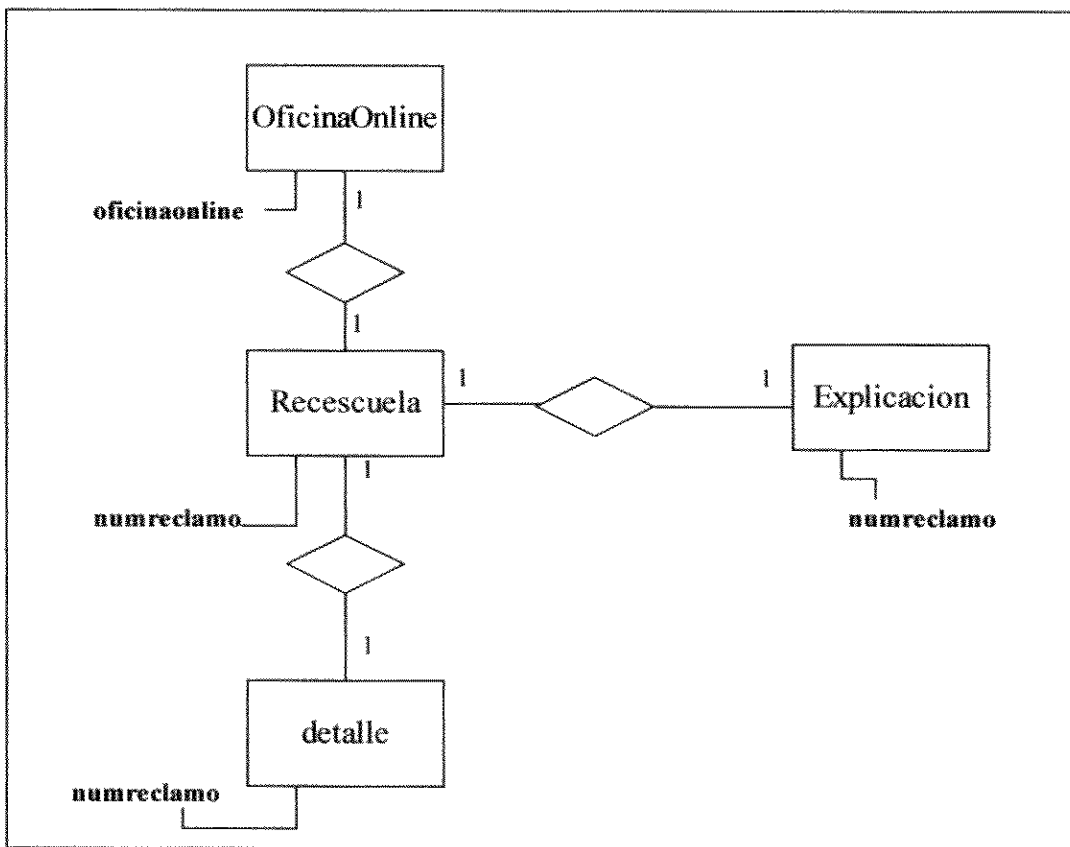
## Vistas

```
CREATE VIEW "centroreclamos" AS SELECT count(*) AS suma, date(recescuela.fecharecepcion) AS fecha FROM recescuela GROUP BY date(recescuela.fecharecepcion);
```

## Secuencias

```
CREATE SEQUENCE "reclamo_numreclamo_seq" INCREMENT 1 MINVALUE 1 MAXVALUE 9223372036854775807 CACHE 1;  
SELECT setval('reclamo_numreclamo_seq', 35);
```

## Modelo de Entidad Relación





## Mapa de pantallas

**Guía Orientadora de Trámites**

Oficina ON-LINE: **Dirección General de Escuelas**

**e-Trámite**

**Reclamo por liquidación de Haberes**

**Estado del Reclamo-Ver Explicación de un reclamo**

Gobierno de Mendoza - Unidad de Reforma y Modernización del Estado - Casa de Gobierno 4° Piso - Campo Central - Tel. 4492117-4492821

Pantalla 1

**Guía Orientadora de Trámites**

Oficina ON-LINE **Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas**

**e-Trámite** **Estado de Solicitud de Copias o Certificados**

Para consultar el estado de su tramitación, ingrese el Número de orden correspondiente al comprobante generado en el momento que efectuó la solicitud.

Usted Solicita:

Por favor ingrese el Número de Orden:

Gobierno de Mendoza - Unidad de Reforma y Modernización del Estado - Casa de Gobierno 4° Piso - Campo Central - Tel. 4492117-4492821

Pantalla 2



Oficina ON-LINE

Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas

## e-Trámite

## Estado de Solicitud de Copias o Certificados

Número de Orden: 405  
Oficina:  
Solicitud de : Certificado de Defunción  
Nombre y Apellido: Eduardo Depetris  
Apellido Materno :  
Estado: pedido  
Observaciones :  
Fecha pedido: 2002-10-28 aaaa/mm/dd  
Ejemplares Solicitados : 1  
Fecha de Entrega :

Podrá retirar su solicitud a partir de las 48 horas hábiles de la fecha de pedido.

### Estados Posibles:

**Sin retirar:** La documentación solicitada está a su disposición en el Archivo General. Para retirarla deberá presentar el comprobante generado en el momento que efectuó el pedido.

**Entregado:** La documentación solicitada ha sido retirada de la Oficina del Archivo General en la Fecha indicada.

**Pedido:** Su solicitud está siendo gestionada.

**En Trámite:** Su solicitud requiere información adicional sírvase comunicarse al teléfono 4237956 en el horario de 8:00 a 13:00.

**Muchas Gracias por consultar la Guía Orientadora de Trámites. A su Servicio.**

Volver ☺

Gobierno de Mendoza - Unidad de Reforma y Modernización del Estado - Casa de Gobierno 4° Piso - Cuerpo Central - Tel. 4492157-4492621

Pantalla 3





---

✚ Ministerio	<b>Gobierno</b>
✚ Oficina	Concentradora de Trámites y DNI
✚ Trámite	Concentradora de trámites y DNI

### *Objetivos del Nuevo Sistema*

- ◆ *Permitir al ciudadano consultar la el estado y Oficina donde se encuentra el trámite realizado con su DNI.*
- ◆ *Ingresar datos personales como documento, fecha inicio de tramite o N° de boleta para poder visualizar los datos sobre el tramite correspondiente.*
- ◆ *Generar una herramienta de apoyo al Ciudadano.*
- ◆ *Ofrecer información integra, segura y actualizada al instante evitando demoras y colas innecesarias.*

### *Alcance del Nuevo Sistema*

Sector: *Dirección del Registro de Estado Civil y Capacidad de las Personas*

Área: *Concentradora de trámites y DNI*



### *Estructura de la Base de Datos*

Motor de Base de datos: Postgress  
Nombre Bd: etramite

### *Tablas*

```
CREATE TABLE "legacy_actual" (  
  "sexo" char(1),  
  "documento" char(10),  
  "of_origen" char(4),  
  "of_retira" char(4),  
  "boleta_a" char(17),  
  "dv_boleta_a" char(2),  
  "boleta_b" char(17),  
  "dv_boleta_b" char(2),  
  "f_inicio_tramite" char(8),  
  "f_ingreso_conc" char(8),  
  "f_envio_bs_as" char(8),  
  "f_recep_bs_as" char(8),  
  "f_envio_oficina" char(8),  
  "f_entrega" char(8)  
) WITH OIDS;  
GRANT SELECT ON "legacy_actual" TO PUBLIC;  
GRANT ALL ON "legacy_actual" TO "postgres";  
  
CREATE TABLE "legacy_oficina" (  
  "nro_oficina" char(4),  
  "nombre" char(30),  
  "domicilio" char(32),  
  "localidad" char(31),  
  "telefono" char(18),  
  "codigo_postal" char(4),  
  "baja" char(1),  
  "of_registro" char(9)  
) WITH OIDS;  
GRANT SELECT ON "legacy_oficina" TO PUBLIC;  
GRANT ALL ON "legacy_oficina" TO "postgres";  
  
CREATE TABLE "oficinaonline" (  
  "oficinaonline" int4 NOT NULL,  
  "nombre" text,  
  CONSTRAINT "oficinaonline_pkey" PRIMARY KEY ("oficinaonline")  
) WITH OIDS;  
  
CREATE TABLE "sexos" (  
  "sexo" char(1) NOT NULL,  
  "descripcion" varchar(16),  
  CONSTRAINT "sexos_pkey" PRIMARY KEY ("sexo")  
) WITH OIDS;
```

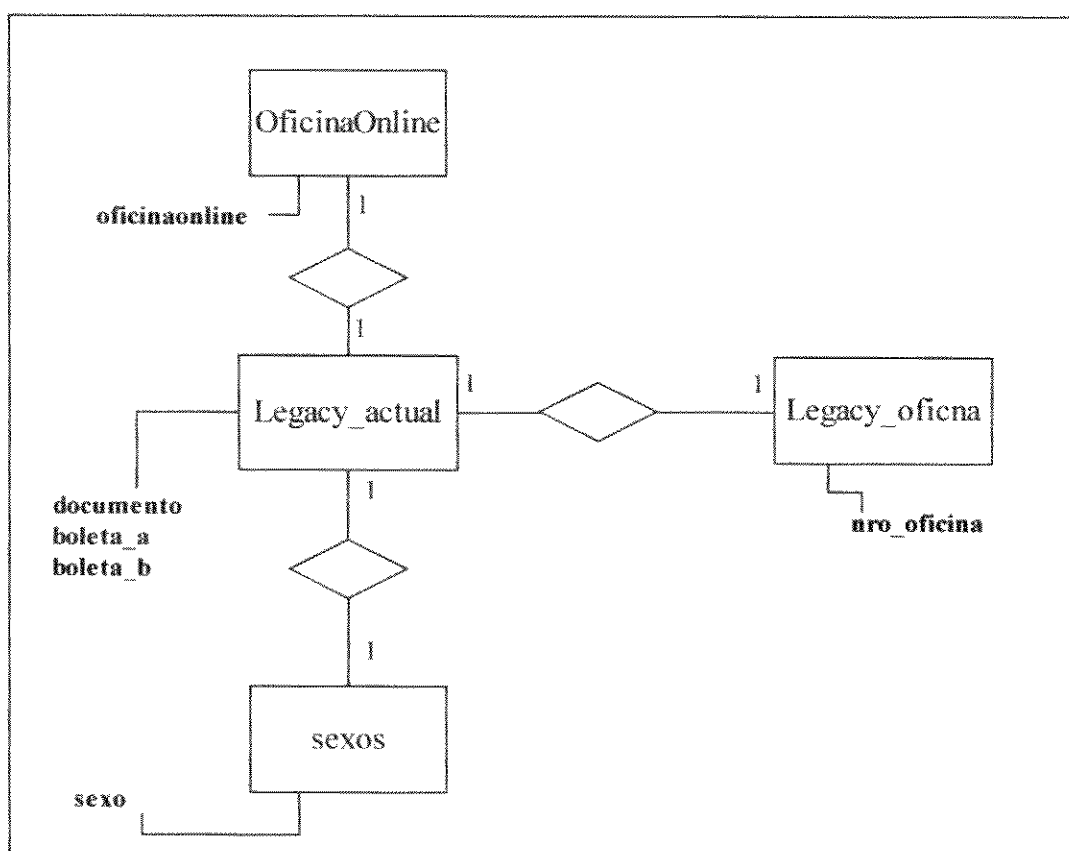


## Vistas

```
CREATE VIEW "concentra" AS SELECT sexos.descripcion, legacy_actual.documento, legacy_actual.of_origen,
legacy_oficina.nombre AS origenom, legacy_oficina.domicilio AS origendom, legacy_oficina.localidad AS origenlocal,
legacy_oficina.telefono AS orientel, legacy_actual.boleta_a, legacy_actual.boleta_b, legacy_actual.f_inicio_tramite,
legacy_actual.f_ingreso_conc, legacy_actual.f_envio_bs_as, legacy_actual.f_recep_bs_as,
legacy_actual.f_envio_oficina, legacy_actual.of_retira AS ofiretira FROM legacy_actual, legacy_oficina, sexos
WHERE ((sexos.sexo = legacy_actual.sexo) AND (legacy_actual.of_origen = legacy_oficina.nro_oficina));
```

```
CREATE VIEW "dni" AS SELECT concentra.descripcion, concentra.documento, concentra.of_origen,
concentra.origenom, concentra.origendom, concentra.origenlocal, concentra.orientel, concentra.boleta_a,
concentra.boleta_b, concentra.f_inicio_tramite AS fechainicio, concentra.f_ingreso_conc, concentra.f_envio_bs_as,
concentra.f_recep_bs_as, concentra.f_envio_oficina, concentra.ofiretira, legacy_oficina.nro_oficina,
legacy_oficina.nombre, legacy_oficina.domicilio, legacy_oficina.localidad, legacy_oficina.telefono,
legacy_oficina.codigo_postal, legacy_oficina.baja, legacy_oficina.of_registro FROM concentra, legacy_oficina
WHERE (concentra.ofiretira = legacy_oficina.nro_oficina);
```

## Modelo de Entidad Relación





## Mapa de Pantallas

**Guía Orientadora de Trámites**

**Oficina ON-LINE**      Registro Civil y Capacidad de las Personas

**e-Trámite**              Seguimiento de D.N.I

Por favor deberá ingresar los siguientes datos del trámite realizado sobre su Documento Nacional de Identidad para consultar:

Fecha en que inicio el Trámite:  dd/mm/aaaa

Número de Documento:

Número de Boleta:

Gobierno de Mendoza - Unidad de Reforma y Modernización del Estado - Casa de Gobierno 4° Piso - Cuzco Centro - Tel. 4492157-4492021

Pantalla 1

**Guía Orientadora de Trámites**

**Oficina ON-LINE**      Registro de Estado Civil y Capacidad de las Personas

**e-Trámite**              Seguimiento de D.N.I

Sexo	Número de Documento	Oficina Inicio Trámite	Domicilio Oficina	Localidad	Fecha Inicio Trámite	Boleta A	Boleta B	Fecha Ingreso Concentradora	Fecha envío Bs As	Fecha Recepción en Bs As	Fecha envío a Oficina	Ofi. dond Retir
Masculino	0000000099	JOSE VICENTE ZAPATA	SAN JUAN N° 506	CAPITAL	24/04/2002	00000000992751524	000000000000000000	24/04/2002	00/00/0000	24/04/2002	00/00/0000	Sin datos
Masculino	0000000099	RODEO DE LA CRUZ	CARRIL NACIONAL DE LA CRUZ DE RODEO DE	LA CRUZ - GUAYMALLEN	24/04/2002	00000000034702216	000000000000000000	24/04/2002	00/00/0000	00/00/0000	00/00/0000	Sin datos
Masculino	0000000099	MOVILD. LUCERO	L. MOYANO 967		24/04/2002	00000000020352891	000000000000000000	24/04/2002	00/00/0000	00/00/0000	00/00/0000	Sin datos

Total para esta consulta es: 3

**Glosario**

Fecha Inicio Trámite: dicha Fecha corresponde al día, mes y año en que usted inicio el trámite en la Oficina correspondiente.

Fecha Ingreso Concentradora: Corresponde al día, mes y año en que el trámite ingreso a la Concentradora.

Fecha envío Bs As: Fecha en que se envío dicho trámite a Bs. As.

Fecha Recepción en Bs As: El día, mes y año en que se recepción el trámite en Buenos Aires.

Fecha envío a Oficina: Corresponde a la fecha en que se envío de Buenos Aires a la Oficina donde se retirará por el interesado.

Oficina donde Retirar: Estos datos corresponden a la Oficina donde podrá retirar el trámite.

Oficinas del Registro Civil y Capacidad de las Personas

[Volver](#) @

Gobierno de Mendoza - Unidad de Reforma y Modernización del Estado - Casa de Gobierno 4° Piso - Cuzco Centro - Tel. 4492157-4492021



## Pantalla 2

Existe un link para poder acceder las Oficinas del Reg. Civil donde se podrá obtener mas información sobre la Oficina correspondiente.

### Oficinas del Registro Civil y Capacidad de las Personas

[Capital](#)  
[Guaymallén](#)  
[Las Heras](#)  
[Lavalle](#)  
[Godoy Cruz](#)  
[Maipú](#)  
[Lujan de Cuyo](#)  
[Tunuyán](#)  
[Tupungato](#)  
[San Carlos](#)  
[San Martín](#)  
[Junín](#)  
[La Paz](#)  
[Santa Rosa](#)  
[Rivadavia](#)  
[San Rafael](#)  
[Alvear](#)  
[Malargüe](#)

## Pantalla 3

Seleccionando un Departamento podrá tener acceso a las oficinas correspondientes.

LAS HERAS		
Identificaciones, Nacimientos y Matrimonios		
Las Heras	Dr. Moreno y Rivadavia, Las Heras	4370714
El Algarobal	Paraguay y Paso Hondo s/n El algarobal	4510796 (Deleg. Municipal)
Uspallata	Avda Las Heras, Lote 4 Mza 31, Uspallata	02624-155759961 – 420009 (Munic)
Barrio Ujerwi	Democracia y Los Ceibos, Las Heras	4374005
Móvil Juan Draghi Lucero	Pascual Segura y Moyano, Las Heras	4374005
Identificaciones y Defunción		
Uspallata	Avda Las Heras, Lote 4 Mza 31, Uspallata	02624-155759961 – 420009 (Munic)

## Pantalla 4



- ✚ Ministerio **MUNICIPALIDAD DE GODOY CRUZ**
- ✚ Oficina **Mesa General De Entradas**
- ✚ Trámite **Seguimiento de Expedientes.**

### *Objetivos del Nuevo Sistema*

- ◆ *Permitir al ciudadano realizar las consultas on-line relativas al seguimiento de sus expedientes.*
- ◆ *Facilitar el seguimiento de las piezas administrativas.*
- ◆ *Permitir el control de la información pedida y requerida.*
- ◆ *Generar una herramienta de apoyo al Ciudadano.*
- ◆ *Ofrecer información integra, segura y actualizada al instante evitando demoras y colas innecesarias.*

### *Alcance del Nuevo Sistema*

- Sector: *Secretaría de Gobierno*
- Área: *Administración - Mesa de Entradas*



## Mapa de Pantallas

**Guía Orientadora de Trámites**

**Oficina ON-LINE**      **Municipalidad de Godoy Cruz**

**e-Trámite**              **Seguimiento de Piezas Administrativas**

Por favor deberá ingresar los siguientes datos del Expediente o Pieza Administrativa a Consultar:

Fecha de Ingreso:

Caratula:

Solicitante:

Año/Letra/Número:

Calle/Número Propiedad:

Gobierno de Mendoza - Unidad de Reforma y Modernización del Estado - Casa de Gobierno 1° Piso - Campo Central - Tel. 4492157-4492011

Pantalla 1

**FOROS**

- ↓ *Ministerio*      **Gobernación**
- ↓ *Dirección*      **Unidad de Reforma del Estado**
- ↓ *Trámite*      **Administración de Foros para el Seminario Hacia el Gobierno Digital**

**Objetivos del Nuevo Sistema**

- ◆ *Crear un medio de comunicación entre el público en general y los Disertantes*
- ◆ *Promover la discusión de un tema específico relevante a toda la sociedad*
- ◆ *Generar una herramienta de comunicación fluida.*
- ◆ *Acercar al Público en general con los expertos.*

**Alcance del Nuevo Sistema**

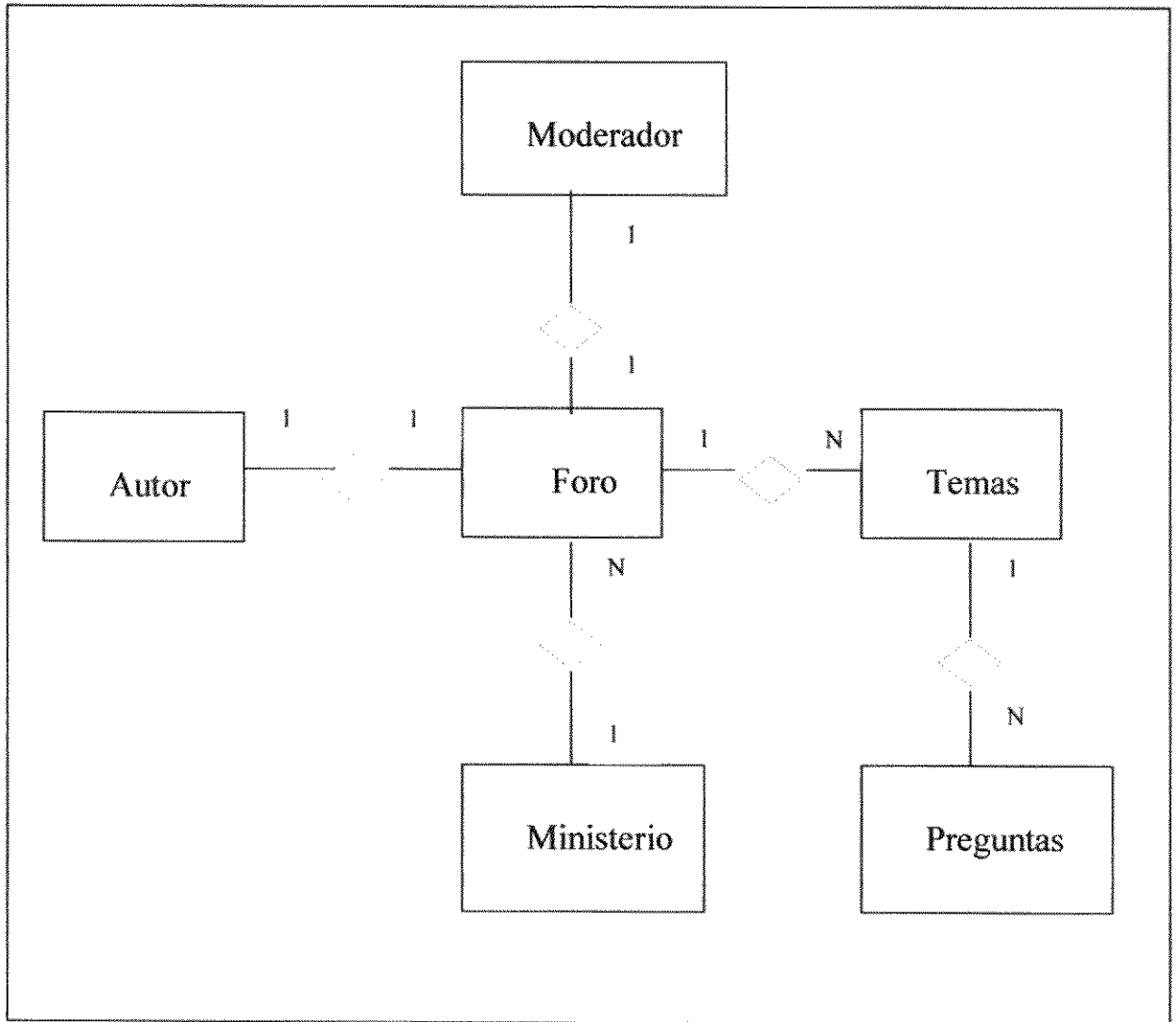
**Público en General:** *Personas interesadas, funcionarios públicos y privados (que hayan o no asistido)*

*Disertantes del Seminario Hacia el Gobierno Digital y sus colegas.*





Modelo de Entidad Relación





## MANUAL DE ADMINISTRACIÓN PARA EL USUARIO

La creación de **foros** suma a los servicios de información y gestión de la *Guía Orientadora de Trámites* ([www.tramite.mendoza.gov.ar](http://www.tramite.mendoza.gov.ar)), la alternativa de participación e interacción entre la ciudadanía y los funcionarios, sobre distintos temas de interés común.

En este contexto y respetando el esquema de administración del contenido del sitio, la carga inicial de los datos de los foros constituye una **nueva función de actualización** asignada a los **referentes** que administran la información de la Guía en cada uno de los organismos que están incorporados a la red.

De esta forma para dar de alta un foro, deberán ingresar **su usuario** y **clave** asignados para el comienzo de la carga.

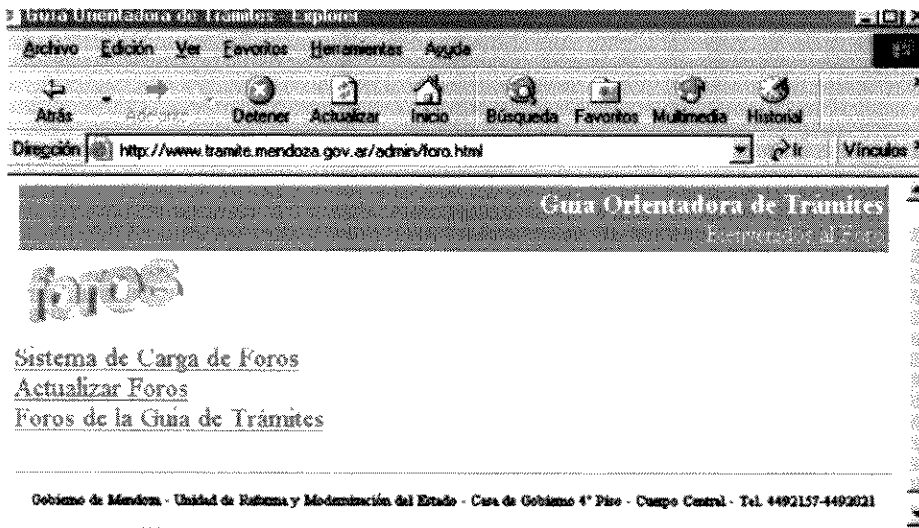
El acceso se realizará a través de cualquiera de las siguientes páginas:

[www.tramite.mendoza.gov.ar/admin/foro.html](http://www.tramite.mendoza.gov.ar/admin/foro.html)

[www.tramite.mendoza.gov.ar/admin/usuarios.php3](http://www.tramite.mendoza.gov.ar/admin/usuarios.php3)

El esquema de trabajo prevé que cada organismo, a través de su **referente**, **genere el foro**, con su **título** y **cargue los datos relativos a los moderadores**, a quienes **deberá informar su login (nombredeusuario)** y **clave** correspondiente, De esta forma el moderador accede tanto para responder a las preguntas y/o agregar temas al foro que modera.

Para el caso específico del Foro MARCA MENDOZA esta función será asumida por la Unidad de Reforma del Estado.



## 1- Sistema de Carga de Foros

Se debe acceder al módulo de actualización de datos, a través del respectivo **usuario** y **clave**.

Deberán completarse los siguientes datos

### Nombre Foro:

Título a asignar en relación a los temas a tratar



## Datos del Autor:

Persona u organismo que crea este foro de discusión.

Nombre, apellido, cuenta de e-mail y teléfono correspondiente al autor.

## Datos del Moderador:

Esta persona guiará y contestará las preguntas que se ingresen a los

*Temas* de su *foro*, para lo cual debe acceder a través de :

[www.tramite.mendoza.gov.ar/admin/foros.php3](http://www.tramite.mendoza.gov.ar/admin/foros.php3)

## Cómo trabaja el moderador?

Cargar su *login* (*nombredesusuario*) y *Contraseña* correspondiente, (que le será informada por el referente, por e-mail)

Esciba su nombre de usuario y contraseña

Sitio: [www.tramite.mendoza.gov.ar](http://www.tramite.mendoza.gov.ar)

Dominio: tramite

Nombre de usuario:

Contraseña:

Guardar esta contraseña en la lista de contraseñas

Aceptar Cancelar



De esta forma puede acceder para responder a las preguntas que se agreguen a cada tema del foro que modera, a través de la opción

## 2 Actualizar Foros

### 2-Actualizar Foros

Esta opción se utiliza para modificar los foros existentes, se visualizará una lista con todos los foros ingresados hasta ese momento, para modificar algún foro



Número Foro	Foro	
7	El gobierno electrónico. La tercera Reforma del estado	Actualizar Foro
5	Firma Digital	Actualizar Foro
8	Firma Digital. Documentos electrónicos	Actualizar Foro
6	Firma Digital y Justicia	Actualizar Foro
3	Gobierno Digital, un medio potente para la Reforma del Estado	Actualizar Foro
4	Gobierno Digital y Justicia	Actualizar Foro
9	La tecnología en los avances de la gestión judicial	Actualizar Foro
12	Legislatura: El uso informático y su vínculo con la comunidad.	Actualizar Foro
11	Legislatura: El uso informático y su vínculo con la comunidad.	Actualizar Foro

deberá presionar el botón **Actualizar Foro** correspondiente.

Al presionar dicho botón se visualizarán los campos con sus datos correspondientes, los que podrán ser modificados.



Una vez ingresada la modificación, se presiona el botón **Actualizar los Datos**

**Guía Orientadora de Trámites**  
Bienvenido al Foro

Número Foro: 7

Foro: El gobierno electrónico. La tercera Reforma del estado

Fecha Foro: 2002-09-12

Moderador: Jorge Snur

Autor: Unidad de Reforma

---

Gobierno de Mendoza - Unidad de Reforma y Modernización del Estado - Casa de Gobierno 4° Piso - Campo Central - Tel. 4492157-4492021

para ejecutar dichos cambios.

### 3-Foros de la Guía de Trámites

Seleccionando esta opción se podrá visualizar los foros disponibles:

- A) Presionando el botón ubicado junto al nombre del foro, se podrán ver los temas creados para dicho foro.

Estos son los distintos foros habilitados a la fecha de: 16/09/2002

Foro	Fecha	Moderador	Autor	Organismo	
<input type="checkbox"/> Firma Digital. Documentos <a href="#">Ver los temas creados para este foro</a>	12/09/2002	Mercedes	Rivolta	Unidad de Reforma Gobernación	<a href="#">Agregar Tema</a>
<input type="checkbox"/> Firma Digital	12/09/2002	Lic. Jorge	Marta	Unidad de Reforma Gobernación	<a href="#">Agregar Tema</a>
<input type="checkbox"/> Gobierno Digital, un medio potente para la Reforma del Estado	12/09/2002	Dr. Antonio	Martino	Unidad de Reforma Gobernación	<a href="#">Agregar Tema</a>
<input type="checkbox"/> El gobierno electrónico. La tercera Reforma del estado	12/09/2002	Jorge	Srur	Unidad de Reforma Gobernación	<a href="#">Agregar Tema</a>
<input type="checkbox"/> Legislatura: El uso informático y su vínculo con la comunidad.	16/09/2002	C.P.N José A.	Godoy	Unidad de Reforma Gobernación	<a href="#">Agregar Tema</a>
<input type="checkbox"/> Legislatura: El uso informático y su vínculo con la comunidad.	16/09/2002	C.P.N José A.	Godoy	Unidad de Reforma Gobernación	<a href="#">Agregar Tema</a>

B) Presionando el botón **Agregar Tema** se podrá cargar un nuevo tema para el foro correspondiente.

A) Se visualizan los temas existentes para dicho foro

Estos son los Temas habilitados para los foros correspondientes a la fecha de: 18/09/2002

## Gobernación

**Foro:** Firma Digital 12/09/2002 Lic. Jorge Marta Unidad de Reforma

Temas para este Foro

Firma Digital 2002-09-18 Los usos y ventajas [Agregar Preguntas](#)

[Ver las preguntas creadas para este tema](#)

Total de Temas para el foro correspondiente: 1



B) Deberá ingresar el Nombre del Tema y una breve explicación de dicho tema.

Para terminar el proceso deberá presionar el botón **Agregar Tema**.

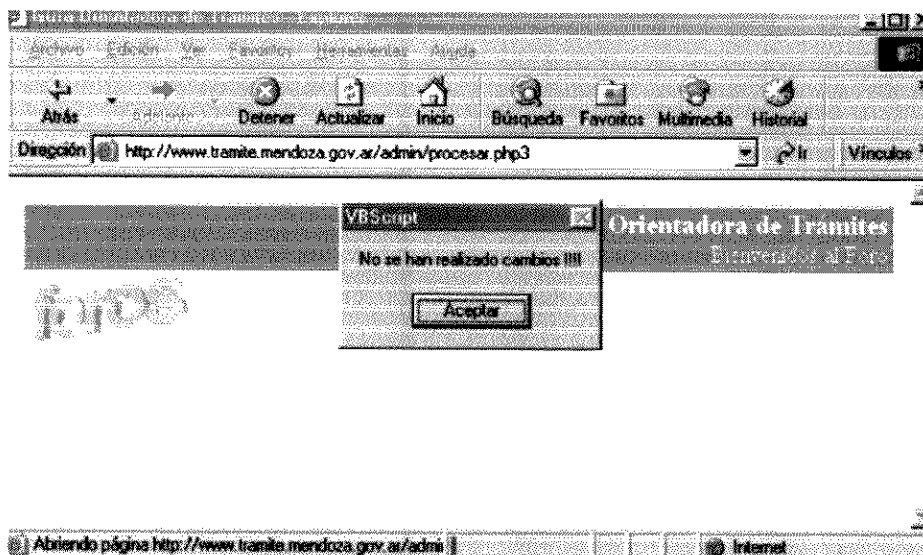
The screenshot shows a web interface titled "Guía Orientadora de Trámites" with a sub-header "Elementos al Foro". On the left is a logo that says "foros". The main content area contains the following fields and values:

- Nombre Foro: **Firma Digital. Documentos electrónicos**
- Fecha de Creación: **2002-09-12**
- Moderador: **Rivolta**
- Autor: **Unidad de Reforma**
- Tema: [Empty text box]
- Explicación del Tema propuesto: [Empty text box]

At the bottom right of the form is a button labeled "Agregar Tema".

At the bottom of the page, the footer text reads: "Gobierno de Mendoza - Unidad de Reforma y Modernización del Estado - Casa de Gobierno 4° Piso - Cuerpo Central - Tel. 4492137-4492021"

Si no se ingresan datos nuevos se visualizará el siguiente mensaje.







**Los temas sólo pueden ser ingresados por los Moderadores y las preguntas las formula cualquier persona interesada y que acceda a la página.**

**Las respuestas a dichas preguntas sólo pueden ser agregadas por los Moderadores.**

Una vez ingresados los temas, los interesados podrán agregar las preguntas correspondientes , ingresándola en el cuadro, indicando su cuenta de e-mail y su telefono (optativo).



Estos son las Preguntas habilitados a la fecha de: 18/09/2002

Gobernación

**Foro:** Firma Digital Autor: Unidad de Reforma

**Moderador:** Lic. Jorge Marta

**Tema:** Firma Digital

Preguntas para este Tema

☛ Para que se usa la Firma Digital 2002-09-18 ggg@yahoo.com 4495157

[Ver las respuestas para esta pregunta](#)



Para dar de alta dicha pregunta luego de ingresar los datos se deberá presionar el botón **Agregar Preguntas**

El moderador deberá realizar el seguimiento de su foro a fin de responder a las preguntas que se añadan, para lo cual deberá presionar el botón **Agregar Respuesta** para comenzar la carga de la respuesta.

**Guía Orientadora de Trámites**  
Presentado a Foro

Estos son las Preguntas habilitados a la fecha de: 18/09/2002

**Gobernación**  
**Foro:** Firma Digital Autor: Unidad de Reforma  
**Moderador:** Lic. Jorge Marta  
**Tema:** Firma Digital

Preguntas para este Tema

☞ Para que se usa la Firma Digital 18/09/2002 ggg@yahoo.com 4495157 **Agregar Respuesta**

---

Gobierno de Mendoza - Unidad de Reforma y Modernización del Estado - Casa de Gobierno 4° Piso - Cuerpo Central - Tel. 4492157-4492021



**Guía Orientadora de Trámites**  
Comunicación al Párrafo

**preguntas**

Pregunta: **Para que se usa la Firma Digital**  
Fecha de Creación: **2002-09-18**  
Datos Autor: **ggg@yahoo.com 4495157**

Respuesta:

Observaciones:

Gobierno de Mendoza - Unidad de Reforma y Modernización del Estado - Casa de Gobierno 4° Piso - Correo Central - Tel. 4492157-4492021

En el cuadro deberá ingresar la respuesta a dicha pregunta pudiendo agregar Observaciones

Al cargar la respuesta se podrá ver una página con dicha respuesta agregada por el moderador.

Presionando el botón junto a la pregunta, podrá crear una nueva para el tema y foro correspondiente.



- ↓ *Ministerio*      **Gobernación**
- ↓ *Dirección*      **Unidad de Reforma del Estado**
- ↓ *Trámite*      **Inscripción a Cursos y/o Seminarios**

## *Objetivos del Nuevo Sistema*

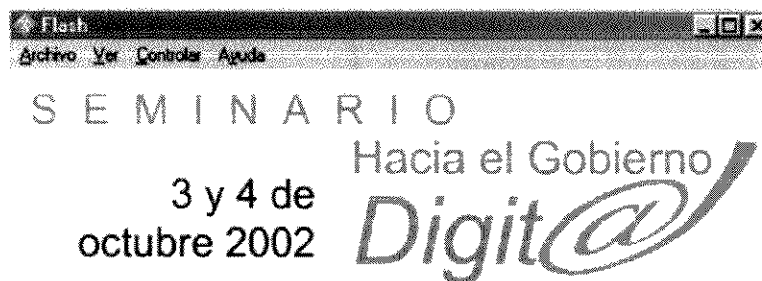
- ◆ *Contar con un formulario sencillo para la inscripción a Cursos y Seminarios*
- ◆ *Crear la base de datos de los asistentes.*
- ◆ *Generar una herramienta para obtener estadísticas relevantes.*
- ◆ *Facilitar el seguimiento de información.*
- ◆ *Implementar un esquema de atención diferenciada para los asistentes*

## *Alcance del Nuevo Sistema*

*Público en General.*



## Mapa de pantallas



Pantalla 1



## Seminario Hacia el Gobierno Digital

Como medio para optimizar la gestión pública utilizando las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.  
**3 y 4 de octubre de 2002**

[Ver Programa](#)

de la información y la comunicación.  
**3 y 4 de octubre de 2002**

### Inscripción del Señor/a: Juan Perez.

Su inscripción ha sido recibida

Por favor confirme los siguientes datos:

Tipo documento    DNI  
Número documento    15 642.187  
Dirección            Salta 1200  
Localidad            Ciudad  
Provincia            Mendoza  
País                    Argentina  
Ocupación            Arquitecta  
Teléfono              41201205  
E-mail

[Volver a inscribirse](#)

[Salir](#)

Pantalla 2