

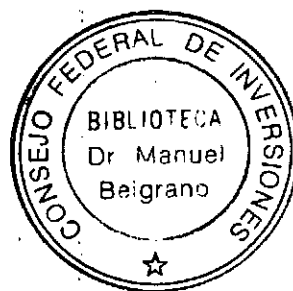
Q/0.151
TII
I

44545

Proyecto
"Mercedes Comunidad Digital"

1er. Informe Parcial

Fernando Tascón



15 de diciembre de 2003

Proyecto" Mercedes Comunidad Digital"

1er. Informe Parcial

Índice

Guía de Trámites y Portal de Mercedes 3

El trabajo previo 3

Planeamiento de Contenidos 3

Relevamiento de Contenidos para la Guía Orientadora de Trámites 4

Relevamiento de Contenidos para el Portal 6

Configuraciones para instalación del Portal y la Guía de Trámites 7

Diseño Gráfico del Portal de Mercedes y de la Guía Orientadora de Trámites 9

Descripción de los Diseños 10

Secciones del Portal de Mercedes 13

Diagrama del diseño de la Guía Orientadora de Trámites 15

Funcionamiento interno del Portal de Mercedes. 16

Diseño y Programación de Servicios Web 17

Anexo Listado de trámites de la Municipalidad de Mercedes (Ctes.) 20

Difusión y comunicación 27

Presentación de la Estrategia Comunicacional 34

Guía Orientadora de Trámites y Portal de Mercedes

El trabajo previo

A fin de planificar la metodología de trabajo adecuada, el diseñador de la Guía Orientadora de Trámites y del Portal, Damián Buonamico, mantuvo varias reuniones con Walter Chávez, colaborador en la construcción del Portal. Esta persona, habitante de la Ciudad de Mercedes, integra el equipo de trabajo con posibilidades de convertirse en el futuro Web Master del Portal de la Ciudad de Mercedes, una vez que este comience a ser administrado desde allí.

A fin de consensuar y definir la dinámica de trabajo sobre el relevamiento y el planeamiento de contenidos de la Guía Orientadora de Trámites y del Portal de Mercedes, Damián Buonamico se reunió con Silvia Grachot y Silvina Martínez, responsables, respectivamente de la recopilación de los contenidos de la Guía de Trámites y del Portal.

Planeamiento de Contenidos

Se realizaron reuniones con el equipo responsable de llevar adelante el Proyecto desde Buenos Aires y las personas responsables e interesados directos – como el Intendente y su equipo de Gobierno –, dichas reuniones fueron fundamentales para establecer los contenidos, que tendrán la Guía Orientadora de Trámites y del Portal de Mercedes.

Se debatió sobre el funcionamiento de la Guía Orientadora de Trámites en función de las instalaciones y el manejo interno de la Municipalidad de Mercedes referente a los trámites que allí se realizan.

Se definió que el Portal debe tratar temas como historia de la ciudad y de los puntos de interés turísticos, las creencias populares, recetas de comidas típicas, la música, poemas y otras redacciones literarias, anécdotas de la gente, información turística de la ciudad y de los centros de residentes mercedenses en Capital Federal y Gran Buenos Aires.

Relevamiento de Contenidos para la Guía Orientadora de Trámites

Como resultado de una primera barrida, en grueso, de los trámites y gestiones que la ciudadanía debe realizar en la municipalidad o a través de ella, así como de los servicios que la municipalidad les ofrece, puede observarse lo siguiente:

a) La coexistencia de rangos distintos de trámites, gestiones y servicios.

Se procederá a organizarlos según criterios definidos con el equipo de la corporación municipal, buscando siempre la mayor claridad y eficacia de la Guía de Trámites.

b) La existencia de una gran variedad de formularios y notas y la inexistencia de formularios estandarizados para otros.

c) La presencia simultánea de algunos trámites en distintas oficinas.

d) A la vista del organigrama de la Municipalidad, es posible que todavía falten trámites por recoger.

Se seguirán haciendo ronda de consultas con el equipo municipal, para que se agregue lo que pudiera faltar y se quiten lo que pudiera sobrar.

A partir de la estandarización de todos los trámites, se estableció que en cada trámite, se recogerá al menos, los siguientes campos

a) Formularios que intervienen en el trámite

b) Oficinas de Atención (Dónde se realiza el trámite)

- Mercedes
- Domicilio _____
- Teléfono _____
- Responsable _____
- E-mail _____
- Días de atención _____
- Horario de Atención _____

c) Requisitos para el cumplimiento del trámite

d) Tiempo de gestión/Observaciones

e) Costos del trámite

- | • | Detalle | Costo |
|---|---------|-------|
|---|---------|-------|

* Como puede observarse, para la definición de los campos básicos se ha consultado la experiencia existente, la Guía de Trámites de la Provincia de Mendoza.

f) Normas legales

• Norma	Número	Detalle
_____	_____	_____

De la presentación de las tareas realizadas y por realizar en torno a la Guía de Trámites se pone en evidencia que el espíritu que rige este proyecto es el de la participación y la corresponsabilización, buscando que el producto obtenido sea el resultado del trabajo colectivo. Como señaló el Sr. Intendente de Mercedes, Federico Moulia, en la reunión de presentación del proyecto al conjunto de los empleados de la municipalidad, "no se trata de que la gente de la capital nos traiga un producto enlatado, sino de construir nosotros mismos las herramientas que nos sean más útiles para nuestro trabajo":

Se adjunta como anexo el listado de trámites pertinente.

Relevamiento de Contenidos para el Portal

En cuanto al Portal de Mercedes se armó una colección de más de 1000 fotografías para seleccionar las más adecuadas para ser usadas en el sitio, además fueron tomadas fotos de puntos de interés pensadas para el Portal. Todas estas fotografías se encuentran en formato digital. También se recopiló información existente sobre la historia de la ciudad en el mismo formato.

Configuraciones para instalación del Portal y la Guía de Trámites

Se estableció contacto con el Sr. Claudio Acosta de la Dirección de Informática de la Provincia de Corrientes (a cargo del Sr. Alberto Ullón), quien configuró un espacio virtual donde alojar la Guía Orientadora de Trámites y el Portal de Mercedes dentro del Servidor perteneciente.

Este Servidor Web no cuenta hasta el momento con un servicio de DNS (servicio necesario para vincular la dirección Web tramitada con el Servidor en cuestión). Por lo que se optó por utilizar utilizar el servicio de DNS que ofrece de forma gratuita el sitio MyDomain.com hasta tanto no se implemente este servicio en el Servidor.

Se inició el trámite de registro de dominio (dirección Web) del Portal de Mercedes y la Guía Orientadora de Trámites en la entidad correspondiente. El nombre del dominio, según se estableció en las reuniones será MercedesCorrientes.gov.ar.

Diseño Gráfico del Portal de Mercedes y de la Guía Orientadora de Trámites

Diseño "A"

MERCEDES Portal de entrada al Iberá"						
Parque de Interés	Cómo llegar	Circuitos	Otros sitios	Artesanías	Fotos	
Conoce Mercedes						Turismo Mapas Recetas Hoteles Carnavales
De interés						
Contactenos						
Reserva Iberá						
Turismo de estancia						
Hoteles						
Donde comer recetas típicas	Mes de Noviembre Actividades de cada mes Eventos.					

Diseño "B"

Logo	MERCEDES Portal de Entrada al Iberá		Animacion
	Guia Orientadora de Trámites		Fecha Actual
Inicio	Novedades: Tipo de Novedad Numero 1 Tipo de Novedad Numero 2 Tipo de Novedad Numero 3 Tipo de Novedad Numero 4	Anecdota del Dia: Aquí va una anécdota de una historia, anecdota, leyenda o creencia popular con un dibujo para leer la nota completa.	Usuario: <input type="text"/> Contraseña: <input type="text"/> <input type="button" value="Ingresar"/>
La Ciudad	Contenidos por Definir		Noticias del Dia.
Guia de Trámites			
Municipalidad			
Contacto			
Ayuda	Agenda del Dia: Aquí se detallan los eventos o acontecimientos que se van a realizar en el día.		

Diseño "C"

Logo	MERCEDES Portal de Entrada al Iberá		<div>Animacion</div>
Buscar un Trámite: <input type="text"/> <input type="button" value="Buscar"/> Fecha Actual			
Inicio	Novedades: Título de Novedad Numero 1 Título de Novedad Numero 2 Título de Novedad Numero 3 Título de Novedad Numero 4	Anecdota del Día: Aquí irá una síntesis de una Historia, anécdota, leyenda o suceso popular con un vínculo para leer la nota completa.	Usuario: <input type="text"/> Contraseña: <input type="text"/>
La Ciudad	Contenidos por Definir		<input type="button" value="Ingresar"/>
Guía de Trámites			Guía de Trámites Seleccione la Categoría
Municipalidad			<input type="text"/>
Contacto			Seleccione el Trámite
Ayuda	Agenda del Día: Aquí se detallan los eventos o acontecimientos que se realizan en el día		<input type="text"/>
			<input type="button" value="Consultar"/>

Descripción de los Diseños

El Diseño "A" corresponde a un formato de la Página principal del portal, realizado por Silvana Martínez, Directora de Turismo A/C de la Municipalidad de Mercedes; en este se muestra uno de los posibles modos de disposición de los elementos en la pantalla.

El Diseño "B" y el Diseño "C" corresponden a un formato de la Página principal del portal, realizado por el responsable de la elaboración del Portal en el Proyecto "Mercedes Comunidad Digital".

Los tres diseños son prototipos que pueden ser modificados durante el desarrollo del Portal y la Guía, según resulte conveniente. Los elementos propios del diseño, como los colores, los tamaños y tipos de fuentes, etc., no han sido considerados en esta etapa. Luego de analizar ambos diseños, se optó por el Diseño "B" por considerar que tiene una mejor distribución de las secciones.

Como se puede ver, el Diseño "B", lleva en la parte superior un encabezado con el nombre de la localidad: Mercedes, y una frase identificatoria de la Ciudad que podría ser "Portal de entrada al Iberá". Este encabezado también lleva el escudo de la Ciudad y una animación que mostrará una serie de fotos sucesivas de los puntos destacables de la misma. Queda reservado, y por ende programado, el espacio que se destinará más adelante al logo del proyecto Mercedes Comunidad Digital, que surgirá del que se realizará con las escuelas y Asociaciones Civiles de la ciudad.

En la parte inferior del encabezado hay una fila reservada para la fecha del día y un vínculo de acceso a la Guía Orientadora de Trámites, a la que también se podrá acceder desde el menú general del Portal ubicado en la columna lateral izquierda.

En la columna derecha los visitantes podrán registrarse como usuarios e ingresar al sistema. La registración consiste en asentar sus datos personales tras el llenado de un formulario Web y obtener así una contraseña de acceso la cual le permitirá al usuario identificarse. Este proceso puede ser necesario para ciertos servicios del Portal y en especial, de la Guía Orientadora de Trámites,

siempre que se requiera identificar al visitante por seguridad, como sacar turnos en el hospital municipal, requerir servicios del municipio o consultar información personal. Además, permite llevar un control de los usuarios que frecuenten el sitio.

En la misma columna, debajo del formulario de ingreso al sistema hay un espacio reservado donde se publican noticias referentes al Portal de Mercedes y a la Guía Orientadora de Trámites tales como la fecha de las últimas actualizaciones, nuevos trámites incorporados, etc.

Los elementos descriptos pueden visualizarse desde cualquier sección del Portal a la que se acceda, para permitir un vínculo rápido y sencillo a los menús principales del mismo.

El Diseño "C" es muy similar al Diseño "B", tiene la ventaja de tener incorporado la Guía Orientadora de Trámites. Como se puede ver, en la parte inferior del encabezado hay una fila reservada para la fecha actual y un buscador de trámites de la Guía Orientadora de Trámites. Los visitantes podrán consultar un trámite ingresando parte del nombre del trámite en el cuadro de texto y al pulsar el botón Buscar se abrirá la página de la Guía Orientadora de Trámites con un listado de los resultados de la búsqueda para que el visitante seleccione.

En la columna derecha, se encuentran dos menús desplegables, el superior contiene un listado de las Direcciones de la Municipalidad y el inferior contiene los Trámites disponibles relativos a la dirección seleccionada en el

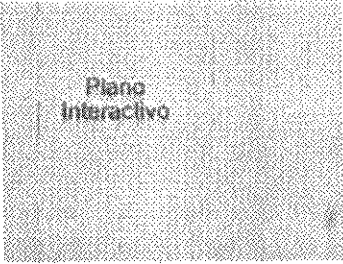
menú superior. De esta manera los trámites están organizados para ser encontrados más rápidamente. Al pulsar el botón "Consultar" se abrirá la Guía de Trámites con la información del trámite seleccionado.

Secciones del Portal de Mercedes

Página principal

La página principal del Portal de Mercedes es la que aparece cuando se carga el sitio, la misma está graficada en el Diseño "B", ubicada arriba. Tendrá titulares de las novedades de la Ciudad y opcionalmente vínculos para ampliar la información, una agenda del día con los eventos que se realizan y las fechas destacables, con destacados de las diferentes secciones del sitio actualizados periódicamente.

Diagrama del Diseño B del Portal de Mercedes en la sección "La Ciudad"

Logo	MERCEDES Corazón Valiente del Taragüí	Animacion
Fecha Actual		
Inicio	La Ciudad de Mercedes	
La Ciudad		Texto introductorio que cuenta sobre la ciudad.
Guía de Trámites		
...		
Contacto	La Historia:	Puntos Turísticos:
Ayuda	Vínculo Número 1	Vínculo Número 1
	Vínculo Número 2	Vínculo Número 2
	Vínculo Número 3	Vínculo Número 3
	Vínculo Número 4	Vínculo Número 4
	Datos Específicos:	
	Como llegar	
	Temperaturas	
	Dimensiones	

La Ciudad

El diseño que arriba se muestra es una posible disposición de la información que ofrecerá esta sección: Un mapa de ubicación y plano interactivo de la Ciudad, un texto introductorio, información histórica, información turística y datos específicos.

Diagrama del diseño de la Guía Orientadora de Trámites

Logo	MERCEDES Corazón Valiente del Taragüí	Animacion
		Fecha Actual
Inicio	<div>Guía Orientadora de Trámites</div> <div>Aquí se expone brevemente la Guía Orientadora de Trámites con un texto e ilustración</div> <div>Seleccione la Categoría<div></div></div> <div>Seleccione el Trámite<div></div></div> <div>Buscar Trámite:<div></div> <div>Buscar</div></div> <div>Agenda del Día</div> <div>Aquí se detallan los eventos o acontecimientos que se realicen en el día</div>	<div>Usuario:<div></div></div> <div>Contraseña:<div></div></div> <div>Ingresar</div>
La Ciudad		
Guía de Trámites		
Contacto		
Ayuda		

Los distintos trámites que se realizan en la Municipalidad estarán organizados en función de la Dirección en la que se realizan. En la pantalla se visualizará un menú desplegable que permitirá ubicar el trámite deseado según la Dirección en la que se realiza, y un buscador donde se podrá escribir el nombre del trámite de interés para su ubicación.

Municipalidad

Esta sección ofrecerá a los visitantes toda la información institucional de la Municipalidad de la Ciudad de Mercedes; información y novedades que desde la Intendencia se deseen comunicar.

Contacto

En esta sección se ofrecerán los datos de contacto con cada área de la Municipalidad y sus direcciones. También contará con un espacio donde los visitantes podrán dejar mensajes de opinión, preguntas y sugerencias.

Ayuda

En esta sección se brindará ayuda sobre la utilización del Portal y la Guía Orientadora de Trámites.

Funcionamiento interno del Portal de Mercedes.

Disposición interna de Archivos en el Servidor

Se diseñó una estructura de archivos y directorios de manera que resulte óptima para el funcionamiento del Portal.

Estos directorios son.

- * "Bd": Contiene las Bases de Datos detalladas más abajo.
- * "Help": Contiene la Aplicación de ayuda del Portal y Guía de Trámites
- * "Img": Almacena los archivos de imágenes que son compartidos por las diferentes páginas del Portal
- * "Inc": Contiene los archivos de inclusión que utilizados por las diferentes páginas del Portal.
- * "Shared": Contiene archivos de otros tipos que también son compartidos por diferentes páginas del portal, como hojas de estilo y funciones de programación.

De esta manera los archivos están clasificados por su formato, pudiendo ser compartidos de forma ordenada y sin duplicar información innecesaria en el servidor.

Diseño y Programación de Servicios Web

Se diseñaron y desarrollaron dos aplicaciones Web para el Portal: el Sistema de Ayuda y el Sistema de Agenda del Día.

Sistema de Ayuda

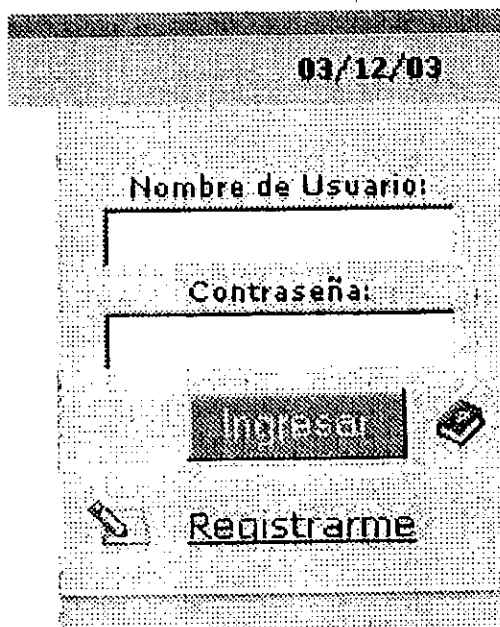
Se encuentra ubicado en el directorio "Help", permite acompañar al visitante brindando ayuda sobre cada sección. El visitante encontrará un ícono que representa un libro con un signo de interrogación que al ser clickeado, abre una ventana con información específica.

De esta manera el uso del Portal de Mercedes y la Guía de Trámites será mucho más fácil y sencillo de utilizar. Además, permitirá que alguien sin conocimientos pueda usar el sitio sin ayuda de otra persona, ya que encontrará en este sistema, toda la ayuda que necesite.

Ejemplo:

El gráfico representa la columna derecha del diseño del Portal arriba adjuntado.

Puede verse el ícono descripto a la derecha del botón. Al hacer el click, el visitante encontrará información referente a la registración: qué es, para qué sirve registrarse, cómo se hace, etc.



A continuación se detalla el diseño de la tabla de la base de datos de esta aplicación

Nombre del Campo	Tipo	Descripción
ID	Texto(50)	Representa un nombre único e identificador del registro de Ayuda.
Título	Texto(255)	Título de la Ayuda.
Texto	Memo	Cuerpo de la Ayuda.

Sistema de Agenda del Día

Esta aplicación muestra la información que se haya cargado para la fecha, tanto eventos, como fechas conmemorativas u otras efemérides destacables.

Permite un vínculo para ampliar la información. Se muestra sólo en la sección para la que fue cargada la información; así, se pueden cargar eventos relativos a cada sección del Portal.

A continuación se detalla el diseño de la Tabla de la base de datos de esta aplicación:

Nombre del Campo	Tipo	Descripción
ID	Auto numérico	Permite identificar un registro de manera única.
Nombre	Texto(255)	Título del Evento
Categoría	Texto(50)	Categoría para dividir los diferentes tipos de eventos.
Fecha	Fecha	Fecha en la que debe ser mostrado el evento en el Sitio
Descripción	Memo	Descripción del Evento.
Link	Texto(255)	Un vínculo para ampliar la información.
Sección	Texto(10)	Sección del Portal en la que debe ser mostrado el evento.

Anexo

Listado de trámites de la Municipalidad de Mercedes (Ctes.)

COMERCIO

Habilitación de bar - Requisitos específicos.

Habilitación de cabarets y/o whiskerías - Requisitos específicos

Habilitación de cantina - Requisitos específicos.

Habilitación de clínica o sanatorio con o sin internación - Adecuación
Renovación.

Habilitación de confitería bailable - Requisitos específicos.

Habilitación de discoteca - Requisitos específicos.

Habilitación de fabricas - Requisitos específicos.

Habilitación de gimnasio - Requisitos específicos.

Habilitación de hospedaje o pensión - Requisitos específicos.

Habilitación de local para venta de automotores - Requisitos específicos

Habilitación de locales para empresas de remises o radiotaxis - Requisitos
específicos.

Habilitación de minimercado

Habilitación de Restaurant y bar con difusión musical por aparatos electrónicos
y/o números en vivo.

Permiso para venta ambulante

BROMATOLOGIA

Inspecciones.

Cronograma de vacunaciones caninas

CEMENTERIO

Arrendamiento de nichos y sepulturas por inhumación inmediata.

Arrendamiento de urnas (Introducciones - Reducciones)

Compra de lotes para panteón.

Estado de cuenta.

Inhumaciones.

Nicho de panteones mutuales - Compra de lote de panteón social.

Pagos duplicados o erróneos (devolución, compensación)

Pagos registrados.

Permiso para obras mayores.

Reclamos por asentamientos de pagos.

Reconfección de cuotas y saldo por caducidad.

Reducciones.

Renovación de arriendo de nichos, urnas y sepulturas.

Servicio fúnebre gratuito.

Transferencia de sepulcro por cesión de derechos y acciones.

Transferencia de sepulcro por información Sumaria Judicial

Traslados.

Nicho de Panteones Mutuales - Donación y/o reintegro.

OBRAS PRIVADAS

Apertura de calzada para conexión de agua.

Apertura de calzada para conexión de cloaca.

Permiso para ocupación de la vía pública.

Permiso de vallado.

Permiso para reparar y/o construir veredas.

Aprobación de planos.

Permiso para construir.

Certificado catastral municipal para demolición.

Certificado catastral municipal para edificación.

Certificado de factibilidad de servicios

Líneas de edificación - Fijación.

Modificación de mejoras sobre inmuebles.

Permiso para publicidad en toldos.

Certificado de afectaciones - Restricciones de dominio e indicadores urbanísticos

Certificado de no inundabilidad

Desagües pluviales. Certificación

Desagües pluviales. Consultas

Consulta de planos de edificación.

Permiso de edificación

Visación

Permiso para carteles.

Plano de baños oficiales (copia papel)

OBRAS PÚBLICAS

Apertura de Calzada para conexión de agua

Apertura de Calzada para conexión de cloaca

Permiso para ocupación de la vía pública

Permiso de Vallado

Permiso para reparar y/o obstruir veredas

Aprobación de Planos

Permiso para Construir

RENTAS

Reconfección de cuotas y saldo, por caducidad de plan de facilidades.

Reconfección de convenios de pago de multas, recibos de pendientes y pago voluntario vencido.

Reimpresión de convenios de pago de multas, recibos de pendientes y pago voluntario no vencidos.

TRÁNSITO

Licencia de conductor - requisitos - solicitud - cuestionario examen - renovación
- extravío.

Licencia de remises y taxis - solicitud.

Solicitud de Permisos para bailes y eventos.

AUTOMOTORES

Habilitación de transporte y reparto de sustancias alimenticias.

Rodados - Alta de vehículos.

Rodados - Consulta de deudas pendientes.

Rodados - Convenio de pago y confección.

Rodados - Informe de deudas pendientes.

Pedidos del camión atmosférico (limpieza de baños)

Lugar donde no pasa la red de cloacas: sin cargo.

Lugar donde no pasa red de cloacas .

Lugar por donde pasa red de cloacas.

Pedidos del camión regador: (lleva agua para lavar u otros quehaceres. no es agua potable)

Bajo dicha Secretaria también dependen otros trámites de pedidos, por ejemplo: trabajos en algunas instituciones sin fines de lucro (escuelas, ONG y otras), está a cargo del personal especializado en el rubro: Plomería, electricidad, carpintería, albañilería, pintura etc.

Se realiza conexión domiciliaria Sin Cargo del agua potable por pedido de los usuarios, el mismo esta a cargo del plomero municipal.

Se toman pedidos de tierra, arena, piedra, etc. La entrega de estos elementos no es obligatorio depende del stock con que cuenta dicha Secretaría y si no se este realizando trabajos donde se necesite ocupar este material

TAXIS - REMISES

Nota de solicitud de habilitación dirigida al Intendente Municipal.

CATASTRO

Certificado de no inundabilidad.

Certificado de propiedades,

Consulta de dominio, propietario, domicilio, empadronamiento catastral y número de cuenta.

Consulta técnica -Mensuras, subdivisiones, división en propiedad horizontal, amojonamiento.

Modificación de estado, parcelario - Unificación o desglose.

Plano de mensura común y de propiedad horizontal - Copia papel.

Plano de secciones catastrales - Copia digital.

Solicitud de visación de certificado de verificación de límites y amojonamiento.

Visación de planos de mensura común.

Plano de la ciudad de Mercedes - Copia digital y copia papel.

Formulario boleto de compra-venta (venta de tierra).

Certificados para conexiones de agua y luz.

OBRAS PÚBLICAS

Desagües fluviales - Certificado.

Estado de pavimentos - Consulta o Solicitud del camión atmosférico - Formulario.

Solicitud del camión regador - Formulario.

SERVICIOS PÚBLICOS

Retiro de escombros y tierras.

Recolección de ramas.

Reclamo de alumbrado publico.

DEPORTES

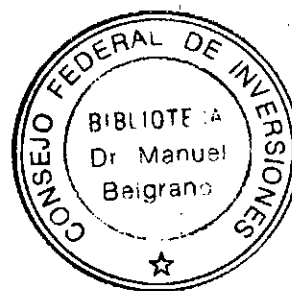
Solicitud de horarios para cancha de Paddle, Fútbol 5 y Voley. (Con un día de anticipación)

Solicitud de Albergues Deportivos. (Mediante nota)

Solicitud de Salón de Fiestas o Conferencias. (Únicamente a instituciones).

Inscripción para Colonia de Vacaciones, Escuela de Mini-Basquet, Hockey,

Natación para adultos y niños. (Requisitos).



Difusión y comunicación

Con el objetivo de poder implementar un plan de comunicación válido para el Proyecto Mercedes Comunidad Digital (MCD), se realizaron varios viajes a la ciudad de Mercedes para conocer la trascendencia que dicho proyecto había tomado en la opinión pública, en la sociedad en general y particularmente en el ámbito del personal municipal y las Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC).

Luego de las entrevistas de trabajo mantenidas entre el equipo de trabajo llegado desde Buenos Aires y el equipo de trabajo mercedense se diseñó una estrategia comunicacional, tanto interna -para la ciudad y particularmente el personal municipal-, como externa -medios periodísticos-.

Algunas medidas acordadas fueron las siguientes:

Nombre e Identidad Visual

- Mantener el nombre de www.mercedescorrientes.gov.ar para el Portal, debido a que el nombre Mercedes se repite en varias ciudades argentinas.
- Se definió utilizar como slogan "Portal de entrada al Iberá" para resaltar comunicacionalmente esta ubicación privilegiada tan cercana al segundo mayor humedal de Sudamérica. Por esta razón se impuso frente al slogan: "Corazón valiente del Taragüí", más desconocido para los no residentes en la ciudad.

- Buscar una identidad visual para la Guía Orientadora de Trámites que se realizan con la Municipalidad.
- Considerar la creación de un logo que identifique al proyecto por sobre otras políticas públicas que lleve adelante el municipio. Para su diseño se planteó la posibilidad hacer una convocatoria abierta a toda la ciudad para que sean los mismos ciudadanos los que construyan su imagen.

Participación de la Comunidad en la creación del Portal

- Otorgar un espacio en el Portal destinado a las Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) de la Ciudad de Mercedes.
- Diagramar un folleto explicativo destinado a la ciudadanía mercedense los objetivos del Proyecto Mercedes Comunidad Digital. **(ver cuadro I)**.
- Diseñar una carta dirigida a la ciudadanía de Mercedes invitándola a formar parte de la construcción de este Portal.
- Colocar afiches en los lugares relacionados con el proyecto: Centros de Capacitación, Municipalidad y Cybers, invitando a la población a incluir temas y contenidos en el portal.
- Colocar buzones para que los vecinos puedan, por escrito en un lugar identificado como punto de contacto, acercar sus ideas.
- Establecer, en el Portal, links con los Centros de Residentes Mercedenses en Capital Federal y Gran Buenos Aires.

El contenido de la carta a la población de la Ciudad de Mercedes sería el siguiente:

Estimados Vecinos

Me dirijo a ustedes en esta oportunidad para contarles acerca de Mercedes Comunidad Digital. Elijo este medio, porque debido a la importancia de la noticia y lo que significa para los mercedenses es fundamental conocer cuál es su finalidad. Es un proyecto que se apoya y se lleva a cabo desde la comunidad, sus instituciones públicas y el sector privado. El CFI -Consejo Federal de Inversiones- aporta el financiamiento y parte del equipo de trabajo; a nosotros, los ciudadanos de Mercedes, nos toca involucrarnos y participar con responsabilidad para lograr que este desafío para la ciudad llegue a buen puerto.

Los objetivos principales de Mercedes Comunidad Digital son tres:

- La creación de una Guía de Trámites para facilitar y agilizar todos los servicios ofrecidos por el municipio. Con el objetivo de mediano plazo de articular acciones con otros organismos provinciales y nacionales.*
- La capacitación gratuita en el uso de Internet y de diversos programas de computación para todos los vecinos de Mercedes que lo requieran a través de los Centros Digitales Comunitarios.*
- La creación del Portal en Internet de Mercedes –que incluirá la Guía de Trámites- en el que se refleje todo el acontecer de la ciudad, sus emprendimientos comerciales, culturales, sociales y su historia.*

Mercedes Comunidad Digital representa una oportunidad para Mercedes desde el punto de vista social y económico, porque nos acerca a la tecnología y sus múltiples posibilidades de aplicaciones que se utilizan tanto para la producción como para las cuestiones más cotidianas y personales.

Pero también implica un desafío, porque en este caso la construcción y el éxito del proyecto es un trabajo de todos, desde los chicos en la escuela, las organizaciones de la sociedad civil y todos los vecinos que sientan que tienen algo para aportar en beneficio de su ciudad.

Para que el Portal en Internet cumpla con la función primordial de reflejarnos como queremos que nos conozcan, se necesita que todos aportemos a su construcción. Para esto no hace falta tener una computadora o conocimientos sobre Internet, sino ganas de aportar ideas, participar e implicarse en un proyecto común, que puede beneficiar a toda Mercedes.

Es muy grato dirigirme a ustedes para proponerles que trabajemos juntos a esta altura del año, en la que con motivo de la celebración de Navidad y Año Nuevo nos colmamos de buenos augurios y deseos. Ahora tenemos una razón más para festejar y empezar el 2004 con energía y esperanza por nuestro futuro: Mercedes Comunidad Digital. Llevarlo adelante y que sea motivo de orgullo, depende de todos nosotros.

Saludos cordiales,

Federico Mouliá

Intendente de la Ciudad de Mercedes

Comunicación hacia dentro de la Intendencia

Se realizaron reuniones con el personal de la municipalidad para comunicar las características del Proyecto MCD. Dichas reuniones tuvieron un efecto muy positivo entre el personal que –según lo recogido– se sintió integrado dentro de una política pública novedosa.

Se decidió entonces, luego de los positivos resultados de las reuniones, incrementar la comunicación dentro de la Intendencia.

Algunas de las medidas decididas por la comunicación interna son las siguientes:

- Incorporar una cartelera en el edificio municipal que comunique las distintas acciones del proyecto y las cuestiones organizativas: horarios, días, direcciones.
- Habilitar un buzón de sugerencias dentro de la municipalidad para que el personal que quiera aportar ideas, pueda hacerlo.
- Incrementar los puntos de contacto: mail, referentes en los lugares de trabajo, etc.
- Proponer al personal municipal que participe activamente en la construcción del Portal y de la Guía de Trámite.
- Diseñar una carta dirigida al personal municipal para convocarlos como verdaderos agentes de este proyecto. Dicha Carta también debería ser firmada por el Intendente de la ciudad como un estímulo a las personas que día a día colaboran en la administración de la ciudad.

El contenido , a ser aprobado por el Intendente, sería el siguiente:

Estimados Colaboradores

Me dirijo a ustedes en esta oportunidad para contarles acerca de Mercedes Comunidad Digital. Es un proyecto que se apoya y se lleva a cabo desde la comunidad, sus instituciones públicas y el sector privado. El CFI -Consejo Federal de Inversiones- aporta el financiamiento y parte del equipo de trabajo; nosotros, la municipalidad de Mercedes, tenemos a nuestro cargo las cuestiones operativas, la comunicación y

responsabilidad para lograr que este desafío tan importante para la Ciudad llegue a buen puerto.

Los objetivos principales de Mercedes Comunidad Digital son tres:

- La creación de una Guía de Trámites para facilitar y agilizar todos los servicios ofrecidos por el municipio. El objetivo de mediano plazo es articular acciones con otros organismos provinciales y nacionales
- La capacitación de todo el personal municipal y la población de Mercedes que lo requiera en computación y el uso de Internet a través de los Centros Digitales Comunitarios.
- La creación del Portal de Mercedes –que incluirá la Guía de Trámites- en la que se refleje todo el acontecer de la ciudad, sus emprendimientos comerciales, culturales, sociales y su historia.

Mercedes Comunidad Digital representa una oportunidad para Mercedes desde el punto de vista social y económico, porque nos acerca a la tecnología y sus múltiples posibilidades de aplicaciones que se utilizan tanto para la producción como para las cuestiones más cotidianas y personales. Pero también implica un desafío, porque en este caso la construcción y el éxito del proyecto es un trabajo de todos, desde los chicos en la escuela, las organizaciones de la sociedad civil y los vecinos que sientan que tienen algo para aportar en beneficio de su ciudad.

A nosotros desde la municipalidad nos toca ser el puente entre el proyecto y los ciudadanos de Mercedes. Es muy importante que sepamos que para la sociedad seremos la cara de Mercedes Comunidad Digital y que tenemos que estar a disposición de todo el que necesite información, traiga una idea o quiera sumarse activamente de algún modo.

Es muy grato dirigirme a ustedes para proponerles que trabajemos juntos en este emprendimiento a esta altura del año, en la que con motivo de la celebración de navidad y año nuevo nos colmamos de buenos augurios y deseos. Ahora tenemos una razón más para festejar y empezar el 2004 con energía y esperanza por nuestro futuro: Mercedes Comunidad Digital.

Que se lleve adelante y sea motivo de orgullo, depende de todos nosotros.

Saludos cordiales,

Federico Mouliá

Intendente de la Ciudad de Mercedes

Interacción con los Medios

Se contactará a los medios de la Ciudad para que se interioricen sobre la finalidad y los detalles de índole organizativa del proyecto.

El listado de Medios de la Ciudad de Mercedes es el siguiente:

Radios FM

Radio 21

Radio Mix

Radio Chart

Radio Top

Radio City

Radio Venus

FM Libertad

FM Taki

FM Impacto

Radios AM

LT 42

Medios Gráficos

Semanario Paiubre

Semanario Mi Ciudad

El Aguijón – Quincenal-

Medios Televisivos

Mercedes Cable Visión: con 7 programas locales

La Nueva TV: un noticiero local y 2 programas deportivos.

Presentación de la Estrategia Comunicacional

La estrategia diseñada para comunicar el Proyecto MCD, ha sido presentada al Intendente de la ciudad, Federico Mouliá y su equipo de trabajo, en un formato Power Point, con la idea de abrir el debate respecto a todos los puntos que se consideren necesarios.

A continuación se adjunta ese trabajo.

MERCEDES COMUNIDAD DIGITAL

Plan de Comunicación Interna

Consideraciones Previas

- La tarea de implementar un plan de comunicación interna en la Municipalidad de Mercedes debe tomar en cuenta que la prioridad es el proyecto Mercedes Comunidad Digital –MCD-.
- Un plan de comunicación interna debería centrarse en potenciar el compromiso y las acciones de los trabajadores municipales en pos de MCD.
- Todo lo que se desarrolle a partir del presente plan puede aportar a una mejor comunicación interna general de la Municipalidad de Mercedes.

Objetivo General

Utilizar los canales de comunicación interna para implicar al personal de la Municipalidad de Mercedes como parte fundamental de Mercedes Comunidad Digital y lograr que todos manejen un nivel de información importante respecto al proyecto.

Acciones al interior de la Municipalidad de Mercedes

- Distribuir entre el personal de la municipalidad una carta del Intendente -que incluya el folleto- donde cuente con un lenguaje íntimo y coloquial lo que espera la ciudad de ellos como parte principal del proyecto, como así también las ventajas a todos los mercedenses que representa el mismo.
- Habilitar un buzón de sugerencias dentro de la Municipalidad para que el personal que quiera aportar ideas, pueda hacerlo. El buzón debe estar en un lugar visible y accesible. Es importante que tenga su responsable, es decir, alguien que distribuya los comentarios según las áreas. Tiene que estar comunicado en la carta.

Acciones al interior de la Municipalidad de Mercedes

- Armar una cartelera municipal cómoda y visible donde se difundan las novedades del proyecto Mercedes Comunidad Digital. De la misma será responsable el personal operativo del proyecto en la Municipalidad. Debe contener información de la capacitación –días, horarios, lugares, etc.- y todo lo relevante acerca del proyecto como, por ejemplo, las repercusiones positivas en los medios.
- Realizar encuentro periódicos entre el personal de la Municipalidad y las personas operativas de la misma en el proyecto para hablar y analizar la marcha de MCD, preguntar, acercar ideas, opiniones, etc. De esta manera, se acentúa el sentimiento de "proyecto de todos". No hace falta que sean semanales, pero si frecuentes.

Acciones al interior de la Municipalidad de Mercedes

Proponer al personal municipal –con la idea de extenderlo a la Ciudad- preguntas disparadoras

Ej: ¿Qué es lo que le gustaría incluir en el Portal? ¿Por qué?

En este caso se puede diseñar un folleto simple donde, por ejemplo, figuren las preguntas en la tapa y un espacio interior o en la contratapa para la respuesta. Se puede depositar en el buzón.

Acciones hacia la comunidad de Mercedes

Armar un díptico que llegue al personal de la Municipalidad y la comunidad. El lenguaje del mismo deberá ser claro y explicativo. Tiene que incluir las direcciones de contacto. Se puede distribuir junto de los impuestos municipales.

Los objetivos del díptico son:

- Explicar de manera clara el proyecto a toda la comunidad.
- Implicar a los trabajadores municipales y ciudadanos para que participen en la capacitación, Guía de Trámites y en la construcción del Portal.
- Destacar las posibilidades de acceder a las instancias de capacitación para cualquier ciudadano.
- Destacar el carácter pionero del proyecto.

Acciones con la comunidad

- Realizar y distribuir una carta del Intendente dirigida a las organizaciones de la sociedad civil. El objetivo es sumarlos al proyecto invitándolos a participar en la construcción del portal de Mercedes Comunidad Digital, porque son ellos mismos quienes definirán los contenidos.
- Realizar afiches tamaño A3 –con la misma información del díptico- para los centros de capacitación y los cyber café de Mercedes.
- Armar acciones puntuales de comunicación con los alumnos primarios y secundarios de Mercedes para reforzar la identificación de los ciudadanos con el proyecto. Podemos pensar en un concurso a comienzos del ciclo lectivo 2004 para definir el logo de Mercedes Comunidad Digital.
- Habilitar una casilla de mail donde todos –empleados o no- puedan enviar material o interactuar con Mercedes Comunidad Digital.
- Instalar carteleras informativas y buzones de sugerencias en los centros de capacitación para todos los vecinos.

Acciones al interior del proyecto

- Informar de manera fluida a los capacitadores para que cuenten siempre con las últimas noticias y las diversas alternativas del proyecto.
- Habilitar una casilla de mail donde todos –empleados o no- puedan enviar material o interactuar con Mercedes Comunidad Digital.
- Redactar las cartas del Intendente de Mercedes para el personal de la Municipalidad y la comunidad que incluyan las cifras del proyecto, las acciones que ya se llevaron a cabo y las que vendrán.

MERCEDES COMUNIDAD DIGITAL

Plan de Comunicación Externa

Objetivo General

Lograr que los ciudadanos de Mercedes se identifiquen con el proyecto y que las acciones del mismo se difundan a nivel provincial y nacional.

Acciones con los Medios

- Realizar un encuentro off the record con periodistas locales para explicarles el proyecto y sumarlos como parte fundamental de la comunicación y el entendimiento de Mercedes Comunidad Digital en la sociedad mercedense. El estilo del mismo deberá ser del tipo "reunión de trabajo".
- Distribuir la información a los medios locales a través de una carpeta con la información completa del proyecto.
- Elegir algunos referentes sociales de la comunidad de Mercedes para explicar Mercedes Comunidad Digital en los medios. De esta manera, los ciudadanos de Mercedes identificarán a sus vecinos como parte del proyecto.

Acciones con los Medios Nacionales

- Realizar notas que incluyan a vecinos que hayan participado del proyecto, referentes sociales y capacitadores para mostrar el interés de los ciudadanos en Mercedes Comunidad Digital.
- Enviar información del proyecto a los medios que tengan que ver con el turismo, portales educativos, universitarios, municipales, del tercer sector, etc.

Estrategias del discurso para Federico Mouliá

- Los ejes principales del discurso tienen que destacar la gratuidad del proyecto Mercedes Comunidad Digital, el carácter innovador e inclusivo del mismo y los tres objetivos principales: capacitación; guía de trámites y portal de la ciudad.
- Explicar de manera clara quienes son las instituciones que lo llevan adelante y como se financia.
- Resaltar el espíritu democratizador del proyecto por su tendencia a corregir desigualdades económicas en el plano de la información y capacitación.
- Hacer referencia a las posibilidades que ofrecen Tecnologías de la Información y Comunicación.

Cuadro I

El borrador del texto del díptico explicativo es el que se consigna más abajo. Está en etapa de consideración y evaluación por parte del Intendente de la Ciudad de Mercedes.

MERCEDES COMUNIDAD DIGITAL

¿Qué es el Proyecto Mercedes Comunidad Digital?

Es un proyecto financiado conjuntamente por el CFI -Consejo Federal de Inversiones- y por la Municipalidad que pone a disposición de los habitantes mercedenses, los Centros Digitales Comunitarios.

Uno de los objetivos del proyecto es la creación del Portal de la Ciudad de Mercedes. En él, cualquier persona pueda encontrar datos de nuestra ciudad:

- ✓ *Los atractivos de la ciudad para desarrollar el turismo.*
- ✓ *Las actividades comerciales de Mercedes.*
- ✓ *La vida cultural.*
- ✓ *La historia mercedense.*

Dentro de este Portal de Mercedes encontraremos la Guía de Trámites de la Municipalidad.

Para facilitar a todos los vecinos que necesiten realizar un trámite:

- ✓ *Imprimiendo el formulario del trámite en su casa y acercarlo a la Municipalidad ya completo.*
- ✓ *Conociendo los elementos necesarios para realizar el trámite: DNI, costo de sellado o algún documento en particular.*

Este esfuerzo conjunto se propone capacitar a toda la población en computación y en la navegación por Internet para permitir poco a poco la incorporación de toda la

ciudadanía en el uso de estas herramientas, que día a día se van incorporando en nuestra cotidianeidad.

¿Qué es Internet?

¿Qué es un Portal?

¿Cómo se llevará a delante el Proyecto Mercedes Comunidad Digital?

Realizando la Guía de Trámites y diseñando el Portal de Mercedes. Esperamos que a fines de febrero del año 2004 podamos contar con estos dos importantísimas herramientas.

Al mismo tiempo, se están y se seguirán capacitando en conocimientos informáticos y de Internet a vecinos en los dos Centros Digitales Comunitarios ubicados en Juan Gomez 164 y Chacabuco 565.

¿Qué buscamos con el Proyecto Mercedes Comunidad Digital?

Queremos una población que esté preparada para poder entender mejor un mundo que cambió demasiado rápido.

Queremos que los mercedenses utilicen las Tecnologías de la Información y la Comunicación en su vida cotidiana: haciendo trámites, aprendiendo y capacitándose a través de Internet, comunicándose, promoviendo o difundiendo las actividades económicas/comerciales o culturales que realizan.

Pretendemos que integren a sus vidas, de manera igualitaria, un universo de posibilidades hasta hoy inaccesibles.

Para lograrlo, nuestra tarea como habitantes de nuestra Ciudad es fundamental: somos la cara visible de una ciudad que está empezando a cambiar.