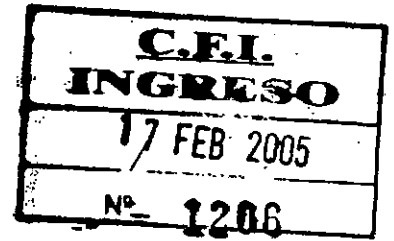


010.151
K32

44967

PROVINCIA DEL CHUBUT

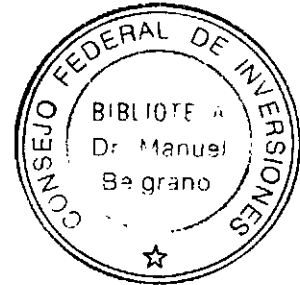


CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES

"IMPLEMENTACIÓN GUÍA DE TRÁMITES"

INFORME FINAL

24 DE DICIEMBRE DE 2004



Lic. Nidia R. Kubisz

C.F.I. INGRESO	
Sop Magnético:	3
Copia Informes:	2
A Red Información	1

AREA GESTION	
Nº	
ENTRO FECHA:	18-2-05
SALIO FECHA:	

INDICE

Capítulo I: Nuevos Trámites para la Guía	3
Capítulo II: Campaña de sensibilización -Diseño de estrategias-.....	8
Capítulo III: Conclusiones	19
Anexos	24
Anexo I: Plan de Capacitación	25
Anexo II: Manual del Usuario.....	28
Anexo III: Mail de Consulta.....	39
Anexo IV: Pauta Publicitaria para Televisión.....	41

Capítulo I

Nuevos Trámites para la Guía

El Relevamiento de trámites de la Administración Pública de la Provincia, que comenzó en el mes de agosto, tiene planificado continuar durante el año 2005. La continuidad y renovación de los métodos de relevamiento de información es un factor fundamental para el crecimiento de la Guía de Trámites.

A cinco meses de haber comenzado el relevamiento se siguen sumando organismos que no habían cumplido con la solicitud inicial ni con las siguientes, reiteradas por falta de respuesta o por un cumplimiento inespecífico sobre lo solicitado. En esta etapa final del Proyecto se sumaron diez nuevos trámites.

La información obtenida sobre estos nuevos trámites fue mayormente de fuentes secundarias no pudiendo realizarse el detalle de los procesos. Solo la Secretaría de Cultura brindó información directa. A continuación detallo la información obtenida recientemente y entre paréntesis el Organismo al cual pertenecen:


- Régimen Provisional (Instituto de Seguridad Social y Seguros –SEROS-)
- Aranceles de Trámites del IAC (Instituto Autárquico de Colonización y Fomento Rural)
- Adjudicación de Tierras Fiscales (Instituto Autárquico de Colonización y Fomento Rural)
- Relevamiento de Bibliotecas (Secretaría de Cultura)
- Relevamiento de Proyectos Culturales (Secretaría de Cultura)
- Relevamiento de Músicos Provinciales (Secretaría de Cultura)
- Registro de Artesanos (Secretaría de Cultura)
- Registro de Realizadores Audiovisuales (Secretaría de Cultura)
- Denuncias de Colecciones Arqueológicas y Fósiles Paleontológicos (Secretaría de Cultura)
- Administrador del Sistema de Mesa de Entradas y Seguimiento de Expedientes (Ministerio de Coordinación de Gabinete)

De los mencionados trámites se realizarán En Línea, sólo los de la Secretaría de Cultura. El detalle de estos procesos es muy simple, para cada trámite existe un formulario específico, por medio del cual se presentan los proyectos culturales o se realizan las inscripciones en los Registros mencionados.

Los responsables directos de estos servicios son, el Director de Patrimonio Cultura y Medios Arq. Fernando López Guzmán sobre el Registro de Realizadores Audiovisuales y la Directora General de Gestión, Investigación y Patrimonio Cultural Gabriela J. Humphreys del resto de los servicios de la Secretaría. El responsable del área dónde se realiza la denuncia de Colecciones Arqueológicas y Fósiles Paleontológicos, es el Lic. Sergio Caviglia.

Otro punto importante que se suma a este Tercer Informe Parcial, es la autorización de la Policía del Chubut para poner los formularios del Certificado de Buena Conducta, de Domicilio y de Estadía, en línea. De esta forma el Usuario completa el formulario en su casa y concurre a un establecimiento policial (especificados en la Guía de Trámites, ya que en las Comisarías y Unidades Regionales de la Policía no pueden gestionarse todo tipo de trámites) para que le ponga el sello que valida dicha constancia.

Este Certificado es el primero que esta diseñado de los correspondientes a Policía.




Certificado de Domicilio


Complete el siguiente formulario y presione el botón **Vista previa** para generarlo.
Necesitará una hoja tamaño **Oficio** para su impresión.
No olvide completar todos los campos.

Apellido(s)	Nombre(s)	Tipo de documento	Nº de documento
		<input type="text" value="DNI"/>	
Domicilio			
Para presentar ante			
Autoridades que lo requieran			

**Recuerde que la impresión de este documento no tiene validez sin el sello oficial y firma del agente responsable.
(Concurra con su DNI a la seccional policial más cercana a su domicilio para finalizar el trámite).**

Se deben cargar todos los datos obligatorios (apellido, nombre, tipo de documento, documento y domicilio) la información optativa es solo "Para presentar ante". Una vez cargados los datos se debe presionar el Botón de "Vista Previa" y se genera automáticamente el Certificado y el Duplicado, que quedará en la institución.


Certificado de domicilio



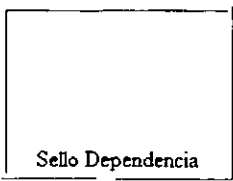
ORIGINAL

CERTIFICADO DE DOMICILIO N°...../2004

El funcionario Policial que suscribe **CERTIFICA:** que el/la ciudadano/a **Kubisz Nidia**, poseedor de DNI nro. **27092145**, se domicilia en **Tupungato** de la ciudad/localidad de

A solicitud de la parte interesada y a efectos de ser presentada ante **Autoridades que lo requieran**, se extiende el presente que sello y firma en

A solicitud de la parte interesada y a efectos de ser presentada ante **Autoridades que lo requieran**, se extiende el presente que sello y firma en la de, a los días del mes de del año **dos mil cuatro**.-



 Sello Dependencia

.....
 Firma del Funcionario Policial Certificante


DUPLICADO

CERTIFICADO DE DOMICILIO N°...../2004

El funcionario Policial que suscribe **CERTIFICA:** que el/la ciudadano/a **Kubisz**

A continuación presento uno de los Formularios que implementará la Secretaría de Cultura. El siguiente es la versión digital del que utilizan en papel para realizar las inscripciones en los registros. El Usuario (Artesanos en este caso) completarán el formulario y al presionar el botón "enviar" sus datos se registrarán en la base de datos creada especialmente para administrar esta información.

Dirección http://192.168.2.6/cultura/martesanos_paso1.php Vínculos »



Relevamiento de artesanos de la Provincia del Chubut - 2004

cultura Paso 1/4
del Chubut Índice de formularios

Apellido(s) Nombre(s)

Dirección Localidad o paraje de residencia Localidad o país de nacimiento

Nivel de instrucción alcanzado Indicar la Principal Actividad Artesanal que Realiza:

Su actividad artesanal contribuye económicamente a su familia? Tengo otra actividad aparte de la Artesanal

No contribuye Parcialmente Ingreso principal

Describe su familia directa y/o conviviente
[TABLA DE FAMILIARES]

¿Cómo adquirió su Instrucción o Capacitación Artesanal?
 Instrucción formal
 De otro artesano
 Solo

Describe qué tipo de producto(s) obtiene:

MI artesanía es de tipo Tradicional

¿Qué tiempo le dedica a la producción?
 Permanente Estacional Esporádica

¿Cuántos años hace que realiza dicha actividad?
 años

Enseño mi conocimiento artesanal a otras personas

Pertenezco a una Asociación o Agrupación de Artesanos

Capítulo II

Campaña de Sensibilización

Diseño de estrategias

El objetivo sexto del Plan de Trabajo pretende “Sensibilizar a los ciudadanos sobre el uso de la Guía de Trámites a través de los medios de Comunicación”. Para su realización se propuso la tarea de diseño de publicidades promocionales y de connotaciones didácticas para difundir el servicio alternativo de tramitación que brinda el portal. El desarrollo de dicha tarea vislumbra la necesidad de diseñar otras prácticas promocionales que no sólo sean de alcance publicitario mediático, ya que de esta manera estaría quedando fuera de alcance los agentes de la Administración Pública Provincial (APP).

Por ello se realizó una segmentación por grupos de actores que deberían ser alcanzados por la campaña de Sensibilización. Según su posición en la estructura estatal los Usuarios serán denominados **internos y externos**, y de acuerdo a su condición se diseñaron distintas campañas de sensibilización, entendiendo por campaña de sensibilización a todas aquellas acciones que promuevan el conocimiento y concientización de los actores involucrados en el proyecto.

A continuación detallo cómo están integrados cada grupo, y cuáles fueron las acciones (capacitación, publicidad mediática, promoción interna –presentación audiovisual) desarrolladas para la sensibilización de cada uno, de acuerdo a la viabilidad y factibilidad de implementación evaluadas. Si bien en el Plan de trabajo se orienta solo a ciudadanos es necesario extenderla hacia el interior de la APP, como fue mencionado anteriormente.

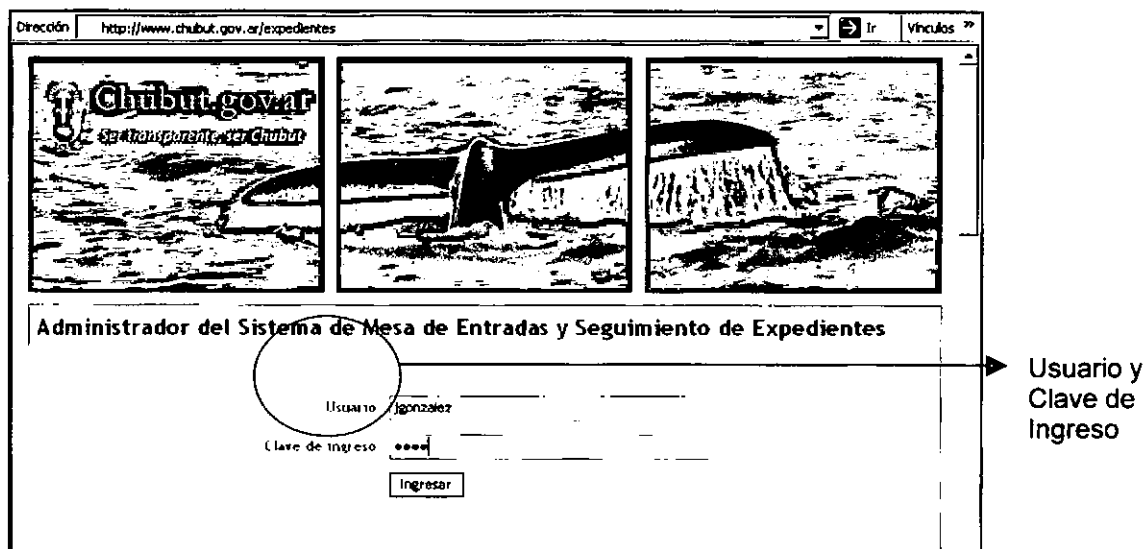
Usuarios		Estrategias de sensibilización
Internos	Agentes de la APP que operan Sistemas.	Capacitación
	Funcionarios, responsables de la toma de decisiones .	Charla Informativa –Presentación-
Externos	Ciudadanos y empresas	Campaña publicitarias Canal de atención al público (atención de consultas y sugerencias)

También se explicitará en cada grupo cuáles son los resultados esperados y las acciones a seguir a mediano plazo. El diseño a largo plazo no se tendrá en cuenta hasta no tener un proceso real de ejecución, obteniendo datos del sistema de estadísticas la cantidad de accesos y posición en el ranking de páginas más visitadas. Para generar una evaluación del proceso a posteriori del ejercicio intelectual, que pudiera generar proposiciones o necesidades de cambio sobre el plan de trabajo actual.

Usuarios Internos

Este grupo esta formado por agentes de la APP, es decir Funcionario, responsables de la toma de decisiones y agentes involucrados con los sistemas diseñados para la atención de demanda de servicios en línea teniendo la facultad de operar como administradores/usuarios de información. Para este fin, se regulará el uso de los sistemas por claves, como es el caso del:

- Sistema de Mesa de Entradas y Seguimiento de Expedientes (Ministerio de Coordinación de Gabinete):
http://www.chubut.gov.ar/tramites/descripcion_tramite.php?id=95 o
www.chubut.gov.ar/expedientes
- Registro de realizadores audiovisuales (Secretaría de Cultura):
http://www.chubut.gov.ar/tramites/descripcion_tramite.php?id=90
- Registro de Productores Provinciales (Ministerio de Producción):
http://www.chubut.gov.ar/tramites/descripcion_tramite.php?id=74
- Certificados de Domicilio, Antecedentes y Supervivencia, entre otros. (Policía del Chubut):
http://www.chubut.gov.ar/tramites/descripcion_tramite.php?id=28



Diseño de la Capacitación

Los Usuarios del Grupo A, son los mayores receptores de las capacitaciones debido a las funciones que desarrollan dentro de la Administración.

Para el Sistema de Mesa de Entradas y Seguimiento de Expedientes se realizó antes de su implementación, una capacitación para agentes de las mesas de entrada de distintos organismos. La invitación se extendió a todas las mesas de entradas de los diecisiete organismos, concurriendo las personas designadas por el personal jerárquico de cada Organismo.

Por involucrar una cantidad de cien agentes públicos, se solicitó colaboración a la Dirección de Capacitación del Ministerio de Coordinación de Gabinete, a cargo de la Sra. Nidia Do Pazo para el desarrollo del operativo.

La Dirección de Capacitación realizó la planificación del evento en función de lo propuesto en el Plan de capacitación¹ diseñado para la sensibilización del personal usuario de la APP:

- Cuatro talleres realizados los días 12,14,19 y 26 de enero² día de cierre.

¹ Ver Anexo I

² Será realizada en el mes de enero, debido a que la Dirección de Capacitación esta llevando adelante otros cursos.

Total de horas : 12 hrs.

Horas por jornada de capacitación: 3 hrs.

Los encuentros están separados para poder detectar el trabajo de las mesas de entradas que registran número de expediente, las mesas que simplemente funcionan como pase de dicho trámite y en los demás encuentros se trabajará en las sugerencias y comentarios.

- Se extenderá hasta el mes de marzo. Debido a que se realizará un seguimiento personalizado de los asistentes, finalizando el proceso con cada uno, a la entrega de un Usuario y Calve personalizados para operar en el sistema. Para esta tarea se designó a una persona del área: Alexis Garcias.
- Lugar: instalaciones de la Dirección General de Minas y Geología, localidad de Rawson. (Se realiza en esta ciudad por estar ubicados todos los edificios públicos centrales –Ministerios, Secretarías y Entes descentralizados)
- Horario de inició: 10 hrs.
- Cantidad de personal convocado: 100

La capacitación no soluciona todos los problemas de la institución sin embargo un agente con mayores conocimientos, habilidades y destrezas puede mejorar su productividad y ser más eficiente en las tareas que desarrolla.

Charla Informativa –Presentación de la Guía de Trámites-

Para el Grupo B que incluye a los Funcionarios de la Administración Pública, se programó la realización de una Presentación por medio de la cual se informó los alcances del Proyecto y se destacó la colaboración de los organismos que se comprometieron con la Guía de Trámites. También se habló de las necesidad de continuidad del Proyecto y del compromiso de todos para dotar de calidad cualitativa y cuantitativa a este servicio.

La presentación se desarrolló el martes 21 de diciembre en la Sala de Situación de la Casa de Gobierno de la Provincia y se contó con la presencia de:

El Sr. Gobernador: Mario Das Neves

El Ministro de Coordinación de Gabinete: Sr. Norberto Yahuar

El Ministro de Economía y Crédito Público: Cdr. Alejandro L. Garzonio. El Ministro de la Producción: Ing. Martín Bussi. La Ministro de Educación: Hydeé Mirtha Romero.

También se encontraban, el Secretario de Desarrollo Social: Dr. Aldo Marconetto. El Secretario de Infraestructura, Planeamiento y Servicios Públicos: Arq. Manuel Morejon. De la Secretaría de Deportes, Recreación y Turismo Social estaba el Director de Administración: David Cárdenas como representante del Secretario.

De los Entes Descentralizados se encontraban presentes el Presidente del Instituto de Asistencia Social de la Provincia del Chubut: Dr. Marcos Sánchez. El Presidente del Instituto Autárquico de colonización y Fomento Rural: Víctor Delgado. El Presidente de la Corporación de Fomento (CORFO) Ing. Jorge Pitiot.

Otro presentes: Subsecretario de Modernización del Estado: Sr. Miguel Ángel Rossetto, la Directora General de Gobierno Digital: Lic. Florencia Morado. El Subsecretario de Información Pública: Sr. Daniel G. Taito. El Subsecretario de Relaciones Institucionales: Sr. Máximo G. Pérez Catan. El Director General de

Coordinación del Ministerio de Coordinación del Gabinete: Sr. Lino Villagra y representantes de los Subsecretarios de Salud.

Adjunto presentación en los CD que se envía el Informe Final, la Presentación de la Guía de Trámites y el Sistema de Mesa de Entradas y Seguimiento de Expedientes.

Usuarios Externos

Este grupo esta formado por Ciudadanos y empresas que interactúan con el Estado.

El objetivo es sensibilizar a los ciudadanos sobre las potencialidades del uso de las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC's) en la administración pública para brindar servicios a la Sociedad. Estableciendo un canal alternativo para la gestión de trámites de la APP. Para el grupo externo la estrategia es el diseño de una campaña Publicitaria a través de los medios de comunicación.

Diseño de campaña publicitaria

Se optó por realizar un producto de sensibilización a partir de un aviso publicitario, teniendo en cuenta que la publicidad conceptualmente es un fenómeno a través del cual alguien intenta comunicar algo a un conjunto de personas que llamamos población-objetivo, con la intención de persuadirles a actuar. Y sobre todo porque se puede asegurar la llegada a un número considerable de ciudadanos.

Debido a la posibilidades actuales la campaña solo se realizó en medios gráficos desde la Subsecretaría de Información Pública, la Dirección General de Publicidad se encargó del diseño del aviso de la Guía de Trámites. La función de esta Dirección es la promoción de acciones oficiales en los medios de comunicación locales y nacionales. Desde esta Dependencia se confeccionan los productos y se realiza el plan de medios para coordinar la salida por distintos medios locales, de acuerdo al presupuesto que pueda designar.

Para este caso se estableció publicar en los diarios de mayor tirada de la Provincia:

- Diario “El Chubut”: en Puerto Madryn, Rawson, Trelew, Gaiman, Esquel y Comodoro Rivadavia.
- Diario “El Jornada”: en Trelew y Rawson.
- “Diario Crónica” y “El Patagónico”: en Comodoro Rivadavia

El diseño publicitario, implicó en primer lugar analizar los aspectos generales de la campaña. Determinando que conceptos debe englobar el producto de acuerdo a las necesidades de la campaña de sensibilización.

El diseño Gráfico de la publicidad se realizó en la mencionada Dirección por la Diseñadora Web María Cecilia Abrile. Para captar de forma más adecuada el objetivo de la Guía de Trámites se le cedieron los Informes Parcial I y Parcial II, entregados al Consejo Federal de Inversiones. También se realizó el siguiente Brief a pedido de la Dirección:

Concepto Publicitario: el objetivo es sensibilizar a los ciudadanos. Debe informar sobre las características del servicio, cuales son las cualidades, a su vez que la información debe ser explícitamente didáctica, es decir debe alcanzar a cualquier Usuario potencial que necesite o desee interactuar con la administración pública desde un lugar cómodo para él.

Texto: portal de acceso a información (requisitos, costos, lugar de realización) sobre trámites que se realizan en la administración pública. Permite la gestión en línea completa de alguno de ellos. Actualmente brinda la posibilidad de acceder a 100 trámites de la administración.

Destinatarios: Ciudadanos y Empresas (no se deben utilizar campañas diferentes, porque en los medios gráficos de Chubut se utiliza el mismo lenguaje, no hay suplementos especiales para empresas, por ejemplo.)

Destacar:

- El URL de acceso: www.chubut.gov.ar/tramites
- Contiene acceso a 100 trámites

- Distintos medios de búsqueda: por palabra clave, alfabéticamente, por organismo y categoría de Usuario.
- Espacio de consultas y sugerencias

Slogan: "Por una Administración más eficiente, eficaz y más cercana al ciudadano."

A partir de este material se realizó el proceso de diseño del aviso publicitario y el logo para identificar el espacio de la Guía de tramites en documentos institucionales.

Guí@de Trámites

GESTIONES EN LÍNEA

Buscador

Un portal de información sobre trámites que se realizan en la administración pública, permite la gestión en línea de algunos de ellos. Actualmente brinda la posibilidad de:

PALABRA CLAVE ALFABÉTICAMENTE ORGANISMO GOBIERNAMENTAL
 Distintos medios de búsqueda: Espacio de consultas y sugerencias.
 por palabra clave, alfabéticamente, ...

Acceder a 100 trámites

Ingrese una palabra clave

Buscar

Guí@de Trámites

www.chubut.gov.ar/tramites

TRAMITE PARA...
 Administración pública
 Ciudadanos
 Empresas Ayuda
 Búsqueda avanzada
 Consultas y sugerencias

Por una administración eficiente, eficaz y más cercana al ciudadano

GOBIERNO DEL CHUBUT
Ser transparente, ser Chubut

Aviso publicitario para medios gráficos

Debido al receso de verano las estadísticas de accesos al sitio descienden de manera significativa, los niveles de conectividad son bajos, por esta razón se decidió realizar una campaña integrada, simultánea en distintos medios (gráfica, televisión y radio) en el mes de marzo. La misma será realizada con la colaboración de la Subsecretaría de información Pública. La fuente de financiamiento será el Ministerio de Coordinación de Gabinete.

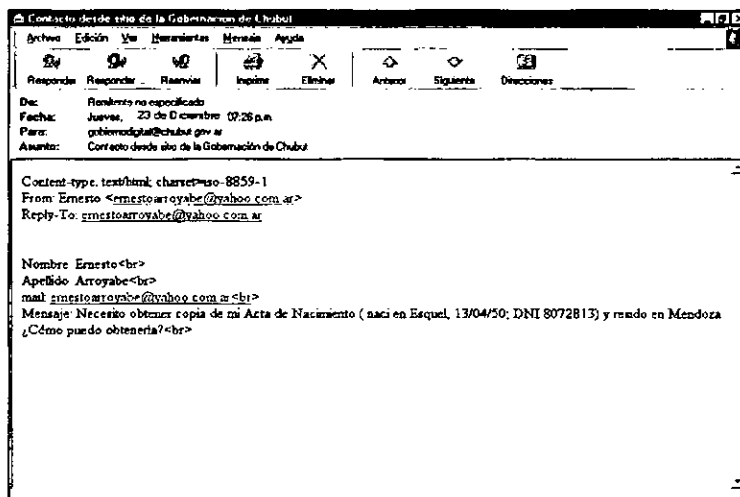
Para la publicidad televisiva se realizó un pauta -guión- tentativa (ver Anexo IV), para definir en líneas generales lo que se pretende mostrar. Se realizará un video con un Programa denominado Hypercam, que captura los movimientos realizados en la pantalla, dándole un marco didáctico al producto publicitario. La edición del video será realizada por Luciano Shieffield, Técnico audiovisual de la Subsecretaría de Información Pública. El financiamiento de los productos publicitarios previstos para marzo, será obtenido de la partida presupuestaria asignada al Ministerio de Coordinación de Gabinete.

Canal de atención al Público

Esta estrategia consiste en la de sensibilización de los ciudadanos y empresas mediante las respuesta enviadas por mail a las preguntas que ingresen por el espacio de *Consultas y Sugerencias* (http://www.chubut.gov.ar/tramites/consulta_sugerencia.php).

The image shows a screenshot of a web browser displaying a form titled "Consultas y sugerencias". The browser's address bar shows the URL "http://www.chubut.gov.ar/tramites/consulta_sugerencia.php". The form includes several input fields: "Nombre", "Apellido", "E-mail", and "Consulta o sugerencia". There is a "Enviar consulta" button below the form. On the right side of the page, there is a search section with options: "Buscador por palabras", "Buscador alfabético", "Buscador por Organismos", and "Buscador avanzado". Below this is a section titled "TRAMITE PARA..." with a list of categories: "Administración pública", "Ciudadanos", "Empresas", "Ayuda", and "Consultas y sugerencias". At the bottom of the page, there are navigation links: "volver a la página anterior" and "subir".

Todos los mail de Consultas que ingresan, deben ser respondidos para no perder el feedback con el ciudadano que pretende comunicarse con el Gobierno. Para asegurar una respuesta efectiva se estableció un nexa con la Subsecretaría de Relaciones Institucionales a cargo del Sr. Máximo Pérez Catán, en la cual será recepcionado el material y reenviado al Organismo adecuado para elevar una respuesta.



Ver ejemplo de mail de Consulta recibido en Anexo III

Brindar soluciones o aceptar sugerencias es una acción que retroalimenta el proceso, es decir, a la vez que la participación de los en la Guía de Trámites aumentan brinda la posibilidad de demandar la presencia de más servicios en línea.

Capítulo III

Conclusiones

En los informes "Implementación Guía de Trámites" I y II, que anteceden al presente, se han presentado líneas de acción, desarrolladas hasta este trabajo que dan cuenta del proceso y la globalidad del proyecto de Rediseño de la Guía de Trámites. El mismo comienza a realizarse en agosto de 2004 para finalizar en diciembre de este mismo año. Este proyecto se pensó como una iniciativa a corto plazo y de alto impacto para introducirnos en la fase Transaccional del Gobierno Electrónico de Chubut y consolidar la fase de interacción.

La fase Transaccional implica la redefinición de las relaciones entre el Estado y la sociedad, a partir de la provisión de servicios o realización de transacciones completas para ciudadanos y empresas. En este caso particular también se propone la redefinición de las relaciones hacia el interior del Gobierno, la Guía de Trámites contempla a la administración pública provincial como un Usuario de este espacio.

Para la administración, la Guía de trámites tiene un valor agregado ya que deja de ser un servicio para convertirse en una herramienta de gestión, introduciendo cambios en las formas de operar en la estructura organizativa.

Por ejemplo, el **Sistema de Mesa de Entrada y Seguimientos de Expedientes**, es un producto que proveerá el acceso a la información entre las distintas reparticiones, dotando de mayor rapidez, eficiencia y transparencia el curso de los expedientes. El sistema de Consulta de pagos para Proveedores del Estado (actualmente en fase de creación) permitirá a los proveedores verificar que ordenes de pagos le son depositadas en el Banco y reducirá los tiempos que la Tesorería General de Gobierno dedica en resolver consultas externas.

Para los Ciudadanos y Empresas la Guía de Trámites significa:

- Reducción en los costos operacionales en los servicios, ya que no deben ir personalmente a solicitar información a los organismos o realizar llamadas desacertadas por desconocimiento de los organismos de ejecución.
- Incremento de la cantidad y calidad de la información a los usuarios en su relación con el estado.
- Amplitud horaria para acceder a la información, uso alternativo del tiempo.

- Equidad de accesos. Facilitando el acceso a la información y a servicios Estatales desde lugares remotos.

Esta página de servicios de Gobierno creció cualitativa y cuantitativamente en relación a la existente.

Cuantitativamente: se triplicó el volumen de trámites.

Cualitativamente: se agregaron trámites de realización en línea. Se normalizó la estructura informativa y el lenguaje utilizado para una mejor orientación del Usuario. Se rediseñó la interfaz gráfica del sitio, bajo la premisas de sencillez y funcionalidad, accesible para todo tipo de usuario independientemente de sus conocimientos técnicos. También se creó un espacio para la interacción del usuario con el Gobierno, y un canal de retroalimentación para el enriquecimiento del sitio y el involucramiento de los Organismos ante la demanda informativa de la sociedad. Se definió una Política de Privacidad para dotar de un marco de seguridad a los Datos Personales ingresados por los Usuarios en el marco de la tramitación en línea, en rigor de las leyes de Habeas Data (Ley Nacional N° 25326 y Ley Provincial N° 4244).

Se optimizó la navegación del sitio diversificando los canales de acceso a la información para distintos niveles de Usuarios, con distintos grados de conocimiento, brindando la posibilidad de buscar alfabéticamente, por palabra clave, por Organismo, por grupo de pertenencia como Usuario y por trámites más buscados.

Metodológicamente, se normalizó la emisión de la información por parte de los Organismos de la administración a través de un formulario de relevamiento para remitir datos de interés público y de gestión interna, relevante para el análisis de la factibilidad de gestión en línea o adaptación de estos servicios.

En este sentido no todos los Organismos remitieron correctamente la información o en los peores casos ni siquiera hicieron el intento. El desconocimiento sobre las posibilidades que brindan las tecnologías de la información paraliza en gran parte toda voluntad de cambio e inclusión en la Sociedad de la Información.

Recomendaciones Finales

El Proyecto de Rediseño de la Guía de Trámites se enmarca en una política de modernización del Estado a través de la incorporación de las TIC's en los procesos de gestión de la Administración Pública.

En el actual nivel de desarrollo de la TIC's brinda la posibilidad de implementar una serie de medidas de bajo costo y fácil implementación que permitirán reinventar la relación de nuevo tipo entre el aparato estatal y la sociedad. Debe sensibilizarse a la población y a los decidores políticos administrativos en la forma de utilizar esta información, de manera tal que pueda sacarse el mejor provecho posible de esta página de servicios. En este aspecto, el despliegue de las TIC's solo se puede garantizar si los actores sociales y políticos de peso lo consideran un factor estratégico para el desarrollo del sector público.

Los cambios introducidos para la optimización tecnológica y organizacional, tienen consecuencias políticas, culturales y sociales. Por esta razón se debería capacitar permanentemente a los agentes públicos, para poder implementar transformaciones operativas sin generar resistencia al cambio, ya que el requerimiento de nuevas competencias y habilidades es un factor que solo puede obtenerse sostenido por un proceso de aprendizaje.

El desconocimiento sobre las TIC's y su potencialidades como herramienta para la gestión pública, fueron las barreras más determinantes en la evolución del Proyecto. Los Organismos que no participaron de la guía de Trámites más allá de las particularidades de cada caso, se enmarcaron en la incomprensión del objetivo y los alcances del proyecto. También por la posibilidad de dejar al descubierto la informalidad de los procesos internos que repercuten en la estructura organizativa.

Para el año 2005 se pretende reanudar el relevamiento y duplicar la cantidad actual de servicios, tanto de información como de gestión en línea. Se realizará nuevamente la propuesta acompañada de políticas de sensibilización hacia el interior y el exterior de la administración. La propuesta tendrá nuevas connotaciones, ya que a esta iniciativa se le sumarán demandas concretas de la sociedad por medio

del espacio de "Consultas y Sugerencias". Serán los Usuarios el motor que servirá para la actualización y perfeccionamiento de este espacio.

La capacitación para los agentes públicos como medio de sensibilización es un punto al que debe prestarse especial atención internalizando el uso de nuevas tecnologías para mejorar las condiciones de trabajo en general.

En este sentido se deben desplegar los mayores esfuerzos en la transformación de la mayor parte de los Organismos en prestadores de servicios y plataformas participativas, además de poseer información relevante y pertinente para sus respectivos Usuarios.

La innovación en lo referente a estrategias de gestión, no deben ser acontecimientos aislados, sino que deben ser resultado de procesos con resultados a corto mediano y largo plazo, y que se enmarquen en las líneas estratégicas de Gobierno. Se requiere de la labor mancomunada de distintos sectores de la Sociedad. Poner a disposición de los ciudadanos información oficial, es una acción que elevan los niveles de transparencia, mejorando la comunicación con la ciudadanía y en función de la generación de un círculo de participación, poder reforzar la eficacia y la eficiencia de la función de Gobierno.

La tecnología debe presentarse como una herramienta para introducir cambios más profundos, impulsar reformas y promover esfuerzos institucionales, preparando un entorno normativo que fortalezca los pilares para el desarrollo hacia un nuevo paradigma de la gestión pública en el marco de los procesos de modernización del Estado.

Anexos

Anexo I

Plan de Capacitación

Diseño propuesto para el Plan de Capacitación

Objetivo General: brindar a los agentes usuarios del Sistema de mesa de Entradas y Seguimiento de Expedientes la formación y capacitación del nivel básico mediante la actualización de sus conocimientos y el uso de las tecnologías de la información y la comunicación como herramienta estratégica para elevar su capacidad y desempeño e incremento de la eficiencia.

Objetivos Específicos:

- sensibilizar a los usuarios sobre las potencialidades de las tecnologías de la información y comunicaciones.
- Desarrollar conocimientos y habilitarlos para el uso de las TIC's como herramientas estratégicas para optimizar los procesos y mejorar la prestación de servicios del Estado.
- Promover el desarrollo de sistemas en línea para gestionar eficientemente los proyectos de sistemas de información.

Población Objetivo: formado por personal de la administración pública sin educación formal sobre en el área de las TIC's y alto nivel de conocimiento administrativo.

Tipos de eventos de Capacitación: la capacitación debe responder a modalidades básicas: curso, taller y charla.

Curso: actividad intensiva en que se comunica, analiza y detalla un aspecto temático del conocimiento. Aquí se describen y profundizan aspectos específicos del sistema, sin perder de vista el concepto global. Las técnicas didácticas que se aconsejan utilizar son exposiciones, trabajo en grupo, y análisis de casos simulados.

A la Dirección de Capacitación se le brindó el material teórico-metodológico (ver Anexo II) como marco conceptual para el dictado del curso.

Talleres: actividad que enfatiza el análisis de casos simulados. Es relevante el concepto "aprender-hacer" en esta instancia.

Charla: en este espacio el propósito es transmitir, conceptos, información, datos y experiencias. Su duración, debe ser estimada de acuerdo a la cantidad de personas que contenga el grupo. El modo de realización generalmente es mediante preguntas y respuestas.

Impacto: debe tenerse en cuenta la evaluación de las competencias adquiridas durante el período de capacitación. Para ello se sugieren evaluar desde las siguientes áreas: Área del conocimiento, Área de destrezas, Área de motivación.

Anexo II

Manual del Usuario

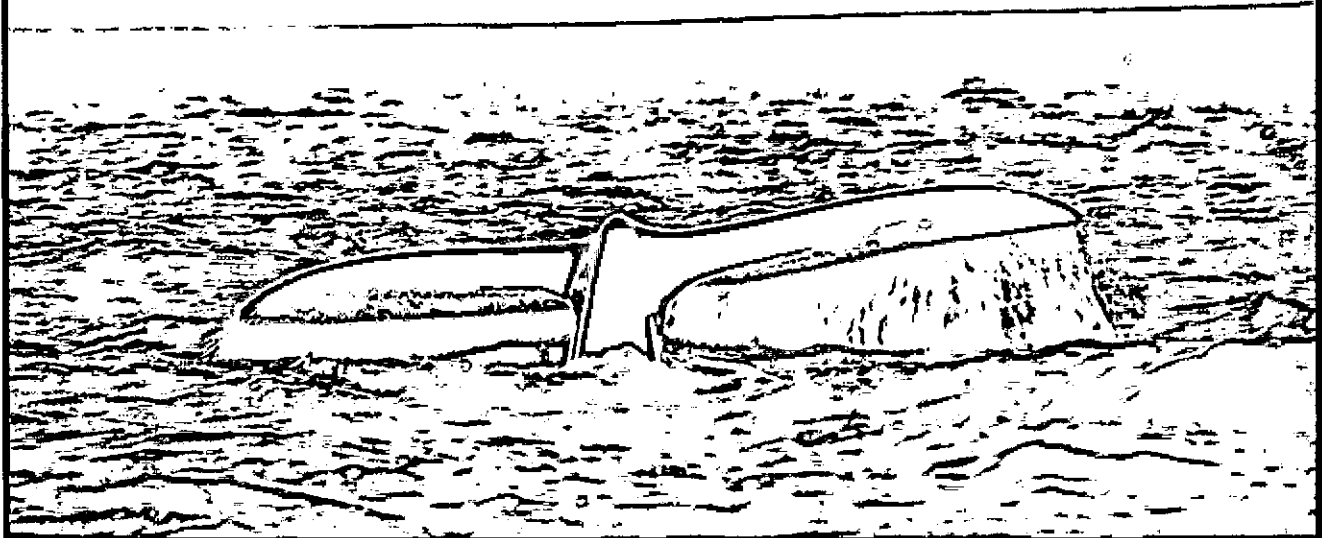
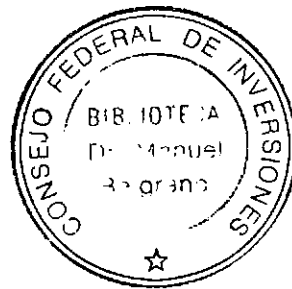
(instructivo de capacitación para agentes de la APP, usuarios del Sistema de mesa de entradas y Seguimiento de Expedientes)



Dirección General de Gobierno Digital
Subsecretaría de Modernización del Estado
Ministerio de Coordinación de Gabinete

Sistema de Mesa de Entradas
y Seguimiento de expedientes

Manual del usuario



Administración de documentación en línea
Sistema de seguimiento de expedientes

Índice

1- Introducción	Pág. 2
2- Acceso al Sistema	Pág. 2
3- Usuarios	Pág. 3
4- Utilización del Sistema	Pág. 4
4.1- Consulta sobre documentos	Pág. 4
4.2- Carga de Datos	Pág. 8
Ingreso de Movimientos	Pág. 8
Impresión de Carátulas de Expedientes	Pág. 11
4.3- Impresión de recibos	Pág. 12
4.4- Salir del Administrador	Pág. 12



1- Introducción

Administración de Documentación³ en línea es un sistema diseñado e implementado por la Dirección General de Gobierno Digital, realizado con el fin de optimizar los procesos de seguimiento de documentación y brindar transparencia en la gestión.

El sistema funciona sobre Internet, permite conocer en dónde y en qué estado se encuentra un documento (expedientes, notas, etc.), sin necesidad de averiguar telefónicamente ni de trasladarse físicamente hasta una oficina a buscarlo, corriendo el riesgo de que no se encuentre finalizado, brindando más comodidad al usuario y optimizando los recursos del Estado.

Este manual es un instrumento de ayuda para la operación del Sistema.

2- Acceso al Sistema

Se accede como a cualquier página de Internet. Para ingresar, Ud. debe escribir www.chubut.gov.ar/expedientes



Figura N° 1

³ Cuando en este Manual nos referimos de manera genérica a "Documentación" o "Documento", en estos términos se engloban todos los instrumentos que pueden generarse en la Administración Pública como ser Expedientes, Notas, etc.

3- Usuarios

Reciben esta denominación las personas que pueden acceder al Sistema. Se refiere a los responsables designados de los distintos Organismos que deben cargar, registrar, modificar y administrar los documentos, para lo cual se requiere un usuario y clave de ingreso para acceder otorgadas por la Dirección General de Gobierno Digital, cuya clave podrá ser modificada por el usuario.

Administrador del Sistema de Mesa de Entradas y Seguimiento de Expedientes

Usuario: **Enrique Vizioli - MCG - MINISTERIO DE COORDINACION DE GABINETE**

Buscador Impresión de Recibos Documento Nuevo **Cambiar contraseña** Salir del administrador

Cambio de Contraseña

Escriba su contraseña actual **Aceptar**

Escriba la contraseña nueva **Cancelar**

Verifique la contraseña nueva

Figura N° 2

Cada usuario tiene asignada la Mesa de Entradas que le corresponde. Sólo podrá operar en aquellas mesas en las que está habilitado.

Dirección <http://www.chubut.gov.ar/expedientes> Vncube

Chubut.gov.ar
GOBIERNO DE CHUBUT

Administrador del Sistema de Mesa de Entradas y Seguimiento de Expedientes

Usuario:

Clave de ingreso:

Ingresar

Figura N° 3

Dependiendo del grado de acceso que se tenga al sistema, se pueden distinguir dos niveles de usuarios. El habilitado para:

- **Cargar datos:** en este grupo se identifican a los usuarios *Agentes de las Mesas de Entradas* que actúan como Data Entries, cargando los datos básicos del documento a fin de que sean visualizados por el resto de los usuarios.
- **Consultar:** este grupo puede acceder al Sistema solo para consultar el estado y el lugar en que se encuentra un documento. Este tipo de usuario no posee la facultad de cargar ni modificar los datos.

4- Utilización del sistema

4.1- Consulta sobre documentos

Una vez que se ingresa al Sistema, se accede a una pantalla en la cual se informa la Mesa de Entradas a la que pertenece el usuario y su nombre y que permitirá operar el Sistema.

Administrador del Sistema de Mesa de Entradas y Seguimiento de Expedientes

Usuario: Enrique Vizioli - MCG - MINISTERIO DE COORDINACION DE GABINETE

Buscador Impresión de Recibos Documento Nuevo Cambiar contraseña Salir del administrador

Buscador

Organismo: Seleccionar un Organismo

Número* Año


Extracto

Tema Buscar

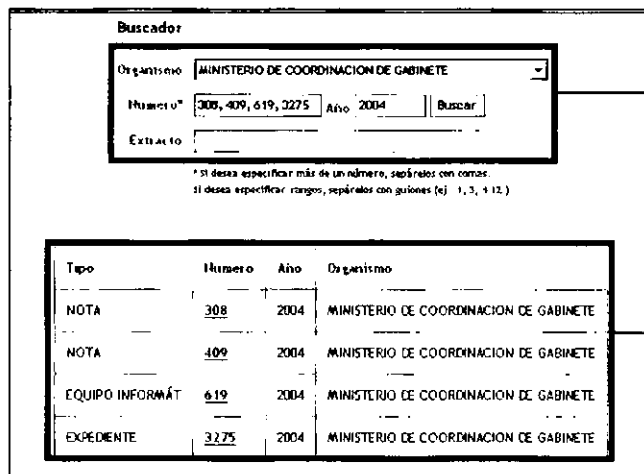
Asi desea especificar más de un número, sepárelos con comas.
Si desea especificar rangos, sepárelos con guiones (ej.: 1, 3, 4-12.)

Figura N° 4

A fin de tomar conocimiento sobre el estado de un documento, el usuario debe ingresar en los campos del ^{Buscador}, algún dato referido al mismo (Organismo, N° de Documento,

Año, Extracto, Tema o alguna referencia cruzada entre los mismos). Luego de eso, se debe hacer click con el mouse en el botón 

Si con los datos ingresados, el Sistema detecta uno o varios documentos cargados, se muestra un listado de aquellos que respondan a la solicitud planteada:



Datos de Búsqueda

Tipo	Numero	Año	Organismo
NOTA	308	2004	MINISTERIO DE COORDINACION DE GABINETE
NOTA	409	2004	MINISTERIO DE COORDINACION DE GABINETE
EQUIPO INFORMÁT	619	2004	MINISTERIO DE COORDINACION DE GABINETE
EXPEDIENTE	3275	2004	MINISTERIO DE COORDINACION DE GABINETE

Resultados de la Búsqueda

Figura N° 5

Cuanto más específica sea la solicitud, más preciso será el resultado de la búsqueda. Del listado de documentos que el sistema detecta, el usuario podrá seleccionar el/los que estime se ajusta a los requerimientos planteados. Haciendo click sobre el mismo, se accederá a una pantalla en la cual se permitirá ver el estado y organismo en que se encuentre el documento.



4.2- Carga de datos

Para crear un nuevo registro, se debe hacer click con el mouse en el botón

Documento Nuevo, acción que habilitará en la parte inferior de la pantalla los campos que deberán ser completados a fin de cargar el documento.

Los mencionados campos son:

- **Letra / Sigla:** aquí se debe seleccionar del listado, la letra o sigla correspondiente al organismo que genera el documento.
- **Tipo:** aquí se debe seleccionar del listado, el tipo de documento que corresponda (Expediente, Nota, Equipamiento Informático, etc.).
- **Número:** aquí se debe ingresar el número otorgado al documento (número de expediente, nota, etc.).
- **Año:** aquí se debe ingresar el año en que se crea el documento.
- **Iniciador:** aquí se debe ingresar el ORGANISMO que crea el documento.
- **Extracto:** aquí se debe ingresar un breve detalle del documento, dando cuenta de los contenidos del mismo.
- **Tema:** aquí se debe seleccionar del listado, el tema al que hace referencia el documento.



Documento nuevo

Letra / Sigla

Tipo

Numero

Año

Iniciador

Extracto

Tema

Figura N° 6

Una vez cargados todos estos datos, se debe hacer click con el mouse en el botón Guardar (ver Figura N° 6)

Ingreso de Movimientos

A continuación se abre la pantalla de "Edición", en la parte izquierda se presentan los datos cargados en la pantalla anterior, mientras que en la derecha surge la posibilidad de carga de los movimientos del documento.

Edición

Letra/Sigla: MCG

Tipo: EXPEDIENTE

Numero: 3275

Año: 2004

Iniciador: DCCION GRAL ESTADISTICAY CENSOS

Extracto: S./EFATURA DPTO ESTADISTICAS SOCIALES Y DEMOGRAFICAS. CAMY MARTHA ISABEL.

Fecha (dd/mm/aaaa): 16/12/2004

Letra/Sigla: Selecione una Letra

Entrada / Salida

Fojas

Motivo: Selecione un motivo


Observaciones

Carátula

Agregar

Figura N° 7

Para la carga de movimientos existen los siguientes campos:

- **Fecha:** aquí se carga la fecha en la que es realizado el movimiento. Por defecto, aparece la fecha actual.
- **Letra / Sigla:** aquí se debe seleccionar del listado, la letra o sigla correspondiente al organismo al cual enviará o del cual recibirá la documentación. Si desconoce la Letra o Sigla, puede obtener información haciendo click en el botón  (ver Figura N° 7).
- **Entrada / Salida:** aquí se debe seleccionar si corresponde dar entrada o salida a un documento.
- **Fojas:** aquí se debe agregar la cantidad de fojas que tiene el documento.
- **Motivo:** aquí se debe seleccionar del listado el motivo que origine el movimiento del documento (p/ visar, p/ autorizar, visado, etc.).

- **Observaciones:** aquí se debe completar las observaciones que originen el movimiento del documento.

Una vez ingresados los movimientos, se debe hacer click en el botón **Agregar** a fin de registrarlos en el Sistema.

The screenshot shows a software interface for document management. At the top, there's a header 'Edición'. Below it, a form contains several fields: 'Letra/Sigla' (dropdown with 'MCG'), 'Tipo' (dropdown with 'EXPEDIENTE'), 'Numero' (text input with '3199'), and 'Año' (text input with '2004'). To the right, there's a table with columns 'Fecha', 'Mov.', 'Motivo', 'Mesa', and 'Destino', containing one row: '07/12/2004', 'Salida', 'Visado', 'MCG-DGGD', 'MCG-D5'. Below the form, there are sections for 'Iniciador', 'Dirección de Sumarios', 'Extracto', and 'Adquisición de Impresora.'. On the right side, there are more form fields: 'Fecha (dd/mm/aaaa)' (20/12/2004), 'Letra/Sigla' (dropdown with 'Seleccione una Letra'), radio buttons for 'Entrada' and 'Salida', 'Fojas', 'Motivo' (dropdown with 'Seleccione un motivo'), and 'Observaciones'. At the bottom, there's a 'Tema' dropdown and a 'Cárdulas' section. A table at the bottom shows a list of movements with columns 'Fecha', 'Mov.', 'Motivo', 'Mesa', 'Destino', and 'Operaciones'. The 'Agregar' button is highlighted with a red box.

Fecha	Mov.	Motivo	Mesa	Destino	Operaciones
07/12/2004	Salida	Visado	MCG-DGGD	MCG-D5	Editar Eliminar
06/12/2004	Salida	Visado	MCG-DGGD	MCG-DGGD	Editar Eliminar

Figura N° 8

Si el movimiento ha sido agregado, aparece en la parte superior derecha de la pantalla el último movimiento cargado, mientras que en la inferior, todos los movimientos que ha originado el documento con anterioridad.

EDICIÓN

Letra/Sigla:

Tipo:

Numero:

Año:

Iniciador:
 Dirección de Sumarios:

Extracto:
 Adquisición de impresora.

Tema:

Carótila

Agregar

Fecha	Mov	Motivo	Mesa	Destino
07/12/2004	Salida	Visado	MCG-DGGD	MCG-D

Fecha (dd/mm/aaaa):

Letra/Sigla:

Entrada Salida

Fojas:

Motivo:

Observaciones:

Fecha	Mov	Motivo	Mesa	Destino	Operaciones
07/12/2004	Salida	Visado	MCG-DGGD	MCG-D	Editar Eliminar
06/12/2004	Salida	Visado	MCG-DGGD	MCG-DGGD	Editar Eliminar

Figura N° 9

Impresión de Carátulas de Expedientes

El Sistema brinda la posibilidad de visualizar e imprimir una carátula de Expediente. Si la documentación que se registra es un expediente, haciendo click en el botón **Carátula** (ver Figura N° 10), se abre una nueva página en la cual se visualiza una carátula con los datos cargados. Para imprimirla, se debe hacer click con el mouse en el botón **imprimir** (ver Figura N° 11).

Edición

Letra/Signa: MCG
Tipo: EXPEDIENTE
Número: 1199
Año: 2004

Iniciador:
Dirección de Sumarios
Estado: adquisición de inmueble

Fecha: 07/12/2004
Mes: Setiembre
Motivo: Visado
Mesa: MCG-DGSD
Destino: MCG-DG

Fecha (otro/mes/año): 20/12/2004
Letra/Signa: Selecciona una letra
Tipo: Entrada / Salida
Folio: 1
Motivo: Selecciona un motivo
Observaciones:

Toma: [Carátula]

Fecha	Mes	Motivo	Mesa	Destino	Operación
07/12/2004	Setiembre	Visado	MCG-DGSD	MCG-DG	Editar / Eliminar
06/12/2004	Setiembre	Visado	MCG-DGSD	MCG-DGSD	Editar / Eliminar

Figura N° 10

REPUBLICA ARGENTINA
PROVINCIA DEL CHUBUT

MINISTERIO DE COORDINACION DE GABINETE - 2004

Expediente N° 1000 Letra: MCG

INICIADOR:
Dirección General de Gobierno Digital

EXTRACTO:
s/ adquisición de elementos de oficina

Fecha de Entrada: Tramita por

[imprimir]

Figura N° 11

4.3- Impresión de recibos

Haciendo click con el mouse en el botón **Impresión de Recibos** se brinda la posibilidad de generar un informe de la documentación que se remite a los distintos organismos, reemplazando el cuaderno que usualmente se utiliza para que quede un "recibido" de la documentación entregada.

4.4- Salir del Administrador

Una vez finalizado todo el trabajo y/o consulta, se debe cerrar el sistema. Para ello se debe hacer click con el mouse en el botón **Salir del administrador**, desactivando de este modo el usuario y volviendo a la pantalla inicial.



Anexo III

Mail de Consulta

Mail enviado por un ciudadano en el espacio de Consultas y Sugerencias de la Guía de Trámites de www.chubut.gov.ar

☰ Contacto desde sitio de la Gobernación de Chubut

Archivo Edición Ver Herramientas Mensaje Ayuda

Responder Responder... Reenviar Imprimir Eliminar Anterior Siguiente Direcciones

De: Remitente no especificado
Fecha: Jueves, 23 de Diciembre 07:26 p.m.
Para: gobiernodigital@chubut.gov.ar
Asunto: Contacto desde sitio de la Gobernación de Chubut

Content-type: text/html; charset=iso-8859-1
From: Ernesto <ernestoarroyabe@yahoo.com.ar>
Reply-To: ernestoarroyabe@yahoo.com.ar

Nombre: Ernesto

Apellido: Arroyabe

mail: ernestoarroyabe@yahoo.com.ar

Mensaje: Necesito obtener copia de mi Acta de Nacimiento (naci en Esquel, 13/04/50; DNI 8072813) y resido en Mendoza
¿Cómo puedo obtenerla?

Anexo IV

Pauta Publicitaria para televisión

Pauta Publicitaria para los cortos didácticos que se realizarán en televisión para el mes de marzo de 2005.

Recorrido Visual	Texto	Imágenes fijas
	La Guía de Trámites es la forma de conocer y realizar trámites en el estado sencilla y eficientemente desde la página de Internet del Gobierno del Chubut.	www.chubut.gov.ar/tramites
		www.chubut.gov.ar/tramites
www.chubut.gov.ar		www.chubut.gov.ar/tramites
	Para acceder hay que tipear www.chubut.gov.ar	www.chubut.gov.ar/tramites
scroll a Chubut Hoy		www.chubut.gov.ar/tramites
	Descender hasta la sección Chubut Hoy	www.chubut.gov.ar/tramites
Click en Guia de Tramites		www.chubut.gov.ar/tramites
	y le mostrará un Buscador avanzado, en el que podrá encontrar lo que necesita buscando por Organismo, palabra clave, o alfabéticamente.	www.chubut.gov.ar/tramites
Mostrar pantalla		www.chubut.gov.ar/tramites
	Para visualizar la información se debe hacer click sobre la denominación del mismo	www.chubut.gov.ar/tramites
hacer cliik sobre un trámite		
mostrar el formulario	Si UD. lo desea podrá imprimirlo	http://www.chubut.gov.ar/tramites/descripcion_tramite.php?id=49
hacer clik sobre otro trámite de gestión EN Línea	también podrá realizar trámites en línea	http://www.chubut.gov.ar/tramites/descripcion_tramite.php?id=90
Imagen de la Guía de Trámites	La Guía de Trámites del Gobierno del Chubut pretende acercarle al ciudadano la Administración Pública. "Por una Administración más eficiente, eficaz y más cercana al ciudadano."	www.chubut.gov.ar/tramites