

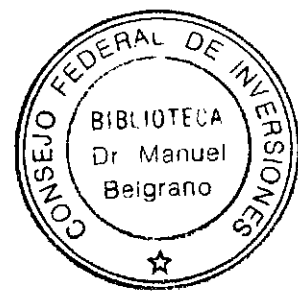
O/A.1
C11

45131

CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES

PROVINCIA DE MENDOZA

Rediseño - Guía Orientadora de Trámites



INFORME FINAL

Enero 2006

ING. CATAPANO GILI, ANÍBAL DANIEL

AUTORIDADES

PROVINCIA DE MENDOZA	CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES
<p>Gobernador de la Provincia Ing. Julio Cobos</p> <p>Secretario Administrativo Legal y Técnico Dr. Jorge Albarrazín</p>	<p>Secretario General Ing. Juan José CIÁCERA</p> <p>Directora de Coordinación Ing. Marga VELÁSQUEZ CAO</p> <p>Jefa de Área Red de Información Lic. Alicia Noemí Rapaccini</p>

Autor:

Catapano Gili, Aníbal Daniel.

Colaboradores:

Dis. Ind. Ariel Amadio

Lic. María Florencia Tarabelli

Ing. Nora Alejandra Costa

ÍNDICE GENERAL

AUTORIDADES	2
ÍNDICE GENERAL	4
RESUMEN	6
DESARROLLO DEL ESTUDIO	8
INTRODUCCIÓN	9
PROCESO DE REESTRUCTURACIÓN DEL PORTAL	11
DATOS ANALIZADOS	11
ÁRBOL DE NAVEGACIÓN	15
ANÁLISIS DE LOS TRÁMITES	17
GENERACIÓN DEL NUEVO PORTAL	19
ASPECTO VISUAL	19
ANÁLISIS DE NECESIDADES	19
MÉTODOS DE REORGANIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN	21
<i>Destinatario del Trámite</i>	21
<i>Eventos de Vida</i>	22
MASCARA DEL PORTAL	23
METODOLOGÍA DE ORDENAMIENTO UTILIZADA	24
PROTOTIPO DEL PORTAL	24
ANÁLISIS DEL NUEVO DISEÑO	26
ASPECTOS VISUALES DE LA MÁSCARA	28
<i>Generalidades</i>	28
<i>Especificaciones técnicas</i>	28
<i>Elección de colores</i>	29
<i>Elección de iconos</i>	29
<i>Elección de imágenes</i>	30
<i>Elección tipográfica</i>	30

UTILIZACIÓN DEL PORTAL.....	31
ENCABEZADO DE LA PÁGINA	31
MENÚ DE ACCESOS DIRECTOS	33
EVENTOS DE VIDA.....	35
TRAMITES DESTACADOS.....	40
PIÉ DE PÁGINA.....	40
INTERFAZ DE ADMINISTRACIÓN.....	43
<i>Código de Visualización de Datos.....</i>	<i>45</i>
<i>Funciones Utilizadas.....</i>	<i>49</i>
<i>Código de Eliminación de Eventos, Sub-Eventos y Destinatarios</i>	<i>55</i>
EVENTOS	57
SUB-EVENTOS.....	59
DESTINATARIOS	60
INTERFAZ DE ASIGNACIÓN DE TRÁMITES.....	61
<i>Código de asignación de Eventos y Sub-eventos a los Trámites.....</i>	<i>65</i>
<i>Código de Relación de Evento con Sub-Eventos.....</i>	<i>68</i>
<i>Código de Asignación de Trámite a Evento y Sub-Eventos.....</i>	<i>72</i>
<i>Funciones Utilizadas.....</i>	<i>73</i>
PROCESO DE ASIGNACIÓN DE TRÁMITES	76
MODIFICACIONES DE PÁGINAS INTERNAS.....	78
<i>Código de Definición de Estilo y Fondo de la Página</i>	<i>79</i>
CONCLUSIÓN	80
ANEXO I – ASIGNACIÓN DE TRÁMITES A EVENTOS Y DESTINATARIOS.....	82

RESUMEN

En el presente informe final, se analiza las diferentes tareas llevadas a cabo en el proceso de desarrollo del rediseño, de la Guía Orientadora de Trámites.

En una primer instancia, se explica el por que de la necesidad de encarar un nuevo diseño de la guía y cual era el propósito del mismo.

Se analiza y describe el proceso de desarrollo llevado a cabo en el rediseño, analizando y relevando los datos estadísticos del portal, el árbol de navegación y la reestructuración realizada a nivel de Base de Datos para la contención e incorporación de los nuevos métodos de clasificación de los trámites, sin afectar la vieja disposición de estos.

Se analizan y describe los aspectos tenidos en cuenta durante el desarrollo de la nueva mascara del portal, haciendo hincapié en las soluciones efectuadas a los problemas detectados en el anterior diseño.

Se describe el modo de utilización del nuevo portal, destacando los diferentes elementos y métodos de búsqueda, disponibles para que los usuarios encuentren y realicen búsqueda de trámites.

Se describe la interfaz de administración creada para la incorporación, modificación y eliminación de Eventos, Sub-Eventos y Destinatarios de los trámites.

Se describe el proceso de asignación y relación de trámites, eventos y sub-eventos.

Se analizan las adaptaciones realizadas a las páginas internas e informativas del sitio, que no forman parte de la información de los trámites.

DESARROLLO DEL ESTUDIO

1. Fundamentos del nuevo diseño
2. Relevamiento del Proceso de Reestructuración
3. Relevamiento de Datos Estadísticos del Portal
4. Relevamiento de las Modificaciones a la Base de Datos
5. Análisis de los Inconvenientes Detectados
6. Análisis de las Modificaciones Realizadas al Nuevo Portal.
7. Análisis de los métodos de Reestructuración de la Información
8. Análisis de la Estructura Generada del Nuevo Portal
9. Descripción del Funcionamiento de la Nueva Plataforma
10. Análisis de la Interfaz de Administración
11. Análisis de la Interfaz de Asignación de Trámites
12. Descripción de los Cambios Realizados a las Páginas Internas

INTRODUCCIÓN

La Guía Orientadora de Trámites de la provincia de Mendoza, fue puesta a disposición de los usuarios a mediados del año 2000, siendo el primer portal que puso a disposición del usuario, la información de los trámites que se realizan dentro del gobierno.

En ella se encuentran cargada la información actualizada sobre el desarrollo, aranceles, requisitos, tiempo y toda otra información necesaria que el usuario necesita conocer o debe realizar para poder llevar a cabo correctamente un trámite.

Al encarar el desarrollo del portal, no existían portales con objetivos similares, por lo que, al estudiar la forma en que se organizaría y presentaría la información al usuario, se pensó en colocar dicha información de acuerdo a la estructura interna del gobierno.

Esto se fundaba en Ordenar, Clasificar y Ordenar los trámites de acuerdo a la estructura de Ministerios, Organismos y Oficinas del estado.

En los informes anteriores, se ha hecho referencia y analizado los problemas e inconvenientes detectados en la utilización de dicha clasificación, sobre todo cuando un usuario común, lleva a cabo la realización de la búsqueda y no se encuentra relacionado con la estructura del gobierno.

Debido a esto, es que se vio la necesidad de llevar a cabo este proyecto, el cual posee como objetivo principal, la disminución de la cantidad de accesos

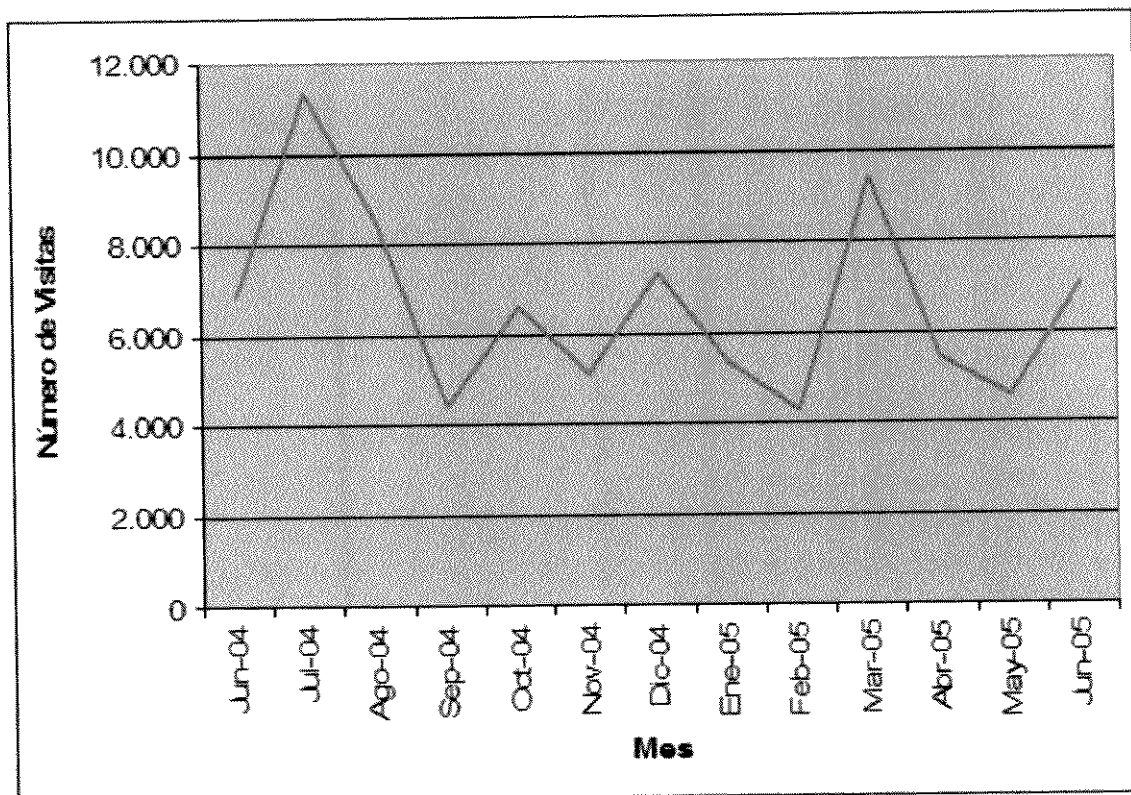
que debe realizar un usuario para encontrar un trámite solicitado y la reestructuración de la clasificación de los trámites de acuerdo a los eventos de vida encontrados en la vida del ciudadano, generando una interfaz clara, intuitiva y de fácil utilización.

PROCESO DE REESTRUCTURACIÓN DEL PORTAL

En primer lugar, para llevar a cabo el desarrollo de la reestructuración, se realizó un relevamiento a los datos y estructura del portal.

Datos Analizados

El primer dato analizado fue el promedio de visitas mensuales al sitio, esta observación arrojó como resultado que existe un promedio de 6.500 visitas mensuales, además como se puede observar en el gráfico siguiente, se registran fluctuaciones en dicho número de visitas.

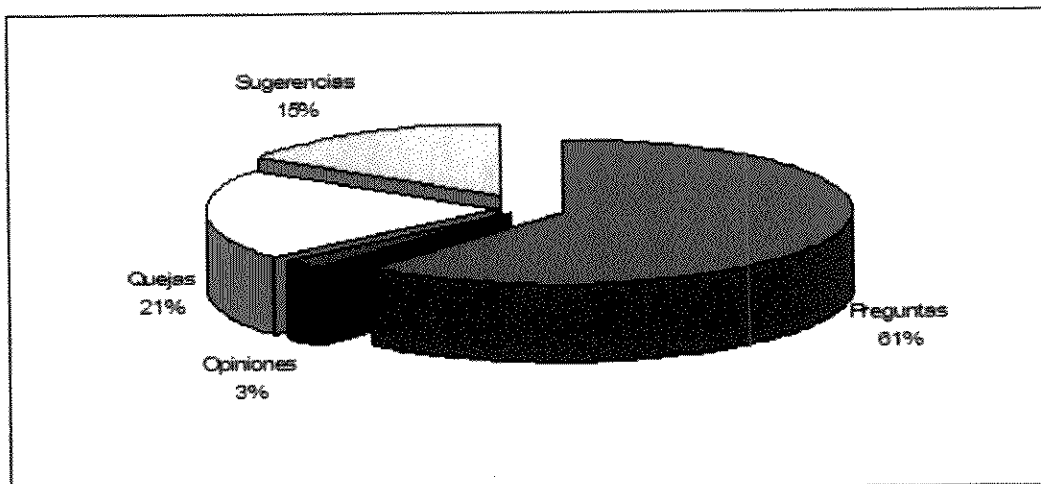


Al analizar los meses donde se producen estos incrementos en el número de visitas, encontramos que coinciden con eventos como el inicio del ciclo electivo, finalización del primer semestre de actividad y fin de año.

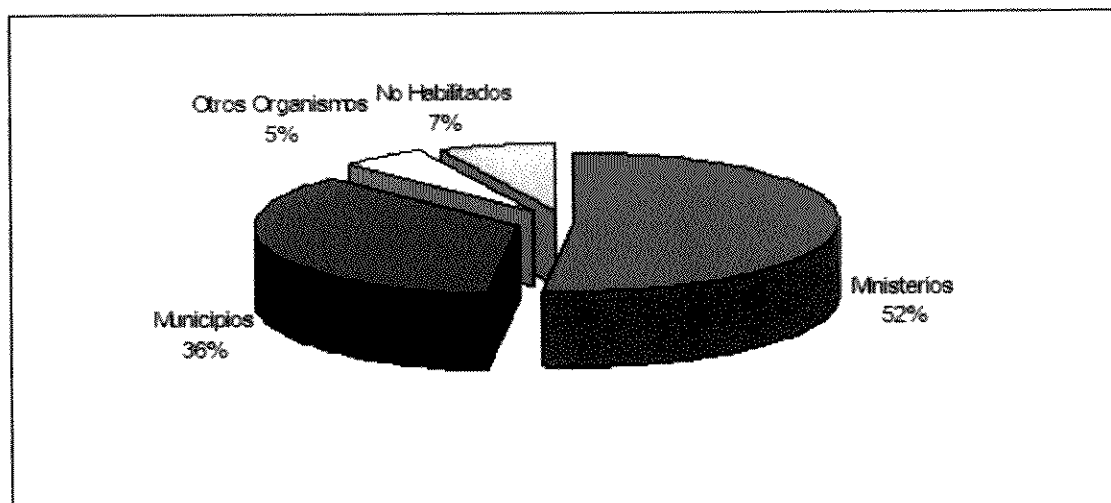
En dichos eventos, se solicitan numerosos trámites como son la solicitud de partidas de nacimiento, matrimonio, cédulas de identidad y certificados de buena conducta entre otros.

Este análisis permite relevar los trámites que el usuario realiza con mayor frecuencia en las diferentes épocas del año y poner a su disposición, en la sección Top 10, en la cual se incorporan aquellos trámites que son generalmente requeridos en los diferentes períodos del año, provocando de esta manera que el usuario no deba realizar la búsqueda del trámite, sino seleccionar el link que lo lleve directamente al trámite.

Otro dato analizado es la participación del usuario dentro del portal por medio de las preguntas, quejas, opiniones y sugerencias, dicha participación es importante debido a que es uno de los mecanismos de control utilizado para relevar la actualización de la información de los trámites por parte de los referentes.



Un dato no menor que también fue relevado, es como los 1.800 trámites cargados, se distribuyen entre los distintos Ministerios, Organismos, Municipios y Otros Organismos.

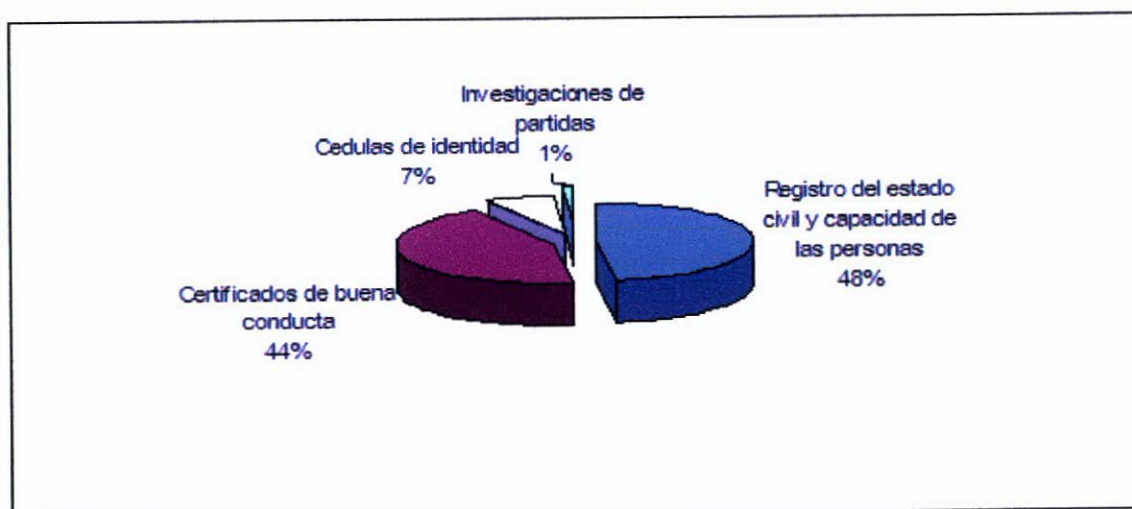


De acuerdo al gráfico anterior, la mayor concentración de trámites cargados corresponde a los Ministerios y en una segunda instancia a los Municipios.

Los resultados obtenidos en el relevamiento son importante debido a que permite establecer, una tipificación de los diferentes trámites cargados, incorporando criterios de semejanza entre si.

Una sección creciente tanto en consulta como en trámites ingresados, es E-trámites, donde se localizan aquellos trámites que además de encontrarse la información referida al trámite cargada, poseen la posibilidad de realizar parte de este de manera on-line como solicitar el turno, realizar el trámite, etc.

Analizando los accesos realizados a estos trámites, las solicitudes de realización de dichos trámites a la guía se encuentran distribuidas de acuerdo al siguiente gráfico.



Como podemos observar, la mayor cantidad de trámites on-line realizados, son los correspondientes al Registro del estado civil y capacidad de las personas y al Ministerio de Justicia y Seguridad.

Es importante tomar en cuenta esta distribución, ya que nos servirá para dejar disponibles estos tramites en la zona principal de la página, evitando de esta manera que el usuario necesite buscarlos interiormente.

Árbol de Navegación

Una vez relevados los datos estadísticos del sitio, se procedió a realizar un análisis al árbol de navegación existente.

Dentro del sitio existe una sub-sección denominada Mapa del Sitio, el cual se muestra en la imagen siguiente

● Mapa del sitio

■ Home

[Novedades](#)
[Centros de Informes](#)

○ Organización

[Ministerios](#)
[Municipios](#)
[Otros Organismos](#)

Ⓜ Gestión

[E-trámite por internet](#)

○ Participación

[Por información](#)
[Por un trámite](#)
[Ideas y reclamos](#)

Ⓜ Ayuda

[Asistente \(Pasos de 1 a 5\)](#)

○ Otros

[Plan Provincial - Gobierno Digital](#)
[Información Util](#)
[Foros](#)
[Links](#)
[Suscribirse](#)
[Legislación](#)
[Busqueda](#)

Como podemos observar, es el árbol de navegación del sitio, pero el mismo se encuentra incompleto ya que existen varias secciones que se encuentran disponibles y han sido agregadas a la página y no se hace referencia a las mismas.

Para conformar el árbol de navegación actualizado del sitio, se procedió al análisis de los link desde la página principal, llegando así al siguiente árbol de navegación completo:

