

2150

46899

**SANTIAGO DEL ESTERO**

**CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES**

**Sistema de seguimiento de expedientes - guía de trámites  
Marco de pautas a contemplar para el posterior desarrollo  
del sistema**

**Informe Final**

**Junio 2008**

**Lic. Sergio Quiroga Morla**



## Indice Temático

A. Resumen Ejecutivo .....	4
B. Introducción .....	10
B.1 El futuro es lograr el e-government en el mediano plazo.....	10
B.2 Componentes imprescindibles .....	11
B.3 Premisa esencial .....	13
C. Esquema Conceptual Final .....	15
C.1 Gobierno Electrónico .....	17
C.2 Tecnologías aplicadas en la Administración Pública Digital .....	18
C.3 Principales Actores del proceso de e-gobierno.....	22
C.4 Plataforma única de servicios al ciudadano (portal de gobierno y portal de trámites).....	23
C.5 Trámite Electrónico.....	29
D. Modelo lógico final para el sistema .....	38
D.1 Modelo Lógico.....	38
D.2 Descripción de Requerimientos del Sistema.....	43
E. Conclusiones y Recomendaciones.....	53
F. Anexos .....	60

**Consejo Federal de Inversiones**  
**"Sistema de seguimiento de expedientes de Santiago del Estero"**  
**1° Informe Final**

F.1	Anexo I: Principales trámites del Ministerio de Economía .....	61
F.2	Anexo II: Diagnóstico sobre recursos informáticos .....	108
F.3	Anexo III: Modelo Lógico .....	113

40

## A. Resumen Ejecutivo

**Provincia:** Santiago del Estero

**Estudio:** Sistema de seguimiento de expedientes - guía de trámites. Marco de pautas a contemplar para el posterior desarrollo del sistema.

**Consultor:** Licenciado Sergio Quiroga Morla.

### **Requerimientos:**

- Elaborar Pautas para el desarrollo de una Guía de Trámites para la Provincia.
- Relevar trámites, identificar un marco conceptual y lógico para el sistema.

### **Resultados**

- Relevamiento trámites y diagnóstico realizado (Anexo I y II).
- Marco conceptual y lógico para el sistema elaborado (Anexo III).
- Pautas para el desarrollo de la Guía de Trámites elaborada.

### **Conclusiones**

- Es preciso darle un marco conceptual mayor al desarrollo de la Guía de Trámites. Esta no puede ser un proyecto aislado, debe ser parte de un programa provincial de e-government. Este debe incluir al menos los siguientes componentes: a. Reingeniería de Procesos, b. Desarrollo de Soluciones Informáticas, c. Readecuación del Capital Humano y Capacitación, d. Recursos de Infraestructura informática (Hard) y e. Adecuación del Marco Legal y Difusión.
- La Provincia debe implementar un modelo de cambio, desde un marketing centrado en sus productos hasta un marketing centrado en la relación con el cliente/ciudadano. Pasar de una situación de información basada en datos fragmentados a una identificación universal, con gestión de calidad y soportado

por la tecnología adecuada: Data-mining, Data-warwhousing, entornos CRM, Web, etc.

- En el sentido de pasar a un **paradigma de ciudadano a Cliente**, la primera medida a considerar debería ser la creación de Sistema Unico de Comunicaciones con el Cliente (SUCOMCI) motorizado por un software que centralice todos los contactos de ciudadanos/clientes con la administración. Es decir un sistema transversal nutrido por todos los sistemas verticales con que cuentan los distintos ministerios y reparticiones, las mesas de entrada y demás canales de comunicación habilitados (teléfonos, 0800, mails, ingreso por el portal de gobierno, mensajes vía celular etc.).
- En ese mismo sentido será de utilidad una **Mesa de Entradas Unica** con delegaciones en el interior de la provincia.
- La **Guía de Tramites** debe ser concebida como un directorio donde se cargan los principales trámites que realizan los cliente/ciudadano. En base a una planilla previamente elaborada que enumera entre 15 y 20 datos necesarios a fin de realizar el trámite, se registran altas, bajas y modificaciones.
- Es preciso contar con una **Base de Datos Única**. No obstante, en este punto más que en ningún otro, lo ideal conspira con lo posible. La provincia cuenta con varias bases de datos, siendo muy costoso modificar esta realidad. Por ello, se visualiza como posible la alternativa de ensamblar a la plataforma única de servicios (sistema horizontal o transversal) todos los demás sistemas existentes (verticales) desarrollados por cada dependencia en cada ministerio y que estén involucrados en la temática de los trámites.
- Cada Ministerio o repartición tiene un servidor que le permite trabajar en forma autónoma de todo el sistema. Estos servidores se conectan cada 2, 4 o 6 horas a un servidor central que se encargara de recolectar todos los trámites para los distintos ministerios y le remite a cada uno los tramites iniciados por alguna otra repartición y que correspondiere que fuese procesado en ese servidor.
- Un **Servidor Central** concentrador remite 1 vez al día la información recibida a una base de datos montada en Oracle por ejemplo, que es parte de la plataforma utilizada junto al desarrollo del SUCOMCI.

- Este sistema debiera contar con una estructura descentralizada distribuida entre servidores de capital y del interior de la provincia.
- Los trámites deberían poder ser ingresados con la presencia del ciudadano en la mesa de entrada o a través del Portal de Servicios por Web.
- Al haber más servers y más trámites se generan mayor número de conflictos de Réplica (problemas en las actualizaciones de trámites con el server concentrador) lo que exige contar con un esquema de Alta Disponibilidad, es decir que la actualización de todos los trámites se realiza de manera discontinua.
- También será necesario contar con una adecuada Gestión de Archivado – Desarchivado y una importante capacidad de almacenamiento de documentos de la base concentradora. Es decir poder soportar unos 2 a 3 millones de trámites o lo que los expertos consideren al momento de establecerlo.

Para que la implantación del e-gov sea un éxito es necesario que:

- En el proceso modernizador se involucren los máximos responsables políticos.
- Se adecue la organización que aplica el e-gobierno en un proceso paralelo al de la implantación de los nuevos métodos y procedimientos. Al mismo tiempo que se inicia la incorporación de la tecnología realizando cambios organizativos.

El proceso debe realizarse:

- Por etapas, no de golpe
- Debe desembocar en un portal único.
- El proceso debe ser único.

Por ello el método más adecuado de implantar el e-gobierno debe tener las siguientes características:

- Empezar poco a poco
- Avanzar muy rápidamente
- Brindar valor agregado al funcionario y al ciudadano

40

Recomendaciones al gobierno provincial:

- Cambios legislativos para permitir la firma electrónica
- Asegurar privacidad, confidencialidad y fiabilidad de los servicios dados por Internet.
- Desarrollar infraestructura de telecomunicaciones
- Fomentar la alfabetización digital
- Considerar fases de la metodología de implantación

Asimismo se recomienda involucrar al sector privado dentro del proceso:

El sector privado tiene una experiencia que puede ser utilizada por el Sector Público mediante:

- La utilización de profesionales del sector privado
- La externalización de determinados servicios
- Estableciendo relaciones con empresas privadas incluso distribuir servicios del Sector público

Será preciso hacer un esfuerzo en:

- Continuar definiendo y ordenando los procedimientos administrativos susceptibles de ser incorporados a la administración digital sumando así a los demás ministerios que hoy no lo están haciendo.
- Redefinir los formularios relativos a esos procedimientos y su forma de gestión a través de Internet.
- Definir sistemas de obtención de información por parte del ciudadano.
- Definir los procedimientos estándar para la gestión de los trámites e información disponibles.
- Ofrecer posibilidades de personalización en base al perfil del usuario y a su comportamiento en relación a la administración.
- Incorporar funcionalidades que permitan una actitud proactiva de la administración hacia el ciudadano.

hp

Respecto a las características generales que deberán tener las aplicaciones diseñadas específicamente para prestar estos servicios, podemos decir que han de ser:

- **Multiplataforma:** El sistema deberá ser capaz de funcionar en cualquier plataforma (Windows, Macintosh, etc.).
- **Multiusuario:** Diseñado para gestionar grandes cantidades de información que han de ser manejadas por diferentes usuarios o grupos de usuarios.
- **Multientidad:** Que permita construir cualquier estructura orgánica o funcional.
- **Flexible:** El sistema se ha de adaptar a las necesidades de la entidad, sin necesidad de emplear nuevos programas.
- **Integrado:** Toda la información estará referenciada en una base de datos de personas y territorio, siendo estos los dos pilares básicos donde se sustenta toda la información.
- **Ínter operativo:** El sistema de información interactúa con herramientas comunes como procesadores de texto y hojas de cálculo.
- **Como método de auditoría,** el sistema dispone de todas las tablas de operaciones de un campo de usuario, fecha y hora, que quedan registrados, permitiendo la confección de históricos.
- **De sencilla administración,** con herramientas de gestión y conexiones a base de datos.


Al finalizar el Proyecto se espera contar con un Portal de Gobierno rediseñado con orientación al ciudadano y con un portal de trámites ágil y moderno. El mismo debe permitir a cualquier ciudadano conectado a una PC, PDA o Móvil realizar sus trámites y monitorear su estado.

4



**Consejo Federal de Inversiones**  
**"Sistema de seguimiento de expedientes de Santiago del Estero"**  
**1° Informe Final**

Además, será de vital importancia que la Provincia haga un esfuerzo en implementar una estandarización de normas y reglamentos tanto para el desarrollo de software como para la adquisición de hardware y licencias.

A handwritten signature in black ink, consisting of a vertical line on the left, a large loop in the middle, and a horizontal line at the bottom.A small handwritten mark or signature in the bottom left corner of the page.

Lic. Sergio Quiroga Morla

## B. Introducción

El presente informe expone el marco de pautas a contemplar para la posterior implementación del Sistema de seguimiento de expedientes - guía de trámites. Este sistema se ha concebido como un eslabón de otro mayor: la Plataforma de Gobierno Electrónico de la Provincia.

Se presentan los esquemas conceptual y lógico finales incluidas las últimas modificaciones y ajustes. Además se expondrán resultados y recomendaciones.

Se exponen algunas premisas con el objeto que sean consideradas base de sustento sobre la cual implementar las distintas iniciativas de las que la Guía de Trámites forma parte integrante.

1. El futuro es lograr el e-government en el mediano plazo
2. Componentes imprescindibles
3. Respetar una metodología exitosa

### B.1 El futuro es lograr el e-government en el mediano plazo

Todas las iniciativas y proyectos de reforma que encara la Provincia deberían ser diseñadas teniendo en cuenta la implementación futura de un proyecto ambicioso de Gobierno Electrónico que debería contar al menos con los siguientes objetivos:

- Permitir a los ciudadanos / usuarios de toda la Provincia el acceso seguro, permanente y actualizado a información del Estado Provincial, de los trámites que en él se realizan y de los servicios que este brinda.
- Optimizar y adecuar la gestión de la Administración Provincial de modo tal que los ciudadanos / usuarios de la Provincia puedan realizar trámites en forma sencilla e interactiva, cerca de su domicilio y con la posibilidad de conocer en forma permanente y actualizada el estado de los mismos.

- Mejorar el nivel de vida de los ciudadanos / usuarios facilitándoles el acceso a los servicios y trámites a través de aplicaciones accesibles desde Internet.

## B.2 Componentes imprescindibles

El proyecto de modernización de Santiago del Estero tendiente a implementar iniciativas relacionadas con Gobierno Electrónico debe contar con al menos los siguientes componentes a fin de garantizar un adecuado resultado.

	<b>Componente</b>	<b>Descripción</b>
1	<b>Reingeniería de Procesos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Continuar con el diagnóstico y adecuación de los procedimientos actuales en los distintos ministerios y organismos del Estado provincial</li><li>• Actualizar los trámites que integrarán la Guía de Trámites de la Provincia (GTP) que realizan los ciudadanos en las oficinas de los organismos del Gobierno Provincial, incorporando los relativos a los principales Ministerios y Organismos.</li><li>• Desarrollar un Sistema Único de Comunicación con el Ciudadano para toda la provincia.</li><li>• Rediseñar de las estructuras organizativas y de procesos en base a las necesidades y expectativas de los ciudadanos.</li><li>• Simplificar los flujos de información, a través de la integración de distintas unidades.</li><li>• Crear una Mesa de Entradas Unificada que permita centralizar todos los ingresos y egresos de trámites para el posterior seguimiento de expedientes y su consulta remota.</li></ul>

4

**Consejo Federal de Inversiones**  
 "Sistema de seguimiento de expedientes de Santiago del Estero"  
 1° Informe Final

2	<b>Desarrollo de Soluciones Informáticas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal de Gobierno y de trámites: a) Reformular el actual sitio institucional de Gobierno optimizando sus contenidos, funcionalidades, amigabilidad, condiciones de acceso etc.. b) Desarrollar una plataforma en Internet y publicar en ella los trámites incluidos en el GTP, permitiendo a los ciudadanos realizar consultas, iniciar y seguir tramites "on line". c) Desarrollar expediente electrónico y firma digital.</li> <li>• Desarrollar una plataforma que gestione la información del (SUCOMCI): orientando su diseño a la centralización de la información de las distintas bases de datos de los organismos públicos vinculados y a la implementación futura del expediente digital.</li> <li>• Desarrollar un Sistema de seguimiento de trámites que permita el acceso por vía remota a través de Internet.</li> </ul>
3	<b>Readecuación del Capital Humano y Capacitación.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación del personal de Front Office en el manejo del SUCOMCI y el GTP y los nuevos procedimientos internos. Adecuación Back Office.</li> <li>• Readecuación de puestos: todo proceso de optimización de procesos y procedimientos vía informatización requiere de readecuaciones de perfiles <i>(Esta tarea que se viene implementando a la par de las reformas, continuará en manos de la oficina responsable de la modernización del estado y o nuevas unidades destinadas a ese fin).</i></li> </ul>
4	<b>Recursos de Infraestructura informática (Hard)</b>	Una vez definido el proyecto de Gobierno electrónico de la provincia y desarrollado los sistemas y

99

		<p>plataformas será preciso centralizar las funciones informáticas en un único Centro de Cómputos a fin de ampliar la capacidad actual a fin de soportar todos los sistemas y flujo de información previstos en el proyecto y los que se estime requerirá en un horizonte de al menos 5 años <i>(Como se ha relevado en informe 2 del autor, no existe actualmente en la provincia un único centro de cómputos ni una sola base de datos. No obstante, y sin minimizar el esfuerzo que esto requiere, se hace imprescindible sugerir esta recomendación).</i></p>
5	<p><b>Adecuación del Marco Legal y Difusión</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relevamiento y análisis de la normativa vigente y desarrollo de proyectos de normas para la implementación del trámite y la firma digital.</li> <li>• Difusión del portal de trámites a los ciudadanos.</li> </ul>

### B.3 Premisa esencial

La Provincia debe implementar un modelo de cambio, desde un marketing centrado en sus productos hasta un marketing centrado en la relación con el cliente, realizando una reingeniería de sus procesos desde la situaciones actual de desconocimiento de procesos enfocados al cliente, a procesos ad-hoc, simples hacia el cliente, con coordinación de departamentos en función del clientes, con funciones y procesos integrados, en base a obtener lealtad del cliente, pasando de una situación de información basada en datos fragmentados a una identificación universal, con una gestión de calidad, fruto de la evaluación de los clientes y consiguiendo un conocimiento compartido entre diversos departamentos. Todo ello soportado por la tecnología adecuada: Data-mining , Data-warwhousing, entornos CRM, Web, etc.

40

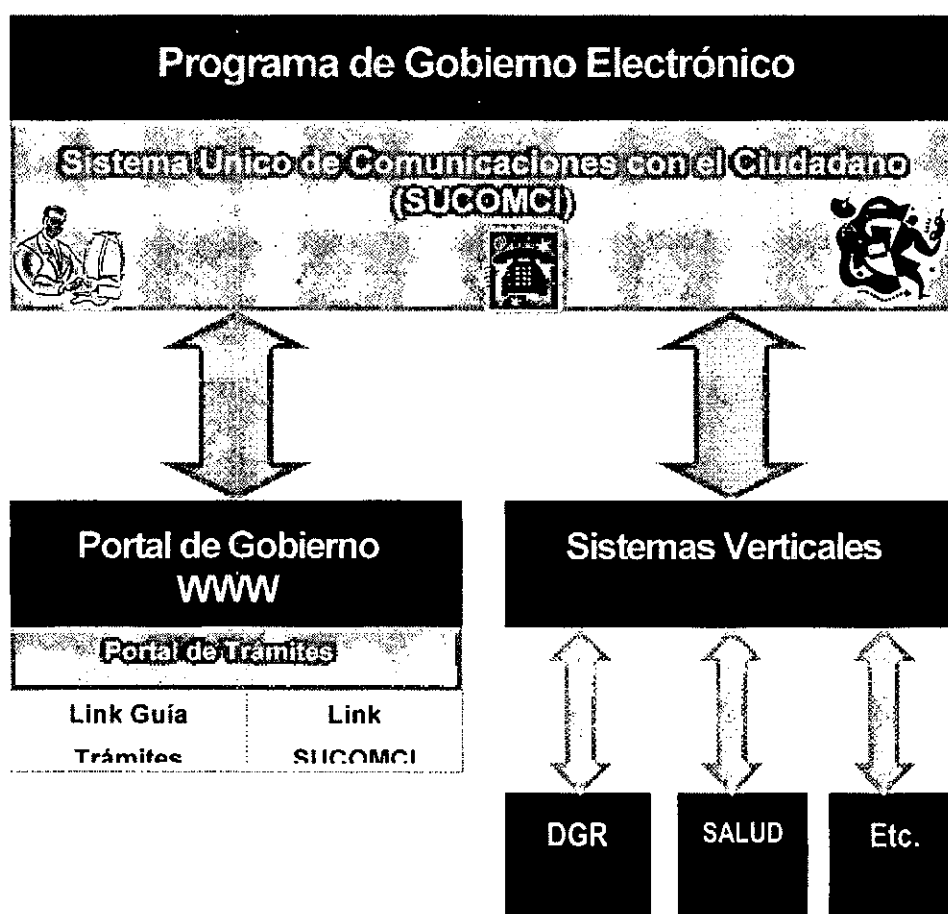
**Consejo Federal de Inversiones**  
**"Sistema de seguimiento de expedientes de Santiago del Estero"**  
**1° Informe Final**

En resumen, en el ámbito de la Administración Pública provincial, la relación con el cliente a través de las TIC, y particularmente de los sistemas eCRM debe suponer un cambio profundo en la estructura organizativa de la misma de modo que sea la administración la que se crea alrededor de sus clientes rompiendo la idea de relación Administración-Administrado: para pasar de **Ciudadanos a Clientes**.

MP

## C. Esquema Conceptual Final

A continuación se presenta el modelo conceptual que contiene a la Guía de Trámites de la Provincia de Santiago del Estero.



Comienza con el concepto de **Gobierno Electrónico** como abarcador, otorgando soporte y contención a los demás temas. Luego aparece el concepto de plataforma única de servicios. Es preciso aplicar el concepto de **centralización de la**

**información** tendiendo a que exista solo una plataforma que concentre todas las comunicaciones entre el ciudadano y la Administración. Esto involucra tanto a las comunicaciones en persona como a las que provienen de otras formas de contacto, telefónico, vía e-mail, etc.

De esto se desprende la necesidad de contar con una **Base de Datos Única**. Es frecuente encontrar en las provincias argentinas diferentes Bases de Datos de personas que operan simultáneamente pero que no son retroalimentadas mutuamente. Esto ocasiona, entre otras deficiencias, incomodidad a los ciudadanos que son requeridos constantemente para actualizar sus datos en diferentes reparticiones.

Otra deficiencia de la cual no es excepción la Provincia de Santiago del Estero (*También observado en informe 2 del autor*) es la multiplicidad de sistemas que han sido desarrollados en distintos lenguajes y ejecutados en forma descentralizada.

Dado que esta realidad es costosa de modificar, se visualiza como posible la alternativa de ensamblar a la plataforma única de servicios (sistema horizontal o transversal) todos los demás sistemas existentes (verticales) desarrollados por cada dependencia en cada ministerio y que estén involucrados en la temática de los trámites.

Es en este momento donde aparece el concepto de Guía de trámites como una recopilación de la información básica que debe ser conocida por el ciudadano a la hora de realizar los principales trámites que lo vinculan con la administración pública provincial.

Finalmente, el concepto de trámite electrónico como expresión mínima dentro del sistema pero como sustento del mismo.

A continuación se profundiza en cada uno de estos conceptos que hacen al esquema de trabajo a llevar a cabo en la provincia.

4



## C.1 Gobierno Electrónico

El desarrollo del gobierno electrónico en la Provincia se encuentra en un primer escalón en algunas reparticiones y en el segundo en otras, de tres posibles niveles de desarrollo de la e-administración.

- El primer nivel utiliza nuevas tecnologías, para **informar** a los ciudadanos. Portal Institucional de Gobierno (<http://www.sde.gov.ar/>).
- En el segundo nivel no solo se da información sino que existe la posibilidad de la comunicación ya sea unidireccional o bidireccional. En la comunicación unidireccional el ciudadano puede descargar determinados formularios que una vez completados puede reenviar si existe una **comunicación bidireccional**.

A modo de ejemplo:

### DESCARGAS DE FORMULARIOS DE LA D.G.R

(<http://www.dgrsantiago.gov.ar/portal.htm>)

#### **Poder Especial - Moratoria Ley 6813/06**

El Poder Especial es una alternativa para aquellos contribuyentes, que por motivos particulares, no pudieran efectuar personalmente el trámite de Acogimiento a la nueva Moratoria ley 6813/06.

Por lo tanto se podrá autorizar a un tercero, utilizando el formulario de Poder Especial, que deberá ser completado y certificado por Escribano Público o Juez de Paz de la jurisdicción en donde se formalice el acogimiento.

- En la tercera y última fase la relación ciudadano Administración está dominada por la **interactividad**, ya que Administración y administrado no solo se

comunican sino que interactúan respondiendo la Administración a las diferentes comunicaciones del ciudadano de una forma personalizada.

El proyecto de la Provincia de Santiago del Estero debería proponerse como objetivo lograr este último nivel de interactividad, obteniendo una comunicación donde el ciudadano sea protagonista.

## C.2 Tecnologías aplicadas en la Administración Pública Digital

Según la consultora Price Waterhouse Coopers, (*"El ciudadano y la Administración en el ámbito de la sociedad de la Información". Construyendo el camino hacia la "Administración Electrónica". Madrid 9 de octubre de 2002*) La administración pública digital es el resultado de tres fuerzas que han modificado y transformado la Administración Pública tradicional, la aplicación de las nuevas tecnologías, la creciente importancia del ciudadano entendido como cliente y el cambio en el enfoque de las modalidades de prestación de servicios en las Administraciones Públicas.

La Administración en los años noventa se ha caracterizado por ser una mera tramitadora de expedientes con métodos burocráticos que prestaba sus servicios a un ciudadano, usuario de la Administración y cumplimentador compulsivo de impresos. Por su parte la tecnología utilizada lo era en una gestión interna en la que la tramitación se hacía a medida de cada procedimiento, en la que se duplicaban las bases de datos y en la que existía una baja o nula presencia en la red.

Por el contrario en el 2000 nos encontramos con una Administración que intenta integrarse en la Sociedad de la Información, que es una prestadora de servicios y que considera al ciudadano como autentico destinatario de los servicios públicos comenzando a dar la importancia que merecen sus expectativas y necesidades. En cuanto a las tecnologías estas empiezan a aplicarse en forma estándar, integrándose los sistemas dentro de los mismos departamentos ministeriales, teniendo presencia en la red y aplicando nuevas tecnologías no para uso interno sino dirigidas hacia el cliente, el ciudadano.

Con el esfuerzo de todos llegaremos a una autentica Administración Pública Digital, en la que la Administración Pública tenga auténticos planes tecnológicos, a los que se siga el cumplimiento y los objetivos y se produzca en el, plano interno una autentica revolución que sea paralela a la que se esta dando cara a los ciudadanos y a la prestación de servicios. Para ello el ciudadano debe de ser el centro de la visión estratégica de los servicios públicos, debe de ser identificado única e inequívocamente y parte integrante de la Administración digital. Desde el punto de vista tecnológico debe de producirse una integración global de los sistemas, en los que se asegure la privacidad y seguridad de las comunicaciones y se permita la interactividad con los ciudadanos produciéndose transacciones on line.

En este sentido la Administración Pública Digital es un nuevo modelo de gestión pública basado en un intensivo de las nuevas tecnologías con un doble objetivo, prestar mejores servicios a los ciudadanos y mejorar los procesos internos de las organizaciones públicas. El conseguir un Administración Pública Digital es el resultado de las interacciones de tres elementos, la propia Administración, los ciudadanos usuarios de la misma y las nuevas tecnologías que ponen en contacto a ambos actores del proceso.

10

**Consejo Federal de Inversiones**  
**"Sistema de seguimiento de expedientes de Santiago del Estero"**  
**1° Informe Final**



A modo de ejemplo, la Administración Pública Digital en España es un objetivo de todas las Administraciones. La Administración Central, la Autonómica, la Local, los Organismos Públicos y otras entidades públicas. Por su parte los usuarios de la Administración pública Digital no solo son los ciudadanos, también son las empresas, los proveedores, los empleados públicos e incluso otras administraciones.

Desde el punto de vista tecnológico existe una amplia gama de soluciones y productos a utilizar en la Administración Pública Digital una clasificación puede ser la siguiente:

SOLUCIONES	TECNOLOGÍA	FUNCIONES
Básicas, (estáticas)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servidores transaccionales</li> <li>• Certificados SSL</li> <li>• Encriptación de datos</li> <li>• Balanceadores de carga</li> <li>• Call-Center</li> <li>• Aplicaciones de autorespuesta de correos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tramitación y atención on line</li> <li>• Certificados de seguridad</li> <li>• Aplicaciones avanzadas on line</li> <li>• Trámites económicos</li> <li>• Bolsas de empleo</li> </ul>

20

**Consejo Federal de Inversiones**  
**"Sistema de seguimiento de expedientes de Santiago del Estero"**  
**1° Informe Final**

Portal para el ciudadano		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Callejero Avanzado</li> </ul>
Tramites on line completos		
Avanzadas, (Dinámicas)		
Interacción con el usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Envío de datos por aplicaciones de correo en servidor</li> <li>• Aplicaciones desarrolladas en el servidor</li> <li>• Creación de servidores FTP</li> <li>• Descarga de Plug-in/Visualización de archivos</li> <li>• Páginas generadas por el servidor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interacción con usuarios</li> <li>• Formularios</li> <li>• Foros, News, Chats</li> <li>• Páginas dinámicas</li> <li>• Integración de Boletines</li> <li>• Aplicaciones de gestión documental</li> <li>• Zona descarga documentos</li> <li>• Boletines Oficiales, prensa, etc.</li> </ul>
Información continuamente actualizada		
Servicios de valor añadido		
On-line,(Transacción)		
Páginas presenciales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Paginas de formato HTML</li> <li>• Correo de contacto</li> <li>• Apache http Server</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• HTML puro</li> <li>• Buzón</li> </ul>
Información general al ciudadano		

Estas nuevas tecnologías aplicadas a la Administración Pública generan una serie de servicios y relaciones entre la Administración y sus usuarios que se pueden clasificar como se detalla en el siguiente cuadro

TIPOLOGÍA DESTINATARIOS					
	G2G	G2C	G2B	G2E	G2E
	Gobierno a Gobierno	Gobierno a Ciudadanos	Gobierno a empresas	Gobierno a proveedores	Gobierno a empleados públicos
Servicios Horizontales	Buscadores				
	Servicios Comunes a AAPP	Buscadores	Servicios comunes a empresas	Servicios comunes a proveedores	Intranet

4

**Consejo Federal de Inversiones**  
 "Sistema de seguimiento de expedientes de Santiago del Estero"  
 1° Informe Final

Servicios Verticales	Sectoriales por topología de organismo o ámbito de actuación	Sectoriales	Por sector de actividad	Por sector de actividad	Sectoriales por materia, interés, topología ,etc.
		por segmentos: Edad, sexo, materia de interés			

### C.3 Principales Actores del proceso de e-gobierno

Los actores principales que participan en el fomento y desarrollo del rol de los Gobiernos y Administraciones Públicas como prestadores de servicios son:

- **Responsables Políticos:** En numerosas iniciativas de Administración electrónica se cuenta con el apoyo y la apuesta decidida de los responsables políticos para incorporar las TIC en la prestación de servicios. En algunos casos el apoyo e interés por los proyectos de Administración electrónica se producen de manera reactiva cuando los responsables políticos aparecen en los últimos lugares de la evaluaciones comparativas y estudios de benchmarking o temen ocupar estas posiciones si no actúan a tiempo. Pero en pocos proyectos existe un reflexión estratégica que lleve a cuestionar y replantear la distribución competencial o la estructura político-administrativa vigente. Por fortuna, para nuestro caso en la Provincia de Santiago del Estero el Ministerio de Economía ha tomado la posta en el sentido de solicitar estudios y comenzar a implementar iniciativas relativas a perfeccionar los servicios a ciudadanos.
- **Directivos Públicos.** Velan por la incorporación de las TIC en la actividad de su organización. Pero no es muy frecuente la interlocución fluida entre los distintos directivos de una misma Administración y de otras, de manera que es frecuente que existan iniciativas y proyectos innovadores pero aislados que se desconocen o que tienen un afán competitivo más que servir de ejemplo para estas organizaciones.

9

- **Empleados Públicos:** La utilización de las TIC supone un esfuerzo añadido a su trabajo, ante la necesidad de adquirir nuevos conocimientos; las TIC pueden dotar mayor valor añadido a su trabajo tanto para el propio trabajador como para el último receptor de los servicios. Para ello es fundamental que los trabajadores estén motivados y vean las TIC como facilitadores y no como herramientas que les van a generar más problemas.
- **Empresas TIC:** Están muy interesadas en generalizar el uso de las TIC en la sociedad y en las organizaciones olvidando, con frecuencias, las peculiaridades de cada contexto social, económico y político y los rasgos diferenciales de las Administraciones Públicas.
- **Consultoras:** A su catalogo de productos han añadido la dimensión de los servicios electrónicos. Participan en las distintas fases de los proyectos: definición de los planes; propuesta de las definiciones e indicadores para medir el grado de desarrollo de proyectos de Administración electrónica; realización de evaluaciones y recomendaciones.
- **Asociaciones Empresariales:** Interesadas en que las Administraciones Públicas simplifiquen sus procedimientos para agilizar los tramites (creación de empresas, seguridad social, tasas e impuestos, contratación con las Administraciones Públicas, etc.).
- **Ciudadanos:** Valoran positivamente que los servicios administrativos puedan realizarse por cualquier canal, a cualquier hora y de la forma más simple posible. Especialmente los ciudadanos de zonas alejadas de la provincia que deben desplazarse varios kilómetros a fin de realizar trámites con el costo y molestia que ocasiona.

#### C.4 Plataforma única de servicios al ciudadano (portal de gobierno y portal de trámites)

La provincia de Santiago del Estero, al igual que otras Administraciones Públicas se encuentra ante el importante reto de garantizar su eficiencia y capacidad de respuesta como consecuencia de la mayor participación ciudadana y las exigencias que esta plantea.

Debe apoyar el desarrollo y uso de Internet a la vez que debe aplicar las nuevas tecnologías para hacer más rentable su gestión y acercarse más al ciudadano. Internet *permite multiplicar el número de visitas, consultas, gestiones, y otras interacciones del ciudadano con la Administración.*

El actual Portal de Gobierno evidencia, entre otras, las siguientes debilidades:

- Cuenta con tecnología desactualizada. No ha sido diseñado con una clara orientación hacia el usuario/ cliente de modo de brindar servicios al ciudadano, lo cual dificulta su utilización.
- No permite a los ciudadanos realizar trámites mediante el uso de Internet. Esto genera que el ciudadano tenga que concurrir a oficinas del estado para informarse o iniciar algún trámite en particular.
- No existe una base de datos con identificación única de las personas, lo cual generaría problemas a los ciudadanos al momento de identificarse para realizar alguna transacción ante el Portal.
- Actualmente la Provincia no cuenta con el marco jurídico adecuado para la implementación del trámite electrónico. A fin de propiciar la viabilidad jurídica del proyecto se ha previsto trabajar en materia de "firma digital" y la modificación de la ley de Procedimientos Administrativos de la Provincia.

El Portal de Gobierno, además de la información institucional debería contener al menos dos accesos (links):

- Guía Trámites de la Provincia (GTP)
- Sistema Unico de Comunicación al Ciudadano (SUCOMCI)



A veces resulta difícil comprender la diferencia entre la GTP y el soft. La primera es un insumo para el sistema y constituye un producto independiente. Existen casos de administraciones que han desarrollado extensas guías de trámites en las que se describen con detalle las principales tramitaciones que realizan los ciudadanos. Sin embargo, estas no cuentan con un desarrollo informático que les permita agilizar la consecución de los mismos y menos operarlas a distancia.

Por otro lado el software es el motor que permite que la guía de trámites sea alojada en formato digital permitiendo su acceso remoto a través de Internet.

#### **C.4.1 Guía de Tramites de la Provincia**

Al finalizar el Proyecto se espera contar con un directorio de los principales trámites demandados por los ciudadanos en la Administración Pública Provincial y la información relevante a fin de realizarlos.

A continuación y a modo de graficar este concepto se exponen las metas que se presume podría establecer la Provincia a fin de implementar la Guía de Trámites, obviamente incluyendo todas las reparticiones.

Productos	Indicador	Meta
1. Guía de trámites (GTP)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trámites de la GTP publicados en Portal / Total trámites GTP</li> <li>• Cantidad empleados capacitados / total empleados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• GTP incluyendo los 50 trámites más frecuentes elaborada antes del 1° año. 2° año: 100 trámites en total; 3° año: 150 trámites y 4° año: 300.</li> <li>• En 12 meses 100% de los empleados de todas las Mesas de Entradas capacitadas para contestar consultas referidas a la GTP. Actualización</li> </ul>

4

**Consejo Federal de Inversiones**  
**"Sistema de seguimiento de expedientes de Santiago del Estero"**  
**1° Informe Final**

		permanente.
2. Portal de Trámites al ciudadano implementado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trámites de la GTP publicados en Portal Institucional / Total trámites GTP</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 300 tramites en línea en 4 años.</li> </ul>

La información básica a relevar para cada trámite de cada repartición es aquella que ha sido relevada para el Ministerio de Economía en este mismo estudio.. (ver informes anteriores)

1. Organismo
2. Dependencia
3. **Denominación del trámite:**
4. Responsable:
5. Descripción del trámite:
6. Oficinas de atención:
  - Domicilio:
  - Teléfono:
  - Responsable:
  - e-mail:
  - Días de atención:
  - Horario de atención:
7. Página Web
8. Formularios
9. **Requisitos para cumplimentar el trámite:**
10. Documentación a presentar:
11. Personas que pueden realizarlo:
12. **Requisitos para finalizar el trámite:**
13. Oficina: Nombre, dirección, teléfonos y horarios
14. Documentación a presentar:

40

**Consejo Federal de Inversiones**  
**"Sistema de seguimiento de expedientes de Santiago del Estero"**  
**1° Informe Final**

15. Plazo y/o Vencimiento del Trámite. Cuánto tiempo? Días corridos o hábiles y desde cuando.
16. Tiempo estimado de demora
17. Costo del trámite:
18. Observaciones
19. Resumen de principales trámites

**RELEVAMIENTO DE TRÁMITES**

Tareas		Oficina	Arancel: SI/NO	Tiempo de gestión (hs.)	Otras oficinas intervinientes
(Nombre y breve descripción. Enunciación en orden de ejecución)					
	Dirección General de Rentas				
1	INGRESO DE TRAMITES POR MESA DE ENTRADAS	Mesa de entradas	si	48	
2	ALTAS IMPOSITIVAS	Dpto. Automotores	si	48	
3	ALTAS CON CAMBIO DE RADICACIÓN CON O SIN BAJA	Dpto. Automotores	si	48	
4	TRANSFERENCIAS	Dpto. Automotores	si	48	
5	CERTIFICADOS DE LIBRE DEUDA	Dpto. Automotores	si	48	
6	CERTIFICADOS DE BAJAS	Dpto. Automotores	si	48	
7	SOLICITUD DE BOLETAS -CONSULTA DE DEUDAS- OTROS	Dpto. Automotores	si	48	Dpto. Contaduría
8	SOLICITUD DE CONDUCTAS FISCALES	Dpto. Automotores	no	48	
9	ALTA IMPOSITIVAS	Dpto. Automotores	si	48	
10	INGRESOS BRUTOS: INSCRIPCIÓN DE CONTRIBUYENTES	Dpto. Organización y Control Judicial	si	48	
11	INGRESOS BRUTOS: BAJAS DE CONTRIBUYENTES	Dpto. Organización y Control Judicial	si	48	
12	INGRESOS BRUTOS: MODIFICACIONES DE DATOS	Dpto. Organización y Control Judicial	si	48	
13	INGRESOS BRUTOS: SOLICITUD DE CONDUCTAS SOCIALES	Dpto. Organización y Control Judicial	si	48	Mesa de Entradas
14	SOLICITAR INFORMACIÓN DE DEUDAS EN GESTIÓN DE COBRO JUDICIAL	Dpto. Organización y Control Judicial	no	48	
15	CONFECCIÓN PLANES DE PAGO EXTRAJUDICIAL Y JUDICIAL	Dpto. Organización y Control Judicial	no	48	
16	FONDO DE REPARACIÓN SOCIAL: CERTIFICACIÓN DE PAGO	Dpto. Fondo de Reparación Social	si	0	

**Consejo Federal de Inversiones**  
**"Sistema de seguimiento de expedientes de Santiago del Estero"**  
**1° Informe Final**

17	FONDO DE REPARACIÓN SOCIAL: EXENCIONES	Dpto.Fondo de Reparación Social	si	0	
18	FONDO DE REPARACIÓN SOCIAL: INSCRIPCIONES	Dpto.Fondo de Reparación Social	si	0	
19	FONDO DE REPARACIÓN SOCIAL: PLAN DE PAGO	Dpto.Fondo de Reparación Social	si	0	
20	IMPUESTO AL SELLO	Sellos	si	0	
21	TASA RETRIBUTIVA DE SERVICIOS	Sellos	si	0	
	<b>Dirección General de Catastro</b>				
1	CAMBIO DE DOMINIO (Cambio de Titularidad)	DGC			
2	EMPADRONAMIENTO (Alta Propiedad)	DGC			
3	VERIFICACIÓN DE VALUACIÓN (Pedido de valuación de Propiedad)	DGC			
4	CAMBIO DE DOMICILIO POSTAL	DGC			
5	DUPLICACIÓN DE DECLARACIÓN JURADA (Doble Imposición)	DGC			
6	CERTIFICADO DE ANTECEDENTES CATASTRALES	Sección técnica A			
7	CERTIFICADO CATASTRAL	Dpto.Informática			
	<b>Dirección General de Informática</b>				
1	PEDIDO DUPLICADO RECIBO DE HABERES	Dpto. Operación		24	
2	PEDIDO DE BAJA CÓDIGOS DE DESCUENTO MUTUALES	DGINF.		90 Días	
3	RATIFICACIONES, RECTIFICACIONES O IMPUTACIONES DE IMPUESTOS	DGINF.		48	
4	RATIFICACIONES, RECTIFICACIONES PUNTUALES DE LIQUIDACIONES DE HABERES	DGINF.		48	

4

## C.5 Trámite Electrónico

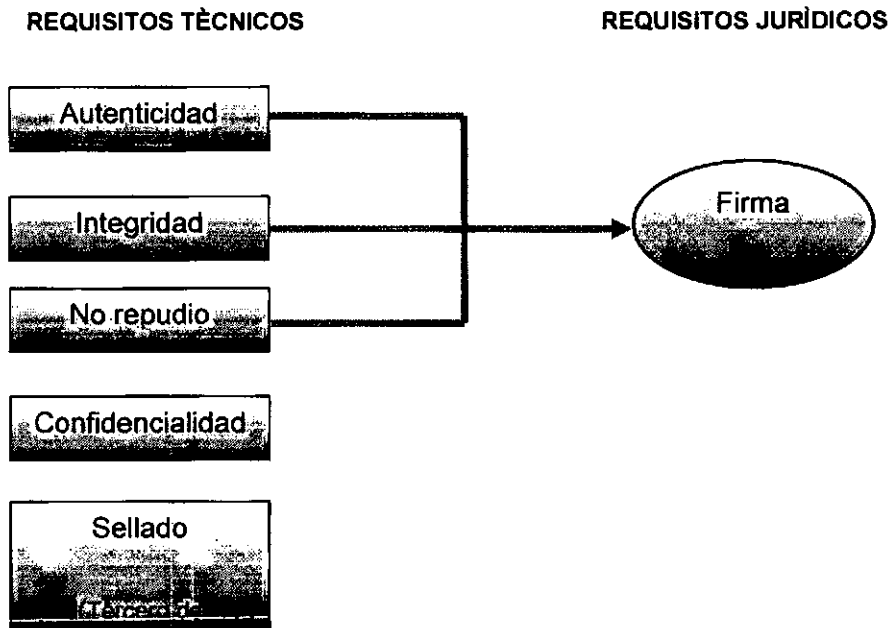
### C.5.1 Viabilidad Jurídica

Será necesaria la adaptación del procedimiento administrativo a las especiales características de las nuevas tecnologías. La problemática derivada del registro electrónico de documentos relacionados con la tramitación administrativa exige el cumplimiento de requisitos técnicos y jurídicos.

Desde el punto de vista jurídico, existen tres aspectos de seguridad esenciales:

- En primer lugar es necesario disponer de seguridad acerca de la autoría de los documentos electrónicos impidiendo que su autor pueda negar ser responsable del mensaje o comunicación en cuestión (**Autenticación**).
- En segundo lugar, también es necesario impedir que el mensaje o comunicación sea alterado o modificado de algún modo (**integridad**).
- Finalmente, se requiere que ni el emisor ni el receptor sean capaces de negar haber recibido o enviado el mensaje o comunicación (**no repudio**).

Adicionalmente, es conveniente que las partes puedan mantener confidenciales sus comunicaciones, de forma que nadie pueda acceder a la información contenida en los mensajes o comunicaciones que se intercambian entre sí. (**Confidencialidad**).



### C.5.2 Seguridad

Cuando un ciudadano se dirige a la Administración es preciso que sepa que la comunicación que recibe es autentica, que la recibe en su integridad sin manipulación posible y que quien la ha enviado no pueda decir que no lo ha hecho repudiándola.

Esta seguridad se consigue mediante la firma electrónica que sustituye a la firma escrita.

4

Igualmente las relaciones del ciudadano con la Administración deben de estar sometidas a las reglas de confidencialidad y al sellado o notariado en la que un tercero pueda dar fe o certificar el desarrollo de las relaciones.

Estos problemas técnicamente se resuelven mediante el cifrado y el uso de las claves simétricas y asimétricas.

### **Firma Electrónica y Digital**

La tradicional autenticación de documentos y la comprobación de si una firma ha sido realizada por puño y letra del declarante, ofrece bastantes problemas en el marco de las comunicaciones electrónicas.

La firma sirve como elemento identificativo para determinar quién es el autor de un documento, si asume el contenido del mismo y si tiene voluntad en obligarse, permitiendo además identificar si el autor de la firma es efectivamente aquél que ha sido identificado como tal en el acto de la propia firma.

En el ámbito de la comunicación y la contratación electrónica, la solución para conseguir identificar al autor de la comunicación es la denominada firma electrónica. Esta es cualquier símbolo que se emplee como identificador del autor de un determinado documento o comunicación de tipo electrónico. El nombre de una persona escrito al final de un documento o de un símbolo que le identifique sería una firma electrónica, que en el sentido amplio incluye la firma electrónica simple y la llamada firma digital.

Esta primera sola no sirve para satisfacer los requisitos antes aludidos de autenticación, no repudio, integridad y confidencialidad. Es la firma digital el instrumento que permite garantizar los requerimientos jurídicos valiéndose de la criptografía. La criptografía es un método científico destinado a cifrar y descifrar información mediante algoritmos matemáticos denominados claves. Según la clave para cifrar y descifrar sea la misma o no, se tratará de un sistema numérico (o de clave privada) o asimétrico (o de clave pública) respectivamente.

En el primer caso, las partes tienen en su poder una misma clave para cifrar y descifrar el documento. En el segundo caso, cada parte tiene un par de claves asociadas: una pública y otra privada. La primera está a disposición de cualquiera de las partes, la segunda sólo es conocida por su titular.

En consecuencia la firma digital comprende al menos dos procesos: primero, la firma del mensaje, y el segundo, la verificación de la misma. La primera se consigue a partir del propio mensaje, o de una transformación precisa del mismo, de modo que si éste cambia también lo hace la firma, y de una información privada sólo conocida por el signatario (su clave secreta). "A" redacta el documento y lo cifra con su clave secreta y manda a "B" este mensaje cifrado y el resultado del criptograma así obtenido. El mantenimiento del mensaje cifrado, su descifrado y comparación con el documento anteriormente descifrado constituirá así la prueba de la autoría, integridad y no repudio del mensaje.

Los sistemas de cifrado son medios de asegurar una transmisión segura de datos. Según la clave para cifrar y descifrar sea la misma o no, se tratará de un sistema numérico (o de clave privada) o asimétrico (o de clave pública) respectivamente. En el primer caso, las partes tienen en su poder una misma clave para cifrar y descifrar el documento. En el segundo caso, cada parte tiene un par de claves asociadas: una pública y otra privada. La primera está a disposición de cualquiera de las partes, la segunda sólo es conocida por su titular. En consecuencia la firma digital comprende al menos dos procesos: primero, la firma del mensaje, y el segundo, la verificación de la misma. La primera se consigue a partir del propio mensaje, o de una transformación precisa del mismo, de modo que si éste cambia también lo hace la firma, y de una información privada sólo conocida por el signatario (su clave secreta). "A" redacta el documento y lo cifra con su clave secreta y manda a "B" este mensaje cifrado y el resultado del criptograma así obtenido. El mantenimiento del mensaje cifrado, su descifrado y comparación con el documento anteriormente descifrado constituirá así la prueba de la autoría, integridad y no repudio del mensaje.



Por otra parte, el uso de la firma digital confiere al destinatario seguridad de que el mensaje no se podrá alterar o modificar por terceras partes, ya que aunque el mensaje podría ser interceptado durante la transmisión del mismo, una vez que se descifre con la clave pública no podrá volver a ser cifrado sin la clave privada del remitente.

### **Certificación Digital**

Un certificado digital consiste en un método par asociar una clave pública con los datos de identificación de su titular, el cual es emitido por una tercera parte que firma digitalmente el certificado con su clave privada. La información contenida en un certificado digital normalmente consiste en campos básicos tales como la clave pública del titular del certificado, los datos personales de identificación del titular del certificado y los datos de identificación del emisor del certificado digital.

El proyecto debe definir el alcance y alternativas necesarias en materia de firma digital y certificaciones digitales a fin de implementar el expediente electrónico que es el objetivo final de estos esfuerzos de modernización.

A este respecto se ha señalado con anterioridad la necesidad de trabajar en la provincia con los aspectos legales a fin de adelantar hacia la implementación final del expediente electrónico.

#### **C.5.3 Sistema SUCOMCI**

En el sentido de pasar a un paradigma de ciudadano a Cliente, como se ha mencionado anteriormente, el SUCOMCI es el primer desarrollo que debería implementar la provincia apuntado al logro de los objetivos mencionados.

- **Características del Sistema**

Cada Ministerio o repartición tiene un servidor que le permite trabajar en forma autónoma de todo el sistema. Estos servidores se conectan cada 2, 4 o 6 horas a un servidor central que se encargara de recolectar todos los trámites para los distintos

4

ministerios y le remite a cada uno los tramites iniciados por alguna otra repartición y que correspondiere que fuese procesado en ese servidor.

Un Servidor Central concentrador remite 1 vez al día la información recibida a una base de datos montada en Oracle por ejemplo, que es parte de la plataforma utilizada junto al desarrollo del SUCOMCI.

Este sistema debiera contar con una estructura descentralizada distribuida entre servidores de capital y del interior de la provincia.

Los trámites deberían poder ser ingresados con la presencia del ciudadano en la mesa de entrada o a través del Portal de Servicios por Web.

Al haber más servers y más trámites se generan mayor número de conflictos de Réplica (problemas en las actualizaciones de trámites con el server concentrador) lo que exige contar con un esquema de Alta Disponibilidad, es decir que la actualización de todos los trámites se realiza de manera discontinua.

También será necesario contar con una adecuada Gestión de Archivado – Desarchivado y una importante capacidad de almacenamiento de documentos de la base concentradora. Es decir poder soportar unos 2 a 3 millones de trámites o lo que los expertos consideren al momento de establecerlo.

#### **C.5.4 Sistemas verticales y Horizontales**

Se ha mencionado que el SUCOMCI consiste en un sistema horizontal o transversal que cruza a todos los ministerios y organismos públicos intervinientes.

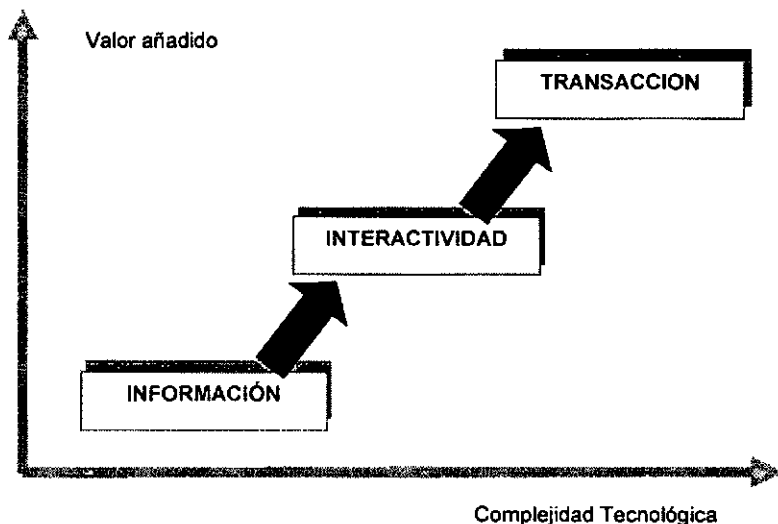
También se ha comentado la dificultad de no contar actualmente en la Provincia con desarrollos uniformes lo cual complica la posibilidad de incorporarse en forma sencilla a una plataforma única. Además, existe como en todos los organismos burocráticos, cierto recelo a compartir información por parte de cada ministerio obligando a respetar los desarrollos existentes.

En síntesis, cada sistema interno de los ministerios se conectan a través de la Mesa de Entradas única y por este intermedio a la plataforma única de comunicaciones con el ciudadano impulsada por el SUCOMCI, como motor del sistema.

Este ha constituido el punto álgido de discusión y acuerdo entre funcionarios. No obstante de este modo se respetan las intimidades de cada cual y se proporcionan datos sin perturbar el funcionamiento actual de los sistemas.

Va de suyo que el sistema debe prever que las nuevas aplicaciones a desarrollarse cumplan con un catálogo Standard de requerimientos tanto de soft como de hard.

La variedad de los servicios que puede prestar la Administración Digital es muy grande dependiendo de su complejidad tecnológica y de su valor añadido.



Entre los servicios de información que presta la administración Pública Digital se destacan los siguientes:

- Consulta de documentos y bases de datos
- Datos estadísticos

**Consejo Federal de Inversiones**  
**"Sistema de seguimiento de expedientes de Santiago del Estero"**  
**1° Informe Final**

- Información legislativa y normativa
- Directorio de Organizaciones
- Información General. Horarios de atención, direcciones postales y de correo electrónico, teléfono, fax, URL de páginas webs, etc.
- Información on line actualizada en el momento: tráfico, previsión del tiempo, etc.
- Formularios para descargas etc.

Los servicios de interacción, comunicaciones y participación buscan la participación del ciudadano y conocer cuales son sus criterios y opiniones, destacan:

- E-mail
- Buzón de quejas y sugerencias
- Cumplimiento de formularios
- Foros,
- Chats
- Peticiones de opinión
- Voto electrónico
- otros

Los servicios de transacción permiten a los usuarios la búsqueda, adquisición de productos o servicios y la posibilidad de remitir información para ser procesada, destacan:

- Pasos individuales o trámites on line de un procedimiento.
- Procedimientos on line completos y seguimiento del estado en que se encuentran.
- Procedimientos on line interadministraciones: ventanilla única.
- Procedimientos con firma y pago electrónica: e-comercio.

En este sentido será de gran importancia establecer una Unica Mesa de entradas que centralice el ingreso y egreso de toda la documentación de la provincia. Además, será preciso contar con delegaciones en el interior que permitan captar trámites y documentación de ciudadanos con residencia alejada a la capital.

Será importante:

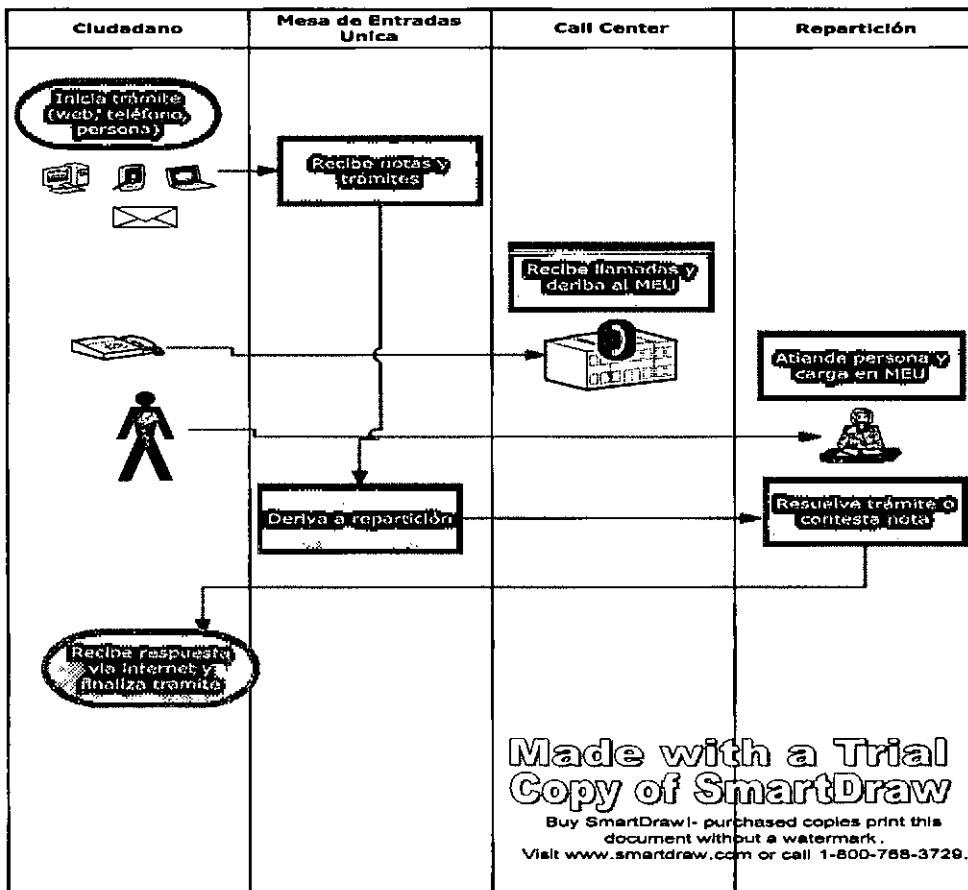
- Asegurar que cualquier información o documento de la Administración lleve adjunta una dirección Web.
- Racionalizar, integrar y conexionar las distintas direcciones Web de la Administración.
- Asegurar que todos los sistemas con que cuenta la provincia vinculados a los trámites que realizan los ciudadanos sean reconocidos y converjan en un unico sistema horizontal. Esto no impedirá que los actuales sistemas sean reescritos y que los distintos organismos pierdan la autonomía de sus sistemas de información.

**No obstante lo expresado anteriormente, será de vital importancia que la Provincia haga un esfuerzo en implementar una estandarización de normas y reglamentos tanto para el desarrollo de software como para la adquisición de hardware y licencias.**

## D. Modelo lógico final para el sistema

### D.1 Modelo Lógico

A continuación se presenta una síntesis de la metodología para el modelo lógico del sistema de Guía de Trámites acordado. En función de ese esquema se observa la necesidad que la información de entrada del sistema sea multientrada de modo de incorporar nuevos modos de iniciar trámites para el ciudadano.



4

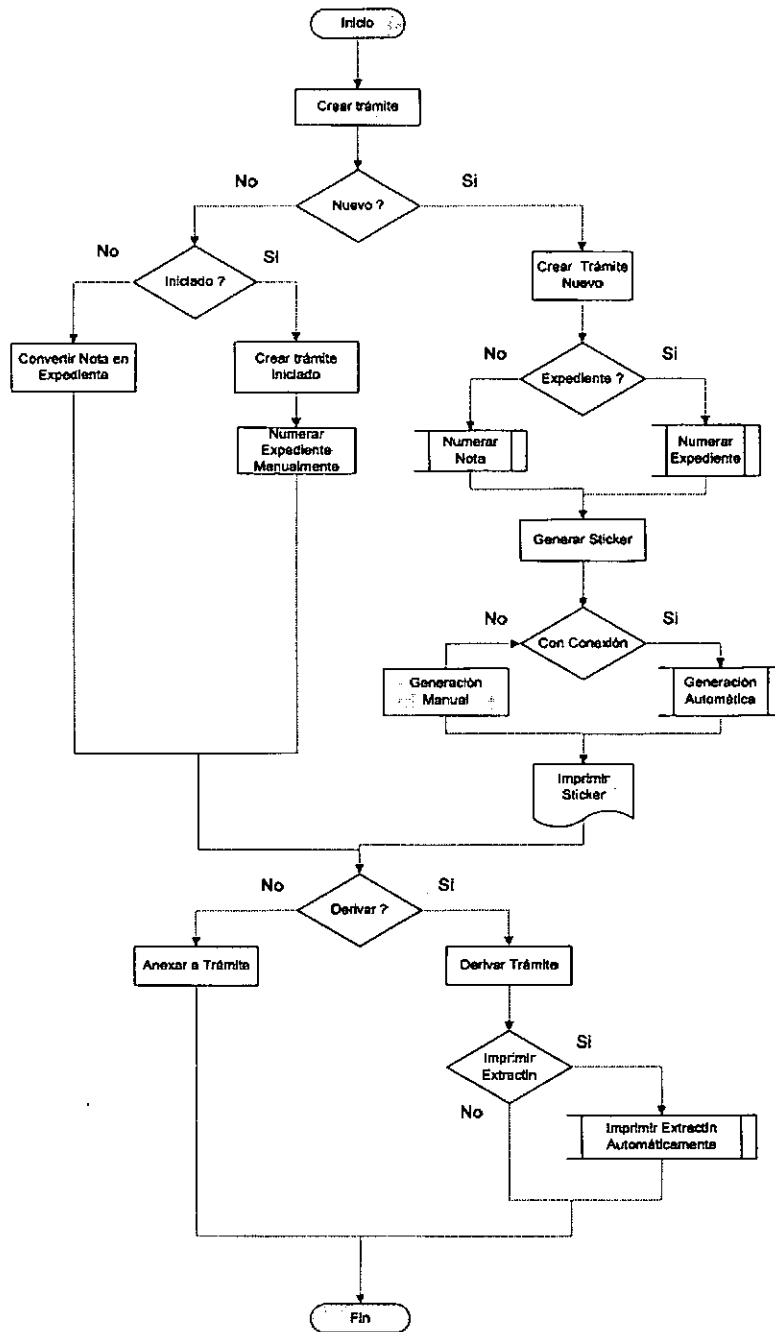
El sistema debe permitir la incorporación futura de distintas unidades, en no menos de cinco años se estima que el sistema deberá poder permitir el acceso a través de unidades PDA y telefonía móvil, como de micro laptops a través de wi fi.

#### **D.1.1 Esquema lógico de creación de trámite**

A continuación se expone el esquema lógico de creación de un trámite:

20

**Consejo Federal de Inversiones**  
**"Sistema de seguimiento de expedientes de Santiago del Estero"**  
**1° Informe Final**



**Circuito de la Información**

ap



Consiste en un sistema común a toda la Administración Pública Provincial, utilizado para el registro de actuaciones y toda la documentación que ingresa por las Mesas de Entradas Unificada (MEU) (notas, expedientes, invitaciones, reclamos, solicitudes, denuncias, etc). Debe asegurar a cada ciudadano el ingreso al sistema de su trámite mediante la utilización de numeración única y correlativa común a toda la Administración Pública Provincial.

Al momento de la presentación de las actuaciones, se entrega al ciudadano una constancia de recepción con el Código de Barras correspondiente, y la dirección de Internet para realizar consultas referidas al estado actual de su trámite. Además, puede conocerlo telefónicamente o personalmente en cualquier mesa de entrada con independencia de aquella donde fue iniciado el trámite.

- 1. ciudadano / mesa de entradas unificada (MEU)

Este Sistema debe permitir registrar en el momento todos los datos personales de cada ciudadano que presenta un trámite ( Nombre, domicilio, DNI. , TE.), el asunto de las actuaciones, el destinatario, la fecha de iniciación y otros datos necesarios a los fines estadísticos. ( Ej.: Tipo de Tramite; Subtipo, Carácter interno o externo del trámite) cuando se trata de notas. Registrado el trámite, y efectuada la derivación correspondiente por la Mesa de Entradas, todas las unidades del Poder Ejecutivo pueden acceder inmediatamente a la información descripta y tener conocimiento de los datos referidos en el párrafo anterior y también de la situación del mismo (oficinas que intervinieron, fecha en que lo hicieron, cantidad de días, etc.).

- 2. mesa de entradas unificada / oficina interviniente

Además, se encuentra integrado un sistema de correo puerta a puerta entre las distintas dependencias de la Administración que, desarrollándose dos veces por día permite el traslado físico de los trámites que deben pasar de una Repartición a otra. El objetivo es llevar adelante acciones tendientes a la Coordinación y unificación de las Mesas de Entradas del Poder Ejecutivo, de modo tal que exista un único sistema de Atención al Ciudadano ( Mesas de Entradas) por cada Ministerio.

40

**Consejo Federal de Inversiones**  
**"Sistema de seguimiento de expedientes de Santiago del Estero"**  
**1° Informe Final**

- 3. oficina interviniente procesa

El proceso puede decantar en una de estas acciones que se mencionan a continuación:

- Respuesta al ciudadano (siempre a través del sistema)
- oficina interviniente / acción / respuesta y archivo u
- oficina interviniente / derivación a otra dependencia

Todos estos movimientos de expedientes físicos deben estar acompañados de su respectivo movimiento digital, y esta es la clave de éxito del sistema. De ahí la importancia de concentrar en un mismo sistema todos los reportes de movimientos de trámites que provienen de otros sistemas verticales como lo son los de Catastro, Rentas etc.

40

## D.2 Descripción de Requerimientos del Sistema

### D.2.1 Requerimientos Funcionales

Se detallan las principales funcionalidades que debería contar el sistema de seguimiento de trámites. Esto no es obstáculo para que el futuro proveedor del software, tras un relevamiento más detallado pueda incorporar mejoras:

Funcionalidad	Descripción general
Validar Usuario	Validar nombre de usuario y contraseña para el inicio de las actividades en el sistema
Crear Trámite	Crear trámite caratularlo generación de número de expediente, generar número de sticker, imprimir sticker
Crear Referente	Generar un trámite a partir de uno existente
Crear documento para agregar	Generar un tipo de documento "agregar a" para agregar a un trámite existente
Buscar Trámites	Buscar trámites con diversos criterios de búsqueda
Gestionar trámites	Gestionar pase, transferencias, archivo, desarchivo, anulación de documento, desglose anexo, desanexo, desencordado, encordado.
Crear Documentación	Crear documentos seleccionando el tipo de documento y con la posibilidad de utilizar una plantilla
Generar resumen de movimientos	Imprimir un resumen diario de movimientos
Recibir documento para agregar	Recibir documentación destinada a ser agregada en un trámite existente
Convertir nota a expediente	Convertir un trámite que comenzó como una nota

4

**Consejo Federal de Inversiones**  
 "Sistema de seguimiento de expedientes de Santiago del Estero"  
 1° Informe Final

	en un expediente
Agregar Documentación	Permite la carga de documentos para vincularlo con el tramite
Gestionar Alarmas	Crear, modificar y eliminar las alarmas y la configuración de las mismas
Generar informe Administrativo	Genera un informa y envía datos a la base de datos de escribanía
Gestionar Datos para Inspección de Personas Jurídicas	Imprime un formulario para Inspección de personas Jurídicas (IPJ)
Gestionar Datos	Gestionar información requerida para un trámite.
Gestionar Parámetros del sistema	Crear, modificar y eliminar los parámetros del sistema
Registrar actividad	Registrar una actividad a la lista y agregarla a la lista de actividades
Consultar plazos	Consultar los plazos en días estimados para una actividad
Consultar requerimientos	Consultar los requerimientos establecidos para ese tipo de trámite
Exportar datos a otros organismos	Importar los datos al sistema de otros organismos
Registrar trámite en proceso	Registra datos y asigna el estado del tramite a "en proceso"
Registrar expediente como finalizado	Registra comentario y asigna el expediente como "finalizado"
Exportar datos iniciador	Generar un archivo con los datos del iniciador. Los datos pueden variar por área
Generar documento Inscripción fuera de término	Genera un documento conteniendo varios registros de solicitud de nombres
Desarchivar	Desarchivar un trámite
Exportar datos a Tribunal de	Exportar datos a la base de tribunal de cuentas

40

**Consejo Federal de Inversiones**  
**"Sistema de seguimiento de expedientes de Santiago del Estero"**  
1° Informe Final

cuentas	
Administrar Sistema	Administrar el sistema mediante las distintas acciones de administración para el correcto funcionamiento del mismo
Gestionar organigrama	Gestiona las unidades, dependencias e integrantes del organigrama así como también sus diferentes niveles permisos
Exportar datos pases	Exporta automáticamente los datos sobre los pases
Gestionar controles automáticos del sistema	Gestiona los diferentes controles que realiza automáticamente el sistema para las exportaciones y mantenimiento del mismo
Modificar datos iniciador de un trámite por mesa de entrada	Cambiar datos iniciador y asunto.
Gestionar trámites Escribanía	Cargar datos particulares de Escribanía, modificar valores en la base de datos de Escribanía. Imprimir la carátula del trámite con el formato de Escribanía
Registrar datos principales procuración de tesoro	Registrar los datos principales necesarios para el trámite de Procuración del tesoro
Notificar al demandante	Crear una notificación con fecha y número de expediente y número de sticker para notificar al demandante
Registrar cumplimentación trámite para procuración del tesoro	Registrar la cumplimentación del trámite agregando además número de resolución, fecha, honorarios y contenido. Para trámites de Procuración del Tesoro
Gestionar datos intimación tribunal de cuentas	Actualiza el trámite principal agregando fecha lectura de sentencia, número de sentencia, fecha del plazo total, fecha de vencimiento del plazo

**Consejo Federal de Inversiones**  
**"Sistema de seguimiento de expedientes de Santiago del Estero"**  
**1° Informe Final**

	medio y contenido. Y registrar las notificaciones al tribunal al tribunal
Gestionar autointerlocutores	Registra datos del primer y segundo autointerlocutor. Número, fecha, fecha del plazo total, fecha de vencimiento del plazo medio. Y Las notas primera y segunda a cada uno
Publicar decreto	Registrar la fecha de publicación del decreto
Numerar resolución	Numerar una resolución desde un número tomado de una base de datos externa
Gestionar resolución de registro civil	Modificar datos de una resolución de registro civil
Rehacer trámite	Crea un trámite rehaciendo el expediente extraviado. El expediente posee la misma carátula y se encuentra pendiente de definir por el sector administrativo como se procede en caso de extraviarse un expediente con anexos, encordados y diferentes jerarquías
Gestionar Agendas	Gestión de Agendas para la utilización de las mismas en los trámites que las soliciten
Generar listados	Crear listados utilizando diferentes filtros, gestionando la información y el orden de la información presentada en los mismos
Ejecutar alarmas	Se ejecutan las alarmas enviando mails a los destinos indicados en la gestión de las mismas
Gestionar expediente digital	Gestionar la creación de las hojas del expediente digital, la modificación o anulación de las mismas. Gestionar la visualización y presentación del expediente digital.

2