

2148



Factibilidad de Pago en línea de trámites por Internet

46901

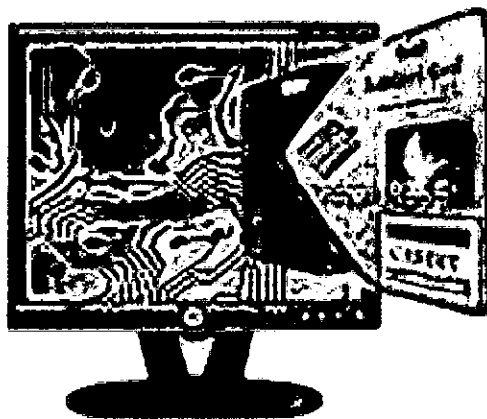
CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES

PROVINCIA:

MENDOZA

TITULO:

**FACTIBILIDAD DE PAGO EN LINEA DE TRAMITES POR INTERNET
EXISTENTES Y A LOS NUEVOS QUE SE INCORPORAN EN EL MARCO DE
LA GUIA ORIENTADORA DE TRAMITES**



EXPERTO:

ING. FLAVIA LUZ VIDELA BECERRA



ÍNDICE DETALLADO INFORME FINAL

Introducción	3
TAREAS REALIZADAS.....	3
1) Relevar las implementaciones de servicios de pago en línea existentes en gobierno digital.	3
2)Factibilidad en el marco de los trámites vía internet a través de la guía orientadora de trámites.	3
Informe Final.....	8
Síntesis general.....	8
1....Relevar las implementaciones de servicios de pago en línea existentes en gobierno digital.	9
2..... Factibilidad en el marco de los trámites vía internet a través de la guía orientadora de trámites.	16
3..... Mantenimiento de los trámites incorporados al sitio, con el objetivo de brindar servicios oportunos a la población usuaria tanto interna como al ciudadano en general.	19
4....Generación de nuevos servicios online en el marco de la guía orientadora de tramites y creación de estadísticas de tramites online realizados.....	29
5..... Desarrollar e implementar modalidades de pago disponibles para los trámites en línea en el marco de la guía orientadora de trámites.....	30



**6.....Implementación y seguimiento de trámites realizados online.
..... 30**

**7.....Colaborar con las acciones necesarias para la implementación del
programa de gobierno digital del cfi en las provincias 30**



Introducción

Mendoza, 31 de marzo de 2008

CONSEJO FEDERAL DE INVERSIÓN

SECRETARIA GENERAL

ING. JUAN JOSE CIÁCERA

Me dirijo a Ud. a efectos de presentar el avance de tareas correspondiente a las tareas desarrolladas durante el período 1 de junio del 2007 al 31 de marzo del 2008, con relación a Factibilidad de Pago en línea de trámites por Internet Existentes y de Nuevos que se incorporen en el Marco de la Guía Orientadora de Trámites indicando a continuación el detalle correspondiente:

TAREAS REALIZADAS

- 1) **Relevar las implementaciones de servicios de pago en línea existentes en Gobierno Digital.**
 - Recopilar antecedentes, información y definiciones a tener en cuenta para el Pago electrónico.
 - Investigar las implementaciones de pago en línea existentes en Internet.

- 2) **Factibilidad en el marco de los trámites vía Internet a través de la Guía Orientadora de Trámites.**
 - Realizar entrevistas con entidades que cuenten con estos servicios con el objeto de incorporarlos a la red de información de la Guía.
 - Determinar las herramientas utilizadas para lograr la implementación de estas técnicas.



- Demostraciones del software asociado para este servicio.

3) Mantenimiento de los trámites incorporados al sitio, con el objetivo de brindar servicios oportunos a la población usuaria tanto interna como al ciudadano en general.

- Mantenimiento de formularios, claves, legislación y novedades
- Incorporación de nuevos vínculos e información dinámica.
- Mantenimiento y auditoría de la información cargada.
- Mantenimiento de parámetros (tablas estáticas y tablas dinámicas)
- Asistencia y capacitación a usuarios de carga.
- Control de usuarios (permisos de acceso, de escritura, de consulta).
- Normalización de los documentos que se incorporan para asegurar su compatibilidad con el sistema.
- Migrar los formularios a utilizar en formato PDF y conversión de formularios a páginas web (HTML)
- Gestión de quejas, sugerencias, opiniones, reclamos y consultas que ingresan a través del Sistema.
- Supervisión y mantenimiento general de los Centros de Informes distribuidos a nivel provincial.

4) Generación de nuevos servicios online en el marco de la Guía Orientadora de trámites y creación de estadísticas de tramites online realizados.

- Analizar los trámites registrados en la Guía.
- Evaluar los trámites de acuerdo a sus características de gestión, requisitos, objetivos etc.



- Promover la incorporación de información en aquellos organismos que se estime gestionan procedimientos similares.
- Relevamiento de trámites de mayor incidencia o impacto en los ciudadanos.
- Entrevistas con los responsables de los procedimientos para instrumentar dicho proceso y verificar su viabilidad.
- Relevar los límites de automatización actual
- Armar un diseño físico y lógico del sistema propuesto (estructuración de las bases de datos, lógica del sistema, permisos de usuarios, etc.)
Identificar posibles herramientas que se adapten al esquema de trabajo propuesto.

5) Desarrollar e Implementar modalidades de pago disponibles para los trámites en línea en el marco de la Guía Orientadora de Trámites.

- Detectar la modalidad de pago online más conveniente según el ámbito donde se implementara.
- Análisis y Diseño del Pago en línea del etramite seleccionado
- Desarrollo del pago en línea para distintas soluciones de pago.
- Implementación y Puesta en Marcha.
- Prueba y Seguimiento.

6) Implementación y seguimiento de trámites realizados online.

- Generar el desarrollo de los sistemas de tramitación a distancia vía internet.



- Implementación del sistema: puesta en paralelo, capacitación, interconexión con el sistema de Guía de Trámites.
- Seguimiento y evaluación del funcionamiento del sistema en cuanto a su éxito con relación al rango de resultados esperados.

7) Colaborar con las acciones necesarias para la implementación del programa de gobierno digital del CFI en las provincias

- Evaluar necesidades de modificaciones con vistas a lograr la estandarización del sitio web.
- Generar las herramientas necesarias para lograr la transferencia tecnológica.
- Realizar capacitaciones a los referentes provinciales.
- Generar un espacio virtual para consultas en la implementación.
- Participación en reuniones de trabajo, preparación de materiales de difusión y presentaciones a eventos de acuerdo a los lineamientos que establezca el CFI en cada oportunidad.
- Asistir al CFI y a las provincias en los procesos de transferencia de experiencias brindando asesoramiento técnico y desarrollando acciones de capacitación.

Ing. Flavia Luz Videla Becerra



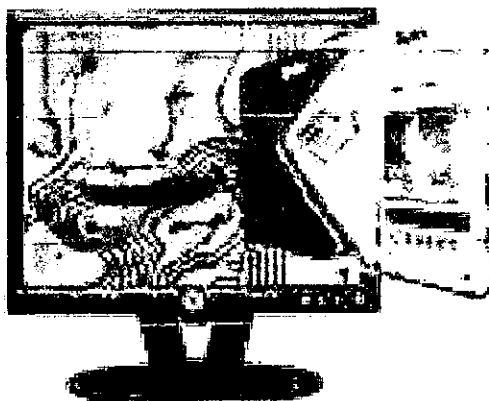
CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES

PROVINCIA:

MENDOZA

TITULO:

**FACTIBILIDAD DE PAGO EN LINEA DE TRAMITES POR INTERNET
EXISTENTES Y A LOS NUEVOS QUE SE INCORPORAN EN EL MARCO DE
LA GUIA ORIENTADORA DE TRAMITES**



EXPERTO:

ING. FLAVIA LUZ VIDELA BECERRA



Informe Final

Síntesis General

El diseño y propuesta del presente proyecto se orientó a:

- Investigación de transacciones de pago en línea.
- Relevamiento y prueba de las transacciones que se pueden realizar con pago en línea en la actualidad.
- Analizar la factibilidad de pago en línea de los etramites de la Guía Orientadora de Trámites.
- Instrumentar campañas de capacitación constante a los referentes para el manejo del Sistema de alta de Trámites.
- Incorporar Información de importancia para la ciudadanía de Mendoza
- Bajar costos de gestión de tramites para el ciudadano y para el Gobierno
- Coordinar las acciones tendientes a conformar una red de centros de informes en los diferentes municipios.
- Instrumentar las diferentes consultas de los usuarios del sitio por medio de un Buzón de Consultas, Quejas y Reclamos.
- Propiciar la generación de tramites en forma online de los diferentes ministerios para poder contar con información disponible, de manera fácil y rápida, propiciando el aumento del volumen de transacciones por Internet.
- Generar nuevas ventajas para la realización de los trámites en línea de manera de alcanzar la realización de los trámites solo por Internet.



- Propiciar Auditorias periódicas en la información para la actualización de los tramites cargados.
- Realizar prototipos de pagos en línea con las diversas modalidades existentes.
- Generar ventajas tangibles para los ciudadanos y gobierno.

1. Relevar las implementaciones de servicios de pago en línea existentes en Gobierno Digital.

- Recopilar antecedentes, información y definiciones a tener en cuenta para el Pago electrónico.
- Investigar las implementaciones de pago en línea existentes en Internet.

ACCIONES REALIZADAS

En este período y a efectos de dar cumplimiento a las tareas señaladas se ejecutaron las siguientes acciones:

1. Objetivos y alcances:

Recopilar antecedentes, información y definiciones de Pago Electrónico.
Investigar las implementaciones de pago en línea existentes en Internet en Gobierno.

Sistema de pago electrónico

Un **sistema de pago electrónico** realiza la transferencia del dinero entre comprador y vendedor en una compra-venta electrónica. Es, por ello, una pieza fundamental en el proceso de compra-venta dentro del comercio electrónico.



Como ejemplos de sistemas de pago electrónico nos encontramos las pasarelas de pago o TPV-virtual para el pago con tarjeta y los sistemas de monedero electrónico.

El comercio electrónico por Internet se ofrece como un nuevo canal de distribución sencillo, económico y con alcance mundial las 24 horas del día todos los días del año, y esto sin los gastos y limitaciones de una tienda clásica: personal, local, horario, infraestructura, etc. Los principales retos que presentan los EPS (sistemas de pago electrónicos) en Internet son los siguientes:

Cómo funciona

En el pago con tarjeta, la pasarela de pago valida la tarjeta y organiza la transferencia del dinero de la cuenta del comprador a la cuenta del vendedor.

El monedero electrónico, sin embargo, almacena el dinero del comprador en un formato electrónico y lo transfiere al sistema durante el pago. El sistema de pago valida el dinero y organiza la transferencia a la cuenta del vendedor. También existe la posibilidad de que el sistema de pago transfiera el dinero electrónico al monedero electrónico del vendedor actuando en este caso como un intermediario entre ambos monederos electrónicos.

Dentro de los posibles mercados de pago se distinguen tres modalidades de compras:

Encontrar clientes y negocios que se arriesguen en un producto que está todavía en las primeras fases de introducción. Se trata del mayor reto y ha provocado un efecto de "la gallina y el huevo": los Bancos/Compañías de Software no pueden obtener clientes sin vendedores, y a la inversa.

Garantizar la seguridad. Este es quizás el mayor problema para la gente interesada en realizar compras electrónicas. La mayor parte de la gente teme dar su número de tarjeta de crédito, número de teléfono o dirección porque no sabe si alguien será capaz de utilizar esa información sin su consentimiento. Es interesante comprobar que la mayoría de la gente no se lo piensa dos veces antes de comprar cosas por teléfono, pero les incomoda hacerlo a través de su PC. El



estándar SET está alejando este miedo mediante un cifrado de los datos de la tarjeta, de forma que sólo el banco y el cliente puedan leerlos.

Garantizar el anonimato. Este es también un factor importante en algunos tipos de pago, en concreto en el pago mediante dinero electrónico. Sin embargo, gran parte de la gente se ha acomodado a las tarjetas de crédito y débito. El dinero electrónico anónimo tiene un mercado potencial, pero puede no ser tan grande como se espera.

Los sistemas de pago empleados en Internet pueden englobarse en cuatro categorías:

Cajeros Electrónicos:

Se trata de sistemas en los cuales los clientes abren unas cuentas con todos sus datos en unas entidades de Internet. Estas entidades les proporcionan algún código alfanumérico asociado a su identidad que les permita comprar en los vendedores asociados a las entidades.

Dinero Electrónico (Anónimo e Identificado):

El concepto de dinero electrónico es amplio, y difícil de definir en un medio tan extenso como el de los medios de pago electrónicos (EPS). A todos los efectos se definirá el dinero electrónico como aquel dinero creado, cambiado y gastado de forma electrónica. Este dinero tiene un equivalente directo en el mundo real: la moneda. El dinero electrónico se usará para pequeños pagos (a lo sumo unos pocos miles de pesetas).

El dinero electrónico puede clasificarse en dos tipos:

Dinero on-line:

Exige interactuar con el banco (vía módem o red) para llevar a cabo una transacción con una tercera parte.

Dinero offline:

Se dispone del dinero en el propio ordenador, y puede gastarse cuando se desee, sin necesidad de contactar para ello con un banco. Estos sistemas de dinero



electrónico permiten al cliente depositar dinero en una cuenta y luego usar ese dinero para comprar cosas en Internet.

Cheques Electrónicos:

Los métodos para transferir cheques electrónicos a través de Internet no están tan desarrollados como otras formas de transferencia de fondos. Los cheques electrónicos podrían consistir algo tan simple como enviar un email a un vendedor autorizándole a sacar dinero de la cuenta, con certificados y firmas digitales asociados. Un sistema de cheques puede ser considerado como un compromiso entre un sistema de tarjetas de crédito y uno de micropagos o dinero electrónico (anónimo).

Tarjetas de Crédito:

Los sistemas de tarjetas de crédito en Internet funcionarán de forma muy similar a como lo hacen hoy en día. El cliente podrá usar si lo desea su tarjeta de crédito actual para comprar productos en una tienda virtual. La principal novedad consiste en el desarrollo del estándar de cifrado SET (Secure Electronic Transaction) por parte de las más importantes compañías de tarjetas de crédito.

La pregunta que se plantea en estos momentos es cuál de los nuevos métodos de pago sobrevivirá al test del mercado. Resulta muy probable que el mayor ganador sea la tarjeta de crédito adaptada al comercio electrónico

Formas de pago

► Portal

En algunos casos se procede a crear un sector de usuarios que utilizan este medio de pago, con sus códigos y contraseñas, estos a su vez cuentan con cuentas en los bancos o tarjetas que son los medios de pago que utilizarán.

Ejemplos:

Santo Domingo: www.dga.gov.do.



Dallas:

https://ebpp.texasonline.state.tx.us/ebpp/EbppMain?action=create_new&ddn=codw

http://alcaldiadedallas.com/html/online_payment_faq.html

http://alcaldiadedallas.com/html/online_payment_faq.html

► Mediante los Sitios de pago electrónico mediante cuentas bancarias

www.linkpagos.com.ar

www.pagomiscuentas.com

www.visa.com.ar

www.masterconsultas.com.ar

Ejemplo el portal de la ciudad de La Plata: <http://www.laplata.gov.ar/>

En su sector de pago electrónico, cuenta con esta modalidad que utiliza un código especial impreso en las boletas de pago.

PAGO ELECTRONICO DE TASAS MUNICIPALES

Utilizando las tarjetas de la Red Banelco S.A. y Link S.A. los vecinos de La Plata adheridos a las mismas, podrán efectuar el pago de la Tasa de Servicios Urbanos Municipales (SUM) en los Cajeros Automáticos de ambas redes y/o a través de Internet mediante los sitios Web:

• **Red Banleco:** www.pagomiscuentas.com o los sistemas de Home Banking con solución provista por Banelco S.A.



» **Red Link:** www.redlink.com.ar / www.pagoslink.com.ar

De esta manera, ya no es necesario concurrir al Banco a efectuar los pagos sino que ahora el importe es debitado de la cuenta bancaria que el contribuyente elige para el pago de la tasa.

La Municipalidad de La Plata le brinda un servicio a través del cual usted puede centralizar el pago, desde la comodidad de su casa, las 24 horas, los 365 días del año.

También a través de las páginas web podrá consultar los ya realizados por este medio o a través del Pago Electrónico de Servicios en las Redes mencionadas, y obtener así sus comprobantes cuando lo necesite.

En las boletas de la Tasa de Servicios Urbanos Municipales aparecerá un **código de 16 cifras (algoritmo)** que deberá emplearse durante la transacción.

Ventajas para el Contribuyente

Este sistema brinda ventajas para el contribuyente tales como:

- » **Extensión horaria y geográfica para efectuar el pago.**
- » **Ahorro de tiempo, comodidad y costos.**
- » **Comprobante con validez ante reclamos.**

Restricciones para el Contribuyente

Hasta el momento, las empresas Banelco S.A. y Link S.A. se encuentran



imposibilitadas en aceptar bonos para el pago electrónico de servicios a través de sus cajeros automáticos y por la web. Sólo podrá efectuarse en pesos.

Portal Buenos aires.gov.ar

Se puede imprimir las boletas de Rentas y luego realizar el pago

Impresión de Boletas - Windows Internet Explorer

https://apwebservice.rentasgoba.gov.ar/abtpatib_ssl/templates/importante.html

Tenga en cuenta:

a) La hoja debe mostrar al final un código de barras, si en lugar del mismo aparecen letras y números o un recuadro en blanco debe instalar la fuente con uno de los procedimientos que se indican a continuación.

Los usuarios de Windows XP/2000/NT deben ingresar como Administrador del Sistema o Usuario Avanzado.

Procedimiento Automático: (Leer todos los puntos antes de comenzar)

- 1º- Presione [aquí](#) para iniciar el instalador de la fuente.
- 2º- Esá [ARRIB] para ejecutar la instalación.
- 3º- El proceso le irá guiando, solo debe presionar la tecla ENTER 4 veces.

Procedimiento Manual: (Usuarios Avanzados o de Win XP/2000/NT; Leer todos los puntos antes de comenzar)

- 1º- Presione [aquí](#) para descargar la fuente.
- 2º- Guarde el archivo en la carpeta raíz del disco 'C:\'.
- 3º- Presione con el botón izquierdo del mouse en **INICIO**. Luego ingrese a **CONFIGURACIÓN, PANEL DE CONTROL, FUENTES**.
- 4º- Seleccione la opción 'Instalar (Nueva Fuente)' bajo el menú Archivo.
- 5º- En la lista de carpetas que aparece abajo a la izquierda marque el disco 'C:\'.
- 6º- Deberá aparecer en el cuadro 'Lista de fuentes' la fuente 'CIA_ITFF.TTF' que se descargó en el punto 1º.
- 7º- Marque la fuente seleccionada y presione [ACEPTAR].
- 8º- Se iniciará el proceso de instalación.

Es posible que deba reiniciar el equipo para que los cambios tengan efecto.

b) La hoja debe ser tamaño A4 con márgenes menores a 10mm, la boleta tiene un recuadro que debe salir completo en una hoja (2 para Ingresos Brutos), de no ser así, ajuste el tamaño de hoja y márgenes para corregirlo.

Si desea más información consulte la opción del menú de Ayuda en línea.

[Salir](#)

Internet | Modo protegido: activado 100%



Factibilidad de Pago en línea de trámites por Internet

The screenshot shows the 'Rentas de la Ciudad' website interface. At the top, there is a navigation bar with 'a+BA actitudBAS' and 'Rentas de la Ciudad'. Below this, a sidebar on the left lists various services: 'Elija una Opción', 'Ayuda', 'Prestar', 'Prestar de Facilidades', 'Ayuda en línea', and 'Guardar en Favoritos'. The main content area features a section titled 'Imprimir mis Boletas' with a printer icon. Below this, there is a text box explaining that clicking the printer icon will initiate the printing process of the tax receipts. A small inset window shows a preview of a tax receipt with a table of data.

Imprimir mis Boletas

Al hacer click sobre la opción de Impresión de Boletas, Usted verá en pantalla la totalidad de las boletas que pueden ser impresas por este medio. Solamente con hacer click sobre el ícono de la impresora ubicado a la izquierda de la línea del resumen se iniciará el proceso de impresión. Las posiciones que se encuentren marcadas con el círculo azul a la derecha de la Impresora, las puede abonar mediante las redes LINK/BANELCO.

Fecha de Emisión	Moneda	IMPORTE	IMPORTE	IMPORTE	IMPORTE	IMPORTE	IMPORTE
2008-03-01	BOL	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
2008-03-02	BOL	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00
2008-03-03	BOL	300.00	300.00	300.00	300.00	300.00	300.00

Se pueden abonar las boletas utilizando la solución de pago de las redes LINK/BANELCO.

2. Factibilidad en el marco de los trámites vía Internet a través de la Guía Orientadora de Trámites.

- Realizar entrevistas con entidades que cuenten con estos servicios con el objeto de incorporarlos a la red de información de la Guía.
- Determinar las herramientas utilizadas para lograr la implementación de estas técnicas.
- Demostraciones del software asociado para este servicio.



ACCIONES REALIZADAS

En este período y a efectos de dar cumplimiento a las tareas señaladas se ejecutaron las siguientes acciones:

1. Se realizaron entrevistas con Pago Fácil de manera de profundizar en el sistema que han elaborado para dar soluciones de Pago

Servicio Integral de Pago “PAGO FACIL”

Pago Fácil posee un servicio electrónico de cobro, registro, conciliación, transmisión de datos y transferencia de fondos en Capital Federal, Gran Buenos Aires y en todo interior del país.

Al adherirse al sistema los usuarios contarán con una amplitud de horarios, los 365 días de año y una correcta atención personalizada, en los más de 2600 lugares de pago habilitados en todo el país y sin ningún costo adicional.

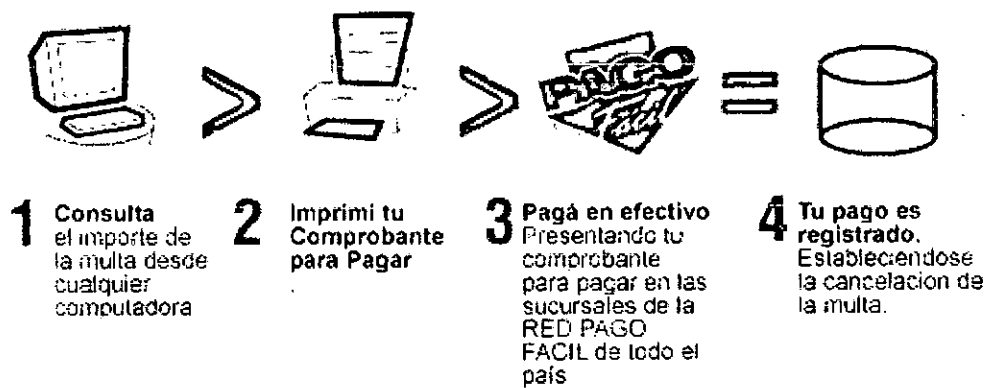
Procedimiento de generación de boleta de pago vía web.

Elimina la concurrencia a la entidad registradora de las multas para la consulta y solicitud de cancelación de la misma mediante la generación vía web de la boleta para realizar el pago de las multas.



En este procedimiento de prueba hemos tomado como ejemplo el procedimiento teniendo como recaudador del pago a la entidad "Pago Fácil" pudiéndose aplicar el procedimiento con otra entidad de similares prestaciones. .

Para realizar el pago de la multa en efectivo en Pago Fácil, siga estos pasos:



- **1** | Una vez consultada la multa, se puede optar por pagarla, oprimiendo el Botón de Imprimir Factura.
- **2** | El sistema confirmará sus datos y confeccionara un "Comprobante para Pagar" con los datos del importe de la multa y un código de barras donde figura los datos como también el vencimiento del mismo.
- **3** | Imprima este comprobante.
- **4** | Con este impreso, concurra a cualquier Pago fácil y pague en efectivo.
- **5** | Obtendrá la validación de la transacción, en dicho comprobante.



• **6** | El día hábil posterior al pago, e-pagofacil.com nos informará la recepción del mismo.

3. Mantenimiento de los trámites incorporados al sitio, con el objetivo de brindar servicios oportunos a la población usuaria tanto interna como al ciudadano en general.

- Mantenimiento de formularios, claves, legislación y novedades
- Incorporación de nuevos vínculos e información dinámica.
- Mantenimiento y auditoría de la información cargada.
- Mantenimiento de parámetros (tablas estáticas y tablas dinámicas)
- Asistencia y capacitación a usuarios de carga.
- Control de usuarios (permisos de acceso, de escritura, de consulta).
- Normalización de los documentos que se incorporan para asegurar su compatibilidad con el sistema.
- Migrar los formularios a utilizar en formato PDF y conversión de formularios a páginas web (HTML)
- Gestión de quejas, sugerencias, opiniones, reclamos y consultas que ingresan a través del Sistema.
- Supervisión y mantenimiento general de los Centros de Informes distribuidos a nivel provincial.

ACCIONES REALIZADAS

En este período y a efectos de dar cumplimiento a las tareas señaladas se ejecutaron las siguientes acciones:



1. Con motivo del uso por parte de los ciudadanos de varios navegadores se deberá poder utilizar los etramites por internet independientemente del navegador con el que se cuente el mismo sin perder funcionalidades.

Objetivos y alcances:

Permitir que las páginas de pagoetramite sean navegables independientemente del browser con que se cuente.

El desarrollo del script:

Se modifico el código javascript de llamada a funciones que realizan la generación del código de barras.

2. Se realizaron modificaciones en el etramite: Certificado de buena conducta debido a cambio en las denominaciones de las aéreas y de los requisitos
3. Se creó un nuevo acceso donde se puede obtener información sobre: los recorridos de los ómnibus en forma grafica
4. Se cargaron las Farmacias de turno de toda la provincia de Mendoza correspondiente al mes en curso de manera de obtener la información precisa y al instante
5. Se cargaron nuevos trámites correspondientes al Municipio de Godoy Cruz, Ministerio de Seguridad y al Ministerio de Economía



6. Se cargaron nuevas Responsables para los trámites correspondientes al Dpto. Judicial, debido a un cambio de autoridades.
7. Para mantener el contacto con los usuarios del sitio se genero una lista de distribución donde cada visitante del sitio se puede inscribir a nuestra lista de distribución con motivo de difundirle a nuestros suscriptores las actividades existentes. Esta lista de distribución tiene en la actualidad más de 4100 usuarios que recibe la información.
8. Total de Trámites Vía Internet realizados por la Guía Orientadora de Trámites: 250.345
9. El etramite: RESERVAS DE ENTRADAS DE VENDIMIA 2008 se agoto en el transcurso de 2 horas, esto se produjo debido a que el servicio que se presta disminuye notablemente los tiempos de respuestas.
10. Con motivo de un cambio de gestión de gobierno se crearon nuevos ministerios y áreas que se tuvo que reflejar en la tabla de ministerios que muestra un sistema de búsqueda en el sitio.

Nómina de Autoridades Provinciales

La presente nómina no guarda orden de precedencia protocolar

- Poder Ejecutivo
 - Gobernación
 - Asesores del Sr. Gobernador
 - Ministerio Secretaría General de la Gobernación
 - Organismos Dependientes del Ministerio -
Secretaría General de la Gobernación
 - Secretaría de Turismo
 - Secretaría de Cultura
 - Secretaría de Deportes
 - Secretaría de Ambiente



- o **Ministerio de Gobierno, Justicia y Derechos Humanos**
 - **Asesores del Min. de Gobierno, Justicia y derechos Humanos**
 - **Organismos dependientes del Min. de Gobierno, Justicia y Derechos Humanos**
- o **Ministerio de Seguridad**
 - **Asesores del Min. de Seguridad**
 - **Organismos dependientes del Ministerio de Seguridad**
 - **Policías de Mendoza**
- o **Ministerio de Hacienda**
 - **Asesores del Ministerio de Hacienda**
 - **Organismos dependientes del Ministerio de Hacienda**
 - **Organismos descentralizados del Ministerio de Hacienda**
 - **Organismos de la Constitución dependiente de la Sub. de Hacienda**
- o **Ministerio de Producción Tecnología e Innovación**
 - **Asesores del Ministerio de Producción e Innovación Tecnológica**
 - **Organismos dependientes del Min. de Producción e Innovación Tecnológica**
 - **Organismos descentralizados del Min. de Producción e Innovación Tecnológica**
- o **Ministerio de Salud**
 - **Asesores del Ministerio de Salud**
 - **Organismos dependientes del Ministerio de Salud**
 - **Hospitales**
 - **Organismos descentralizados del Ministerio de Salud**
- o **Ministerio de Desarrollo Humano, Familia y Comunidad**
 - **Asesores del Ministerio de Desarrollo Humano, Familia y Comunidad**
 - **Organismos dependientes del Ministerio de Desarrollo Humano, Familia y Comunidad**
- o **Ministerio de Infraestructura, Vivienda y Transporte**
 - **Asesores del Ministerio de Infraestructura, Vivienda y Transporte**



- Organismos dependientes del Ministerio de Infraestructura, Vivienda y Transporte
- Empresas del Estado Provincial
- Organismos Descentralizados
- Organismos Autárquicos
 - Dirección General de Escuelas
 - Asesores de la Dirección General de Escuelas
 - Organismos dependientes de la Dirección General de Escuelas
 - Fiscalía de Estado
 - Departamento General de Irrigación
 - Asesoría de Gobierno
 - Tesorería General de la Provincia
 - Contaduría General de la Provincia
 - Tribunal de Cuentas
- Poder Legislativo
 - Vicegobernación
 - Honorable Cámara de Senadores
 - Senadores Provinciales (38)
 - Honorable Cámara de Diputados
 - Diputados Provinciales
 - Legisladores Nacionales por Mendoza
- Poder Judicial
 - Suprema Corte de Justicia
 - Tribunal de cuentas
 - Justicia Federal
- Otros Organismos
 - Intendencias
 - Autoridades Eclesiásticas
 - Fuerzas Armadas y Seguridad
 - Cuerpo Consular
 - Sres. Ex Gobernadores de Mendoza
 - Universidades Nacionales
 - Universidades Privadas
 - Instituciones Culturales y Patrióticas
 - Autoridades Nacionales con Asiento en Mendoza
 - Gobernadores de Provincias

11. Incorporar nuevas tecnologías y herramientas que agilicen la interacción de las aplicaciones **y funcionalidades ofrecidas por el sitio de trámites.**

Definiendo Ajax

Ajax no es una tecnología. Es realmente muchas tecnologías, cada una floreciendo por su propio mérito, uniéndose en poderosas nuevas formas. AJAX incorpora:



- presentación basada en estándares usando XHTML y CSS;
- exhibición e interacción dinámicas usando el Document Object Model;
- Intercambio y manipulación de datos usando XML and XSLT;
- Recuperación de datos asincrónica usando XMLHttpRequest;
- y JavaScript poniendo todo junto.

El modelo clásico de aplicaciones Web funciona de esta forma: La mayoría de las acciones del usuario en la interfaz disparan un requerimiento HTTP al servidor web. El servidor efectúa un proceso (recopila información, procesa números, hablando con varios sistemas propietarios), y le devuelve una página HTML al cliente. Este es un modelo adaptado del uso original de la Web como un medio hipertextual, pero sabemos, lo que hace a la Web buena para el hipertexto, no la hace necesariamente buena para las aplicaciones de software.

Quien está usando Ajax

Google está haciendo una significativa inversión en el acercamiento Ajax. Todos los grandes productos que Google ha introducido en el último año (Orkut, Gmail, la última versión de Google Groups, Google Suggest, y Google Maps) son aplicaciones Ajax. Otros están siguiendo la tendencia, el motor de búsqueda de Amazon A9.com aplica tecnologías similares.

Estos proyectos demuestran que Ajax no es solo técnicamente importante, sino también prácticos para aplicaciones en el mundo real. Esta no es otra tecnología que solo trabaja en un laboratorio. Y las aplicaciones Ajax pueden ser de cualquier tamaño, de lo más simple, funciones simples como Google Suggest a las muy complejas y sofisticadas como Google Maps.

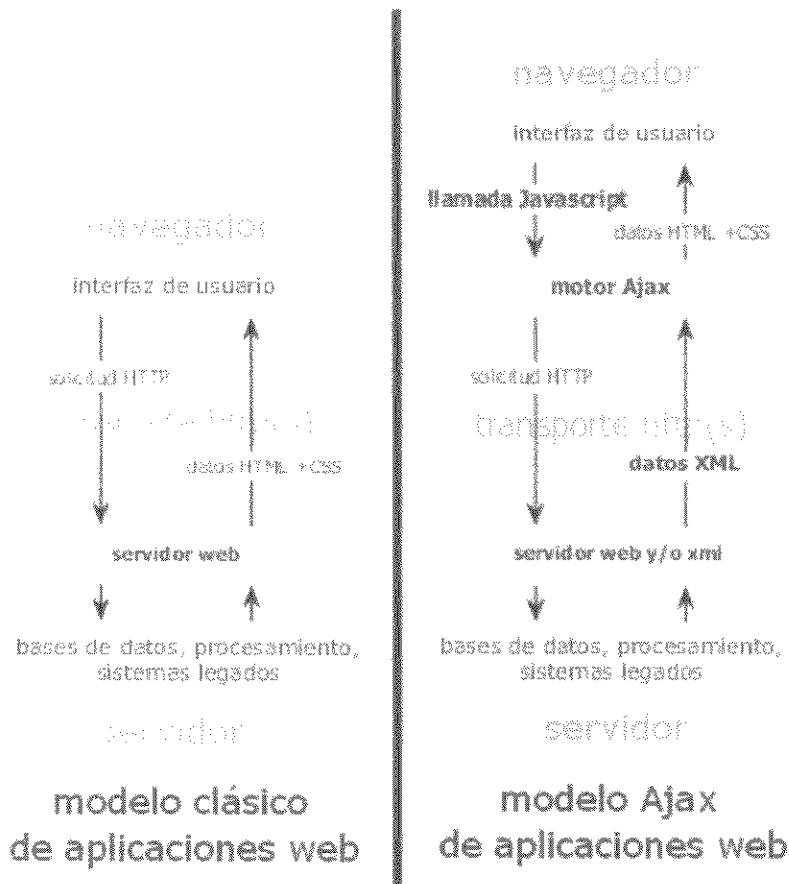


Figura 1: El modelo tradicional para las aplicaciones Web (izq.) comparado con el modelo de AJAX (der.).

Este acercamiento tiene mucho sentido a nivel técnico, pero no lo tiene para una gran experiencia de usuario. Mientras el servidor está haciendo lo suyo, que está haciendo el usuario? Exacto, esperando. Y, en cada paso de la tarea, el usuario espera por más.

Obviamente, si estuviéramos diseñando la Web desde cero para aplicaciones, no querríamos hacer esperar a los usuarios. Una vez que la interfaz está cargada, porque la interacción del usuario debería detenerse cada vez que la aplicación necesita algo del servidor? De hecho, porque debería el usuario ver la aplicación yendo al servidor?

Como es diferente AJAX

Una aplicación AJAX elimina la naturaleza "arrancar-frenar- arrancar-frenar" de la

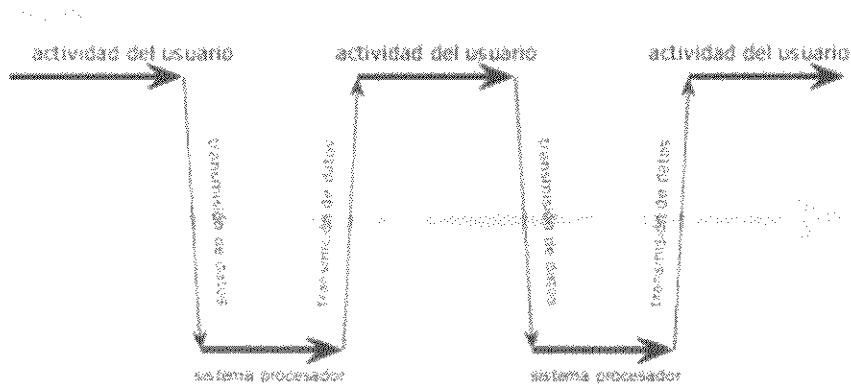


interacción en la Web introduciendo un intermediario -un motor AJAX- entre el usuario y el servidor. Parecería que sumar una capa a la aplicación la haría menos reactiva, pero la verdad es lo contrario.

En vez de cargar un pagina Web, al inicio de la sesión, el navegador carga al motor AJAX (escrito en JavaScript y usualmente "sacado" en un frame oculto). Este motor es el responsable por renderizar la interfaz que el usuario ve y por comunicarse con el servidor en nombre del usuario. El motor AJAX permite que la interacción del usuario con la aplicación suceda asincrónicamente (independientemente de la comunicación con el servidor). Así el usuario nunca estará mirando una ventana en blanco del navegador y un icono de reloj de arena esperando a que el servidor haga algo.



modelo clásico de aplicaciones web (síncrono)



modelo Ajax de aplicaciones web (asíncrono)

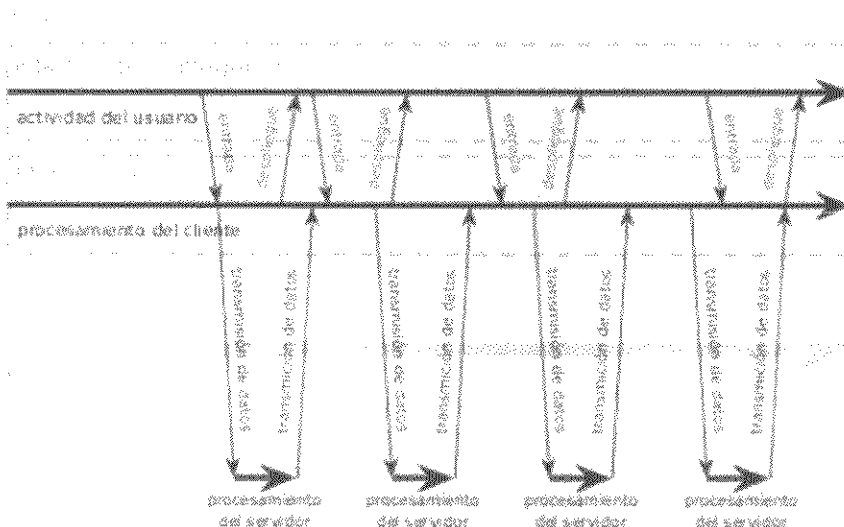


Figura 2: El patrón de interacción síncrona de una aplicación Web tradicional (arriba) comparada con el patrón asíncrono de una aplicación AJAX (abajo).

Cada acción de un usuario que normalmente generaría un requerimiento HTTP toma la forma de un llamado JavaScript al motor AJAX en vez de ese requerimiento. Cualquier respuesta a una acción del usuario que no requiera un viaje de vuelta al servidor (como una simple validación de datos, edición de datos en memoria, incluso algo de navegación) es manejado por su cuenta. Si el motor necesita algo del servidor para responder (sea enviando datos para procesar, cargar código adicional, o recuperando nuevos datos) hace esos pedidos



asincrónicamente, usualmente usando XML, sin frenar la interacción del usuario con la aplicación.

Ventajas

1. Utiliza tecnologías ya existentes.
2. Soportada por la mayoría de los navegadores modernos.
3. Interactividad. El usuario no tiene que esperar hasta que lleguen los datos del servidor.
4. Portabilidad (no requiere plug-in como Flash y Applet de Java)
5. Mayor velocidad, esto debido que no hay que retomar toda la página nuevamente.
6. La página se asemeja a una aplicación de escritorio.
- 7.

Desventajas

1. Se pierde el concepto de volver a la página anterior.
2. Si se guarda en favoritos no necesariamente al visitar nuevamente el sitio se ubique donde nos encontrábamos al grabarla.
3. La existencia de páginas con AJAX y otras sin esta tecnología hace que el usuario se desoriente.
4. Problemas con navegadores antiguos que no implementan esta tecnología.
5. No funciona si el usuario tiene desactivado el JavaScript en su navegador.
6. Requiere programadores que conozcan todas las tecnologías que intervienen en AJAX.
7. Dependiendo de la carga del servidor podemos experimentar tiempos tardíos de respuesta que desconciertan al visitante.

Desarrollo.



Entre varias librerías y herramientas que nos facilitan el uso del AJAX en los códigos, se elige y descarga la librería JQuery que nos permiten poder integrar AJAX en nuestras páginas, entre otras facilidades.

Esta etapa esta aun en investigación para la implementación.

4. Generación de nuevos servicios online en el marco de la Guía Orientadora de trámites y creación de estadísticas de tramites online realizados.

- Analizar los trámites registrados en la Guía.
- Evaluar los trámites de acuerdo a sus características de gestión, requisitos, objetivos etc.
- Promover la incorporación de información en aquellos organismos que se estime gestionan procedimientos similares.
- Relevamiento de trámites de mayor incidencia o impacto en los ciudadanos.
- Entrevistas con los responsables de los procedimientos para instrumentar dicho proceso y verificar su viabilidad.
- Relevar los límites de automatización actual
- Armar un diseño físico y lógico del sistema propuesto (estructuración de las bases de datos, lógica del sistema, permisos de usuarios, etc.)
Identificar posibles herramientas que se adapten al esquema de trabajo propuesto.



5. Desarrollar e Implementar modalidades de pago disponibles para los trámites en línea en el marco de la Guía Orientadora de Trámites.

- Detectar la modalidad de pago online más conveniente según el ámbito donde se implementara.
- Análisis y Diseño del Pago en línea del etramite seleccionado
- Desarrollo del pago en línea para distintas soluciones de pago.
- Implementación y Puesta en Marcha.
- Prueba y Seguimiento.

6. Implementación y seguimiento de trámites realizados online.

- Generar el desarrollo de los sistemas de tramitación a distancia vía internet.
- Implementación del sistema: puesta en paralelo, capacitación, interconexión con el sistema de Guía de Trámites.
- Seguimiento y evaluación del funcionamiento del sistema en cuanto a su éxito con relación al rango de resultados esperados.

7. Colaborar con las acciones necesarias para la implementación del programa de gobierno digital del CFI en las provincias

- Evaluar necesidades de modificaciones con vistas a lograr la estandarización del sitio web.
- Generar las herramientas necesarias para lograr la transferencia tecnológica.



- Realizar capacitaciones a los referentes provinciales.
- Generar un espacio virtual para consultas en la implementación.
- Participación en reuniones de trabajo, preparación de materiales de difusión y presentaciones a eventos de acuerdo a los lineamientos que establezca el CFI en cada oportunidad.
- Asistir al CFI y a las provincias en los procesos de transferencia de experiencias brindando asesoramiento técnico y desarrollando acciones de capacitación.

ACCIONES REALIZADAS

En este período y a efectos de dar cumplimiento a las tareas señaladas se ejecutaron las siguientes acciones:

Para introducir este pago en la Guía Orientadora de Trámites se detallan a continuación los trámites donde se evaluará poder implementar el pago utilizando la impresión de boletas para luego realizar el pago en línea.

E-TRAMITE: CERTIFICADO DE VIGENCIA

Oficina: Personas jurídicas

Objetivos y alcances:

Se deberá poder realizar la comprobación del tipo de Persona que requiere dicho Certificado de Vigencia, validando el pago de la tasa correspondiente antes de aceptar la solicitud del mismo.



El desarrollo del script:

Se crearon los siguientes scripts:

ts_procesarcertif.php, domtab.js, domtab.css

Estos permiten la administración de las distintas etapas que posee el proceso de solicitud de Certificado.

Mapa de pantallas:

Primero se indica el tipo de persona que solicita el certificado.

http://www.tramite.mendoza.gov.ar/pagoetramite/ts_vigencia.php

Favoritos Admitido PC Health

Certificado de Vigen...

Tramite: Certificado de Vigencia
SOCIEDADES ANÓNIMAS

Escoja el tipo de entidad para la cual quiere solicitar un Certificado de Vigencia

Código 476	Ap. I 14) Certificado vigencia Soc. Res 1281/04 DPJ	\$80
ASOCIACIONES CIVILES		
Código 489	Ap II 10) Certificado de Aptitud legal	\$15
FUNDACIONES		
Código 497	Ap III 11) Certificado de Aptitud Legal	\$45
ASOCIACIONES CIVILES: Coop. Bomberos, Jubilados, Pensionados Uniones Vecinales		
Código 489	Ap II 10) Certificado de Aptitud legal	\$0

En todos los casos menos en el último, los interesados deben pagar primero la tasa correspondiente antes de ingresar su solicitud de Certificado.



Se procede de diferentes maneras para los casos. Describiremos las pantallas por cada uno.

- Código 476 Sociedades Anónimas

En este caso al ingresar a esta opción lo primero que se pedirá es la clave otorgada por Personas Jurídicas, para poder seguir con los pasos.



Tramite: Certificado de Vigencia

Esta acción requiere que indique usuario y clave para seguir adelante

Usuario:

Clave:

Aceptar

Una vez ingresada y validada se ingresa a la ventana de validación de pago de la tasa.

De allí en más se siguen los pasos de igual forma que en los códigos 489 y 497.

- Códigos 489 y 497 Asociaciones Civiles y Fundaciones.

Paso 1: se indica ir a la página de pago de Tasas, donde se genera la boleta que luego es pagada en algún centro de pago habilitado.

Si ya realizó el pago puede pasar al Paso 2.