

**CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES**

**PROVINCIA DE MENDOZA**

**Adaptación del Portal [tramite.mendoza.gov.ar](http://tramite.mendoza.gov.ar) a los  
Nuevos Lineamientos de Publicación de Contenidos**



**INFORME FINAL**

**ENERO 2009**

**ING. CATAPANO GILI, ANÍBAL DANIEL**

## AUTORIDADES

PROVINCIA DE MENDOZA	CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES
<p><b>Gobernador de la Provincia</b> Cont. Celso Alejandro JAQUE</p> <p><b>Subsecretaría de Gestión Pública</b> Lic. Diego Luis BOSSIO</p>	<p><b>Secretario General</b> Ing. Juan José CIÁCERA</p> <p><b>Directora de Coordinación</b> Ing. Marta Velazquez CAO</p> <p><b>Jefe de Área Red de Información</b> Lic. Edmundo Szterenlicht</p>

---

**Autor:**

Catapano Gili, Aníbal Daniel.

**Colaboradores:**

Dis. Ind. Ariel Amadio

## ÍNDICE GENERAL

<b>AUTORIDADES .....</b>	<b>2</b>
<b>ÍNDICE GENERAL .....</b>	<b>4</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>7</b>
<b>DESARROLLO DEL ESTUDIO.....</b>	<b>9</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>11</b>
<b>CONSIDERACIONES PRELIMINARES .....</b>	<b>12</b>
PALETA DE COLORES.....	13
TIPOGRAFÍA Y TAMAÑOS.....	15
<b>RELEVAMIENTO DEL PORTAL .....</b>	<b>16</b>
ESTRUCTURA RELEVADA.....	16
INTERFAZ PRINCIPAL.....	17
PLANTILLA Y DISTRIBUCIÓN.....	18
<b>NUEVO PORTAL.....</b>	<b>19</b>
INTERFAZ DEL PORTAL.....	20
ESTRUCTURA DE LA INTERFAZ.....	20
<b>MASCARA PRINCIPAL DEL PORTAL.....</b>	<b>21</b>
ANÁLISIS DEL NUEVO DISEÑO.....	23
ASPECTOS VISUALES DE LA MÁSCARA.....	24
<i>Generalidades .....</i>	<i>24</i>
<i>Especificaciones técnicas.....</i>	<i>25</i>
<i>Elección de colores.....</i>	<i>25</i>
<i>Elección de íconos.....</i>	<i>27</i>
<i>Elección de imágenes.....</i>	<i>28</i>
<i>Elección tipográfica.....</i>	<i>28</i>

<b>UTILIZACIÓN DEL PORTAL .....</b>	<b>29</b>
DISTRIBUCIÓN DE LOS CONTENIDOS .....	30
CARACTERÍSTICAS DE LA INTERFAZ .....	31
<b>SECCIONES DE LA INTERFAZ PRINCIPAL .....</b>	<b>32</b>
ENCABEZADO DE LA PÁGINA .....	32
SELECTOR DE SECCIONES .....	33
TEMAS CORRESPONDIENTES A LA SECCIÓN SELECCIONADA .....	34
<i>Sección Ciudadanos</i> .....	34
<i>Sección Empresas</i> .....	36
ACCESO A TRÁMITES DE MAYOR IMPORTANCIA .....	37
<i>E-tramites</i> .....	38
<i>Empresas</i> .....	38
<i>Novedades</i> .....	38
BUSCADOR DE PALABRAS .....	39
TRAMITES MÁS SOLICITADOS .....	39
ORIGEN DEL TRÁMITE .....	39
PIE DE LA PÁGINA .....	40
<b>RED DE REFERENTES .....</b>	<b>41</b>
CAPACITACIÓN DE REFERENTES .....	41
REFERENTES ASIGNADOS .....	43
PROCESO DE BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN .....	44
<i>Barra de Navegación</i> .....	46
<i>Selección de Categorías</i> .....	48
<i>Visualización de Información</i> .....	49
<i>Distribución de los contenidos y secciones</i> .....	51
<i>Ubicación de la información</i> .....	52
<i>Ubicación de la/las oficinas</i> .....	54
<i>Iconografía</i> .....	56

<b>GENERACIÓN DE FORMULARIOS EN LÍNEA .....</b>	<b>57</b>
TRAMITE GENERADO.....	59
<i>Pasos para solicitar el turno para la licencia de conducir.....</i>	<i>60</i>
<i>Ingreso al Formulario.....</i>	<i>61</i>
<i>Primer PASO.....</i>	<i>61</i>
<i>Segundo PASO.....</i>	<i>63</i>
<i>Tercer PASO.....</i>	<i>65</i>
<i>Cuarto PASO.....</i>	<i>66</i>
<i>Quinto PASO.....</i>	<i>67</i>
<i>Sexto PASO.....</i>	<i>67</i>
<i>Posibles Mensajes del Sistema de Turnos.....</i>	<i>68</i>
<b>OPTIMIZACIÓN DE LOS MECANISMOS DE BÚSQUEDAS DE INFORMACIÓN Y TRÁMITES EN LÍNEA .....</b>	<b>70</b>
<b>HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN .....</b>	<b>74</b>
CMS - CONTENT MANAGEMENT SYSTEM.....	75
CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES DE LOS CMS.....	76
PROCESO DE ELECCIÓN.....	76
FOROS, BLOG, DMS Y GROUPWARE .....	77
<i>Blog o Web-log.....</i>	<i>77</i>
<i>DMS - Document Management System.....</i>	<i>77</i>
<i>Groupware.....</i>	<i>77</i>
FORO PHPBB .....	78
<i>Generalidades .....</i>	<i>79</i>
<i>Ventajas y Beneficios phpBB.....</i>	<i>79</i>
<i>Características del foro phpBB.....</i>	<i>80</i>
<b>INTERFAZ DEL FORO .....</b>	<b>81</b>
FOROS UTILIZADOS.....	82

---

## RESUMEN

En el presente informe, se realiza el relevamiento y análisis de las nuevas recomendaciones de publicación, describiendo los diferentes aspectos a tener en cuenta al momento de realizar la reestructuración y rediseño del portal de la guía de trámites.

Se identifican dentro de las recomendaciones de publicación, la paleta de colores a utilizar y el tamaño de la tipografía recomendado.

Dentro del análisis de la estructura que se realizó al portal, se identificaron las diferentes secciones existentes y como estas se encuentran dispuestas en la pantalla principal de la guía de trámites.

Se describen los tres mecanismos principales de clasificación de trámites, por los cuales un usuario puede realizar la búsqueda para consultar la información de un trámite.

Se analiza la estructura desarrollada para el nuevo portal, identificando cada una de las secciones definitivamente generadas.

Se analiza y determina el contenido de cada una de estas secciones identificadas, relevando los recursos web utilizados para el desarrollo y visualización de las mismas.

Se describe y relevan las actividades llevadas a cabo con los referentes de la guía de trámites, los que estarán encargados de la actualización y

---

verificación de la información cargada de los trámites correspondientes a su ministerio.

Se describe y analiza el proceso para la generación dual de turnos limitados, para la solicitud de la licencia de conducir, a través del portal de la Guía de Trámites y del Call Center de Gobierno.

Se describe la optimización realizada en el mecanismo de búsqueda existente en la guía de trámites, para facilitar al usuario la búsqueda del trámite y la incorporación del mecanismo de búsqueda direccionado, brindado por google.

Se describe los diferentes tipos de herramientas utilizadas para la implementación de espacios virtuales de reunión, trabajo y desarrollo de documentos; la misma facilitará uno de los objetivos propuestos por la gestión, el cual se centra en la descentralización de las reuniones de Gabinete y de los diferentes Ministerios.

Se realiza un relevamiento de los foros implementados, tanto de nivel público como de acceso restringido.

---

## DESARROLLO DEL ESTUDIO

1. Análisis de los parámetros de publicación recomendados.
2. Identificación de la paleta de colores y los tamaños de tipografía a utilizar.
3. Relevamiento de la estructura del portal anterior de la guía de trámites
4. Análisis de los mecanismos utilizados para la clasificación de trámites
5. Análisis de la estructura y disposición de la información en la pantalla principal.
6. Relevamiento del Proceso de Reestructuración
7. Fundamentos del nuevo diseño
8. Análisis de la Estructura Generada del Nuevo Portal
9. Descripción del Funcionamiento de la Nueva Plataforma
10. Descripción de los Cambios Realizados a las Páginas Internas
11. Análisis e Identificación de la Nueva distribución de los contenidos.
12. Relevamiento de las diferentes secciones que componen la nueva interfaz.

- 
13. Relevamiento de las actividades realizada con los referentes de la guía de trámites.
  14. Análisis del proceso dual de generación de turnos a través de la guía de trámites y del Call Center de Gobierno.
  15. Análisis de la optimización realizada en el mecanismo de búsqueda existente en la guía de trámites, y la incorporación de un mecanismo de búsqueda direccionado dentro del sitio, a través de google
  16. Análisis y Descripción de la herramienta de comunicación implementada para el establecimiento de reuniones virtuales
  17. Relevamiento de los Foros Implementados para la realización del debate de temas específicos en espacios virtuales.

## INTRODUCCIÓN

La Provincia de Mendoza, desde mediados del año 2000 cuenta con un portal, destinado a albergar todos los trámites que en esta provincia se lleven a cabo.

Este portal, denominado Guía Orientadora de Trámites, consta de información actualizada sobre el desarrollo, aranceles, requisitos, tiempo y toda otra información que el usuario necesita conocer o debe realizar para poder llevar a cabo un trámite.

A medida que ha pasado el tiempo, la Guía Orientadora de Trámites, se ha convertido en una cara visible y representativa del gobierno provincial.

Con la llegada de la nueva administración, a fines del año 2007, se encaró un plan de unificación de la imagen de gobierno.

Este plan consiste en brindarle al estado provincial, una única imagen visual de gobierno, para evitar que el usuario sienta que al entrar a diferentes portales pertenecientes a gobierno, está ingresando a lugares distintos.

Es debido a esto, que se vio la necesidad de llevar a cabo este proyecto de remodelación de la guía de trámites, el cual posee como objetivo principal, la adaptación del portal a los nuevos lineamientos y disposiciones de publicación de contenidos.

---

## CONSIDERACIONES PRELIMINARES

Debido a la gran cantidad de portales, pertenecientes a diferentes organismos, delegaciones e instituciones integrantes del estado provincial y a la proliferación de sitios web de estas instituciones, carentes de una estructura unificada e integrada, es que desde el Ministerio de Gobierno se decidió la generación de políticas y recomendaciones para la creación de portales institucionales.

Dentro del primer informe de avances, se analizaron las diferentes recomendaciones realizadas y los parámetros de publicación establecidos para las diferentes dependencias de gobierno.

Los aspectos más importantes dentro de estas recomendaciones están dados por:

- Paleta de Colores
- Tipografía y Tamaños de letras
- Incorporación de Logo Provincial en el Encabezado

## ***Paleta de Colores***

Tal como se explicó en el primer informe, uno de los primeros lineamientos llevados a cabo dentro de la unificación de la imagen del estado, fue la determinación de diferentes colores para los distintos organismos o dependencias del estado.

Para esto, analizaron los diferentes colores ya utilizados por las distintas instituciones, llegando a establecer las siguientes paletas para los diferentes organismos.

La distribución de colores por área de gobierno fue la siguiente:

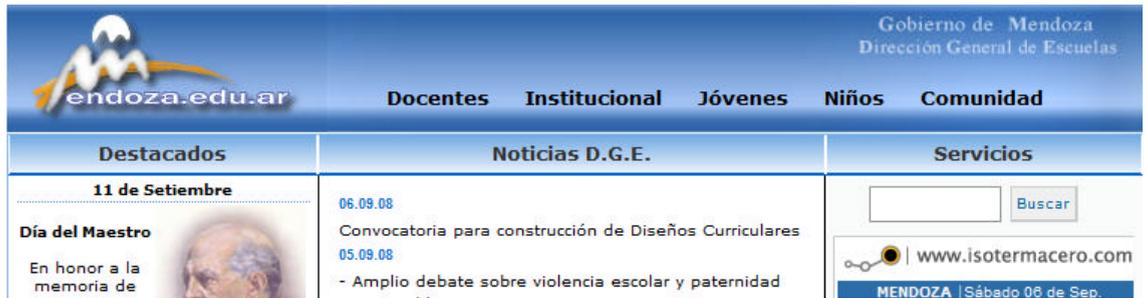
- Ministerio de Seguridad Gama de Grises Oscuros y Celestes



- Ministerio de Hacienda gama de Marrones y Rojos



- Ministerio de Educación gama de los Azules



The screenshot shows the website endoza.edu.ar. The header includes the logo and the text "Gobierno de Mendoza Dirección General de Escuelas". Navigation tabs include "Docentes", "Institucional", "Jóvenes", "Niños", and "Comunidad". A "Destacados" section features "11 de Setiembre" and "Día del Maestro". A "Noticias D.G.E." section lists dates "06.09.08" and "05.09.08" with titles like "Convocatoria para construcción de Diseños Curriculares" and "Amplio debate sobre violencia escolar y paternidad". A "Servicios" section has a search bar and a link to "www.isotermacero.com". The footer shows "MENDOZA | Sábado 06 de Sep."

- Ministerio de Cultura gama de Naranjas y Rojos



The screenshot shows the website cultura.gob.ar. The header features the "cultura" logo and the slogan "tu arraigo a Mendoza". The date "sábado, 06 de septiembre de 2008" is displayed. A "Menú Principal" sidebar lists "Noticiero Cultural", "Organigrama de la Secretaría", "Acción Territorial", "Desarrollo Cultural", "Producción Cultural", and "Patrimonio Cultural". The main content area includes "laGuía Cultura de Mendoza" with a PDF download link and "Noticiero Cultural" with headlines "Más de mil mendocinos" and "Feria Provincial del Libro 2008".

- Ministerio de Gobierno gama de los Celestes y Grises.



The screenshot shows the website mendoza.gov.ar. The header features the Argentine coat of arms and the text "mendoza.gov.ar". The Governor is identified as "Gobernador Celso Jaque". Navigation links include "Inicio", "Contacto", and "Webmail". A "Secretaría General de la Gobernación" sidebar lists "Ministerio de Gobierno, Justicia y Derechos Humanos". The main content area shows "Autoridades" with a link to "Min. de Gobierno, Justicia y Derechos Humanos" and a profile picture of the "Ministro de Gobierno, Justicia y Derechos Humanos". A search bar is also present.



The screenshot shows the website modernizacion.gov.ar. The header features the logo and the text "Dirección de Modernización del Estado". A navigation bar includes "principal", "líneas de acción", "proyectos realizados", "plan provincial 'hacia el gobierno digital'", and "contacto". The footer text reads: "La Dirección de Modernización del Estado fue creada por el Gobernador de la Provincia de Mendoza, mediante el decreto 3770/07, en el ámbito de la Secretaría".

## Tipografía y Tamaños

A si mismo se estableció que la tipografía a utilizar en los diferentes portales, sería de la familia “Arial, Helvetica, sans-serif”.

Y los tamaños a utilizar estarían de acuerdo al contenido:

- Texto general en un tamaño 11.
- Títulos en un tamaño 16 o 12.
- Texto de Menús en un tamaño 12
- Texto explicativo de imágenes o texto de comentarios en un tamaño 10.

En la Siguiete imagen se ejemplifican las diferentes utilizaciones de las tipografías recomendadas.



The image shows a screenshot of a government website with several annotations indicating font sizes for different elements:

- Título Tamaño 16:** Points to the main news title: "INTENDENTES DEL CENTRO PROMUEVEN PREVENCIÓN Y CONTENCIÓN PARA NIÑOS Y JÓVENES."
- Título Tamaño 12:** Points to the sub-title: "En el marco del Acuerdo Social por la Seguridad, los jefes comunales del Valle de Uco hicieron hincapié en motorizar medidas de prevención de adicciones destinadas a niños y jóvenes, y recomendaron una legislación sobre "paternidad responsable". Además, requirieron la acción conjunta entre Educación, Salud y Desarrollo Humano, Familia y Comunidad para captar a los chicos de la calle y protegerlos en instituciones con espacios sanos de esparcimiento, con prácticas deportivas y actividades culturales."
- Texto Tamaño 11:** Points to the main body text of the news article.

At the bottom of the page, there is a footer with the text: "Ing. CAIAPANU GILI, Anibal Daniel" and "Página 15 de 15".

---

Texto Tamaño 10

Durante la realización tanto del diseño de la nueva interfaz, como la nueva distribución de los contenidos, se tuvo en cuenta estas recomendaciones.

## **RELEVAMIENTO DEL PORTAL**

Durante la primer etapa de este proyecto, se realizó el análisis de los lineamientos establecidos y de la estructura del portal para ser adaptada a dichos lineamientos.

### ***Estructura relevada***

El portal de la guía de trámites, se encontraba organizado y sustentando por la clasificación y distribución de la información en base a tres métodos.

- Eventos de Vida
- Destinatarios
- Ministerio, Organismo u Institución

Dentro del primer informe de avance se analizan las características de cada uno de estos métodos de clasificación, por lo que en este informe solo se hace referencia.

## Interfaz Principal

La interfaz principal de la guía de trámites, se encuentra dividida o seccionada en seis partes distribuidas de acuerdo a la imagen siguiente:



Tal como se ve en la imagen anterior, las seis secciones identificadas son:

1. Encabezado de la Página
2. Accesos Directos

3. Eventos de Vida
4. Novedades
5. Más Solicitados
6. Pie de Página

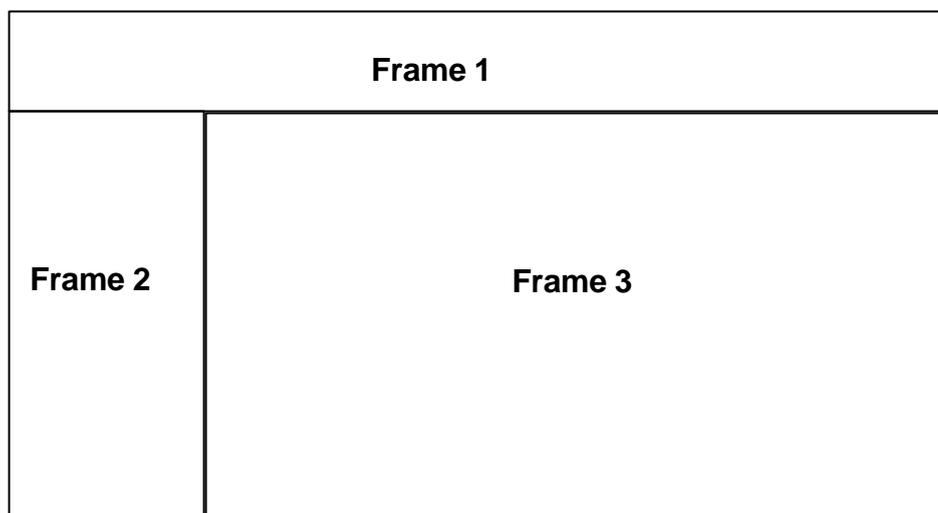
Estas secciones se encuentran relevadas y analizadas a lo largo del primer informe de avance, por lo que en este informe solo se mocionan.

### ***Plantilla y Distribución***

La página principal de la guía de trámites estaba compuesta por un conjunto de 3 frames.

Esta forma de estructuración, permite tener una estructura rígida, en forma de plantilla, donde se van llamando, o incorporando diferentes páginas webs en los diferentes frames disponibles.

La imagen siguiente muestra la distribución de los mismos.



---

Al estar la página estructurada en frames, cada frames debe contener una página web distinta y al realizar las diferentes llamadas a las páginas internas, estas deben hacer referencia al frame donde debían desplegarse.

Además, al tratarse de páginas individuales, independiente de la estructura o plantilla, al ser llamadas individualmente, estas perdían todo el formato establecido dentro de la plantilla general.

Haciendo que diferentes lugares o instituciones utilizaran parcialmente la estructura de la información de la guía, perdiendo toda referencia a la plantilla, pudiendo incorporar parcialmente los contenidos.

## **NUEVO PORTAL**

Durante el comienzo del desarrollo del diseño de la nueva estructura principal del portal, se tuvieron en cuenta las diferentes recomendaciones a nivel institucional en cuanto a los colores y además, se decidió, la remodelación de la estructura de clasificación de los trámites.

En esta nueva estructura generada, los trámites continuarían siendo clasificados de acuerdo a los tres métodos antes descritos, pero dentro de la interfaz principal de visualización, existirán solo dos:

- Destinatario
- Temas

Dentro de la nueva estructura, se pensó en dejar la tercera clasificación basada en Ministerio, Organismo u Institución, para que la misma sea incorporada en las diferentes páginas de estas instituciones, conteniendo solo los trámites correspondientes a la institución.

### ***Interfaz del Portal***

Tal como se anticipó en los informes anteriores, este nuevo portal, se encuentra basado en la gama de colores seleccionados para el Ministerio de Gobierno, la cual corresponde a la paleta de los colores Celestes y Grises.



### ***Estructura de la Interfaz***

La nueva estructura del portal desarrollada, se encuentra sostenida sobre la base de dos grandes divisiones, los trámites destinados a Ciudadanos y los trámites destinados a Empresas.

Esta división, permite rápidamente al ciudadano identificar el tipo de trámite que desea consultar, acotando los resultados de los posibles trámites obtenidos como respuesta a la consulta.

Y en segunda instancia, la información se encuentra dividida en Grandes Temas, en los cuales se clasifican, ordenan y estructuran los trámites registrados dentro de la Guía de Trámites provincial.

A su vez, cada Tema se encuentra subdividido en Categorías, las que permiten acotar más los criterios de búsquedas de cada ciudadano.

Esta estructuración de los contenidos, le permite al usuario combinar implícitamente, los dos mecanismos de búsqueda generalizados dentro de la interfaz principal de la guía de trámites, los cuales son Destinatario de los trámites y Grandes Temas.

Esto es producto a que los Grandes Temas se encuentran relacionados, tal como se desarrollará más adelante en este informe, de acuerdo al destinatario del trámite.

## **MASCARA PRINCIPAL DEL PORTAL**

Luego de relevar y analizar las diferentes recomendaciones realizadas para la nueva imagen de la Guía Orientadora de Trámites, los colores asignados y teniendo en cuenta las consideraciones y requerimientos antes

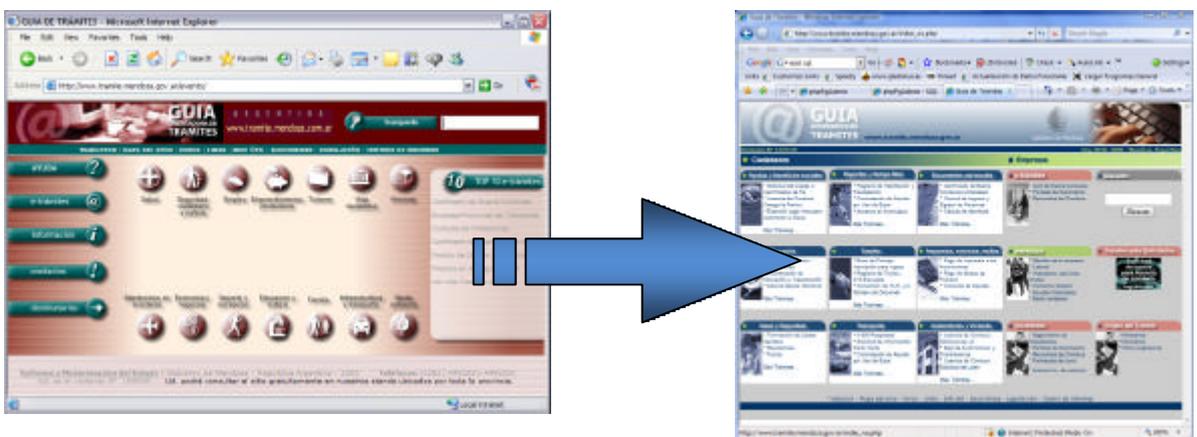
descriptos, se desarrollaron diferentes prototipos de interfaz, donde se efectuaban reorganizaciones de las secciones necesarias.

Luego de evaluados los diferentes prototipos propuestos, se aprobó el siguiente prototipo, como plantilla para el nuevo portal de la guía de trámites, el cual se puede visualizar en la imagen colocada a continuación.



## ***Análisis del Nuevo Diseño***

En el desarrollo del nuevo diseño se pensó en una interfaz intuitiva y de fácil utilización, teniendo en cuenta que cualquier persona puede ser usuaria del sitio y puede poseer conocimientos básicos del uso de herramientas web.



Si contrastamos los dos diseños, el nuevo con el viejo, podemos observar que el viejo poseía una interfaz con grandes áreas libres, las que generaban una sensación de limpieza, pero a su vez, generan grandes áreas desaprovechadas.

El nuevo diseño, presenta una estructura simétricamente distribuida en forma homogénea, dejando en cada tema, los tres trámites con mayor número de hits, permitiendo al usuario acceder a dicha información de manera instantánea, sin tener que acceder a la realización de la búsqueda del mismo.

De esta manera, se le facilita la acción de búsqueda de información al usuario, agilizando el proceso y permitiendo una navegación de forma ágil, clara e intuitiva.

Como podemos observar, se realizó un cambio radical en el centro de la página.

En el diseño anterior, la parte central del mismo está compuesta por el método principal de búsqueda, el cual eran los Eventos de Vida, y los otros mecanismos de clasificación y búsqueda, distribuidos en las diferentes secciones.

En el nuevo diseño, la parte central de la página, está compuesta por los Grandes Temas, correspondientes a uno de los dos posibles destinatarios disponibles Ciudadanos o Empresas.

Además, en la parte central a la derecha, se encuentran accesos a otros tipos de utilidades o tramites, las que serán descriptas en un apartado mas adelante, dentro de este informe.

## ***Aspectos Visuales de la Máscara***

### **Generalidades**

La propuesta para el diseño de esta interfaz, tiene como prioridad lograr alta funcionalidad, sin dejar de lado el impacto visual y la navegabilidad.

---

Además se contempla la posibilidad de expansión, como así también flexibilizar los accesos en el caso que ciertas secciones deban modificarse.

La realización incluye optimización de imágenes para una rápida descarga en todo tipo de conexiones, para no dificultar el acceso y ampliar las posibilidades de uso al mayor rango posible de usuarios potenciales.

### **Especificaciones técnicas**

En la generación de la máscara, se utilizaron un conjunto de herramientas, las cuales se nombran a continuación.

#### **Interfaz principal:**

- Mapeado de imágenes con slicing en Macromedia Fireworks.
- Montaje en formato html en Macromedia Dreamweaver.
- Ilustración vectorial de íconos en Macromedia Freehand.
- Interactividad código JavaScript.

#### **Elección de colores**

La interfaz está diseñada en combinaciones de colores pertenecientes a la gama establecida para ser utilizada por el Ministerio de Gobierno.

- **Azul:** Valor hexadecimal #748FAC

- **Celeste:** Valor hexadecimal #B8C6D3
- **Azul Oscuro:** Valor hexadecimal #1E4A75
- **Verde:** Valor hexadecimal # ADCC70
- **Bordo Claro:** Valor hexadecimal # D3877E
- **Gris:** Valor hexadecimal # 8C8C8C
- **Verde Claro:** Valor hexadecimal #CBE699

Se ha elegido la combinación de estos tonos de la paleta websafe (212 colores) para asegurar la correcta reproducción consistente de los mismos bajo cualquier monitor, sistema operativo, plataforma, etc.

Esta elección está basada en que de los 256 colores básicos, el propio sistema operativo se queda con 40 para su gestión interna, con lo que disponemos de 216 colores. De ellos, 18 se corresponden con la gama de los colores primarios, correspondientes a 6 tonos de rojo, 6 de azul y 6 de verde:

### Gamas de colores primarios

	Valores decimales					
rojos	RGB(0,0,0)	RGB(51,0,0)	RGB(102,0,0)	RGB(153,0,0)	RGB(204,0,0)	RGB(255,0,0)
verdes	RGB(0,0,0)	RGB(0,51,0)	RGB(0,102,0)	RGB(0,153,0)	RGB(0,204,0)	RGB(0,255,0)
azules	RGB(0,0,0)	RGB(0,0,51)	RGB(0,0,102)	RGB(0,0,153)	RGB(0,0,204)	RGB(0,0,255)
	Valores hexadecimales					
rojos	#000000	#330000	#660000	#990000	#CC0000	#FF0000

Debido a que los colores seleccionados se encuentran dentro de los seis tonos pertenecientes a la gama de colores establecidos, se logra el mismo resultado o color en diferentes navegadores o monitores.

Además, la elección de estos tonos se basa en su baja saturación en pantalla y sus posibilidades de combinación con otros tonos.

Se produce un buen contraste entre dichos tonos, lo que facilita una apreciación rápida de los detalles y una diferenciación clara y precisa de las zonas en las que se divide la interfaz.

### **Elección de íconos**

Los íconos actúan como disparadores de los conceptos que se quieren comunicar en la botonera.

Se trata de formas simplificadas cuya significación se alcanza al relacionarlos con el texto que los acompaña.

La simplificación de las formas pretende una rápida y fácil memorización, donde la intención es que el usuario incorpore el funcionamiento de dicha mecánica luego de pocos contactos con la interfaz.

Se pretende que la incorporación del funcionamiento de la botonera sea por asociación.

### **Elección de imágenes**

Las imágenes que aparecen acompañando a cada tema seleccionado dentro de la interfaz principal, tienen una función complementaria a modo de refuerzo semántico. Se trata de imágenes urbanas de la ciudad de Mendoza que complementan la acción significativa de los íconos y el texto.

### **Elección tipográfica**

Se eligieron fuentes de tipo sans serif por considerarse éstas las más adecuadas y funcionales para lectura en pantalla y con los tamaños recomendado por los nuevos lineamientos de publicación de la provincia.

Las fuentes elegidas fueron:

- **Arial**, en sus variantes regular y bold. Esta fuente además cuenta con la ventaja de ser fuente de sistema, con lo cual su uso garantiza correcta visualización en todos los browsers.
- **Frutiger**, en sus variantes regular y bold

## UTILIZACIÓN DEL PORTAL

En la siguiente imagen se identifican las diferentes secciones del prototipo seleccionado.

En el informe anterior, se realizó una primera aproximación al resultado final de la plantilla, que fue seleccionada para desarrollar la nueva interfaz de la Guía Orientadora de Trámites.





La imagen anterior, refleja la forma en que se han organizado los contenidos del nuevo portal de la guía de trámites, los mismos se encuentran divididos en dos grandes secciones, Ciudadanos y Empresas.

Por defecto, aparecen los temas correspondientes a la sección Ciudadano, debido a que es la sección más consultada, pero al seleccionar cualquiera de las secciones, se despliegan los temas correspondientes a esta, brindando al usuario una clara división de los contenidos.

### ***Distribución de los contenidos***

Los contenidos del nuevo portal se encuentran organizados y distribuidos de acuerdo a la imagen anterior:

Tal como se observa en la figura, se identifica 8 apartados o secciones:

- 1- Encabezado de la Página
- 2- Selector de Secciones
- 3- Temas Correspondientes a la Sección Seleccionada
- 4- Acceso a Trámites de mayor importancia
- 5- Buscador de palabras

6- Tramites más solicitados

7- Pie de la Página

8- Origen del Trámite

### ***Características de la Interfaz***

Dentro de la interfaz principal, podemos relevar el siguiente conjunto de características incorporadas:

- Navegación intuitiva
- Motor de búsqueda integrado con todas las secciones del portal
- Sistema denominado ¿Usted está aquí? El cual le permite saber al usuario en donde esta de forma contextual respecto al home page.
- Sistema de categorías jerárquicas que facilita la organización de la información.
- Versión de la página para imprimir. El sistema crea automáticamente una versión de la página amigable para la impresora.
- Funciona con cualquier browser (Mozilla, Netscape, Opera o Explorer)
- Mapa del sitio generado automáticamente

## SECCIONES DE LA INTERFAZ PRINCIPAL

En el segundo informe parcial, se realizó una aproximación casi acabada de la estructura definitiva del portal y su funcionamiento, por lo que en este apartado se utilizará dicha información y se le incorporaran nuevas apreciaciones.

### ***Encabezado de la Página***

El nuevo encabezado de la Guía Orientadora de Trámites ha sido totalmente renovado, respetando las disposiciones establecidas para la publicación de los contenidos.



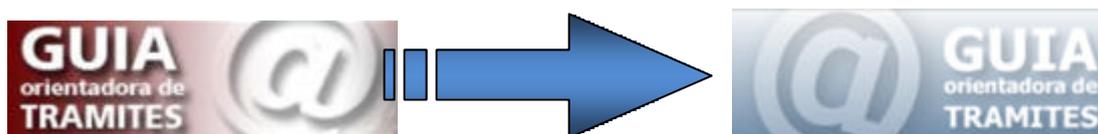
Tal como podemos observar entre las dos imágenes anteriores, en el nuevo encabezado, se incluye el logo provincial, además se ha eliminado el buscador y los links a diferentes utilidades que poseía el encabezado anterior de la guía.

Los elementos eliminados en el encabezado, han sido redistribuidos en el nuevo diseño.

Además de la imagen del escudo provincial, se ha incorporado a la izquierda el número de visitantes que posee la guía de trámites y a la derecha la fecha actual.

Estas modificaciones hacen que el diseño presentado sea simple, evitando de este modo, sobrecargar de información innecesaria al usuario, la que lo distrae de su objetivo principal, el cual es consulta información de un trámite o realizar el mismo.

Se ha realizado una estilización del logo, modificando el logo original de la Guía de Trámites, para poder adaptarlo a la gama de colores establecida para el Ministerio de Gobierno.



### ***Selector de secciones***



El selector de secciones, permite al visitante, elegir entre uno de los dos pilares principales sobre los que se encuentra estructurada la clasificación de los trámites.

Por defecto, se encuentra seleccionada la sección Ciudadano, la que muestra los diferentes temas relacionados con el ciudadano.

Al seleccionar la sección Empresas, el usuario accede a los diferentes temas orientados a la empresa.

De este modo, dependiendo a quien se aplica el trámite buscado, si es a una Empresa o a una Persona, se le despliegan bs temas correspondientes, acotando la cantidad de posibilidades del solicitante y agilizando de esta manera el proceso de búsqueda de la información.

### ***Temas Correspondientes a la Sección Seleccionada***

#### **Sección Ciudadanos**

Por defecto, al visitante de la guía de trámites se le muestra esta sección, la cual alberga los temas relacionados con el ciudadano.

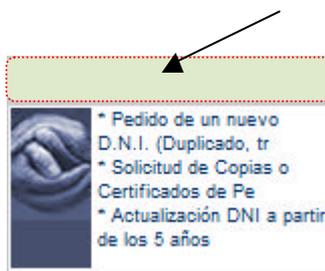
<p><b>Ayudas y beneficios sociales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Pedido de un nuevo D.N.I. (Duplicado, tr</li> <li>* Solicitud de Copias o Certificados de Pe</li> <li>* Actualización DNI a partir de los 5 años</li> </ul>	<p><b>Deportes y tiempo libre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Registro de Habilitación y Fiscalización</li> <li>* Contratación de Alquiler por Uso de Espa</li> <li>* Ascenso al Aconcagua</li> </ul>	<p><b>Documentos personales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Certificado de Buena Conducta (Antecedentes)</li> <li>* Cambio de domicilio.</li> <li>* Actualización DNI a partir de los 5 años</li> </ul>
<p><b>Educación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Registro de Títulos - D.G.Escuelas</li> <li>* Coordinación de Educación y Capacitación</li> <li>* Abonos Becas: Solicitud</li> </ul>	<p><b>Empleo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Bono de Puntaje: Inscripción para Ingres</li> <li>* Registro de Títulos - D.G.Escuelas</li> <li>* Corrección de CUIL y/o Número de Documen</li> </ul>	<p><b>Impuestos, servicios, multas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Pago de Impuesto a los Automotores</li> <li>* Pago de Multas de Tránsito</li> <li>* Consulta de Deudas</li> </ul>
<p><b>Salud y Seguridad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Tramitación de Libreta Sanitaria.</li> <li>* Residencias</li> <li>* Turnos</li> </ul>	<p><b>Transporte</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 0-800-Respuesta</li> <li>* Solicitud de Información Carta Verde</li> <li>* Contratación de Alquiler por Uso de Espa</li> </ul>	<p><b>Vivienda</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Licencia de Conducir. Solicitud de Lic</li> <li>* Baja de Automotores y Transferencia</li> <li>* Licencia de Conducir. Solicitud de Licen</li> </ul>

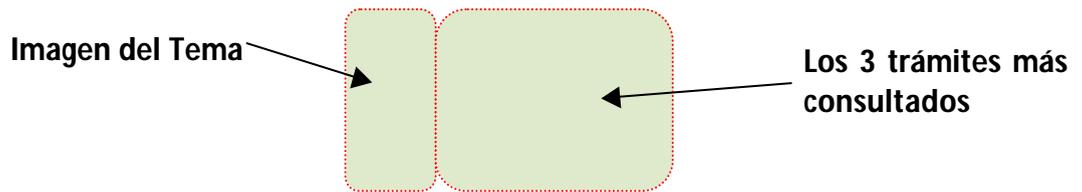
Tal como se anticipó en el informe anterior, estos están compuestos por nueve temas:

- 1- Ayudas y Beneficios sociales
- 2- Deportes y tiempo libre
- 3- Documentos Personales
- 4- Educación
- 5- Empleo
- 6- Impuestos, servicios, multas
- 7- Salud y Seguridad
- 8- Transporte
- 9- Vivienda y Automotor

Cada una de las secciones anteriores, posee un lugar específico dentro de la grilla que las contiene, a modo de unificar visualmente la información, cada tema posee un título principal, con su correspondiente nombre y una imagen a la izquierda, que afirma visualmente el concepto de los trámites contenidos dentro de ese tema.

#### Título del Tema





De modo de facilitar la búsqueda de información de trámites al usuario, dentro de esta distribución, tal como se puede observar en la imagen, se han incorporado vínculos directos a tres de los trámites con mayor número de consultas.

De este modo si el usuario desea consultar cualquiera de estos trámites, más solicitados dentro del tema, no tiene más que visitar la página principal de la guía de trámites y seleccionar el trámite correspondiente.

Esto, permite disminuir considerablemente el tiempo necesario para la búsqueda de información.

### Sección Empresas

De la misma manera que sucede con la sección ciudadanos, al presionar sobre la sección empresas, se despliegan los temas correspondientes a las empresas.

<p><b>Comercio Exterior</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Control de Ingreso y Egreso de Personas</li> <li>* Emisión de Licencia de Pesca</li> <li>* Emisión de Licencia de Caza Deportiva "M"</li> </ul>	<p><b>Ayudas financieras</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Alta de Actividades de Contribuyentes de</li> <li>* Cambio de Domicilio de la Jurisdicción S</li> <li>* Estadísticas, Censo e Investigaciones Eco</li> </ul>	<p><b>Gestión de la empresa</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Inscripción Impuesto sobre los Ingresos</li> <li>* Informe de Deudas</li> <li>* Constitución de Sociedades por Acciones.</li> </ul>
<p><b>Impuestos, servicios, multas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Pago de Impuesto a los Automotores</li> <li>* Pago de Multas de Tránsito</li> <li>* Consulta de Deudas</li> </ul>	<p><b>Laboral</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Bono de Puntaje: Inscripción para Ingres</li> <li>* Registro de Títulos - D.G. Escuelas</li> <li>* Corrección de CUIL y/o Número de Documen</li> </ul>	<p><b>Medio ambiente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Emisión de Licencia de Pesca</li> <li>* Emisión de Licencia de Caza Deportiva "M"</li> <li>* Solicitud de tierras fiscales en el Vall</li> </ul>

Estos se encuentran dispuestos de la misma manera que en la sección ciudadanos y están integrados por seis temas:

- 1- Comercio Exterior
- 2- Ayudas financieras
- 3- Gestión de la Empresa
- 4- Impuestos, Servicios y Multas
- 5- Laboral
- 6- Medio Ambiente

El modo de funcionamiento es exactamente, como el explicado anteriormente para la sección Ciudadano, en la parte superior se encuentra el nombre del tema, en la parte izquierda se encuentra una imagen alusiva al tema y en la parte derecha los tres trámites con mayor número de visitas.

### ***Acceso a Trámites de mayor importancia***



Esta sección, ubicada en la zona derecha, está integrada por tres grandes áreas dentro de la guía de trámites, estas son:

### **E-tramites**

Esta sección, establece un vínculo directo hacia los trámites en líneas.

De igual manera que la información de los trámites, tanto para ciudadanos como para empresa, esta sección posee un lugar para colocar trámites de mayor relevancia de búsqueda o utilización constante por parte de los usuarios.

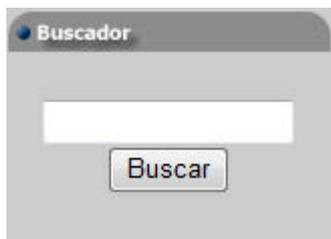
### **Empresas**

En esta sección, se identifica y se permite el acceso desde la sección ciudadanos a la sección empresas, por medio de los nombre de los seis temas que integran esta sección.

### **Novedades**

En esta sección aparecen aquellos trámites que han sido incorporados recientemente; de esta manera el usuario puede conocer y acceder a la información rápidamente de los trámites recientemente incorporados a la estructura del portal.

## ***Buscador de palabras***



La búsqueda por palabra o frase es un mecanismo muy útil para encontrar trámites o información, ya que permiten encontrar lo buscado, sin necesidad de conocer a que sección, tema o categoría pertenece lo que se está buscando.

En el anterior diseño, la búsqueda por palabra se encontraba dentro del título de la página, en este nuevo diseño fue re funcional izada, para aportar al usuario una mayor claridad en su utilización.

## ***Tramites más solicitados***



La sección trámites más solicitados, está destinada a los trámites en línea que han sido generados recientemente, o que poseen una relevancia superior a los que se han colocado en la sección E-tramites.

## ***Origen del Trámite***

La sección Origen del Trámite, permite ordenar los trámites de acuerdo al



origen del mismo.

Para muchos usuarios familiarizados con la estructura interna de gobierno, les es mucho más fácil realizar la búsqueda por medio de la oficina o área de gobierno a la que pertenece el trámite, de este modo se incorpora este mecanismo de búsqueda a la estructura.

Por otro lado todavía no se ha implementado la forma en que se adaptarán los contenidos del portal de la Guía de Trámites a los diferentes organismos que publican trámites.

Para que por medio de un links estos organismos puedan obtener todos los trámites que le pertenecen.

### ***Pie de la Página***

[Traductor](#) - [Mapa del sitio](#) - [Foros](#) - [Links](#) - [Info útil](#) - [Suscribirse](#) - [Legislación](#) - [Centro de Informes](#)

El pie de la página guía de trámites, está compuesto por todos los links de acceso a utilidades, que en el anterior diseño, se encontraban en la parte superior dentro del encabezado de la página.

---

## RED DE REFERENTES

Debido a los cambios realizados en cada una de las diferentes dependencias de gobierno, nos encontramos con la necesidad de reactivar y generar la red de referentes de la guía de trámites, la misma tiene por objetivo:

- La Verificación de la Información existente
- La Actualización de la información de los Trámites cargados
- La reasignación de los trámites existentes, al mecanismo de clasificación por Destinatario, Temas y Categorías
- La Incorporación de nuevos trámites
- La Articulación de los reclamos
- El Testeo y verificación de las diferentes interfaces de la guía

Para esto, se realizaron reuniones con los distintos organismos de gobierno a los cuales se les solicitó, el nombramiento de un nuevo referente, el cual dentro de sus funciones tendría a cargo los objetivos antes enunciados.

### ***Capacitación de Referentes***

Se han realizado reuniones con los diferentes referentes asignados por los ministerios, y se les ha explicado la nueva forma de trabajo de la guía de trámites, haciendo hincapié en la nueva clasificación y distribución de la información.

Así mismo se les realizó una explicación detallada del proceso de carga, modificación y eliminación de trámites, haciendo hincapié en aspectos generales de importante relevancia.

Entre estos aspectos se encuentran las siguientes recomendaciones realizadas a los referentes:

- El título de los trámites debe ser representativo para que el usuario común entienda de que se trata.
- Los títulos no deben ser repetidos para trámites diferentes, este es el caso para aquellos trámites que por ejemplo están destinados a la obtención de un turno. De acuerdo a esta recomendación no podría haber más de un trámite cuyo título principal fuera solo Turnos.
- La descripción debe ser clara y concisa.
- Dentro de otras denominaciones, se debe aclarar aquellos nombres por los que un usuario puede reconocer un mismo trámite. Por ejemplo el trámite denominado **Solicitud de Copias o Certificados**, normalmente por el público en generar es identificado por el nombre de **Solicitud de partida de nacimiento, matrimonio o defunción**.
- La información referida al responsable del trámite y de las oficinas donde se debe realizar, deben estar actualizados, y

al producirse un cambio, este debe ser inmediatamente reflejado dentro de la guía de trámites.

- Dentro de los requisitos del trámite se deben especificar todo dato, papel o consideración necesaria para la realización del mismo. Aquellos datos como tiempo de realización, costos y normativas, deben ser especificados en los apartados destinados a tal fin.

Las reuniones con los referentes, son progresivas y en una primera instancia se llevaron a cabo con los referentes asignados por los ministerios y de los organismos pertenecientes al estado provincial.

Una vez finalizadas las reuniones con estos referentes, se realizará el mismo procedimiento con los referentes de los diferentes municipios, que cargan sus trámites dentro de la estructura de la guía de trámites.

A cada referente se le asignó una nueva contraseña, para que pudiera acceder a la información ya cargada de los trámites existentes, pertenecientes a su ministerio, de este modo puede verificar y modificar la información desactualizada de los trámites cargados, reasignando los mismos a los temas y categorías que le correspondan.

### ***Referentes asignados***

Los referentes asignados hasta el momento y con los que se ha realizado la capacitación correspondiente son los siguientes:

Apellido	Nombre	Ministerio	E-mail
Sosa	Mónica	ministerio de Gobierno, Justicia y Derechos Humanos	msosa@mendoza.gov.ar
Anzor	Ricardo Javier	Secretaría de Cultura	anzorr@yahoo.com.ar
Yarke	Ricardo	Min. de Infraestructura	ryarke@mendoza.gov.ar
Álvarez	Patricia	Min. de Desarrollo Humano	patoalvarez67@hotmail.com
Vázquez	Cristian	Secretaría de Medio ambiente	cvasquez@mendoza.gov.ar
Penutto	Marcelo	Min. de Hacienda	mpenutto@mendoza.gov.ar
Sorrentino	Regina	Dirección General de Escuelas	rsorrentino@mendoza.gov.ar
Federici	Claudia	Dirección General de Escuelas	cfederici@mendoza.gov.ar

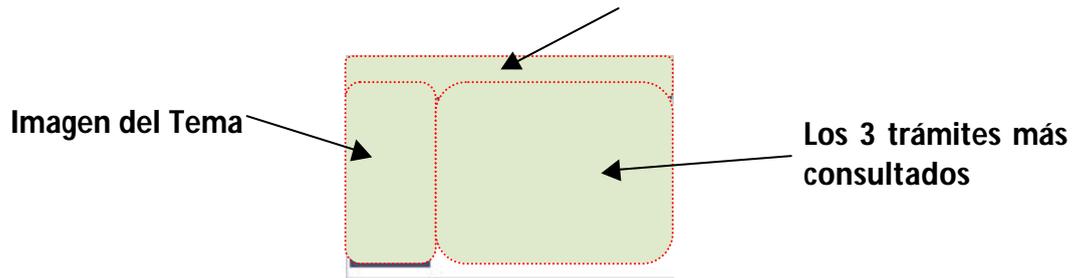
Además, para facilitar la comunicación con los mismos, resolver las dudas que se les presenten y atender las sugerencias, se ha generado un Foro, en el cual se atienden todos los temas relacionados con el desarrollo de la guía de trámite.

### ***Proceso de Búsqueda de información***

El proceso de búsqueda, tal como se ha referenciado anteriormente, comienza en el mismo momento en que el usuario ingresa al sitio principal de la guía de trámites, donde implícitamente se le ha seleccionado la primera clasificación de trámites, mostrándole los temas correspondientes a la sección Ciudadanos, dejándole la posibilidad de seleccionar Empresa.

Tal como se explicó anteriormente cada Tema General, está compuesto por los siguientes elementos:

#### **Título del Tema**



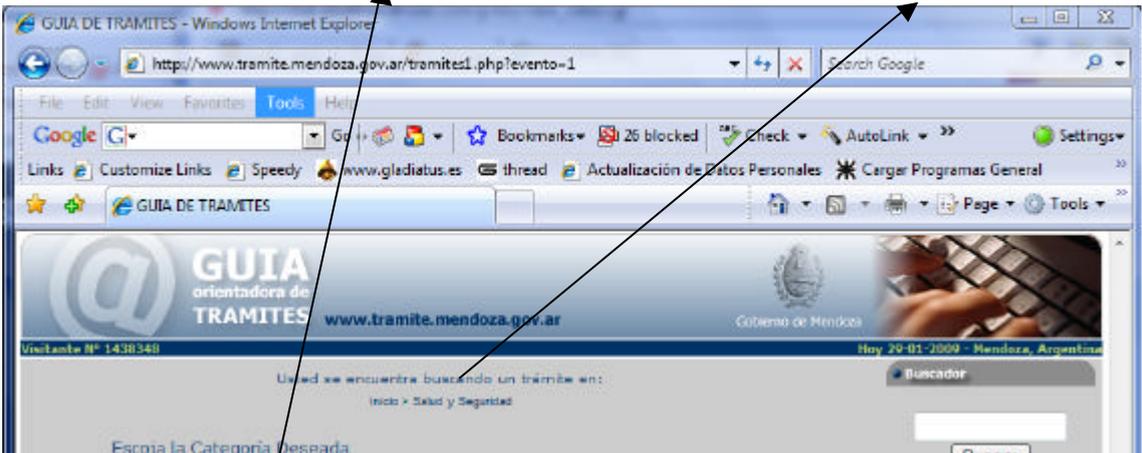
En la parte central se encuentran los tres trámites con más hits, los más consultados, donde el usuario haciendo click sobre estos accede directamente a la información del trámite.

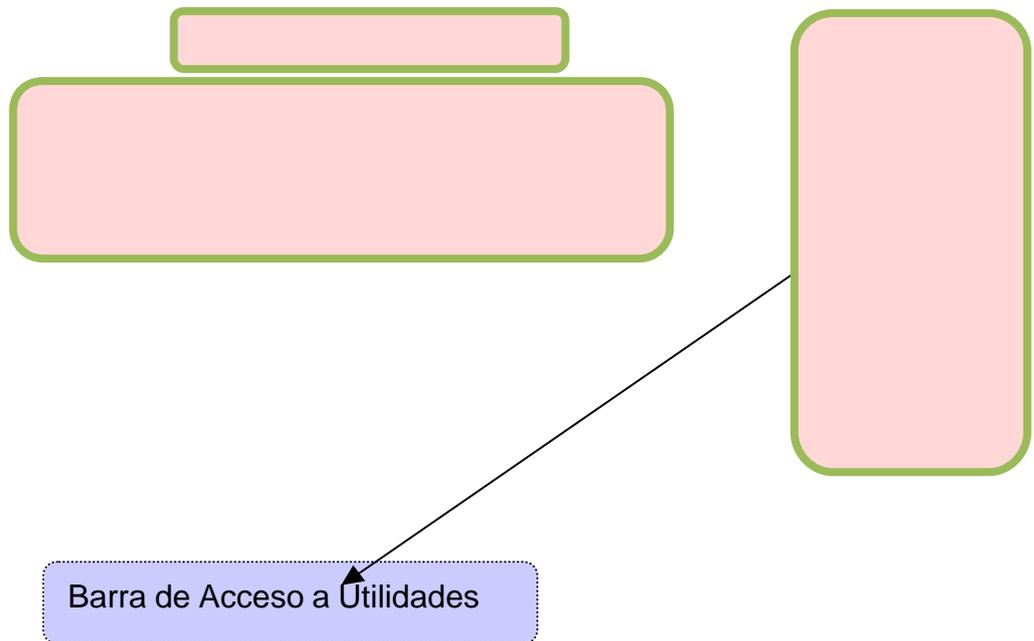
En la parte superior, Título del Tema y en la parte central a la izquierda, se accede directamente al listado de Categorías disponibles dentro de ese Tema seleccionado.

En este caso, se le presenta una pantalla que contiene todas las categorías disponibles para ese tema en particular.

Listado de Categorías disponibles para el Tema Salud y Seguridad

Ruta de Navegación





## Barra de Navegación

La Barra de ruta de navegación, es el sistema denominado ¿Usted está aquí? El cual le permite saber al usuario en donde esta de forma contextual respecto al home page.

La ubicación de la página actual en el contexto de la estructura de la información del sitio web.

Este sistema, provee un sistema jerarquizado de vínculos a las secciones o páginas *padre* desde la página actual hasta la portada.

Este sistema:

- Representa claramente la jerarquía descendente hasta la página principal.
- Utiliza un elemento separador que refuerza esa jerarquía entre cada vínculo

Estar orientado de izquierda a derecha y se encuentra ubicado en la parte superior de la página, debajo del encabezado de la página y sobre los contenidos.

Se utiliza el texto Inicio como primer elemento para reforzar la funcionalidad ubicación de este elemento.

Esta forma de navegación ayuda al usuario a visualizar cómo el contenido se ha estructurado, y facilitarle el paso de un contenido en particular a un amplio contenido agrupado.

Este sistema le permite orientar al usuario sobre la ubicación de la página que está leyendo en el sitio web, respecto a la estructura de contenidos global.

Debido a que el portal posee una estructura de contenidos compuesta de múltiples niveles, al usuario, le resulta difícil reconocer la ubicación de las páginas interiores respecto a la arquitectura de información del sitio.

Este problema se hace más evidente cuando un usuario ingresa al sitio desde las páginas interiores, por ejemplo mediante un vínculo en una página de resultados en un buscador, pero es igualmente relevante para los usuarios que navegan el sitio de modo convencional.

Esta clasificación puede ayudar a crear un mapa mental del tema elegido.

La Ruta de navegación tiende a ser estático y no dinámico, pero muestra cómo se ha clasificado el contenido del sitio y la forma en la que puede trasladarse dentro del sitio web, sin necesidad de recordar los pasos que ha hecho el usuario para llegar al contenido deseado.

Por ejemplo, en el caso de la imagen se muestra la siguiente ruta:

Inicio > Salud y Seguridad > Habilitaciones

En dicha ruta el usuario sabe que se encuentra en la Categoría Habilitaciones del Tema General Salud y Seguridad, la cual se desprende o está ligada a la página principal a través de la Palabra Inicio al principio.

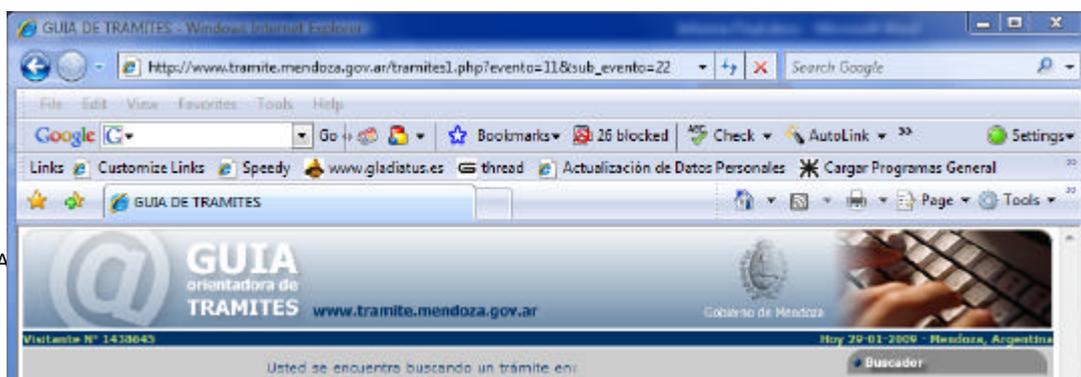
### Selección de Categorías

Al seleccionar una categoría, desde la página que contiene todas las categorías destinadas para el Tema seleccionado, se despliegan todos los trámites asociados a ella, los que pueden ser presentados por Nombre o por Oficina, de la cual dependen.

Además, se destacan los trámites que se pueden realizar de manera on-line.

Por Nombre

Ing. CA

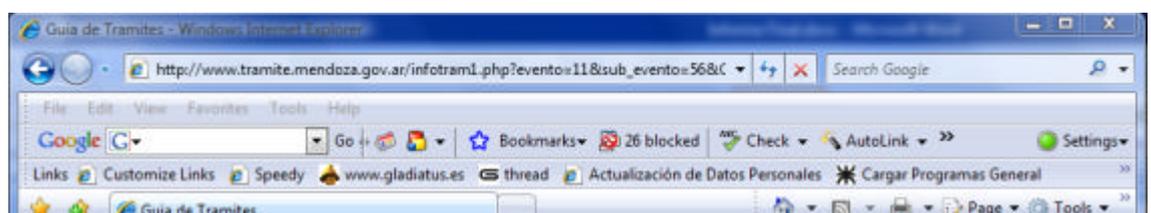


## Por Oficina



## Visualización de Información

Al seleccionar un trámite para ver la información de realización del mismo, se despliega la siguiente plantilla.



En ella encontramos toda la información disponible de un trámite, la misma se encuentra estructurada en bloques bien definidos, brindando toda la información existente al usuario sobre el trámite que desea realizar o consultar.

La posible información que un usuario puede obtener de un trámite, puede ser estructurada en forma de árbol, dado por resultado lo siguiente.

#### 1. Información General del Trámite:

- Nombre

- 
- Descripción General del Trámite
  - Requisitos del Trámite
  - Observaciones

## 2. Información adicional y de Realización

- Costo
- Tiempo de Gestión
- Normas Legales
- Observaciones

## 3. Oficinas de Atención

### **Distribución de los contenidos y secciones**

Como podemos observar en la imagen anterior, la plantilla posee una distribución uniforme y simétrica de los contenidos, provocando una sensación de limpieza y orden.

Esta sensación lograda por la distribución de los diferentes elementos que conforman la plantilla, facilita la consulta de la información suministrada al usuario, permitiendo de este modo que el usuario encuentre los datos que requiere.

## Ubicación de la información

En la imagen siguiente, se identifican claramente las jerarquías dadas y tenidas en cuenta, en los contenidos suministrados:

Usted se encuentra buscando un trámite en:  
Inicio > Educación y Cultura > Rendición y Pago

**Descripción General**

**Denominación:** Becarios: Pago y Rendiciones  
**Responsable:** Licenciado Juan Carlos Aguiar  
**E-mail:** dge-dpse@mendoza.gov.ar  
**Descripción:** Retiro de cheques y rendición de recibos de pago a becarios, en escuelas de doble escolaridad.  
**Oficina:** Dirección de Políticas Socio Educativas  
**Ministerio:** Dirección General de Escuelas  
**Fecha ultima modificación de los datos:**  
**Requisitos del Trámite :**  
Requisitos: Recibos de pago a becarios.

**Detalle del Costo**  
Costo equivalente al fotocopiado de los recibos de becarios.  
**Tiempo de Gestión**  
Especificado  
**Normas Legales**  
365. Y Convenio con el DGE. Resolución de la 00 Nación Nº 11/00.  
**Destinatarios**  
Agentes  
Ciudadanos

**Oficinas de Atención**

**Departamento:** Ciudad  
**Responsable:** Susana Rojo  
**Domicilio:** Casa de Gobierno, 2do. piso, Ala Este. - Mendoza  
**Teléfono:** 449- 2808, 2814.  
**E-mail:** dge-dpse@mendoza.gov.ar  
**Día de Atención:** Lunes a Viernes  
**Horarios:** de 8 a 20 h.  
**Ubicación**

**Buscador**  
Buscar

**Tramites más Solicitados**  
Solicitudes para la licencia de conducir  
haga clic aquí

**e-trámites**  
• Cert de Buena Conducta  
• Partidas de Nacimiento  
• Recorridos de Omnibus

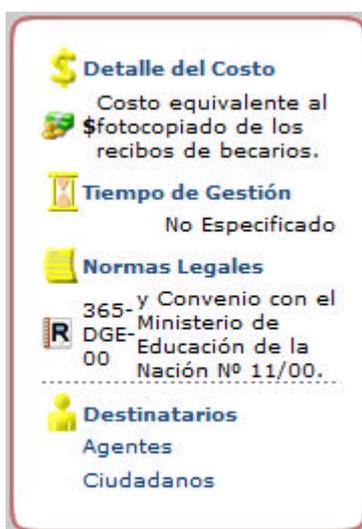
Con el número uno, se ha identificado la información general del trámite.

Para lograr captar la atención del usuario, se encuentra enmarcada por un recuadro; de este modo se logra una separación física con el resto de los contenidos.

**Denominación:** Becarios: Pago y Rendiciones  
**Responsable:** Licenciado Juan Carlos Aguiar  
**E-mail:** dge-dpse@mendoza.gov.ar  
**Descripción:** Retiro de cheques y rendición de recibos de pago a becarios, en escuelas de doble escolaridad.  
**Oficina:** Dirección de Políticas Socio Educativas  
**Ministerio:** Dirección General de Escuelas  
**Fecha ultima modificación de los datos:**  
.....  
**Requisitos del Trámite :**  
Requisitos: Recibos de pago a becarios.

Al encontrarse esta división física, el usuario puede concentrar toda su atención en esta área, logrando de esta manera, una consulta ágil de la información que le es suministrada.

La sección identificada con el número dos, corresponde a la información clasificada como información adicional y de realización del trámite.



Esta información posee para el usuario, un grado secundario de importancia debido a que si, el usuario en la primera sección identificó el trámite que desea realizar, en esta sección, podrá encontrar información adicional que le permitirán aclarar o ampliar la información consultada.

Por esto es que también se encuentra enmarcada, y a la misma altura que la primer sección, pero disminuido su porcentaje de visualización en forma

horizontal a un 15% del total, provocando de esta manera una sensación de anexo o información complementaria a la información principal suministrada del trámite.

La sección identificada con el número tres, corresponde a los datos de las diferentes oficinas de atención, donde se puede realizar o concretar el trámite.

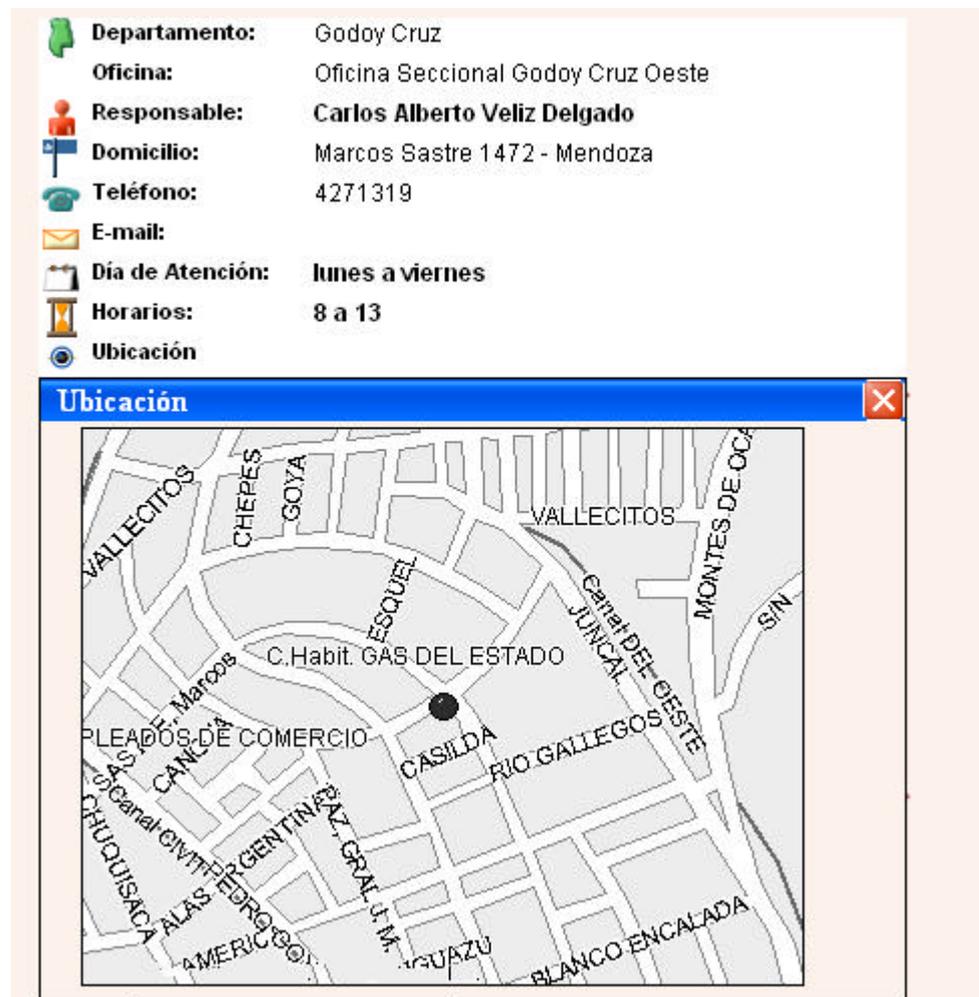
	<b>Departamento:</b>	Ciudad
	<b>Responsable:</b>	Susana Rojo
	<b>Domicilio:</b>	Casa de Gobierno, 2do. piso, Ala Este. - Mendoza
	<b>Teléfono:</b>	449- 2808, 2814.
	<b>E-mail:</b>	dge-dpse@mendoza.gov.ar
	<b>Día de Atención:</b>	Lunes a Viernes
	<b>Horarios:</b>	de 8 a 20 h.
	<b>Ubicación</b>	

Se ha utilizado iconografía al lado izquierdo del título para reforzar el concepto. De esta manera el usuario no necesita leer detenidamente a que corresponde cada elemento, el ícono le facilita la tarea de comprensión del elemento visualizado.

### **Ubicación de la/las oficinas**

Para realizar la visualización, se crean capas invisibles con información, esto permite mostrar información adicional y útil para el usuario, la cual no es visualizada por este hasta que el usuario no la solicita, ya sea pasando el Mouse por una sección de la página o presionando sobre un vínculo.

En la imagen siguiente se muestra un ejemplo de cómo se despliega este layer o capa con información adicional al usuario.



The screenshot displays a user interface with contact details and a map. The contact information is as follows:

	<b>Departamento:</b>	Godoy Cruz
	<b>Oficina:</b>	Oficina Seccional Godoy Cruz Oeste
	<b>Responsable:</b>	<b>Carlos Alberto Veliz Delgado</b>
	<b>Domicilio:</b>	Marcos Sastre 1472 - Mendoza
	<b>Teléfono:</b>	4271319
	<b>E-mail:</b>	
	<b>Día de Atención:</b>	<b>lunes a viernes</b>
	<b>Horarios:</b>	<b>8 a 13</b>
	<b>Ubicación</b>	

Below the contact information is a map window titled "Ubicación" with a red close button. The map shows a street grid with a black dot marking the location. Visible street names include VALLECITOS, CHEPES, GOYA, ESQUEL, C.Habit. GAS DEL ESTADO, CASILDA, RIO GALLEGOS, CARIBI DEL OESTE, JUNICAL, MONTES DE OCA, SIN, PLEADOS DE COMERCIO, CANCHA, C. Canal, CHUQUISACA, ALAS, ARGENTINA, BAZ, GRAL. J.M., GUAZU, and BLANCO ENCALADA.

De este modo en el caso particular de que la oficina contenga la ubicación en un mapa, esta se le muestra al usuario cuando hace clic sobre Ubicación, desplegando una capa independiente sobre la misma página con la imagen asociada.

## Iconografía

Los íconos tienen como objetivo actuar como disparadores de los conceptos que se quieren comunicar.

Se trata de formas simplificadas cuya significación se alcanza al relacionarlos con el texto que los acompaña.

La simplificación de las formas pretende una rápida y fácil memorización, donde la intención, es que el usuario incorpore el funcionamiento de dicha mecánica luego de pocos contactos con la interfaz.

Existen dos tipos de iconografía, la primera utilizada en la sección de información complementaria del trámite y la otra en la sección correspondiente a la información de la oficina donde se realiza el trámite.

### Sección de información complementaria del trámite



Utilizado para representar los costos relacionados con el trámite



Tiempo de Gestión o duración del trámite

 Normas Legales y Formularios

 Especifica los destinatarios del trámite

### **Información de la oficina**

 Departamento al que pertenece la oficina

 Responsable de la Oficina

 Domicilio de la Oficina

 Número de Teléfono

 E-mail donde se pueden realizar consultas

 Días de Atención

 Horario de Atención

 Ubicación Física por medio de un mapa de la oficina

## **GENERACIÓN DE FORMULARIOS EN LÍNEA**

Dentro de los elementos desarrollados en la nueva interfaz, se re-escribieron todos los formularios de los e-trámites existentes.

Esto tuvo que llevarse a cabo debido a que en la nueva estructura implementada, no utiliza el concepto de frames, el cual, como se explico en la primer parte de este informe, divide una página en varias páginas independientes, haciendo posible que se acceda a una página parcial del trámite.

En la nueva confección del sitio, se ha desarrollado una plantilla totalmente integrada, la cual no admite la incorporación de páginas parciales, es por esto que se regeneraron todos los formularios en línea.



Por ejemplo como podemos observar en la imagen anterior, en el antiguo diseño, el trámite que contenía el recorrido de los ómnibus, se encontraba en una página totalmente independiente de la plantilla general de la guía , en este nuevo diseño, se incorporó toda la información de los recorridos dentro de la plantilla, haciendo que la referencia al trámite desde una página externa no pierda la información adicional que posee la guía de trámites.

---

## ***Trámite Generado***

Se desarrollo el trámite de solicitud de turnos para el pedido de licencia de conducir.

El mismo fue implementado en dos áreas, una para la página de la Guía de Trámites y el otro para el Call Center de gobierno, el cual también llevaría a cabo esta tarea.

Para coordinar la acción de este trámite en línea, entre el call center y la Guía de Trámites, y teniendo en cuenta que se tenían las siguientes condiciones:

- El Turno debía darse de un día para el otro
- No podían superar los 150 turnos diarios
- El Call center comenzaba a dar los turnos desde las 14 hs hasta las 21 hs.
- La pagina web daba turnos las 24 hs comenzando a las 0 hs del día.
- El Call center siempre debía tener turnos disponibles para dar
- En el caso de que se acabaran los turnos, no se daban mas turnos hasta las 0 hs del día siguiente.

---

Debido a esto y para que no se produjera el inconveniente de que el call center se quedara sin turnos para dar, o que al asignar un cupo para cada parte, este quedara remanente y la otra parte no lo pueda asignar, se estableció un sistema dual de turnos.

Este sistema dual, hace que los turnos que da el call center, sean retrasados en vez de 24 hs, a 48 hs. Y que la página web, de los turnos para el día siguiente.

Este aplazo en la entrega del turno por el call center es debido a que al dar los turnos para 2 días en vez de 1, el call center siempre tiene disponibilidad de turno, ya que es el que primero que los da para el día, en cambio la página de la Guía de Trámites, al darlos de un día para el otro, lo que hace es dar el remanente de los turnos que no ha dado el call center para ese día.

De este modo, el call center siempre posee turnos para dar y el cupo completo de los turnos, es terminado de dar por la Guía de Trámites, evitando que queden sin turnos para dar el Call Center.

### **Pasos para solicitar el turno para la licencia de conducir.**

Los pasos generados para la realización de los turnos se describen a continuación.

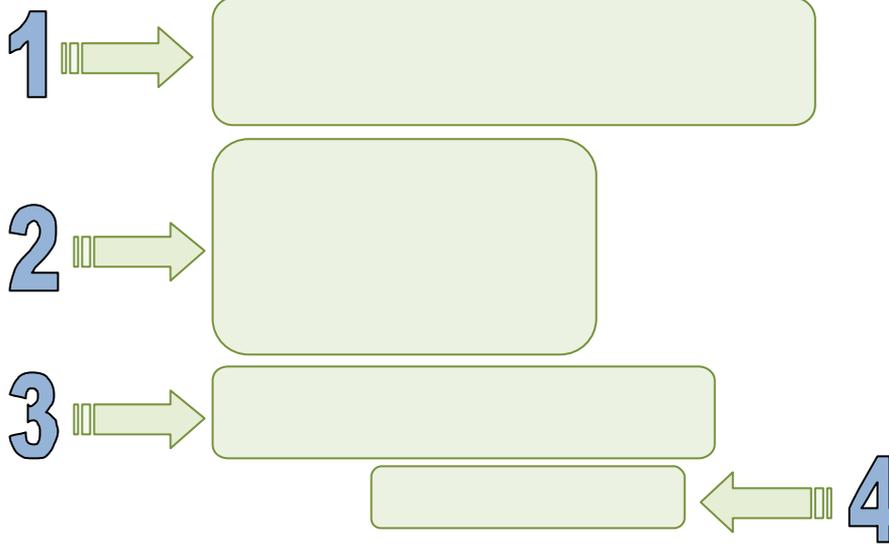
## Ingreso al Formulario

- “A través de la guía de Trámites en e-trámite – Novedades, etc”

Una vez ingresado se siguen los siguientes pasos

### Primer PASO

Solicitud de Turnos



**1** → **Tipo de Trámite a Realizar**

**Tipo de Trámite**

Renovación / Primera Vez	▼
<b>Renovación / Primera Vez</b>	
Agrega Categoría	
Agrega Categoría / Multas Pagas con Comprobante	
Obtener Duplicado	
Multas Pagas con Comprobante	
Obtener Duplicado / Multas Pagas con Comprobante	

---

**1- Renovación / Primera Vez : Trámite Normal – Verifica:**

- Existencia de Multas
- Fecha de Vencimiento de la Licencia (Permite hasta 15 días antes del vencimiento)

**2- Agrega Categoría : Trámite Especial – Verifica:**

- Verifica Existencia de Multas
- Fecha de Vencimiento de la Licencia (Anula verificación de 15 días antes - Deja Constancia que la persona intenta cambiar su categoría)

**3- Agrega Categoría / Multas Pagas con Comprobante : Trámite Especial – Verifica:**

- Verifica Existencia de Multas – Deja Constancia en Formulario que la persona registra una deuda y que posee algún elemento para comprobar el pago.
- Fecha de Vencimiento de la Licencia (Anula verificación de 15 días antes - Deja Constancia que la persona intenta cambiar su categoría)

**4- Obtener Duplicado : Trámite Especial – Verifica:**

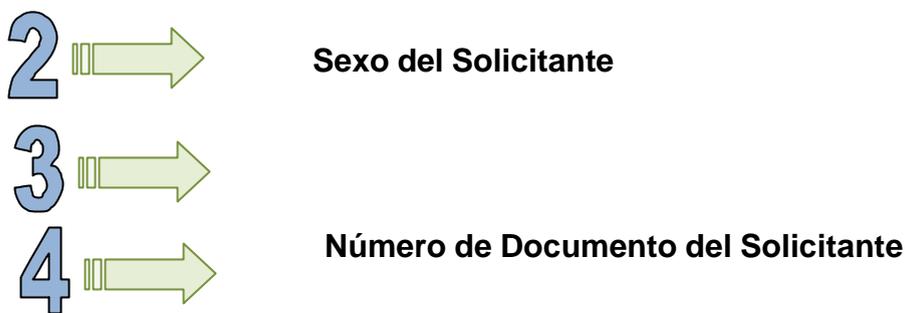
- Verifica Existencia de Multas
- Fecha de Vencimiento de la Licencia (Anula verificación de 15 días antes - Deja Constancia que la persona intenta obtener un duplicado)

**5- Obtener Duplicado / Multas Pagas con Comprobante:** Trámite Especial – Verifica:

- Verifica Existencia de Multas – Deja Constancia en Formulario que la persona registra una deuda y que posee algún elemento para comprobar el pago.
- Fecha de Vencimiento de la Licencia (Anula verificación de 15 días antes - Deja Constancia que la persona intenta obtener un duplicado)

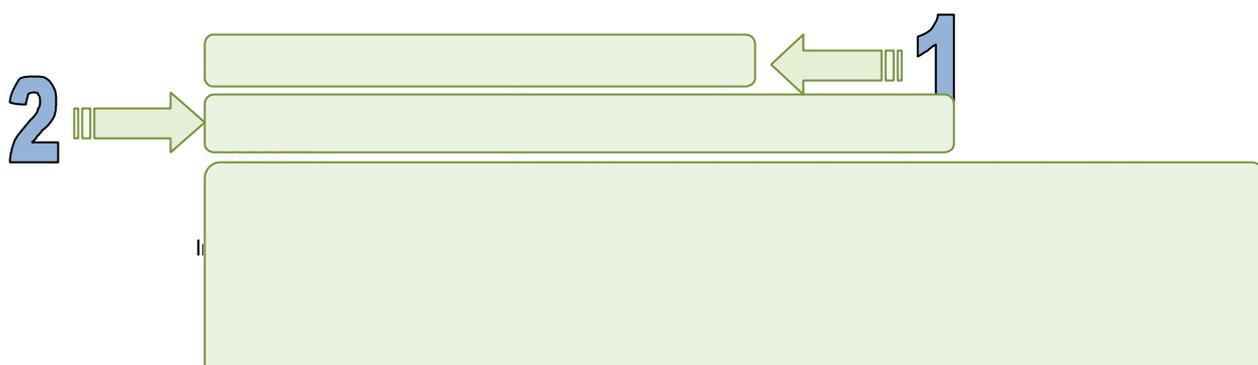
**6- Multas Pagas con Comprobante:** Trámite Especial – Verifica:

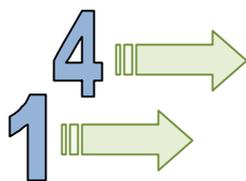
- Verifica Existencia de Multas – Deja Constancia en Formulario que la persona registra una deuda y que posee algún elemento para comprobar el pago.
- Fecha de Vencimiento de la Licencia (Permite hasta 15 días antes del vencimiento)



**Pasar al Siguiente Paso o Finalizar**

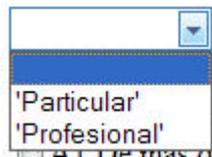
**Segundo PASO**





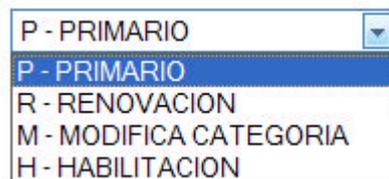
### Tipo de Licencia

- Tipo de Licencia a Obtener



### Tipo de Trámite a Solicitar

- Tipo de Trámite a Realizar



### Tipo de Licencia

- Tipo de Licencia a Obtener

- A1 De más de 50 cc. hasta 250 cc. Enduro Calle
- A2 De 251 cc. a 500 cc.
- A3 Más de 501 cc.
- A4 Cross Enduro. Carrera. Triciclo. Cuatriciclo.
- A5 Hasta 50 cc.
- B1 Autos y Camionetas hasta 3500 kgs.
- C1 Camiones Sin Acoplado. Casas Rodantes.
- D1 Microómnibus con más de 16 asientos.
- D2 Transporte Escolar.
- D3 Minibus hasta 16 asientos.
- D4 Taxi. Vehículo con capacidad no superior a 9 asientos.
- D5 Policía. Ambulancia.
- D6 Vehículo Oficial. Exento de Pago.
- E1 Camión Acopl. Balancin más de 15 m. Semirremolque.
- E2 Topadoras. Motoniveladoras. Motobarredoras.
- E3 Maquinaria Especial no agrícola. Autoelevadores.
- F1 Vehículos para Discapacitados. Triciclos. Cuatriciclos.
- G1 Tractores Agrícolas o Similares. Sin llevar pasajeros.



**Pasar al Siguiente Paso, Volver al Paso Anterior o Finalizar**

### Tercer PASO

**Deberá completar los datos correspondientes a su Datos Personales**





## Datos Personales

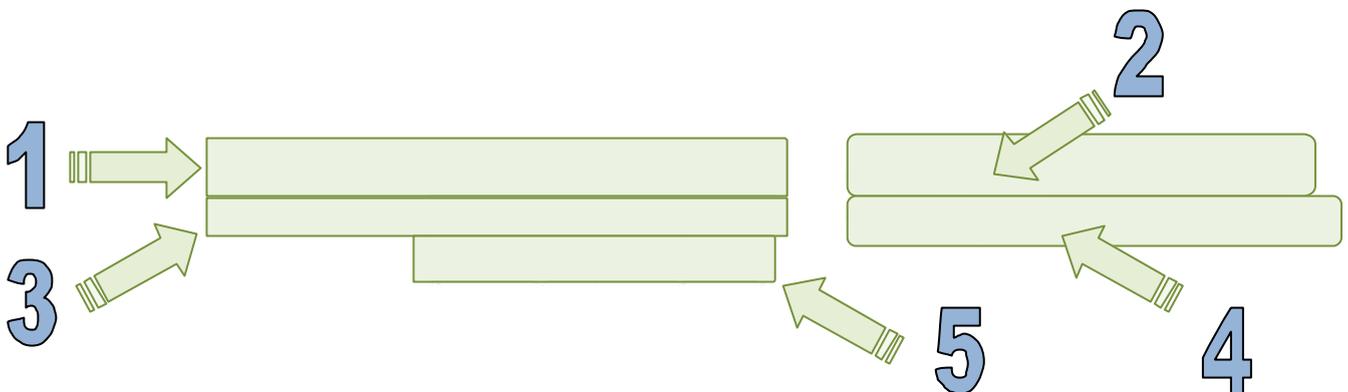
### Datos Personales Correspondientes al Silicitante:

- Apellido (Obligatorio)
- Nombre (Obligatorio)
- Estado Civil (Obligatorio)
- Sexo
- Tipo de Documento (Obligatorio)
- Número (Obligatorio)
- Fecha de Nacimiento (Obligatorio)
- Nacionalidad (Obligatorio)

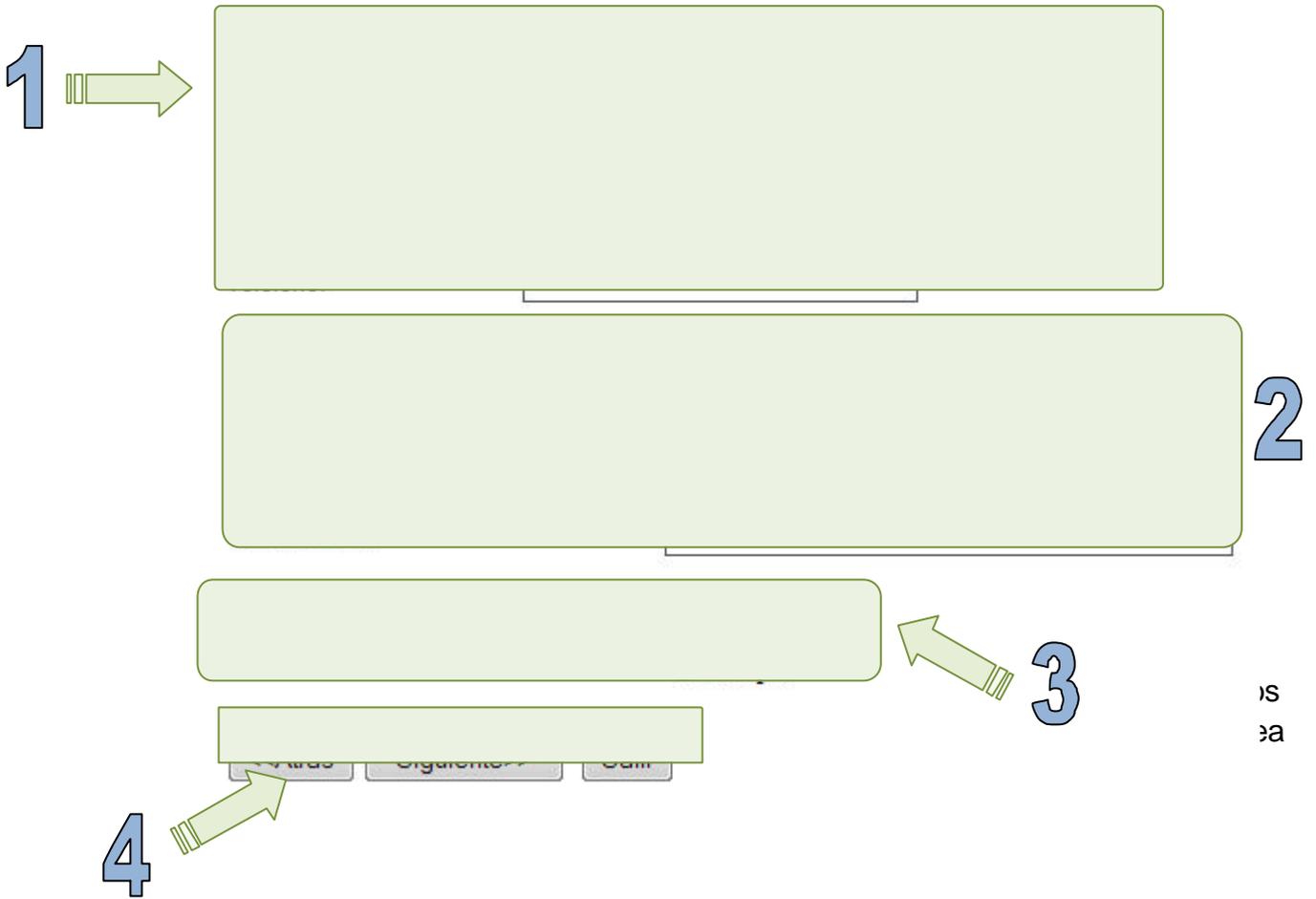


**Pasar al Siguiente Paso, Volver al Paso Anterior o Finalizar**

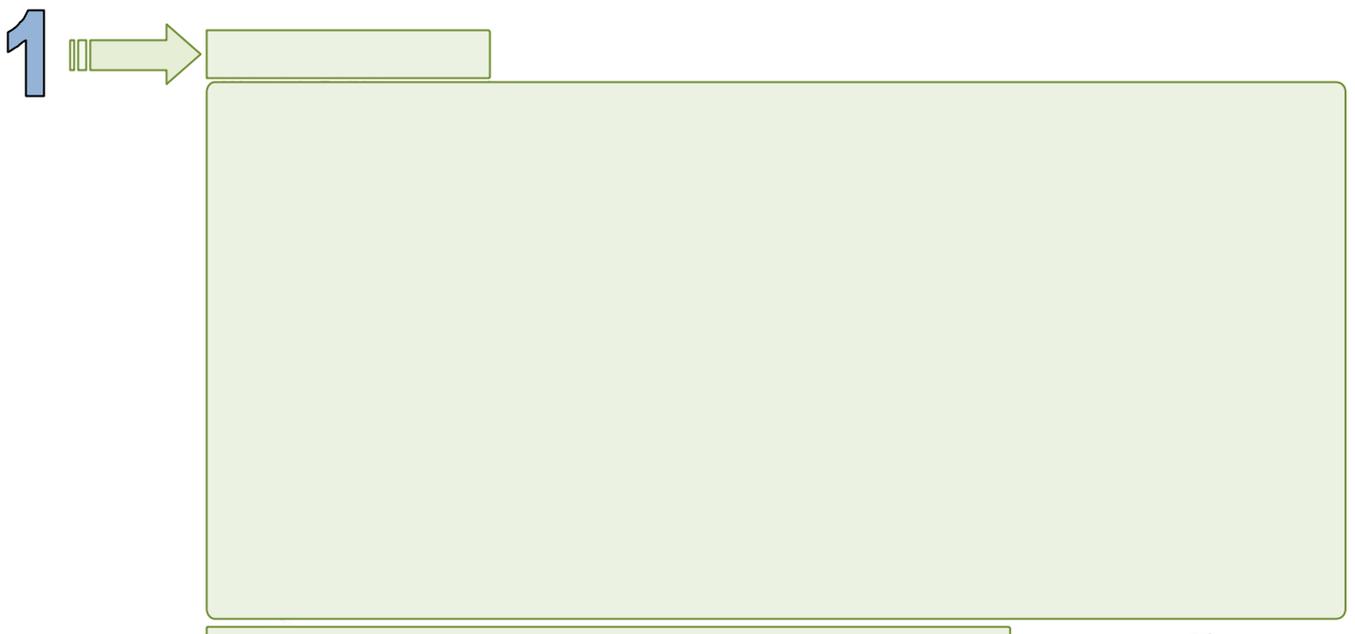
### Cuarto PASO

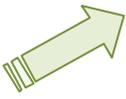


### Quinto PASO



### Sexto PASO



3 

1   
2 

**Botón Imprimir el Formulario**

**Datos del Solicitante**

3 

**Datos del TURNO Solicitado**

- Fecha y Hora a Partir de la Cual debe Asistir la Persona
- Lugar

### **Posibles Mensajes del Sistema de Turnos**

#### **Mensajes Por Multas o Vencimiento**

Información

**Ya se solicito un turno para el día 2008-06-02  
Solo se otorga un turno por día**

## Información

**Usted Posee 4 Multas Registradas al 29/05/2008**

Cantidad	Registrada en:
1	Policia
2	Municipalidad de la Capital
1	Municipalidad de Godoy Cruz

## Información

**Su Carnet Vence el 19/09/2011, dentro de 1203 días.**

**Los turnos son dados hasta 15 días antes de la fecha de vencimiento.**

### Mensajes Por Habilitación de Exepciones

## Información

**Usted Manifiesta Poseer un Comprobante que lo habilita a obtener un duplicado del registro de conducir, antes de su vencimiento.**

## Información

**Usted Manifiesta haber Regularizado la deuda que registra por medio de un comprobante de pago, el mismo deberá ser acompañado al momento de presentarse en el turno.**

## Información

**Usted Manifiesta querer realizar un cambio de categoría, el mismo será verificado al momento de presentarse en el turno. De no corresponder el turno será anulado.**

### Mensajes Por Finalización de Cupos en las Delegaciones

Información

**El Cupo Correspondiente a la Sede Guaymallén ha sido Completado, no existen mas turnos para el día 04/06/2008**

Información

**El Cupo Correspondiente a la Sede Maipú ha sido Completado, no existen mas turnos para el día 04/06/2008**

Información

**El Cupo Correspondiente a la Sede Guaymallén y a la Sede de Maipú ha sido Completado, no existen mas turnos para el día 04/06/2008**

Los turnos correspondientes a la próxima fecha son dados a partir de la hora 00:00 hs de mañana

## **OPTIMIZACIÓN DE LOS MECANISMOS DE BÚSQUEDAS DE INFORMACIÓN Y TRÁMITES EN LÍNEA**

El anterior diseño de la guía de trámites, poseía en su parte superior, un pequeño cuadro donde el usuario podía realizar búsquedas de trámites.

Estas búsquedas estaban limitadas, debido a que tenía serios problemas a la hora de encontrar palabras que contuvieran acentos, mayúsculas, minúsculas y caracteres especiales.

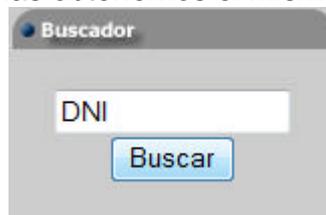
Estas limitaciones, hacían que una misma palabra, escrita de manera diferente, actuara ante el buscador, como una palabra totalmente distinta, tal es el caso de los siguientes ejemplos:

- Cédula
- Cedula
- cédula
- cedula

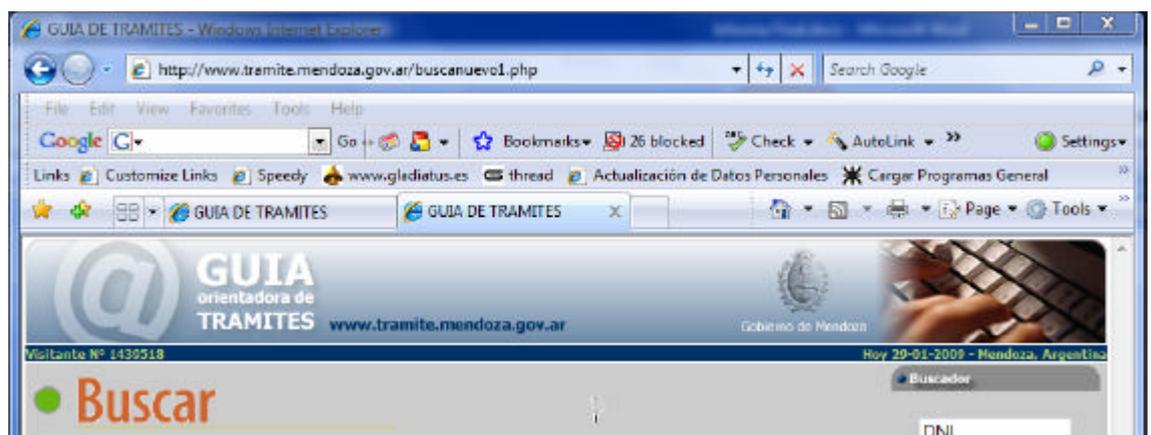
Esto dificulta la tarea del buscador, la cual es la de brindar la mayor posibilidad de trámites que contengan esa palabra.

En este diseño, el buscador se encuentra en una sección independiente, en la parte derecha de la página.

Tal como se mostró anteriormente, esta área permite incorporar las palabras a buscar, por ejemplo al buscar la palabra DNI en cualquiera de sus formas obtenemos el mismo resultado.



Buscador



GUIA DE TRAMITES - Windows Internet Explorer

http://www.tramite.mendoza.gov.ar/buscanuevo1.php

Google

File Edit View Favorites Tools Help

Links Customize Links Speedy www.gliadius.es thread Actualización de Datos Personales Cargar Programas General

GUIA DE TRAMITES GUIA DE TRAMITES

GUIA orientadora de TRAMITES www.tramite.mendoza.gov.ar

Gobierno de Mendoza

Visitante Nº 1439518 Hoy 29-01-2009 - Mendoza, Argentina

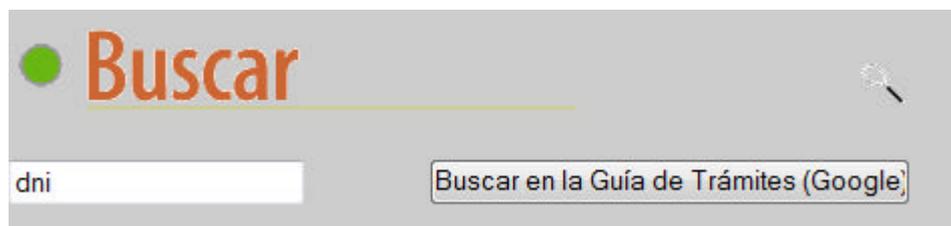
Buscar

Buscador

DNI

La imagen anterior, muestra el resultado de la búsqueda realizada.

Además de mostrar el resultado obtenido directamente de la base de datos, en este nuevo buscador, se ha incorporado la búsqueda direccionada, provista por google dentro de un sitio web en particular.



Al utilizar este mecanismo de búsqueda, el usuario puede encontrar cualquier elemento que tenga la palabra o palabras buscadas dentro del sitio Guía de Trámites.



Tal como podemos observar, al utilizar esta parte del buscador, nos dirige al sitio de google, el cual realiza una búsqueda direccionada particularmente al sitio web.



En este caso particular se han encontrado un total de 2010 links, que contienen la palabra DNI, dentro del sitio de la Guía de Trámites.

El problema de este tipo de búsquedas direccionadas, es que el resultado obtenido, se encuentra generado a partir de los registros existentes dentro del buscador google, y no desde nuestra propia base de datos.

Esto genera que algunos links mostrados no existan o que nuevos trámites, recientemente incorporados, no aparezcan inmediatamente como

---

resultado dentro de este buscador, y se tenga que esperar a que dichas incorporaciones sean propagadas al servidor de google para visualizarlas como resultado.

## **HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN**

Tal como se hace referencia en el primer informe parcial, uno de los objetivos de esta administración, es la descentralización de las actividades de gobierno, independizando el lugar de trabajo.

Esto se centra en la idea de que el funcionario, no deba salir de su oficina para asistir a reuniones cuyo fin es solo informar ciertas decisiones, implementar un cronograma de trabajo o debatir aspectos particulares de un determinado tema.

Además, otra situación que se presenta, es en la cual el funcionario debe asistir a reuniones alejadas de su oficina, por ejemplo las reuniones de Gabinete, las cuales se están realizando en diferentes departamentos de la provincia.

Es por ello que, a lo largo de este proyecto, se analizaron diferentes herramientas de carácter comunicacional, que permitan la comunicación y realización de reuniones, encuentros y lugares de trabajo virtuales.

Un aspecto importante de este tipo de herramientas es que, permiten tener independencia del lugar físico donde uno se encuentre y a demás disponer de todas las utilidades y beneficios del lugar propio de trabajo.

Generando de esta manera una autonomía del lugar de trabajo al que pertenece la persona con la que se está reunida, o la posibilidad de tratar diferentes temas, sin la necesidad de numerosas reuniones presenciales.

Los sistemas actuales disponibles para desarrollar el tipo de actividad descentralizada que se desea, son denominados principalmente CMS, además, en la misma categoría entran los foros como PhpBb, los que incorporan utilidades que extienden su funcionalidad, haciendo que se puedan considerar como una herramienta apta para la actividad que se desea implementar.

Cada uno de estos sistemas fue descrito a lo largo de los informes presentados, por lo que en este informe se hará referencia a las características generales de los mismos

### ***CMS - Content Management System***

Son sistema que separa los archivos relacionados con el contenido de un sitio web, texto, imágenes, etc., del marco operativo que enlaza las páginas y las muestra, de acuerdo al diseño.

Facilita las labores de mantenimiento técnico, renovación y actualización.

---

## ***Características Principales de los CMS***

Dentro de las características principales de este tipo de sitio encontramos:

- ♦ Combinar servicios con diferentes niveles de interacción (autenticación)
- ♦ Cumplir con los estándares web en un sistema integral
- ♦ Free Open Source Software (FOSS) vs. Software Propietario (PS)
- ♦ Compatibilidad
- ♦ Soporte y conocimiento técnico
- ♦ Análisis de costos (implementación, mantenimiento, desarrollo)

## ***Proceso de Elección***

Para elegir un sistema de CMS que se adapte a las necesidades del área, se deben tener presente los siguientes aspectos:

- ♦ Listado de aplicaciones y sistemas FOSS/PS
- ♦ Comparar características y desempeño en servicios desde los distintos niveles (usuarios, administradores) de acuerdo a los requerimientos del área.
- ♦ Comparar licencias

- ♦ Comparar costos de implementación, mantenimiento, y desarrollos

## ***Foros, Blog, DMS y Groupware***

De acuerdo a las herramientas incorporadas dentro de los diferentes CMS, o el destino que se le piensa dar, podemos diferenciarlos en:

### **Blog o Web-log**

Es la manera corta de referirse a un web-log. Empezaron como diarios personales (tipo bitácora). Este sistema ha evolucionado y los sistemas han ido asimilando algunas de las características de los portales.

### **DMS - Document Management System**

Separa el contenido del sitio web, en este caso los contenidos son archivos PDF, Word, Excel, y otros formatos nativos.

El sistema es un contenedor para estos archivos. Una de las ventajas es poder recuperar estos documentos, fácilmente, sin perder los originales.

Algunos sistemas más avanzados permiten la realización de búsquedas completas, y con mecanismos de control de acceso.

### **Groupware**

Es típicamente un sistema, no necesariamente un software, que permite compartir la información relativa a un proyecto o grupo de trabajo.

---

Algunas de sus características incluyen:

- calendario de eventos,
- casillas de correos colectivas para distribuir informaciones
- repositorio de archivos,
- foros,
- chats,
- áreas de discusión.
- Especialmente útiles equipos descentralizados.

### ***Foro PhpBB***

Luego de analizar las diferentes herramientas antes descriptas, se seleccionó para llevar a cabo las actividades de descentralización, los foros del tipo PhpBB, los cuales permiten el desarrollo de reuniones descentralizadas, apoyando las decisiones de gobierno y facilitando la descentralización de la actividad gubernamental.

Esta elección fue basada en un conjunto de parámetros de comparación, los cuales fueron expuestos en el segundo informe de avance, los que permitieron una rápida decisión.

Esta herramienta reúne las condiciones necesarias para la creación de un entorno virtual, tanto para el intercambio de información, como para la

---

discusión de temas relevantes y la utilización de mecanismos de seguridad confiables, que evitaren el acceso a información sensible, tanto por parte de los usuarios como de los visitantes ajenos al sitio.

### **Generalidades**

El foro phpBB es una aplicación de software libre muy potente y sencillo de personalizar, posee incorporadas un conjunto de utilidades que permiten añadir temas propios, hacer encuestas en línea, etc.

Tiene la posibilidad de crear foros de manera pública y de manera privada, búsquedas interiores en el foro (por contenido, por título...) y su personalización es capaz de adecuarse a cualquier estilo de página.

### **Ventajas y Beneficios phpBB**

- Facilita la creación de comunidades on-line con intereses comunes y temas específicos.
- Consigue contenido atractivo auto-generado por los visitantes del sitio.
- Añade interactividad con sus usuarios en su sitio web.
- Favorece los canales de comunicación entre sus miembros o usuarios ...
- Ideal para soporte a usuarios, desarrollo de reuniones virtuales y generación de entornos de discusión.

- No requiere conocimientos específicos en programación para su utilización y administración.

### **Características del foro phpBB**

- Posibilidad de usar HTML, código BB y "emoticones" en los mensajes.
- Cambio de aspecto del foro: Los usuarios podrán variar el aspecto a su gusto (activado por el administrador)
- Edición de los mensajes, respuestas, temas ...
- Los usuarios, por sí mismos, podrán hacer cambios en los nombres (activado por el administrador)
- Mensajes privados entre los usuarios.
- Opción de ser avisado por e-mail cuando un mensaje es respondido.
- Posibilidad de censurar/anular determinados usuarios o palabras que puedan resultar molestas para el administrador.
- Interface de muy sencillo uso.
- Cookies para dejar constancia de la última visita y poder así ver cuáles son los nuevos mensajes desde la última vez que se visitó.

Le permite entrar y no tener que dar la clave de sesión hasta que se abandona el foro.

- Buena seguridad y encriptación de contraseñas.
- Base de datos MySQL
- El número de foros, temas, mensajes, usuarios hasta 50.000.000 registros.
- Optimización de la base de datos para obtener la mejor velocidad.

## INTERFAZ DEL FORO

La interfaz del foro y su funcionamiento, fueron desarrollados a lo largo del segundo informe, por lo que solo se hará referencia a los aspectos más importantes y relevantes.

El foro fue creado en base a las plantillas proporcionadas por la misma herramienta y se establecieron grupos de usuarios con diferentes posibilidades de acceso.

Se realizaron adaptaciones tanto en el encabezado, como en las imágenes y la paleta de colores utilizadas, para que estas concordaran con las políticas de publicación de contenidos actuales.

En la figura siguiente, se visualizan las modificaciones realizadas en el encabezado, donde se agregó el logo provincial junto con las opciones para registrarse o ingresar como un usuario registrado del sitio.



## ***Foros utilizados***

Los Foros abiertos, dentro de esta herramienta, para el desarrollo de reuniones virtuales y la confección de espacios virtuales para el debate de diversos temas, relacionados con la gestión de gobierno, son los siguientes:

**Indice general**

	<b>Restricción de Ingreso</b> Solo los Usuarios Registrados con permisos especiales tienen acceso a los Foros Publicados en esta página	    
	Regístrese en: <b>Regístrese</b>	
	Topics: <b>0</b> / Posts: <b>0</b>	
	<b>Instructivo</b> Instructivo para realizar la inscripción dentro del Foro	    

Topics: 1 / Posts: 1	
 <b>Ley de Seguridad</b>	
 <b>Ideas, Sugerencias y Reclamos</b>	
Topics: 2 / Posts: 2	
 <b>Firma Digital</b> Proyecto	
Topics: 0 / Posts: 0	
 <b>Proyecto Digesto Digital</b>	
Topics: 0 / Posts: 0	

Dentro de la plataforma, existen foros de acceso público y de acceso privado.

Dentro de los foros de acceso público, encontramos el foro de Restricción de Ingreso y el Instructivo, el cual pretende introducir a los integrantes del foro en la utilización del mismo, dicho instructivo fue descrito en el segundo informe dentro del Anexo 2.

Los foros de acceso exclusivo a usuarios autorizados, son los correspondientes a los temas:

- Ley de Seguridad
- Firma Digital

- 
- Proyecto Digesto Digital.

Estos últimos foros solo están disponibles para aquellos usuarios con permisos para acceder, estos permisos de acceso, solo son dados por el administrador de la plataforma, lo que implica que no basta con la creación de un usuario dentro de la plataforma para poder acceder.

Sino que este debe ser asignado por el administrador, al foro de acceso restringido que el usuario posee autorización para su ingreso.