

SAN JUAN

CFI - CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES

ESTUDIO:

**“DESARROLLO DE HERRAMIENTAS DE TECNOLOGÍAS
DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (NO INTERNET) EN
LA PROVINCIA DE SAN JUAN”**

INFORME FINAL

MARZO – 2012

María Julieta Galleguillo

DNI: 27043115

ÍNDICE

1. Detección de informantes clave sobre las necesidades de previsión de servicios e información individuales por parte del Estado a población de bajos recursos y/o zonas alejadas (población objetivo).	7
<hr/>	
2. Relevamiento, sistematización y jerarquización de información recabada a los informantes claves y determinación de las herramientas culturales a poner en juego por parte de la población objetivo	20
<hr/>	
3. Definición de estrategias de búsqueda y selección de información en la guía de trámites ajustada a las herramientas culturales de la población objetivo	29
<hr/>	
4. Elaboración de una estrategia para la conformación de la red de operadores de carga de la Guía Integral de Trámites Provincial, congruente con la establecida para los contenidos del Portal Web Provincial	43
<hr/>	
5. Planificar y desarrollar una campaña de sensibilización dirigida a sumar operadores de carga de la Guía Integral de Trámites Provincial del Poder Ejecutivo Provincial y del Municipio de la Capital	62
<hr/>	
6. Planificación de un curso de capacitación inicial, destinado a los operadores de carga incorporados al sistema	66
<hr/>	
7. Planificación de una estrategia de capacitación a los futuros operadores de los Centros de atención presencial	84
<hr/>	
8. Desarrollo y evaluación del curso de capacitación dirigido a responsables de contenidos de la Guía de Trámites de los organismos de la Administración Pública Provincial y Municipio de la Capital	87
<hr/>	
9. Establecimiento de sistemas de seguimientos, control y ajustes y	

evaluación de contenidos, basándose en los resultados del curso de capacitación para operadores de carga, dictado con anterioridad **92**

10. Producción de un informe sobre el impacto esperable de la incorporación de la población objetivo al universo de usuarios de la Guía de Trámites Provincial **103**

Conclusión **106**

INTRODUCCIÓN

Luego de haber implementado modificaciones en cuanto a diseño, accesibilidad y contenidos en el Portal Web de Gobierno de San Juan www.sanjuan.gov.ar, buscando llegar a un número más amplio de usuarios, empezamos a interesarnos en esa parte de la población a la que no llegábamos a través de Internet, esas personas que sólo se informan por medio de la comunicación interpersonal y que de medios de comunicación, sobre todo digitales, conocen muy poco. Con datos oficiales del INDEC, Censo 2010 y Telefónica, además de una serie de encuestas que realizamos, llegamos a la conclusión de que sólo el 18% de los sanjuaninos, mayores de 5 años, hacen uso de Internet. Es decir que el otro 82% de la población es el que nos interesa, particularmente, en este estudio.

Una vez definidos nuestros destinatarios comenzamos con el largo proceso de detección de necesidades de esa porción de la población. Para ello realizamos encuestas, entrevistas y testeos con una serie de informantes que definimos previamente. Los informantes, que van desde coordinadores de uniones vecinales y periodistas de radios barriales, hasta médicos y enfermeros de salas dispensarias y microhospitales del interior, nos proporcionaron una serie de datos que trascendieron nuestras expectativas y ampliaron nuestros rumbos.

En un primer momento trabajábamos para una Guía de Trámites que queríamos adecuar a las necesidades de la gente de zonas rurales pero luego nos vimos en la obligación de empezar a pensar, también, en una Guía de Servicios que satisfaga las necesidades que tienen que ver con información básica como recorridos de colectivos, farmacias de turno y planes de vacunación, entre otros.

Los “Servicios” nos llevaron a replicar la guía y duplicar el trabajo. Una vez analizadas exhaustivamente las posibilidades con las que cuenta la porción de la población a la que nos dirigimos decidimos reubicar la información recabada y especificar las áreas a la que pertenecen. Fue así que comenzamos a trabajar en una Guía de Trámites y otra de Servicios que formarían parte de un todo que estaría al alcance de estos informantes que sol los que tienen acceso a las zonas más incomunicadas de San Juan.

Tanto en la Guía de Trámites como en la de Servicios fragmentamos los contenidos dependiendo del ministerio o la secretaría a la que pertenecen pero, siempre, respetando el área por el que el usuario la reconocen, es decir que utilizamos rótulos simples como Salud, Transporte, IPV, Educación, Becas, alimentos, DNI, etc., aunque el nombre del ministerio o la secretaría sea más amplio y aunque pertenezcan a áreas más complejas, como es el caso de DNI en Registro Civil.

Con la temática, los accesos y las prioridades definidas iniciamos el proceso de llenado de la nueva Guía de Trámites y la elaboración de la Guía de Servicios que conformarían, en un futuro, un sistema de información multiplataforma para llegar a las zonas más alejadas de la provincia.

Luego de dejar definidas una Guía de Trámites y una de Servicios que juntas conforman la Guía Integral de Trámites Provincial de la cual nos encargamos directamente, junto al equipo de Gobierno Electrónico de la Secretaría de la Gestión Pública, tanto en su aspecto técnico como de contenidos, llegó el momento de buscar estrategias para establecer una planta estable de operadores de carga. En 2011, reclutamos más de 50 empleados públicos que incitamos a trabajar cargando contenidos de diversa índole en el Portal Web de Gobierno, la mayoría de ellos son los encargados de acceder al sistema ya sea para cargar noticias, actualizar datos de contacto o subir licitaciones. Por esta razón interpretamos que son ellos mismos los que mejor desempeñarían esta tarea de cargar trámites y servicios en la Guía Integral.

El sistema informático de Guía de Trámites se diferencia bastante del sistema del Portal Web, los accesos son diferentes y los formularios de carga son mucho más complejos. Por ello fue necesario elaborar estrategias, tanto de concientización sobre la tarea que van a realizar, como de contenidos que debemos tener en cuenta a la hora de capacitar a estos operadores. La redacción y la ética ya nos son el punto más esencial a la hora de cargar contenidos, son el sentido común y la información minuciosa los ejes en la carga de un trámite. No es por menospreciar el trabajo que ya realizan, pero nuestra tarea ahora es que comprendan la complejidad y la responsabilidad que significa ser el nexo entre las necesidades de los ciudadanos y la unidad estatal que puede satisfacerlas.

Elaboramos estrategias para reclutar personal idóneo para esta compleja tarea y definimos las condiciones y características básicas para capacitarlos, partiendo de la base que son personas que ya manejan un nivel comunicacional medio, pero teniendo en cuenta también a los operadores junior que puedan sumarse en esta nueva etapa. El poder formar parte de una red de servicios directamente dirigida al ciudadano común fue un incentivo sumamente válido a la hora de concientizar a los futuros operadores de carga de la Guía de Trámites. Así fue que dimos inicio a una campaña que hicimos con gusto de saber que los beneficiados de nuestro trabajo serían quienes más necesitan del Estado y quienes menos recursos poseen. El curso de capacitación se dictó para 60 personas, de las cuales 40 tenían conocimientos básicos en materia de carga de contenidos en soportes digitales y los otros 20 empezaron de cero con un curso de nivelación previo. En la capacitación logramos reunir trabajadores de presa, economía, salud, gestión y gobierno. Además de Gobierno de San Juan, se sumaron las Municipalidades de Capital, Pocito y Rivadavia, con el objetivo de seguir sumando personal que haga más directo y sencillo este trabajo. Luego de la evaluación final del curso de capacitación pusimos en funcionamiento un sistema de seguimiento para captar inconvenientes, errores o desaciertos en la carga de información en la Guía de Trámites, evitando así la información errónea o confusa, ya que este sistema es más complejo que una mera información y significa un nexo directo entre el ciudadano y las oficinas de la administración pública.

**1. DETECCIÓN DE INFORMANTES CLAVE SOBRE LAS
NECESIDADES DE PREVISIÓN DE SERVICIOS E INFORMACIÓN
INDIVIDUALES POR PARTE DEL ESTADO A POBLACIÓN DE
BAJOS RECURSOS Y/O ZONAS ALEJADAS (POBLACIÓN
OBJETIVO)**

a). Argumentos

Antes que nada es necesario explicar las razones que nos llevaron a apuntar a un público más amplio y menos accesible como es el de las zonas más alejadas de la provincia de San Juan. Con datos oficiales del INDEC, Censo 2010 y Telefónica, además de una serie de encuestas que realizamos, llegamos a la conclusión de que sólo el 18% de los sanjuaninos, mayores de 5 años, hacen uso de Internet y sólo el 30% usa computadora. Es decir que ese 82% de la población que no usa Internet, y de ellos el 70% que ni siquiera usa computadora, es al que apuntamos.

Algunos datos relevantes:

Conexiones a Internet (usuarios de Banda ancha y Cybers)

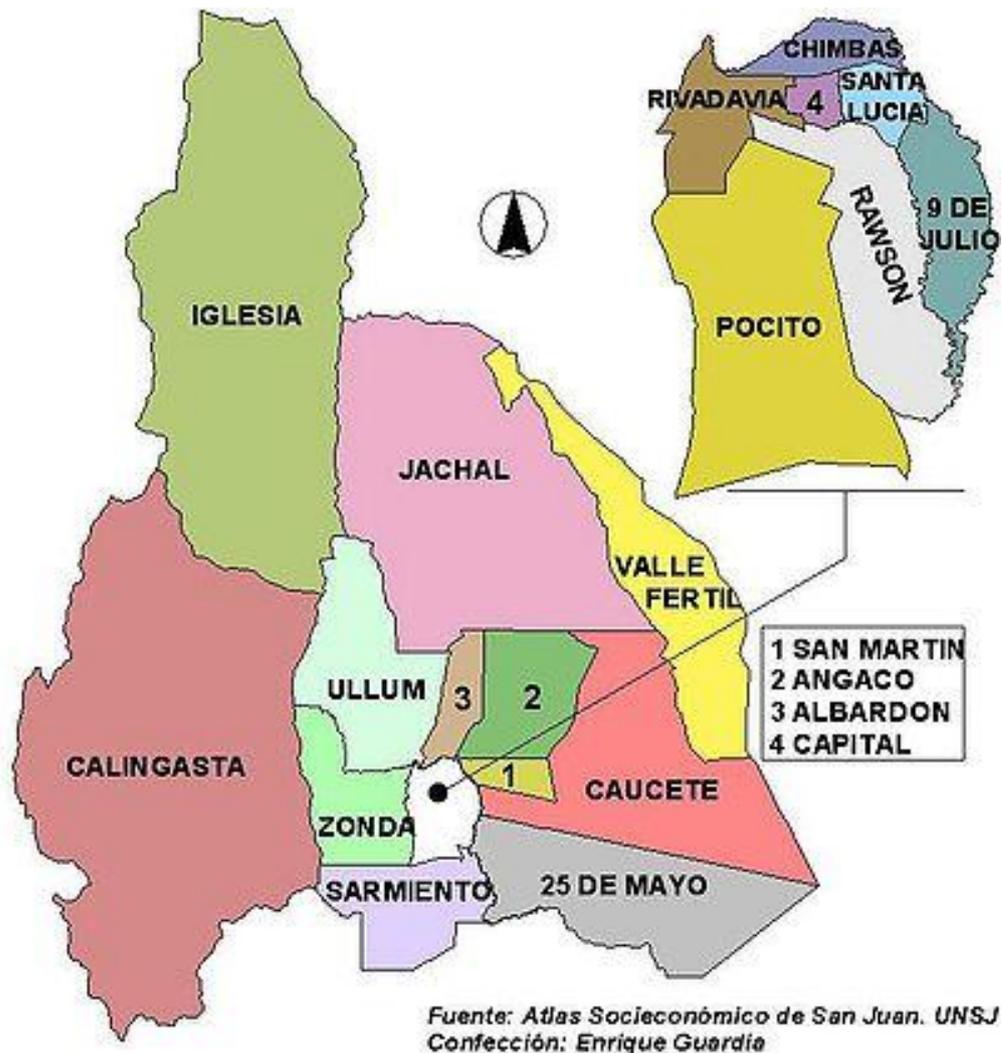
35.000 conexiones de Banda Ancha en San Juan = 70.000 usuarios de Internet por Banda Ancha.

280 Cybers en todo San Juan = 9600 usuarios diarios de Internet en cybers.

Total = 79.600 sanjuaninos hacen uso de Internet a diario.

El primer número confiable con el que contábamos era el de las 35.000 conexiones domiciliarias de Banda Ancha que se registran en San Juan, dato que nos proporcionó Telefónica de Argentina. Estas conexiones sólo incluyen a los usuarios que se conectan desde su casa, a diario y que pueden ser entre 1 y 3 personas por domicilio, según una relación con las últimas estadísticas del censo 2010. Si hacemos un promedio de 2 usuarios por conexión a Banda Ancha tenemos 70.000 usuarios de Internet que acceden desde sus hogares. Otro porcentaje de usuarios de Internet es el que accede al servicio a través de los cybers. Sólo en el Gran San Juan hay 40 cybers registrados y según la guía telefónica local el número se reduce a la mitad en departamentos del interior y a la cuarta parte en departamentos de más de 140 kilómetros de distancia. Estos números son estimativos ya que solo estamos contando los cybers registrados que se los puede encontrar en páginas amarillas, en Telefónica de San Juan o en guías turísticas de la provincia pero sabemos que hay varios cybers que funcionan y no figuran en ningún lado. Entonces, en números estimativos, Capital

posee 40 cybers, el grupo de departamentos que lo acompaña separado del resto (en el siguiente mapa) posee 20 cybers cada uno y los demás departamentos cuentan sólo con 10. Según estos datos podemos decir que el grupo de departamentos separados del mapa posee 160 cybers y el resto del mapa cuenta con 120 cybers.



Capital = 40 cybers

Alrededores = 120

Interior = 120

Datos extraoficiales:

Según números extraoficiales y conseguidos por medio de encuestas podemos estimar que cada cyber de capital recibe alrededor de 60 clientes fijos diarios. Si suponemos que todos los cyber manejan el mismo número, lo cual es muy relativo, estamos hablando de 2400 usuarios sólo en Capital. Según un cuestionario a algunos propietarios de cybers de otros departamentos, el número de clientes fijos no excede los 30 por día y más de la mitad son niños. Entonces estaríamos hablando de 7200 usuarios de Internet fuera de Capital, generando un total de 9600 personas que asisten al cyber a diario en toda la provincia. Esto arroja un total de 79.600 sanjuaninos que acceden a Internet a diario, habiendo un porcentaje desconocido que accede esporádicamente.

Edades y características de los usuarios de Internet

41.300 usuarios de Internet (Banda Ancha) de entre 12 y 24 años

17.500 usuarios de Internet (Banda Ancha) de entre 25 y 44 años.

770 usuarios de Internet (Banda Ancha) de entre 45 y 70 años.

1416 usuarios de cybers en Capital tienen entre 14 y 28 años.

984 usuarios de cybers en Capital tienen entre 29 y 44 años.

5040 usuarios de cybers en el interior tienen menos de 14 años.

2160 usuarios de cybers en el interior tienen entre 15 y 30 años.

Total = 64.130 usuarios mayores de 14 años y 5.040 niños menores de 14 años en todo San Juan.

Por otro lado y ya embarcados en este camino creímos conveniente analizar los comportamientos de los usuarios de Internet y las edades que abarca cada tipo

de comportamiento. De esta manera pudimos definir cuál es el público que se puede interesar por nuestros servicios en Internet y por lo tanto es el mismo público que a otro nivel, se interesa por nuestros servicios en zonas más alejadas, salvando las distancias culturales. Las redes sociales, que actualmente son el motor de los gobiernos electrónicos en todo el país, contribuyeron también para definir un número de usuarios y un comportamiento concreto.

En cuanto al primer número con el que contamos, 70.000 usuarios de Internet a través de Banda Ancha, es muy difícil estipular las edades de estos usuarios, aunque un estudio a nivel mundial revela que el 59% de los usuarios de Internet tienen entre 12 y 24 años, el 25% tiene entre 25 y 44 años, el 11% tiene entre 45 y 70 años, el 5% restante es menor de 12 o mayor de 70 años.

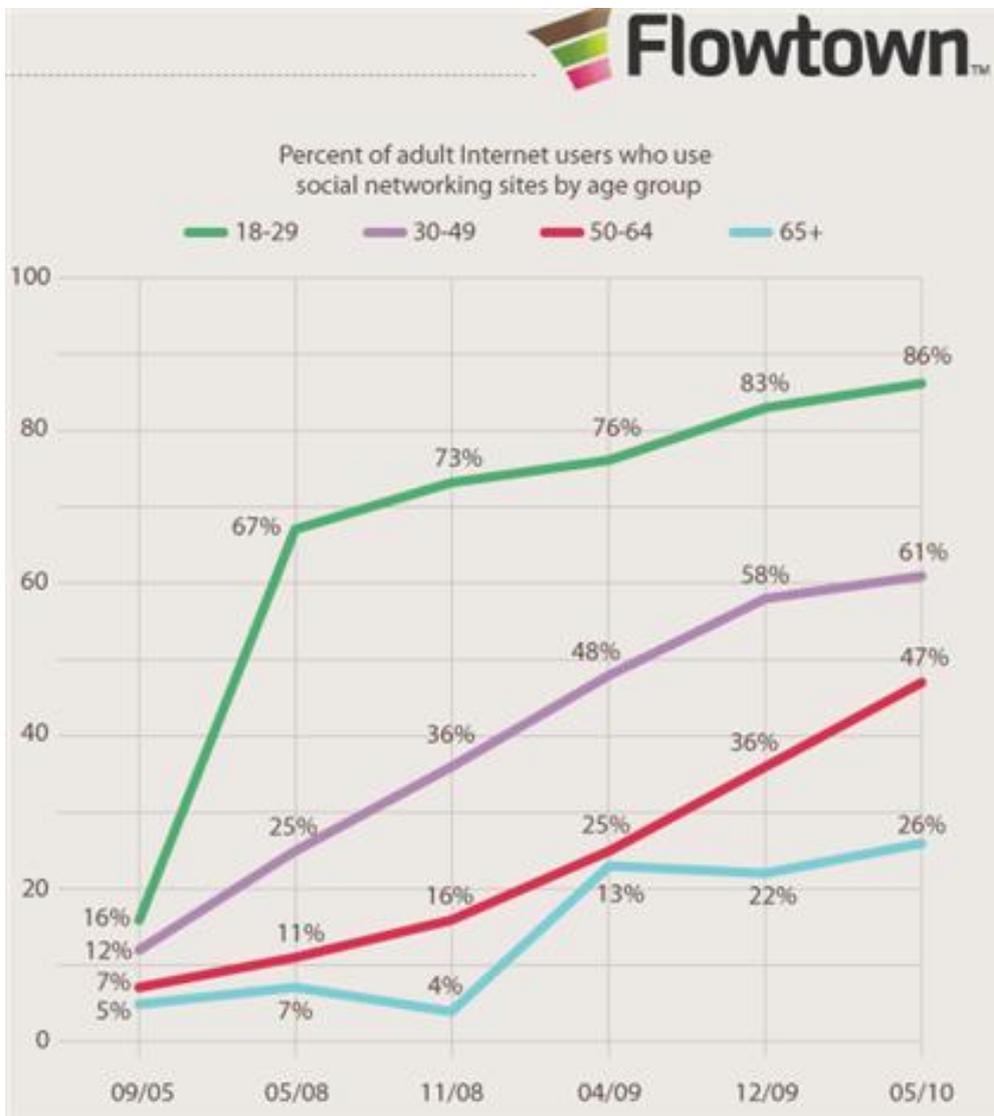
Con respecto a los usuarios de cybers, hicimos una encuesta. En los cybers céntricos de los 60 clientes fijos que acceden por día, 59% son estudiantes en edades de 14 a 28 y el 41% de los clientes van por trabajo y varían entre los 29 y los 44 años. Además hay un porcentaje de niños menores de 14 años que no es clientela fija y accede a Internet esporádicamente. En los cybers barriales el 70% de los clientes son fijos y son niños menores de 14 años que hacen uso de las máquinas para jugar juegos en red y en ocasiones acceden a las redes sociales. El otro 30% son estudiantes de entre 15 y 30 años y en la mayoría de los casos acceden a redes sociales. En resumen: en Capital tenemos 2400 usuarios de los cuales el 59% (1416) tienen entre 14 y 28 años y el 41% (984) tienen entre 29 y 44 años. En el interior hay 7200 usuarios de los cuales el 70% (5040) son menores de 14 años y el 30% (2160) son estudiantes de entre 15 y 30 años.

En conclusión, tenemos un total de 64.130 personas entre 12 y 70 años en la provincia de San Juan que hacen uso diario de Internet y están en edad acorde con la de los usuarios de redes sociales, según lo indica el siguiente informe.

Uso de las redes sociales

Facebook fue una red social creada inicialmente para estudiantes universitarios. Sin embargo, algunas estadísticas recientemente publicadas a nivel mundial indican que los adultos están copando cada vez más las redes sociales y mientras más pasan los años más varían las edades de los usuarios de Facebook. Según el estudio realizado para usuarios americanos, el grupo de usuarios de más de 50 años es el que ha demostrado un crecimiento significativo en los últimos años, y ya el 47% de los adultos entre 50 y 64 años hacen uso de las redes sociales; así como 26% de los de más de 65 años.

(Ver infografía. Fuente: Internet)



Otro dato interesante arrojado por la infografía, es la edad promedio de los usuarios de las redes sociales (o también llamadas redes de mercadeo social). Todos los valores promedio están en un rango relativamente similar, siendo la edad promedio para Facebook de 38 años, para Twitter tan sólo un año más y para MySpace 31 años. De esta forma, el promedio de edad para todas las redes sociales es de 37 años. Edad del sanjuanino promedio al que siempre hemos apuntado por medio del Portal Web de San Juan Gobierno.

A mí, particularmente, me resultó interesante el análisis sobre las costumbres de los internautas asociadas a las redes sociales, y segmentadas por edad, he aquí los datos más interesantes:

Los grupos de personas adultas ya están acostumbrados a actividades como **enviar correos electrónicos** (el 55% de las personas mayores de 65 años lo hacen con frecuencia) o **leer noticias** (el 42% de los adultos entre 50 y 64 años lo hace periódicamente).

El 61% de los usuarios de Facebook tienen **menos de 35 años**.

Los usuarios de Facebook se dividen en **dos categorías**: Los activos y los espectadores. Los **usuarios activos** hacen uso de todas las herramientas que ofrece la red, suben fotos, cargan videos y comentan en la mayoría de los perfiles asociados. Los **espectadores** sólo revisan sus notificaciones y chequean los perfiles de sus asociados sin emitir demasiadas opiniones y sin hacerse demasiado visibles, son usuarios que buscan informarse de las actividades de sus contactos sin dar a conocer demasiado sus propias actividades.

Usuarios de Facebook en San Juan

El número de base con el que contamos sobre la cantidad de usuarios de Facebook en San Juan es de 58.720.

36.736 usuarios de Internet de entre 12 y 28 años tienen perfil de Facebook.

11.275 usuarios de Internet de entre 25 y 44 años tienen perfil de Facebook.

362 usuarios de Internet de entre 45 y 70 años tienen perfil de Facebook.

Total = 48.373 usuarios de Internet de entre 12 y 70 años tienen perfil de Facebook en San Juan.

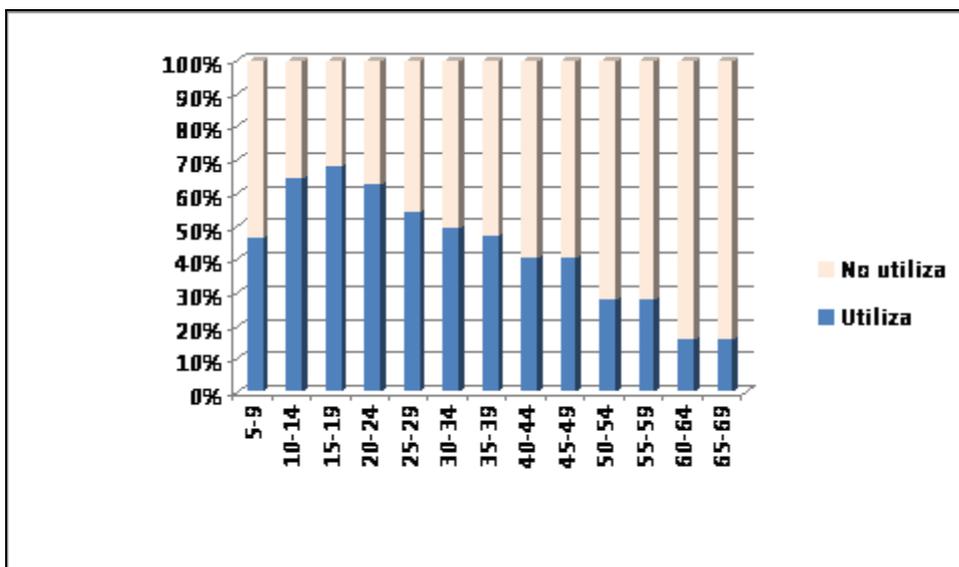
El camino más sencillo para corroborar este número es asemejar nuestras estadísticas de usuarios de Internet de nuestra provincia con las estadísticas de los usuarios de Facebook a nivel mundial e intentar establecer un parámetro en términos medios que nos dé una aproximación de la cantidad de usuarios de Facebook en san Juan y sus edades.

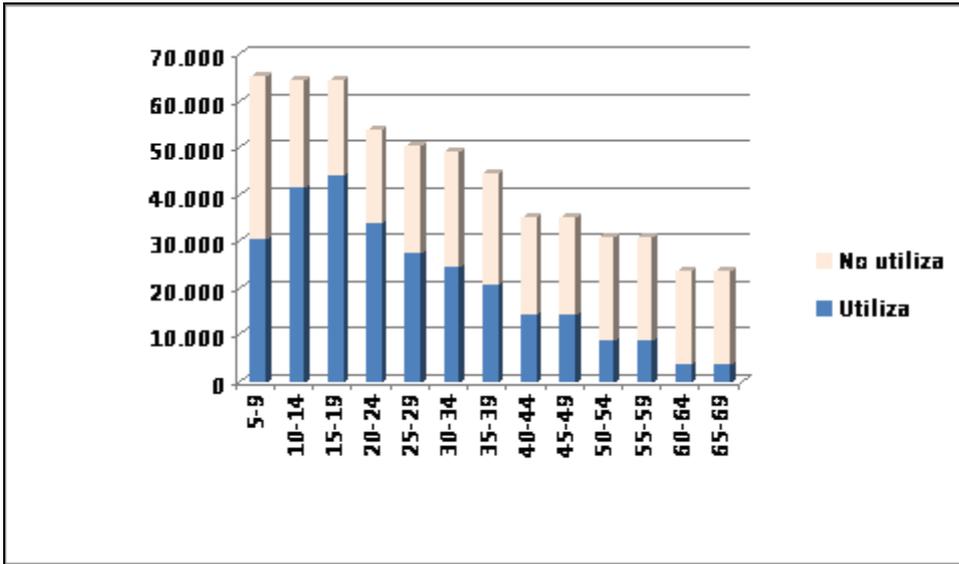
Si en nuestro registro de usuarios de Internet tenemos un número grueso que va de los 12 a los 44 años y ubicamos esa categoría asemejándola a los números de la tabla a nivel mundial de edades que usan redes sociales, teniendo en cuenta que en la Argentina la red social por excelencia es Facebook, podemos decir que hasta mayo de 2010 el 86% de las personas de entre 18 y 29 años tenía perfil en Facebook, este número es de hace 11 meses y no contempla los usuarios de entre 12 y 18 años. Comparando con nuestras estadísticas podemos decir que 36.736 usuarios de Internet de entre 12 y 28 años en San Juan tienen Facebook. Por otro lado, el 61% de las personas de entre 30 y 49 años tiene Facebook, según la estadística mundial y si lo comparamos con nuestros números podemos decir que 11.275 personas de entre 25 y 44 años usan Facebook. Por último, a nivel mundial el 47% de los usuarios de entre 50 y 64 años usa Facebook y según nuestras características ese porcentaje se implementaría a nuestro usuarios de 45 a 70 años, es decir que el número es de 362 personas de esa edad con perfil. Según este análisis 48.373 usuarios de Internet, de entre 12 y 70 años de edad, de banda ancha y cybers en San Juan tiene perfil de Facebook. Sólo un poco más de 10 mil usuarios nos separan del número originario con el que contábamos pero hay que tener en cuenta que estamos hablando sólo de usuarios fijos de Internet, sin contemplar a los esporádicos y tampoco contemplamos a los usuarios de Facebook menores de 12 años y mayores de 70.

En definitiva, todos estos datos concuerdan bastante con los datos oficiales arrojados por el informe del Censo 2010 que indica que sólo el 30% de las personas de más de 25 años, que es el público que nos interesa, manifiesta usar

computadora (ver infografía a continuación). Para llegar a lo que nos interesa debimos abordar un proceso inverso. Definimos primero la cantidad de gente que hace uso de Internet en San Juan, el perfil de esos usuarios, su relación con las redes sociales y las edades más comunes de quienes acceden a los servicios que un portal de gobierno puede ofrecer. **Con estos datos en la mano podemos definir que, como habíamos dicho, el 82% de la población de San Juan no tiene acceso a Internet, el 70% de más de 25 años no usa computadora y ambos desconocen totalmente qué son las redes sociales. Esos porcentajes de sanjuaninos, que oscilan los 400 mil en total, son los que nos interesan y para quienes trabajaremos a partir de este momento. Es a ellos a quienes intentamos llegar por medio de un Gobierno Electrónico sin Internet.**

Cantidad de personas que usan o no computadora, discriminadas por edades: (Fuente: Censo 2010, producción de Gobierno Electrónico de San Juan.)





Edad	Población	Utiliza	No utiliza
5-9	65.157	30.185	34.972
10-14	64.097	41.269	22.828
15-19	64.091	43.716	20.375
20-24	53.679	33.540	20.139
25-29	50.300	27.221	23.079
30-34	49.028	24.329	24.699
35-39	44.262	20.723	23.539
40-44	35.033	14.246	20.787
45-49	35.033	14.246	20.787
50-54	30.967	8.571	22.396
55-59	30.967	8.571	22.396
60-64	23.618	3.729	19.889
65-69	23.618	3.729	19.889

b). Gobierno Electrónico sin Internet

Uno de nuestros máximos objetivos en este segundo semestre de 2011 es acercarle información y servicios a esa parte de la población que no cuenta con los medios necesarios para acceder a estos beneficios. Internet se ha convertido en una de las herramientas básicas en comunicación en la última década y nuestra idea, en palabras generales, es hacer Gobierno Electrónico sin Internet. Es decir, extender nuestra tarea cotidiana relacionada con la comunicación y los servicios a los sectores más alejados de Capital y, por ende, las zonas más vulnerables y los ciudadanos más desconectados y desinformados. Luego de definir nuestro público comenzamos a definir nuestros interlocutores que nos acercarán a él. En nuestro plan estratégico estos informantes servirán, además, como nexo entre el público objetivo y el Gobierno. La idea central, que después se ampliará con el uso de nuevas tecnologías, es colocar terminales de consulta en todas las áreas de común acceso para los ciudadanos de zonas alejadas.

c). Reclutamiento de interlocutores

Por medio de llamadas telefónicas, visitas y medios de comunicación alternativos fuimos armando una base de datos de personas que forman parte de comunidades alejadas de la provincia y que a su vez tienen llegada a la Capital. Estos son sujetos que trabajan en contacto con nuestra población objetivo y que, en la mayoría de los casos, sirven de nexo entre la comunidad y el Gobierno. Ellos son quienes transmiten las necesidades de esa población incomunicada.

Listado de algunos de los interlocutores contactados:

- Personal de Seccionales Policiales Cauce, 9 de Julio, Angaco, Barreal y Rawson
- Locutores de Radios Comunitarias Angaco, San Martín, Albardón, Pocito, Iglesia, Chimbos y Valle Fértil
- Departamento de Trabajo Social - Facultad de Ciencias Sociales
- Departamento de Sociología - Facultad de Ciencias Sociales
- Personal Médico de puestos sanitarios de Albardón, Cauce, Rawson, Chimbos y Santa Lucía
- Dirigentes políticos juveniles
- Presidentes de Uniones Vecinales
- Docente de Escuelas Primarias de Valle Fértil, Tiro Federal, La Bebida y Zonda
- Coordinadora Educativa de escuelas primarias de zonas rurales
- Directores de Comedores Infantiles
- Facilitadores del Programa Nacional Primeros Años del Ministerio de Educación de la Nación
- Directores de CIC's de Médano de Oro, Albardón y Chimbos

Por medio de estos sujetos, que conviven día a día con la población objetivo, logramos recabar información importantísima a la hora de definir un plan estratégico para ampliar el acceso de quienes no tiene recursos tecnológicos a nuestra información de trámites y servicios, que normalmente se transmite por medio de Internet.

A continuación, un pequeño adelanto de la información recabada.

Listado de los trámites más comunes:

- Partidas de Nacimientos
- Solicitud y actualizaciones de DNI
- Planes de vacunación
- Becas
- Recorridos de colectivos

- Atención médica en hospitales, dispensarios y micro hospitales
- Trámites de ANSES
- Planes de salud y programas sociales por enfermedad (Ej. Tratamientos para el Chagas, Cáncer o HIV)
- Centros de adicciones (direcciones postales, mails y teléfonos)
- Cronogramas de camiones sanitarios (vacunación, ginecología, pediatría)
- Cronograma de controles a embarazadas y niños para recibir la caja de leche
- Funcionamiento de Registros Civiles
- Planes de Viviendas

2. RELEVAMIENTO, SISTEMATIZACIÓN Y JERARQUIZACIÓN DE INFORMACIÓN RECABADA A LOS INFORMANTES CLAVES Y DETERMINACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS CULTURALES A PONER EN JUEGO POR PARTE DE LA POBLACIÓN OBJETIVO.

a). Relevamiento de trámites

Una vez teniendo claro qué necesita la gente que normalmente no es escuchada procedimos a clasificar esas necesidades en información o servicio y ubicarlas según el área a la que pertenecen en nuestro organigrama. Gracias al relevamiento pudimos delimitar Registro Civil, Salud, Servicio Social y Educación como las áreas de mayor importancia, en cuanto a las necesidades de los ciudadanos de zonas alejadas. Conseguimos así un orden de prioridades y un listado de responsables.

En zonas rurales y departamentos alejados de la Provincia de San Juan la realidad sobre las necesidades de la gente es muy diferente a la que podemos observar a diario en zonas urbanas. Es por ello que realizamos un relevamiento por medio de informantes específicos que habitan o se desempeñan en áreas estratégicas que pueden facilitarnos información sobre los trámites más comunes que realizan o necesitan realizar los habitantes de zonas rurales menos accesibles para las nuevas tecnologías y las telecomunicaciones.

Los testimonios de personal Policial, Docentes, Médicos, Enfermeros, Locutores, Periodistas, Investigadores, Trabajadores Sociales, Sociólogos, Dirigentes Vecinales, Miembros de ONG`s, Directores de CIC Municipales, Facilitadores de Programas Educativos Nacionales y Directores de Comedores u Hogares, entre otros, nos son de gran utilidad para elaborar el siguiente listado de trámites comunes en diversas zonas.

Informantes	Zona	Trámites o servicios
Personal de la Seccional Policial Caucete	Caucete	<ol style="list-style-type: none"> 1. Partidas de Nacimientos 2. Planes de vacunación 3. Recorridos de colectivos 4. Solicitudes y pagos de subsidios 5. Entrega de cajas de leche 6. Atención médica en dispensarios y micro hospitales
Locutor de Radio Comunitaria Angaco	Angaco	<ol style="list-style-type: none"> 1. Partidas de Nacimientos 2. Certificados de antecedentes 3. Funcionamiento de bancos y cajeros automáticos 4. Farmacias de turno
Departamento de Trabajo Social - Facultad de Ciencias Sociales (Proyecto de Extensión con niños y adolescentes de escuelas de zonas alejadas)	Jáchal Iglesia Valle Fértil	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pago de boletas 2. Atención médica en dispensarios y micro hospitales 3. Partidas de Nacimientos 4. Solicitud y pago de Asignaciones familiares 5. Solicitud de DNI 6. Recorrido de colectivos 7. Solicitud y cobro de becas 8. Trámites de ANSES
Departamento de Sociología - Facultad de Ciencias Sociales	Zonda	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planes de vacunación 2. Certificado de antecedentes

(Proyecto de Investigación sobre adicciones en Escuelas Secundarias de Zonda y Ullum)	Ullum	<ol style="list-style-type: none"> 3. Campañas de educación sexual 4. Solicitud y pago de asignaciones familiares 5. Salud reproductiva
Personal Médico de puestos sanitarios de Albardón	Albardón	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planes y programas sociales por enfermedad (Ej. Tratamientos para el Chagas, Cáncer o HIV) 2. Centros de adicciones (direcciones postales, mails y teléfonos) 3. Partidas de Nacimientos 4. Pensiones por discapacidad 5. Asignaciones familiares y Tarjeta Social 6. Pago de boletas
Directora de la Unión Vecinal La Puntilla	Caucete	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cronogramas de camiones sanitarios (vacunación, ginecología, pediatría) 2. Pensiones por discapacidad 3. Solicitud de DNI 4. Seccionales policiales en servicio (uso de puestos rurales) 5. Cronograma de controles a embarazadas y niños para recibir la caja de leche 6. Plan de entrega de remedios 7. Consultas de AFIP

Locutor de Radio Comunitaria San Martín	San Martín	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planes y programas sociales por enfermedad (Ej. Tratamientos para el Chagas, Cáncer o HIV) 2. Planes de vacunación 3. Recorrido de colectivos 4. Farmacias de turno
Docente de Escuela Primaria de Valle Fértil	Valle Fértil	<ol style="list-style-type: none"> 1. Funcionamiento de los Registros Civiles 2. Planes de viviendas (inscripciones en el IPV y cambio de datos) 3. Centros de donaciones 4. Salas velatorias
Coordinadora Educativa de escuelas primarias de zonas rurales	Albardón Calingasta 9 de Julio Jáchal 25 de Mayo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de entrega de remedios 2. Partidas de Nacimientos 3. Pensiones por discapacidad 4. Atención médica en dispensarios y micro hospitales 5. Asignaciones familiares 6. Salud oncológica
Directora de Comedor Infantil Frondizi	Rivadavia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planes y programas sociales por enfermedad (Ej. Tratamientos para el Chagas, Cáncer o HIV) 2. Planes de vacunación 3. Centros de adicciones

Facilitadora del Programa Nacional Primeros Años del Ministerio de Educación de la Nación	25 de Mayo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planes materno infantiles 2. Salud reproductiva 3. Solicitud de DNI 4. Certificados de antecedentes
Director del CIC de Médano de Oro	Rawson	<ol style="list-style-type: none"> 1. Becas 2. Certificados de domicilio 3. Rentas 4. Consultas de AFIP
Personal Policial – Seccional Pocito	Pocito	<ol style="list-style-type: none"> 1. Funcionamiento de los Registros Civiles 2. Planes de vacunación 3. Farmacias de turno 4. Incentivos docentes 5. Actualización de DNI
Personal médico del Hospital de Sarmiento	Sarmiento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planes de vacunación 2. Planes materno infantiles 3. Salud reproductiva 4. Asistencia ambulatoria

b). Sistematización y jerarquización de la información

Esta información recabada por medio de los informantes clave nos es útil para adecuar la Guía de Trámites proporcionada por la Secretaría de la Gestión Pública de la Nación a las necesidades de nuestros ciudadanos. Para ello necesitábamos sistematizar y jerarquizar esta información. Una vez recabados los datos nos reunimos con representantes de cada área de gobierno involucrada en la serie de trámites y servicios que los informantes mencionaron como necesidades primordiales. Con los encargados de áreas pudimos confirmar la existencia de esta información y el grado de importancia que se le había otorgado por parte de los usuarios.

En concreto pudimos definir que a **Registro Civil** pertenecen los trámites más recurrentes por la población que es objetivo de nuestro trabajo. Solicitudes, actualizaciones y denuncias por DNI son, junta a la solicitud de partidas de nacimiento, los trámites más comunes. Nos vimos en la necesidad de organizar esta información que incluye los requisitos necesarios para renovar el DNI en un departamento alejado de la provincia, dónde dirigirse, en qué horarios, etc. Igual para partidas de nacimientos, casamientos, etc. **Salud** es el segundo área de la que más información se requiere en las zonas más alejadas. Las salas dispensarias, los micro hospitales y los sistemas de atención ambulatoria fueron las fuentes de información para definir que la sociedad está necesitando un caudal más amplio de información en materia de planes de vacunación, programas de entrega de medicamentos para enfermos permanentes, campañas de salud reproductiva, prevención de enfermedades en menores, etc. Somos conscientes que esta rama de necesidades es más urgente que la de Registro Civil pero la ubicamos en segundo lugar debido a que es una rama en la que se trabaja bastante por medio de campañas preventivas y posteriores, desde el Gobierno Nacional y Provincial, en distintos puntos estratégicos de San Juan. Igual creemos conveniente reforzar esta tarea con una Guía de Trámites y Servicios actualizada que prevea y evacue dudas a la distancia. **Servicio Social**, área del Ministerio de Desarrollo Humano y Promoción Social a la que se derivan casi todas las dudas y necesidades que

tienen que ver con los sectores más vulnerables de la provincia. El énfasis puesto por el Gobierno Nacional en materia de planes sociales y asignaciones familiares ha convertido a esta área en una de las que más cúmulo de información necesita transmitir a las zonas más aisladas. Trámites como la solicitud de la Tarjeta Social o la Asignación Universal por Hijo se realizan a diario y requieren de una serie de requisitos que merecen ser publicados o alcanzados a los destinatarios de alguna manera más sistemática. Aquí, al igual que en Salud y Educación nos encontramos con trámites disfrazados de servicios, de los que hablaremos en el próximo ítem. **Educación** es uno de los Ministerios de San Juan Gobierno que menos publicidad y transferencia hace de sus servicios ya que corresponde a un área específica que se orienta más a lo cultural que a lo social. Sin embargo, el interés de las zonas alejadas por la educación de sus hijos ha crecido notablemente con la construcción de nuevas escuelas y el empuje del gobierno por subsidiar la educación para todos. Esto genera la demanda de información sobre becas, vacantes, planes de estudios, etc. Hay demanda social, también pero en menor medida, por información sobre Transporte, Infraestructura, Rentas, Administración Federal, etc.

c). Rama: Servicios

Cuando iniciamos este trabajo confiábamos en que hacerle llegar a los sectores más vulnerables una Guía de Trámites, completa y actualizada, con los requisitos para los procedimientos más comunes que la población realiza a diario, en el Centro Cívico pero cerca de sus hogares, sería de gran ayuda para achicar la brecha que separa de la información a quienes no tienen acceso a las nuevas tecnologías. Sin embargo, cuando empezamos a analizar el material proporcionado por nuestros informantes llegamos a la conclusión que el camino debía bifurcarse en un punto. No todo lo que nuestros informantes nos decían que los sectores vulnerables necesitaban era información sobre trámites, muchos de ellos eran servicios. Fue entonces cuando empezamos a pensar en dos productos paralelos. Una Guía de Trámites y una réplica de esta pero cargada con Servicios. Consultamos la posibilidad de replicar el sistema

Web proporcionado por la Secretaría de la Gestión Pública de la Nación y ante la respuesta positiva empezamos a pensar en formatos y soportes.

**3. DEFINICIÓN DE ESTRATEGIAS DE BÚSQUEDA Y
SELECCIÓN DE INFORMACIÓN EN LA GUÍA DE TRÁMITES
AJUSTADA A LAS HERRAMIENTAS CULTURALES DE LA
POBLACIÓN OBJETIVO**

a). Soportes para la Guía de Trámites

Luego de recibir la Guía de Trámites vacía comenzamos a trabajar en ella con el objetivo de convertirla en una herramienta útil para llegar hasta los lugares más alejados y las poblaciones más desconectadas. Teníamos un listado de las necesidades de la gente y otro de los responsables de proporcionar la información necesaria para satisfacer esas necesidades.

Entonces comenzamos a pensar en un sistema que pudiera estar al alcance de quienes habían sido nuestros informantes y luego se convertirían, en su aspecto más formal, en el nexo entre el Gobierno y el ciudadano común. Como explicamos en un principio, la manera de llegar a esa población objetivo es por un medio interpersonal. La única comunicación electrónica que conocen y manejan los ciudadanos de las zonas más alejadas, en la mayoría de los casos, es la radio. En varias de las entrevistas que hicimos a nuestros informantes, nos contaron que la gente suele acercarse a las radios comunitarias, las salas dispensarias, las municipalidades y los Centros Integradores Comunitarios (CIC), entre otros, para solicitar información sobre trámites o servicios. Fue aquí cuando definimos reutilizar a nuestros informantes y transformarlos en un nexo entre el Gobierno y los ciudadanos comunes de zonas alejadas. La idea es utilizar terminales de consulta que manejarían los informantes o similares. Los puntos estratégicos para estas terminales de consulta son las municipalidades que cuentan con una conexión a Internet y pueden descargar la Guía de Trámites y Servicios on line, de igual manera los CIC de cada municipio, las plazas de las villas cabecera de cada departamento que contarán con WiFi por medio de un convenio y, en un futuro, todas las escuelas primarias y secundarias de la provincia que también contarán con conexión. Todos los interesados en informarse sobre requisitos para realizar trámites o servicios básicos, podrán visitar estos mostradores virtuales y sin necesidad de hacer uso de una computadora. TV Digital y SMS serán los soportes por medio de los cuales llegaremos, en un futuro a esas zonas alejadas. Con la llegada de la TV Digital pretendemos poner la Guía de Trámites a disposición de una señal local que pueda transmitir, como datos,

toda la información contenida en este paquete. La idea es que cada trámite o servicio tenga un código por medio del cual se pueda consultar en cualquiera de estos soportes y obtener la información precisa en cuestión de minutos.

b). Adecuación de la Guía de Trámites

La provincia de San Juan ya contaba con una Guía de Trámites local que estaba funcionando cuando optaron por implementar el sistema con el que cuenta la Nación. Por ello nos tomamos el trabajo de asemejar ambas guías y obtener un producto que no se diferencie del que ya tenemos, en cuanto a vías de acceso, soportes y apartados pero que se complemente con los sistemas de carga, contenidos y distribución con los que cuenta la guía nacional. Luego de un largo debate optamos por reutilizar los contenidos de la guía local pero con la estructura y accesos de la guía nacional para, asemejando grandes diferencias entre una y otra para evitar el desconcierto del usuario.

La siguiente es la Guía de Trámites local:

Ministerio de Educación

Departamento Mesa de Entradas

- 1.- Pedido de rectificatoria de normas legales
- 2.- Solicitud de Auspicio para Jornadas Educativas.
- 3.- Solicitud de erradicación o poda de árboles en establecimientos escolares.
- 4.- Radicación de Denuncias

Dirección de Educación de Adultos

- 5.- Solicitud de Certificado de Terminación de Estudios Nivel Primario (ex D.I.N.E.A, años 1965 hasta 1980)
- 6.- Solicitud de Certificación de Servicios y Remuneraciones para Docentes (ex – Nacional, años 1965 a 1992) de la Ex-DINEA.

Dirección de Educación Inicial, General Básica 1, 2 y Especial

- 7.- Certificación Provisoria de Docencia Pasiva.

Dirección de Educación Superior

- 8.- Implementación de Nuevas Carreras, Emisión de Títulos y Certificados de Pos-títulos de Nivel Superior.

Dirección de Infraestructura Escolar - Unidad Ejecutora de Inversión Educativa
9.- Solicitud de autorización para apertura de caja de ahorro para el manejo de fondos.

Dirección de Planeamiento de la Educación
10.- Solicitud de préstamo de material bibliográfico, multimedial y normas legales.
11.- Solicitud de Aval de Proyectos
12.- Estadística Educativa
13.- Calidad Educativa
14.- Solicitud de Información dentro del Sistema Educativo.
15.- Solicitud del Código Único de Establecimiento (C.U.E.)

Dirección Educación General Básica 3 y Polimodal
16.- Solicitud de creación, desdoblamiento y cierre de divisiones
17.- Autorización de viaje de estudio dentro de la Provincia.

Documentación Escolar
18.- Documentación Escolar

Interinatos y Suplencias
19.- Designación de Horas Cátedra
20.- Solicitud de Baja
21.- Solicitud de Designación de Cargo

Junta de Clasificación Docente Rama Primaria (N. Inicial, EGB I y II)
22.- Inscripción para Concursos de Ingreso a la Docencia y para cubrir Interinatos y Suplencias.

Personal Docente
23.- Limitar Licencia
24.- Foja de Servicios
25.- Confeccionar Legajo Personal Físico
26.- Formulario Situación de Revista para salario familiar
27.- Solicitar Licencia
28.- Completar y Actualizar Legajo Físico

Seguros
29.- Seguros

Unidad Técnica Provincial de Apoyo a la Educación Inicial, Obligatoria y Modalidades (UTP)
30.- Unidad Técnica Provincial de Apoyo a la Educación Inicial, Obligatoria y Modalidades (UTP)

Ministerio de Hacienda y Finanzas

Caja de Acción Social
1.- Cambio de Domicilio Agencia de Quiniela.
2.- Solicitud de Préstamos Personales.-
3.- Solicitud de Préstamo Prendarios (Pignoratícios).
4.- Otorgamiento de Poderes Especiales. (Agencieros)
5.- Solicitud de Agencia.
6.- Solicitud de Préstamos Personales Asistenciales

Contaduría General de la Provincia
7.- Solicitud de renovación anual del Beneficio de Compre Sanjuanino.
8.- Solicitud de Beneficio de Compre Sanjuanino

Dirección de Geodesia y Catastro
9.- Consulta Ingenieros - Mensura simple
10.- Consulta Ingenieros - Posesiones.

- 11.- PUBLICO EN GENERAL - Consulta fotos aéreas
- 12.- PUBLICO EN GENERAL - Solicitud censo parcelario.
- 13.- PUBLICO EN GENERAL - Venta Guía de calles
- 14.- Consulta Ingenieros - Mensura, Integración y División
- 15.- Consulta Ingenieros - Propiedad Horizontal
- 16.- PUBLICO EN GENERAL - Consulta general de datos parcelarios
- 17.- PUBLICO EN GENERAL - Copias Heliográficas planos de mensura.
- 18.- PUBLICO EN GENERAL - Ploteos de coberturas y mapas o información en soportes magnéticos
- 19.- PUBLICO EN GENERAL - Venta Plano Valle del Tulúm, Plano Valle de Jáchal. Provincia de San Juan en 9 (nueve) hojas.
- 20.- Consulta Ingenieros - Mensura y División para anexión
- 21.- Consulta Inegnieros - Propiedad Individual y Loteos.
- 22.- Consulta Ingenieros - División, Anexión o Integración sobre Plano Registrado.
- 23.- PUBLICO EN GENERAL - Préstamo de Secciones en soporte papel para copia externa
- 24.- PUBLICO EN GENERAL - Solicitud de avalúo y vigencia
- 25.- PUBLICO EN GENERAL - Venta Plano Provincia de San Juan
- 26.- Consulta Ingenieros - Mensura para afectación por servidumbres (ductos en gral.).
- 27.- Consulta Ingenieros - Pedido de Vinculación
- 28.- Consulta Ingenieros - División transversal
- 29.- PUBLICO EN GENERAL - Solicitud reclamo de avalúo
- 30.- PUBLICO EN GENERAL - Solicitud y Certificación de Constancia Catastral
- 31.- Consulta Ingenieros - Mensura e Integración.
- 32.- Consulta Ingenieros - Mensura y División
- 33.- PUBLICO EN GENERAL - Consulta Cartografía I.G.M. e imágenes satelitales.
- 34.- Consulta Ingenieros - Loteos
- 35.- PUBLICO EN GENERAL - Solicitud de Certificado Catastral
- 36.- PUBLICO EN GENERAL - Compra Mapa Ciudad de San Juan y alrededores

Dirección de Recursos Humanos y Organización

- 37.- Certificación de activos por salario familiar
- 38.- Certificación de activo por Expediente Judicial
- 39.- Certificación de años de servicio para Licencia Anual Reglamentaria
- 40.- Comisiones de Servicio y Transferencias

Dirección General de Rentas

- 41.- Inscripción en Ingresos Brutos Regimen General
- 42.- Declaración Jurada Anual Convenio Multilateral
- 43.- Certificado de Cumplimiento Fiscal
- 44.- Certificado para presentar en la Obra Social
- 45.- Certificación de Copias Convenio Multilateral
- 46.- Impuesto de Sellos.
- 47.- Plan de pagos de Ingresos Brutos y adicional Lote Hogar (Grandes Contribuyentes)
- 48.- Solicitud de beneficio Ley 6446 (descuento a jubilados)
- 49.- Altas y Modificación Manual de Parcelas.
- 50.- Obtención de Certificado de Pagos o de
- 51.- Certificado para Pensión
- 52.- Certificado de Libre Deuda del Impuesto a la Radicación de Automotores
- 53.- Planes de Pago Convenio Multilateral
- 54.- Solicitud de Exención a Jubilados del pago del Impuesto Inmobiliario
- 55.- Solicitud de Acreditación
- 56.- Certificado de Pago Convenio Multilateral
- 57.- Inscripción en Régimen Simplificado Provincial.
- 58.- Solicitud del Certificado de Exención de Ingresos Brutos

Secretaría de Hacienda y Finanzas

- 59.- Certificado de Libre Deuda - Artículo 17º Ley N° 7.053

Secretaría de la Gestión Pública

- 60.- Iniciativa Privada

Tesorería General de la Provincia

61.- Solicitud de Inscripción como Destinatario de Pago Del Estado Provincial

Ministerio de Gobierno

Dirección de Registro de Estado Civil y Capacidad de las Personas

- 1.- Adopción
- 2.- Adición de Apellido Materno
- 3.- Solicitud de Acta de Matrimonio
- 4.- CONSULTA POR UN DNI EN TRAMITE
- 5.- Recepción de Oficio con Sentencia de Divorcio
- 6.- Certificación de Constancia de DNI en trámite
- 7.- Emancipación
- 8.- Recepción de Oficios Judiciales
- 9.- Solicitud de Acta de Defunción
- 10.- OFICINA DIGITAL
- 11.- Rectificación
- 12.- Solicitud de Acta de Nacimiento
- 13.- Pasaporte

Inspección General de Personas Jurídicas

- 14.- Solicitud de Personería Jurídica y aprobación de estatutos para Fundaciones.
- 15.- Solicitud de Personería Jurídica

Policia de San Juan

- 16.- Solicitud de Certificado de Domicilio
- 17.- Solicitud de Certificado de Supervivencia
- 18.- Solicitud de Certificado de Convivencia

Ministerio de Producción y Desarrollo Económico

Dirección de Comercio Exterior

- 1.- Solicitud de Perfiles de Mercados
- 2.- Inscripción como Exportador e Importador
- 3.- Solicitud de Oportunidades Comerciales

Dirección de Cooperativa

- 4.- Asesoramiento
- 5.- Solicitud de Subsidio
- 6.- Solicitud de Inscripción de Sucursales de Cooperativas
- 7.- Modificación Estatutaria
- 8.- Solicitud de Certificación
- 9.- Solicitud de Matrícula Nacional
- 10.- Solicitud de Rubricación de Cooperativas
- 11.- Solicitud de Aprobación e Inscripción de Reglamento Interno
- 12.- Solicitud de Préstamo
- 13.- Confección de Testimonio

Dirección de Defensa al Consumidor

- 14.- Denuncia de conflictos que perjudican a consumidores o usuarios.

Dirección de Industria

- 15.- Solicitud de Guía de Tránsito
- 16.- Solicitud de Guía de Tránsito de Azúcares

Dirección de Sanidad Vegetal

- 17.- Inscripción en el Registro Nacional de Comercio y Fiscalización de Semillas
- 18.- Análisis de Control de Calidad de Semillas
- 19.- Limpieza y Clasificación de Semillas

Instituto de Investigaciones Económicas y Estadísticas
20.- Solicitud de Información Estadística

Instituto de Investigaciones Tecnológicas
21.- Solicitud de pedido de análisis

Unidad Operativa CFI
22.- Solicitud de Créditos para la Reactivación Empresarial

Ministerio de Infraestructura y Tecnología

Departamento de Hidráulica

- 1.- Certificado de Factibilidad
- 2.- Certificado Final de Obra
- 3.- Resolución de Proyectos Mineros
- 4.- Inscripción de representantes técnicos de empresas perforadoras
- 5.- Resolución aprobación de riego de Arbolado Publico
- 6.- Resolución de Defensas
- 7.- Autorización por extracción de aguas temporarias de cualquier cauce
- 8.- Autorización de perforaciones
- 9.- Certificado de Factibilidad de Descarga de Efluentes Industriales
- 10.- Resolución de traslado de derecho de riego
- 11.- Autorización por cruces de canales o desagües
- 12.- Solicitud de Certificado Libre Deuda
- 13.- Certificado de No Inundabilidad
- 14.- Certificado de Empadronamiento
- 15.- Certificado de cumplimiento de Art. 2 de la Ley N° 5824, Acta N° 1980
- 16.- Inscripción de empresas perforadoras
- 17.- Certificado de Expropiación
- 18.- Resolución de pasantes
- 19.- Autorización por Utilización de Camino de Servicio
- 20.- Solicitud de Certificado de Derecho de Riego

Dirección de Arquitectura

- 21.- Solicitud de Permiso para Ventas en Areas Parquizadas
- 22.- Solicitud de Cañería para tendido de Red de Gas
- 23.- Registro de Usuarios de Gas Natural
- 24.- Solicitud de Certificado de Libre Deuda - Departamento Red de Gas
- 25.- Solicitud de Certificado de Aptitud Técnica - Escuelas Públicas y Privadas

Dirección de Planeamiento y Desarrollo Urbano

- 26.- Aprobación de Documentación Técnica de Obra Subréptica (construida sin autorización ni control de la D.P.D.U.)
- 27.- Solicitud de Inspección por Denuncias
- 28.- Solicitud de Condicionantes Urbanos, Línea y Nivel de Vereda
- 29.- Final de la Obra
- 30.- Solicitud de Inpección de Obra Nueva
- 31.- Aprobación de Sistemas Constructivos Tradicional, no Convencional y no Tradicional
- 32.- Solicitud de factibilidad de uso del suelo (Excepto vivienda unifamiliar)
- 33.- Solicitud de Aprobación de Anteproyecto de Urbanización
- 34.- Aprobación de Documentación Técnica de Obra Nueva Ampliación (Pública o Privada)
- 35.- Solicitud de Inspección de Obras Subrépticas
- 36.- Solicitud de factibilidad de Fraccionamiento, Loteos y Vivienda Colectiva
- 37.- Aprobación de Documentación Técnica de Obra Nueva (Pública o Privada)
- 38.- Aprobación de Materiales de Construcción que se Emplean en las Obras

Dirección de Recursos Energéticos

- 39.- Solicitud de otorgamiento de permisos precarios para explotación de actividades, en el área Presa Embalse Cuesta del Viento, AE-II.
- 40.- Solicitud de otorgamiento de concesión de terrenos en el área Presa Embalse
- 41.- Solicitud de otorgamiento de concesión de terrenos en el área Presa Embalse Cuesta del Viento, AE-II, de entidades con fines de lucro.
- 42.- Solicitud de otorgamiento de concesión de terrenos en el Área Presa Embalse Quebrada de Ullum, AT-I, de Entidades con fines de lucro.
- 43.- Solicitud de otorgamiento de permisos precarios para explotación de actividades, en el área Presa Embalse Quebrada de Ullum, AT-I.
- 44.- Solicitud de otorgamiento de concesión de terrenos en el área Presa Embalse Cuesta del Viento, AE-II, de Entidades sin fines de lucro

Dirección de Tránsito y Transporte

- 45.- Desinfección de Transporte Escolar
- 46.- Baja Simple del Vehículo
- 47.- Baja Simple de Motocicletas
- 48.- Inspección Mecánica de Remiss
- 49.- Permisos de Circulación
- 50.- Certificaciones de Carnet de Conductor
- 51.- Cambio de Unidad de Remiss
- 52.- Cambio de Unidad de Taxis
- 53.- Desinfección del Servicio Contratado
- 54.- Transferencias de Vehículos
- 55.- Transferencias de Motocicletas
- 56.- Corte de Calle
- 57.- Habilitación de Remiss
- 58.- Inspección Mecánica de Taxi
- 59.- Permiso de Transporte Escolar
- 60.- Baja Complicada del Vehículo
- 61.- Baja Complicada de Motocicletas
- 62.- Desinfección de Remiss
- 63.- Permisos de Circulación para Vehículos Profesionales
- 64.- Inspección Mecánica de Ómnibus
- 65.- Inspección Mecánica de Transporte Escolar
- 66.- Permiso de Servicio Contratado
- 67.- Inscripción de Movilidades 0Km
- 68.- Inscripción de Motocicletas 0Km
- 69.- Permisos de Circulación de Vehículos con Carga Peligrosa
- 70.- Cambio de Agencia de Remiss
- 71.- Desinfección de Taxis
- 72.- Inspección Mecánica de Servicio Contratado
- 73.- Baja, Transferencia y Modificación del Vehículo
- 74.- Baja, Transferencia y Modificación de Motocicletas
- 75.- Certificado de Situación
- 76.- Desinfección de Ómnibus

Dirección Provincial de Vialidad

- 77.- Solicitud de Certificado de Libre Deuda", por retribución de mejoras camineras
- 78.- "Permiso de rotura calzadas, banquetas y veredas para tendido de servicios" (agua potable; cloacas; gas natural; energía; teléfono; etc.).
- 79.- Pedido de fijación de línea de cerco o alumbrado.

Dirección Provincial del Lote Hogar

- 80.- Solicitud de Materiales para Lote Individual
- 81.- Denuncia sobre anomalías en la habitabilidad de algún Lote Hogar
- 82.- Solicitud de cambio de titularidad
- 83.- Solicitud de Lote Hogar

Distribuidora Energía Cauce Sociedad Anónima
84.- Cambio de Titularidad
85.- Solicitud de Aumento o Reducción de Potencia
86.- Solicitud de suministro de energía eléctrica: PROVISORIO
87.- Reclamo por Facturación
88.- Solicitud de suministro de energía eléctrica: TITULAR
89.- Rehabilitación de servicio
90.- Solicitud de suministro de energía eléctrica: TRANSITORIO
91.- Reclamo por Falta de Suministro
92.- Solicitud de suministro de energía eléctrica: PRECARIO
93.- Pedido de factibilidad de un suministro
94.- Reclamo por rotura de artefactos

Ente Provincial Regulador de la Electricidad - EPRE

95.- Reclamos y Consultas de Usuarios por deficiencias en la prestación del Servicio Público de Distribución de Electricidad

Instituto Provincial de la Vivienda

96.- Pago de Cuotas de Vivienda o Préstamo
97.- Inclusión Integrante Grupo Familiar
98.- Cancelación anticipada de deuda y/o Saldo de Capital
99.- Exclusión Integrante del grupo familiar
100.- Locación de Vivienda
101.- Permuta de Vivienda
102.- Refinanciación de Deuda y Saldo de capital
103.- Inscripción de Postulantes a Viviendas

Obras Sanitarias Sociedad del Estado - OSSE

104.- Solicitud de Agua para Construcción
105.- Solicitud Aprobación de Planos
106.- Solicitud de Inspección de Conexión
107.- Solicitud Nivel de la Conexión Externa de Cloacas
108.- Solicitud de Agua para Construcción
109.- Solicitud de Conexión externa

Programa Arraigo

110.- Contrato de Adjudicación en Venta
111.- Tenencia Precaria
112.- Certificado de ocupación en el asentamiento poblacional
113.- Acta Compromiso

Registro Provincial de Constructores

114.- Solicitud de Certificado de Habilitación
115.- Solicitud de Constancia de Inscripción
116.- Solicitud de Inscripción como Constructor
117.- Solicitud de Libre Deuda
118.- Solicitud de Actualización

Tribunal de Tasaciones

119.- Solicitud de Antecedentes

Unidad Ejecutora Provincial de la Regularización Dominial

120.- Expediente de Regularización Dominial

Obra Social de la Provincia

Afiliaciones

1.- Incorporación de padres
2.- Solicitud de nuevos carnets por extravío

- 3.- Incorporación de Concubina/o
- 4.- Incorporación de discapacitados mayores de 21 años
- 5.- Incorporación como afiliado para jubilados, retirados y pensionados –ANSES-
- 6.- Continuidad de afiliación por Régimen Especial Docentes Suplentes e Interinos sin cago
- 7.- Incorporación de afiliados titulares y su grupo familiar (agentes en actividad).
- 8.- Continuidad de afiliación por licencia sin goce de haberes
- 9.- Incorporación de afiliados en tenencia o guarda Pre-adoptiva
- 10.- Incorporación como afiliado para jubilados, retirados y pensionados -AFJP-
- 11.- Incorporación como afiliado adherente a través de Entidades Intermedias
- 12.- Incorporación de hijos estudiantes -mayores de 21 años-

Autorizaciones de elementos ortopédicos y afines

- 13.- Autorización de prótesis, ortesis y otros en COMODATO
- 14.- Autorización para la provisión de lentes de contacto
- 15.- Autorización de prótesis, ortesis y afines

Autorizaciones Farmacéuticas

- 16.- Autorización de medicación de
- 17.- Autorización de medicación para pacientes oncológicos
- 18.- Autorización para la provisión de insulina y tiras reactivas
- 19.- Autorización de medicación de
- 20.- Autorización de medicación para pacientes ambulatorios

Autorizaciones Médicas

- 21.- Autorización de prácticas médicas ambulatorias
- 22.- Autorización de prácticas médicas y bioquímicas -pacientes internados-
- 23.- Autorización de prácticas médicas de Alta Complejidad

Autorizaciones Varias

- 24.- Autorización de órdenes bioquímicas -análisis clínicos-
- 25.- Autorización de prestaciones de kinesiología
- 26.- Autorización de prácticas fonoaudiológicas
- 27.- Autorización de prestaciones de psicopedagogía
- 28.- Autorización de órdenes odontológicas
- 29.- Autorización de prestaciones de psicología
- 30.- Autorización de órdenes bioquímicas (y médicas) -pacientes internados-

Delegaciones Departamentales

- 31.- Delegación Ullúm
- 32.- Delegación 9 de Julio
- 33.- Delegación Rivadavia
- 34.- Delegación Rawson
- 35.- Delegación Angaco
- 36.- Delegación Pocito
- 37.- Delegación San Martín
- 38.- Delegación Valle Fértil
- 39.- Delegación Chimbas
- 40.- Delegación Jáchal
- 41.- Delegación Calingasta
- 42.- Delegación Albardón
- 43.- Delegación 25 de Mayo
- 44.- Delegación Sarmiento
- 45.- Delegación Iglesia
- 46.- Delegación Caucete
- 47.- Delegación Centro Cívico
- 48.- Delegación Zonda

Entrega de Leche

- 49.- Entrega de Leche

Expendio de Ordenes

- 50.- Adquisición de órdenes odontológicas
- 51.- Orden de consulta Plan Materno Infantil -Ginecología-
- 52.- Orden de provisión de Vacuna Antigripal
- 53.- Adquisición de órdenes de farmacia -insulino dependiente-
- 54.- Adquisición de órdenes de farmacia -pacientes internados-
- 55.- Orden de Entrega de Leche
- 56.- Orden de consulta Plan Materno Infantil -Pediatria-
- 57.- Adquisición de órdenes de farmacia -ambulatorio-
- 58.- Adquisición de órdenes por parte de afiliados pensionados barra/140
- 59.- Adquisición de órdenes de oftalmología
- 60.- Adquisición de órdenes de consulta médica
- 61.- Orden de farmacia para pacientes oncológicos y planes especiales

Prestaciones fuera de la provincia

- 62.- Solicitud de Carta de Derivación
- 63.- Solicitud de Carta de Afiliado en Tránsito -hijo estudiante fuera de la provincia-
- 64.- Solicitud de Carta de Afiliado en Tránsito

Servicio de Sepelio

- 65.- Reintegro de gastos por traslado de afiliado fallecido fuera de la provincia
- 66.- Solicitud de servicio de sepelio

Secretaría General de la Gobernación

Unidad Gobernación

- 1.- Solicitud de ayuda al Sr. Gobernador de la Provincia

Secretaría de Estado de Minería

Subsecretaría Técnica - Dirección de Minería

- 1.- Programa de Exploración
- 2.- Denuncia de Labor Legal
- 3.- Solicitud de Servidumbre
- 4.- Inscripción en el Registro de Productores, Comerciantes e Industriales Mineros.
- 5.- Solicitud de Liberación de Áreas de Exploración.
- 6.- Manifestación de descubrimiento o Solicitud de Mina
- 7.- Petición de Mensura
- 8.- Permiso de Exploración
- 9.- Solicitud de Mina Vacante
- 10.- Acta de Mensura

Secretaría de Turismo, Cultura y Medio Ambiente

Dirección de Conservación y Areas Protegidas

- 1.- Solicitud para autorización de explotaciones forestales.
- 2.- Solicitud para la Instalación de criaderos y pajarería o venta de animales de Fauna silvestre.
- 3.- Solicitud de autorización para poda o erradicación de especies del arbolado público.
- 4.- Extensión de guías de explotación forestal con sus correspondientes cupones de tránsito.
- 5.- Solicitud de licencias y permisos diarios de Pesca.

Dirección de Gestión Ambiental

- 6.- Empadronamiento de Productores de Ladrillos
- 7.- Empadronamiento de Actividades
- 8.- Empadronamiento de Generadores y Operadores de Residuos Peligrosos

Subsecretaría de Turismo

9.- Asesoramiento para Instalación e Inscripción de Agencias de Viajes y Turismo Estudiantil.

10.- Inscripción y Categorización en el Registro Provincial de Alojamientos Turísticos – Ley 4600/79

11.- Entrega de Folletería Promocional

12.- Inscripción en el Registro Provincial de Guías de Turismo

13.- Declaración de Interés Turístico

Ministerio de Salud Pública

Departamento Medicina Asistencial

1.- INSCRIPCIÓN DE LABORATORIOS

2.- INSCRIPCIÓN DE DROGUERIA y DISTRIBUIDORAS

Departamento Planificación

3.- Habilitación de establecimientos sin internación

4.- Habilitación de Establecimientos con Internación

5.- Habilitación de Vacunatorios

6.- Condiciones de Ingreso al Sistema Nacional de Residencias Médicas

7.- Habilitación de Residencias Geriátricas

8.- Solicitud de Certificados de Residencias Incompletas y Completas.

9.- Cambio de Dirección Técnica o Cambio de Propiedad de establecimientos de salud habilitados

10.- Habilitación de Psiquiátricos

Con todos estos contenidos, ya chequeados por las áreas pertinentes y familiarizados por los usuarios empezamos a incursionar en una Guía de Trámites mucho más compleja.

c). Completar la Guía de Trámites (Información y Servicios)

Acceso de la Guía de Trámites Nacional (Admin)



INGRESO AL SISTEMA

Usuario: Contraseña:


Ingresar

Debimos empezar de cero con el sistema de administración ya que se trataba de un sistema con cormas de seguridad y accesos mucho más controlados, como así también los paneles y las denominaciones.

Definimos usuarios y contraseña para cada uno de los miembros del equipo y comenzamos la etapa de prueba de los accesos y las normas de seguridad. Cada usuario maneja una contraseña diferente y cada contraseña cuenta con un nivel de seguridad distinto que impide que un usuario pase por encima de las decisiones del anterior. Esto era lo primero que debíamos aprender para poder transmitirlo a quienes serían los usuarios finales del producto.

Sistema de carga de trámites (Admin)

Menú		Monitoreo			
Usuario		Estado General de Trámites			
Administraci?n de Usuarios		Est.*	Cant.	Porcentaje	Vista
Visualizaci?n de Usuarios		0	1	20%	Ver
Cambio de Contrase?a		1	1	20%	Ver
Tr?mite		3	1	20%	Ver
Pedido de Aprobaci?n de Tr?mites		4	1	20%	Ver
Bloqueo de Tr?mites		9	1	20%	Ver
Rectificaci?n de Tr?mites Publicados		Un Total de 5 Trámites en Sistema			
Copia de Tr?mites		* Descripción de Estados			
Agregado de Delegaci?n a Tr?mites					
Modificaci?n de datos de Delegaciones en Tr?mites					
Consulta de Tr?mites					
Tablas					
Administraci?n de Delegaciones					

La Guía de Trámites se administra en varias etapas. Un grupo de operadores de carga es el encargado de cargar los trámites que deberán ser corregidos y avalados por sus superiores y luego un grupo de administradores generales

hará una nueva corrección asegurándose que cada trámite o servicio cargado cumple con la función y requisitos que se establecieron por medio del relevamiento inicial de necesidades y con el vocabulario adecuado para evitar superposición de datos. Esta corrección minuciosa, tanto del manejo técnico como del lenguaje semántico y estético, estará en manos de personal de Gobierno Electrónico que debería instruirse en esas áreas para luego poder capacitar a los operadores de carga de cada ministerio y secretaría que se encargarán de subir información en un determinado sector de la Guía de Trámites. En este proceso de instrucción pasamos por cursos de capacitación y uso propio de la Guía de Trámites para obtener el manejo óptimo del sistema y así poder pensar en completarlo con contenidos.

Vista general de la Guía de Trámites Nacional

PRINCIPAL CIUDADANOS EMPRESAS EXTRANJEROS TRÁMITES

Argentina
www.argentina.gov.ar

Principales Diarios / Gobiernos de Otros Países / Mapa del Sitio / Contáctenos

18:51 - Viernes 04 de Noviembre de 2011

GUÍA DE TRÁMITES

El objetivo de la Guía es brindar al ciudadano información sobre los pasos a seguir y los requisitos necesarios para realizar trámites ante la Administración Pública Nacional.

Se irán incorporando a los ya publicados, el resto de los trámites de la APN. Para el seguimiento de trámites debe contactarse con el organismo correspondiente.

BÚSQUEDA DE TRÁMITES:

[Ver criterios de búsqueda](#)

LISTADO DE TRÁMITES:

- por Organismo
- por Orden Alfabético

TRÁMITES QUE SIRVEN PARA:

- Inscribirse
- Dar de baja
- Obtener documentación
- Reclamar
- Asesorarse

Temas de trámites:

Beneficios Sociales y Previsionales	Documentación
Economía y Negocios	Educación y Cultura, Ciencia y Tecnología
Salud	Seguridad y Justicia
Trabajo y Empleo	Transporte e Infraestructura
Turismo, Deportes y Recreación	Vivienda y Familia

OTRAS GUÍAS

TRÁMITES GRATUITOS

**4. ELABORACIÓN DE UNA ESTRATEGIA PARA
LA CONFORMACIÓN DE LA RED DE OPERADORES
DE CARGA DE LA GUÍA INTEGRAL DE TRÁMITES
PROVINCIAL, CONGRUENTE CON LA ESTABLECIDA
PARA LOS CONTENIDOS DEL PORTAL WEB
PROVINCIAL**

a) - Definición de la estrategia

Misión:

Conformar redes donde la participación comunitaria y las acciones del Estado formen una sociedad participativa y útil a todos los sectores.

Objetivos:

- Organizar una red de “nodos” que recopilen necesidades y brinden información a los ciudadanos.
- Establecer pautas para poder identificar y así recopilar las “necesidades” que tienen los ciudadanos que no están dentro del circuito de información tradicional (medios de comunicación – oficinas de Gobierno – acceso a las TIC’s).
- Sistematizar la información conseguida.

Plazo:

La estrategia que se describe a continuación puede desarrollarse durante todo el año, ya que constantemente se incluyen nuevas personas a las políticas y programas del Estado, y permanentemente hay requerimientos del sector salud, trabajo, educación, transporte, vivienda, etc.

Descripción:

La estrategia propuesta pretende generar una red de recopiladores de necesidades (“lo que la gente necesita del Estado”) que hagan llegar estos contenidos en forma de documentos descriptivos que puedan ser volcados en un formulario de contenido mínimo, una especie de protocolo para armar la Guía Integral de Trámites y que sirvan, además para producir contenidos para otras herramientas TIC’s.

b) - Desarrollo: la recopilación de las necesidades

Los colectores

Cualquier persona que tenga una función pública y contacto con los ciudadanos de todas las edades puede ser un “**colector de necesidades**”, es decir, una persona que está en contacto con (escucha a) alguien que tiene una necesidad que el Estado de alguna manera puede solucionar. Estos recopiladores pueden recibir una serie de instructivos para poder identificar y sistematizar estas necesidades.

Las personas que trabajan en las oficinas de gobierno y cumplen una función específica en la Administración Pública nacional, provincial y municipal (ANSES, Centro Cívico, municipios, Registro Civil, etcétera), pueden ser **colectores naturales** de necesidades ya que están en permanente contacto con la ciudadanía. A ellos puede dárseles una serie de instructivos / formularios para llenar y así sistematizar las necesidades de la gente, para convertirlos luego en trámites indispensables y servicios.

Pero hay gente que trabaja en otras áreas, que tienen una función distinta, pero también tiene a su cargo la responsabilidad de resolver algún problema o brindar un servicio específico. Estas personas trabajan en el área de la salud, la educación, la seguridad, etcétera; son docentes, médicos, enfermeros, personal policial, asistentes sociales, que pueden transformarse en **colectores de segunda línea**: están en contacto con la gente por algún servicio que brindan y pueden entonces ser capaces de, además, captar información.

Además, hemos identificado una **tercera línea de colectores**: personas que asisten a centros creados por distintos fines y que cumplen allí tareas distintas a las anteriores. Por ejemplo de capacitación, de asistencia social o técnica, cultural, de entretenimiento, de asociación o cooperación para un bien común. Se trata de las personas que asisten a los Centro Integradores Comunitarios; a los Centros de Acceso a las TIC's; personas que integran las Mesas de Gestión que hacen cumplir ciertos planes y programas en zonas alejadas; los móviles de Salud, de cultura, el Bibliomóvil de la CONABIP, el espacio INCAA móvil; las oficinas de información turística; centros de jubilados; etcétera.

También en esta tercera línea puede incluirse a dependencias del Banco Nación y Correo Argentino.

El papel de los medios

En las zonas alejadas y con poca cobertura de los medios de comunicación tradicionales, transportes y otros servicios básicos para mantenerse “conectado”, la radio es el medio por excelencia para la relación entre las comunidades y el intercambio de servicios. En este caso los medios privados, la red de Radio Nacional y la de radio operadores cumplen un papel fundamental en la recolección de datos y en brindar servicios a la comunidad. Pueden ser éstos los **colectores de cuarta línea**.



c) - El relevamiento

Una vez que se identifiquen **quiénes son los colectores** se los capacita en la identificación de lo que los ciudadanos necesitan del Estado (necesidades), para poder **completar un formulario básico** (en papel o en línea) que se elevará a las oficinas de los operadores de carga de la Guía de Trámites. Una manera de **determinar qué es lo importante**, es captando cuántas personas preguntan por un determinado tema, a qué zona pertenecen, historia demográfica (clase social, empleo, grupo familiar, nivel de educación).

El formulario primario

Este primer formulario consiste en una serie de preguntas o, más bien, una descripción de un “escenario”, que busca determinar a qué oficina/s de la Administración Pública nacional, provincial y municipal le corresponde resolver la necesidad de la persona o el grupo, y también la clasificación y consiguiente carga del trámite o servicio en la Guía Integral de Trámites. Este formulario también sirve para generar nuevas alternativas de los servicios que el Estado pueda brindar.

Puede estar en línea o bien en papel (habría que determinar un sistema de búsqueda de esos formularios llenos para que lleguen a manos de las personas que los clasificarán).

No se necesitará de tecnicismos para completarlos, ya que dependerá del nivel de manejo de los distintos temas de quien se encargará de llenarlo.

FORMULARIO PRIMARIO

- Descripción de la persona: edad, situación familiar, laboral, social, etcétera
- Zona en la que vive: domicilio, departamento, localidad
- Acceso (o no) a las TIC's: TV digital, satelital, teléfono, móvil, Internet, Internet inalámbrica, terminales de autoconsulta, etcétera
- Qué necesita (descripción concreta del problema)
- Qué espera del Estado – Cómo cree que se puede solucionar
- A qué ministerio/secretaría/dirección/delegación/oficina piensa que le corresponde la solución de este tema

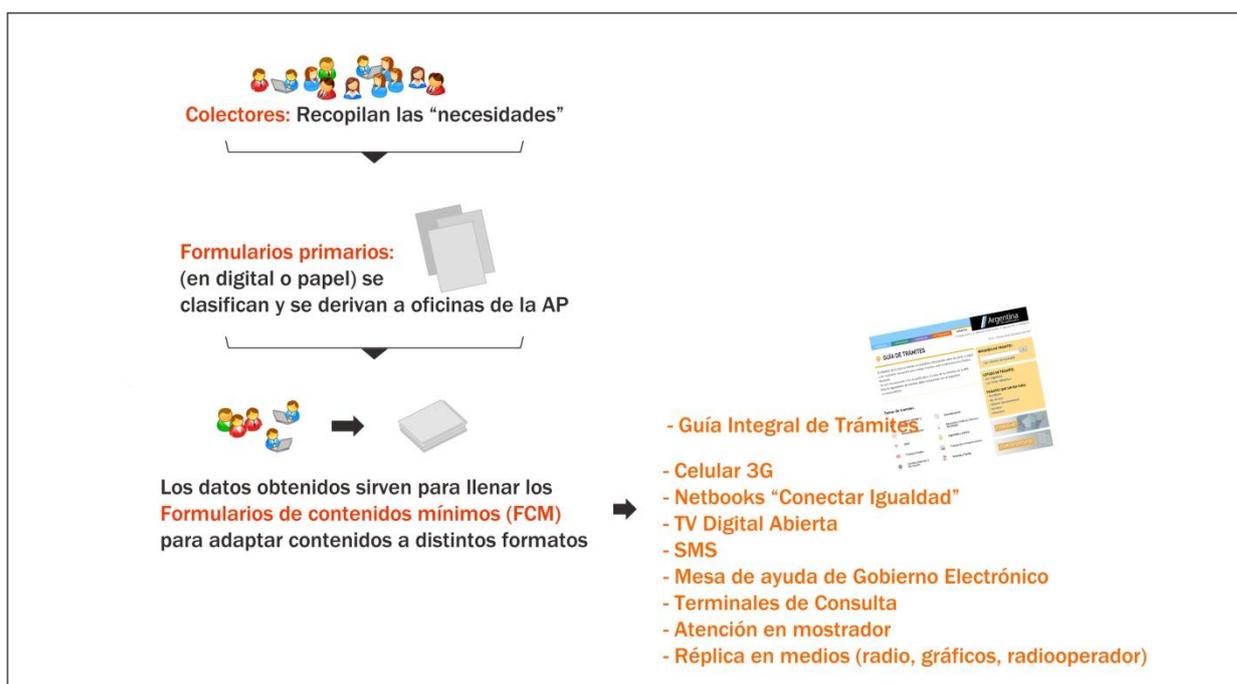
Este formulario incluso puede hallarse disponible en cada uno de estos centros, oficinas y sitios cercanos a las poblaciones que lo requieran, y con una gráfica explicativa y llamativa que incentive a las personas a llenarlos y completarlos.

d) - La clasificación: contenidos mínimos

Los **formularios primarios (on-line o en papel)** llegan a una oficina de recepción (que puede ser la Coordinación de Gobierno Electrónico de la

Provincia) que clasifica de acuerdo a los temas que aparecen en los formularios y los deriva a las distintas reparticiones de la Administración Pública (AP) provincial o municipal.

El paso siguiente es llenar, con esta información, el **formulario de contenidos mínimos** de la Guía Integral de Trámites (provincial y municipal) para, a partir de aquí, trabajar estos contenidos en **distintos formatos** que incluyan también la posibilidad de producción para soportes que no sean sólo Internet.



El formulario de contenidos mínimos (FCM)

Se trata de un documento de varios ítems que clasifican y ayuda a traducir en trámites y servicios las necesidades de la gente ya recopilados en los formularios básicos. De esta manera es posible, sabiendo el **qué (datos)**, hacer el **cómo (contenidos en distintos productos)**.

FORMULARIO DE CONTENIDOS MÍNIMOS

1- Denominación del trámite / servicio

2- Palabras clave del trámite para su búsqueda en Internet

3- ¿Es gratuito?

4- Temas del trámite

Indicar cuál o cuáles de los temas están asociados con el trámite.

N°	Tema	
1	Vivienda y Familia	
2	Beneficios Sociales y Previsionales	
3	Documentación	
4	Trabajo y Empleo	
5	Seguridad y Justicia	
6	Turismo, Deportes y Recreación	
7	Transporte e Infraestructura	
8	Economía y Negocios	
9	Salud	
10	Servicios de Información y Asesoría	
11	Educación y Cultura / Ciencia y Tecnología	

5- Subtemas del trámite

Indicar cuál o cuáles de los subtemas están asociados con el trámite (*Ver anexo*).

En el caso de que el organismo lo considere necesario podrá crear un subtema que no exista en el anexo.

N° del Tema **Subtema**

N° del Tema	Subtema

6- Ítems del trámite

Indicar marcando con una cruz los ítems utilizados para realizar el trámite.

Ítems	
En qué consiste.	
Qué documentación se debe presentar. Requisitos.	
Cómo se hace.	
Cuánto vale.	
Quién puede/debe efectuarlo.	
Cuándo es necesario realizar el trámite.	
Qué vigencia tiene el documento tramitado.	
Cuántas veces debería asistir al organismo para hacer el trámite.	
Períodos de menor concurrencia.	
De qué organismo/s depende el trámite.	
Tiempo desde la solicitud hasta la entrega.	
Observaciones.	
Dónde se puede realizar el trámite.	

7- Tipos de trámite

Indicar, marcándolo con una cruz, cuál o cuáles de los siguientes tipos de trámite están asociados con el trámite (indicar al menos uno).

Tipos de Trámite

<input type="checkbox"/>	Autorización
<input type="checkbox"/>	Baja
<input type="checkbox"/>	Cambio
<input type="checkbox"/>	Cobranza
<input type="checkbox"/>	Consultas
<input type="checkbox"/>	Denuncia
<input type="checkbox"/>	Documento
<input type="checkbox"/>	Inscripción
<input type="checkbox"/>	Reclamos
<input type="checkbox"/>	Registro
<input type="checkbox"/>	Servicio

8- Delegaciones

Indicar la denominación de la Delegación (común o especial) donde se realiza el trámite

- Delegación Común: Denominación
- Delegación Especial: Denominación / Delegaciones y oficinas AUH

9- **Describa las direcciones web correspondientes** (deberán comenzar con "http://")

Formulario Impreso	
Formulario On line	

Nota: se entiende por Formulario Impreso al Formulario que se puede bajar del sitio web, completar e imprimir, teniendo validez para realizar el trámite. Se entiende por Formulario On line al Formulario que se puede completar y enviar a través del sitio web.

IMPORTANTE: en caso de incluir más de una dirección web, las mismas deben estar separadas por punto y coma “;” antecedido y sucedido por un espacio, ejemplo:

<http://www.sgp.gov.ar> ; <http://www.jgm.gov.ar>

10- En qué consiste

11- Qué documentación se debe presentar. Requisitos

12- Cómo se hace

13- Cuánto vale

14- Quién puede/debe efectuarlo

15- Cuántas veces debería asistir al organismo para hacer el trámite

16- De qué organismo/s depende el trámite

ANEXO: SUBTEMAS

Tema: Beneficios Sociales y Previsionales

Subtema:

- Aprobación, Verificación y Auditoría
- Asignaciones Familiares
- Consultas, Reclamos y Denuncias
- Desempleados
- Empleador
- Jubilación – Pensión
- Obras Sociales
- Poder - Notificación
- Servicios para Discapacitados
- Subsidios
- Trabajadores Activos

Tema: Documentación**Subtema:**

- Agricultura, Ganadería y Pesca
- Antecedentes Penales
- Argentinos en el Exterior
- Armas, Explosivos y Pirotecnia
- Consultas, Reclamos y Denuncias
- DNI
- Documentación Personal
- Extranjeros
- Legalizaciones
- Maquinaria Agrícola
- Migraciones - Permiso de Ingreso - Egreso al País
- Minería y Geología
- Monotributo
- Pasaporte y Cédula de Identidad
- Vehículos y Embarcaciones
- Vivienda

Tema: Economía y Negocios**Subtema:**

- Agricultura, Ganadería y Pesca
- Aprobación, Verificación y Auditoría
- Gestión de créditos (Microemprendimientos y PYMES)
- Certificaciones
- Comunicaciones
- Consultas, Reclamos y Denuncias
- Consumidor
- Derecho de Autor
- Empresas, Pymes y Microemprendimientos
- Importación - Exportación
- Impuestos
- Instrumentos de Pesas y Medidas
- Marcas y Patentes
- Mercado de Capitales
- Modelos y Diseños Industriales
- Seguros
- Sociedades Comerciales

Tema: Educación y Cultura, Ciencia y Tecnología**Subtema:**

- Bibliotecas y Museos
- Certificaciones
- Consultas, Reclamos y Denuncias
- Orientación Vocacional
- Cursos

- Derecho de Autor
- Formación Secundaria, Terciaria y Universitaria
- Información Jurídica
- Interés Cultural
- Marcas y Patentes
- Metrología Legal
- Minería y Geología
- Modelos y Diseños Industriales
- Teatro
- Tecnología Nuclear

Tema: Salud

Subtema

- Alimentos
- Consultas, Reclamos y Denuncias
- Donaciones de órganos, tejidos y células
- Establecimientos Asistenciales
- Establecimientos Farmacéuticos
- Calendario de Vacunaciones
- Laboratorios
- Medicamentos
- Medio Ambiente
- Obras Sociales
- Sanidad y Calidad Agroalimentaria
- Servicios para Discapacitados
- Tecnología Médica
- Tercera Edad

Tema: Seguridad y Justicia

Subtema:

- Antecedentes Penales
- Armas, Explosivos y Pirotecnia
- Asociaciones Civiles y Fundaciones
- Conciliación y Mediación
- Consultas, Reclamos y Denuncias
- Derecho de Autor
- Información Jurídica
- Inscripciones
- Medio Ambiente
- Seguridad de la Navegación
- Sociedades Comerciales

Tema: Trabajo y Empleo

Subtema:

- Antecedentes Penales
- ART
- Conciliación y Mediación
- Inscripción del trabajador en ANSES (Ej. Trabajo Doméstico)
- Consultas, Reclamos y Denuncias
- Denuncias Empleador - Trabajador
- Desempleo
- Empleador
- Indemnizaciones
- Monotributo
- Obras Sociales
- Programas de Empleo
- Trabajador

Tema: Transporte e Infraestructura

Subtema:

- Consultas, Reclamos y Denuncias
- Documentación Vehicular
- Empresas de Transporte
- Licencias - Permisos
- Transporte Automotor
- Transporte de Cargas Peligrosas
- Transporte Internacional de Cargas

Tema: Turismo, Deportes y Recreación**Subtema:**

- Agencias de Viaje
- Autorizaciones - Habilitaciones
- Biblioteca Deportiva
- Certificaciones
- Consultas, Reclamos y Denuncias
- Deportes Náuticos
- Entidades sin Fines de Lucro
- Inscripciones
- Subsidios, Licencias y Becas Deportivas
- Turismo Social

Tema: Vivienda y Familia**Subtema:**

- Bien de Familia
- Consultas, Reclamos y Denuncias
- Consumidor
- DNI
- Documentación sobre Vivienda
- Obras Sociales
- Pasaporte y Cédula de Identidad
- Seguros

e) - Las áreas de cobertura

Uno de los objetivos de esta estrategia es organizar una **red de colectores de necesidades y operadores de carga de contenidos** en la Guía de Trámites. Para ello se ha propuesto recurrir a las zonas donde operan los distintos colectores mencionados anteriormente.

Para elaborar este trabajo partimos de distintas instituciones donde se trabaja de manera particular y donde está presente el Estado. Algunas de éstas son los CIC's que atraen a gran parte de una comunidad por distintos motivos: salud, cultura, educación, deporte, asesoramiento. Allí funcionan los Centros de Acceso a las TIC's destinados a productores; las Mesas de Gestión que son nexo entre la comunidad y los programas y planes del Estado; y otras organizaciones y asociaciones espontáneas que se unen por un bien común. A estas redes hay que sumarle las oficinas y delegaciones de ANSES, Correo

Argentino, Banco Nación, Registro Civil, salas y centros de salud, asociaciones de jubilados, etcétera, a los que la gente recurre indistintamente sea cual sea su condición social o necesidad. Todos estos espacios pueden funcionar para captar las necesidades y para brindar respuesta.

Centros Integradores Comunitarios

Los Centros Integradores Comunitarios (CIC's) coordinan políticas de atención a la salud, desarrollo social, educativo, cultural, en un ámbito común de escala municipal.

Allí se trabaja básicamente en la atención primaria de salud, dedicada a la prevención, con consultorios médicos y odontológicos; hay aulas-talleres para aprender oficios y capacitarse; y el Salón de Usos Múltiples (SUM), que está a disposición de la comunidad para hacer festejos o eventos de todo tipo. Además, algunos tienen a su disposición un vehículo para trasladarse y ser útil a las necesidades de cada centro. En algunos CIC's de la provincia, la Universidad Nacional de San Juan trabaja con los talleres de Cultura para Todos (arte, música), deporte, asistencia social.

Los CIC's en San Juan:

25 de Mayo	Villa Santa Rosa - Ruta N° 270, entre Calle 4 y Calle 5 - Barrio Algarrobo Verde El Encón: Ruta 20 - Barrio Albarracín Tupelí: Barrio Juan Serú
Albardón	Villa Gral. San Martín - Calle La Laja y calle Nacional - Teléfono 0264 - 4912046
Angaco	Las Tapias: Calle 21 de Febrero s/n° (entre Calle Nacional y Olivera) - Barrio Presidente Perón - Teléfono 0264 - 4972485
Zonda	Zonda: calle Manuel Andújar y Miguel Rodríguez

Jáchal	Jáchal: calle Eugenio Flores y San Martín Huaco: calle 9 de Julio y Mariano Moreno
Chimbas	Barrio Los Andes - Calle Antonio Greco - Teléfono 0264 - 4310766
Iglesia	Las Flores
Pocito	Pocito: Barrio Salvador Norte - Manzana G, Picasso y Cuesta del Viento - Teléfono 0264 - 4283275 - cicpocitozn@hotmail.com
Rawson	Villa Krause: Lemos y Boulevard Sarmiento Villa Angélica: calle Bahía Blanca y Paso de los Andes - Teléfono 0264 -154537002
Ullum	Ullum: Lujan s/n esquina Ullum
Sarmiento	Los Berros Media Agua: José Ares y Comodoro Rivadavia Cochagual: Ruta Provincial N° 246 s/n
San Martín	La Puntilla: calle 20 de Junio y Florida Dos Acequias: calle pública s/n

Mesas de gestión

Para poder coordinar acciones, en el ámbito de cada Centro Integrador Comunitario se conforma una Mesa de Gestión Local, integrada por diferentes representantes de la comunidad (referentes de juntas vecinales, ONG's, escuelas, iglesias, trabajadores del municipio, etcétera) procurando que la misma sea lo más representativa posible, que impulsan y desarrollan acciones destinadas al desarrollo local.

En estos espacios la comunidad identifica las distintas problemáticas sociales para luego definir las posibles estrategias de acción y participar junto al Estado en su concreción.

Centros de Acceso

El **Centro de Acceso (CA) a las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's)** es un espacio creado para el sector productivo en el que se desarrollan actividades de capacitación para productores y productoras. Funcionan en los CIC. Allí, estos actores de la comunidad tienen acceso gratuito a computadoras y a Internet, además de la capacitación y asesoramiento. Los ciudadanos (sobre todo de zonas alejadas) pueden recibir información referida al trabajo y empleo: leyes, normativas, impuestos, acceso a programas y proyectos, créditos y microcréditos. Toda la información sobre servicios y asesoramiento económico a cooperativas y asociaciones de pequeños productores, trabajadores rurales, temporarios, emprendedores, cooperativas familiares. Y los colectores pueden recibir las necesidades de este sector (lo que tenga que ver con empleo) y de otros (salud, educación, inclusión social, etcétera).

Centros de Acceso en San Juan:

25 de Mayo	CIC de Villa Santa Rosa CIC de El Encón
Albardón	CIC de Villa Gral. San Martín
Capital	
Caucete	
Calingasta	CIC de Villa Calingasta Tamberías Barreal
Pocito	CIC de Pocito

Sarmiento	CIC de los Los Berros Las Lagunas Colonia Fiscal Norte CIC de Cochagual
-----------	----------------------------------------------------------------------------------

San Martín	CIC de La Puntilla CIC de Dos Acequias
------------	-------------------------------------------

A fines de 2011, había otros CA en proceso de crearse en los siguientes departamentos de la provincia: Rivadavia, Santa Lucía, Zonda, Ullúm, Angaco, Valle Fértil, 9 de Julio, Iglesia, Jáchal, Rawson y Chimbas.

Banco Nación

Es el lugar de amplitud social más importante; ya que se acercan no sólo quienes tienen cuenta (propia, sueldo, etcétera) o algo que resolver en el banco, sino todas las personas que cobran alguna asignación, beca, plan o programa; abarca la franja desde jóvenes a adultos mayores. En este sitio es donde la gente pasa mucho tiempo, tiene dudas sobre situaciones diversas y puede recopilarse/brindarse información sobre sus necesidades.

Sucursales

San Juan; Jáchal; Villa Krause (Rawson); Media Agua (Sarmiento); Valle Fértil; Caucete; Barreal (Calingasta)

Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES): Terminales de Autoconsulta

Como una manera de brindar apoyo a las delegaciones de la ANSES ubicadas en toda la provincia, se instalaron "Terminales de Autoconsulta" en organismos gubernamentales y no gubernamentales para cubrir las necesidades referidas a

distintos trámites y servicios. Estos equipos cuentan con una pantalla táctil, impresora e intercomunicador telefónico. Algunos de los trámites que se pueden realizar en ellos son: Asignación Universal por Hijo; constancia de CUIL; consulta Obra Social – CODEM; consulta de turnos; seguimiento de Estado de expediente; estado de trámite (nacimiento, matrimonio y adopción), código de haberes y descuentos; fecha y lugar de pago; clave de la Seguridad Social; jubilación automática para autónomos.

Si bien estas terminales son específicas de ANSES, el objetivo a largo plazo es instalar más de estas terminales por cuenta del Estado provincial y que brinden servicios sobre el Portal web del Gobierno de San Juan y acceso a la Guía Integral de Trámites (que incluya servicios como calendario de pagos, transporte, farmacias de turno, delegaciones del Registro Civil, etc).

Las terminales que actualmente hay instaladas en la provincia se ubican en:

Calingasta	Municipalidad de Calingasta, Lavalle s/n
Chimbas	Municipalidad de Chimbas, Remedios de Escalada 101
Jáchal	Municipalidad de Jáchal, San Martín 622
San Martín	Municipalidad de San Martín, Sarmiento s/n
Pocito	Municipalidad de Pocito, Vidart 1073
Sarmiento	Municipalidad de Sarmiento, Rivadavia y 9 de Julio
Rawson	Sub Secretaría de Articulación y Abordaje Territorial, Vidart s/n, Barrio Sarmiento
Santa Lucía	Municipalidad de Santa Lucía, Aberastain 590
9 de Julio	Municipalidad de 9 de Julio, Diagonal San Martín y Sarmiento

Caucete	Municipalidad de Caucete, Belgrano 180
Albardón	Municipalidad Albardón, Mitre 1968
Zonda	Municipalidad de Zonda, Ruta 12 KM 24
Capital	Hospital Rawson, Av. G Rawson 485 Hospital Marcial Quiroga, Av. Libertador Gral. San Martín 5401 oeste Banco San Juan Centro de Pagos, Las Heras 300 –norte- Municipalidad de la Ciudad de San Juan Centro Cívico- Av. España 50 sur UDAI San Juan- Jefe Franco Aranda SACRA, Mitre 548 Oeste Acción Social de la Ciudad de San Juan
Rivadavia	Facultad de Ciencias Sociales, Av. Ignacio de la Roza 590 Municipalidad de Rivadavia, Subsecretaría de Bienestar Social, Av. San Martín 5416 Oeste
Ullum	Municipalidad de Ullum, Valentín Ruiz s/n, Villa Ibañez
Rawson	Municipalidad de Rawson, Boulevard Sarmiento 474
Angaco	Municipalidad de Angaco, T. de Mallea s/n
Valle Fértil	Municipalidad de Valle Fértil, General Acha s/n
Iglesia	Municipalidad de Iglesia, Santo Domingo s/n

Centros de jubilados

Son espacios para la atención primaria de la salud, contención, recreación, esparcimiento e intercambio para los adultos mayores.

Algunos Centros en la provincia:

Capital	Centro de Jubilados y Pensionados Juan Jufré J. Jufré Este 457. CP 5400 Centro de Jubilados y Pensionados Nacionales Aldea San Andrés Belgrano oeste 47. CP 5400 Centro de Jubilados y Pensionados Esteban Echeverría 1365. CP 5400 Centro de Jubilados y Pensionados Alborada Marqués de Aguado Oeste 397. Concepción. CP 5400. Teléfono 2644229573 Centro de Jubilados y Pensionados Barrio del Carmen Tacuarí Oeste 1522. CP 5400. Teléfono 2644261163
Calingasta	Centro de Jubilados y Pensionados Nacionales y Provinciales Villa Calingasta Calle Aldo Cantoni. CP 5403
9 de Julio	Centro de Jubilados y Pensionados Nacionales 9 de Julio Tomas Bates, Barrio Villa 9 De Julio. CP 5417. Teléfono 2644977180
Rawson	Centro de Jubilados y Pensionados de Villa Krawse Av. España Sur 1000. Teléfono: (264) 428-9371 Centro de Jubilados Años Divinos Torino Oeste. Teléfono: 0264 428-0618 Centro de Jubilados y Pensionados San Roque sur 426
Chimbas	Centro de Jubilados, Pensionados y Tercera Edad Empezar a vivir Gdor. Izasa Norte 440. CP 5413
Iglesia	Centro de Jubilados y Pensionados Nacionales

Esperanza

Dirección: Enrique Paoli, Barrio Iglesia - Rodeo. CP 5465

Rivadavia

Centro de Jubilados Bernardino Rivadavia

Mariano Moreno Sur 452. Teléfono 0264 426-3688

Los colectores pueden ser a su vez, operadores de carga de contenidos en la Guía Integral de Trámites, ya que si el centro de la información está alejado, cualquier oficina que tenga acceso a Internet podrá cargar los FCM en la Guía. Pero para armar otras estrategias de producto se recurrirá a las personas idóneas de cada herramienta TIC's.

**5. PLANIFICAR Y DESARROLLAR UNA CAMPAÑA
DE SENSIBILIZACIÓN DIRIGIDA A SUMAR OPERADORES
DE CARGA DE LA GUÍA INTEGRAL DE TRÁMITES PROVINCIAL
DEL PODER EJECUTIVO PROVINCIAL
Y MUNICIPIO DE LA CAPITAL**

Se ha definido en el capítulo anterior que la estrategia propuesta busca generar una red de recopiladores de necesidades (“lo que la gente necesita del Estado”) que hagan llegar estos contenidos en forma de documentos descriptivos que puedan ser volcados en un formulario de contenido mínimo (por los llamados “operadores de carga”), una especie de protocolo para armar la Guía Integral de Trámites y que sirvan, además para producir contenidos para otras herramientas TIC’s, plataformas tecnológicas múltiples que faciliten la apropiación universal, segura y simple de contenidos.

Para lograr esto por parte del **público objetivo**, definido como cuatro tipos de colectores, es necesario una campaña de sensibilización sobre la información que tendrán que recopilar, la forma de hacerlo, etcétera. Si bien es necesaria una capacitación sobre el tratamiento que tendrán que darle a la información, también se puede dar apoyo con una campaña de propaganda que haga énfasis en la tarea que tienen en sus manos.

a) - Definición

Objetivo

- Sensibilizar a los operadores y colectores de información acerca de la importancia de la tarea que desarrollan en su ambiente de trabajo con respecto a lo que la gente necesita del Estado.
- Incentivar al público objetivo a ser parte de la red de colectores de necesidades y operadores de carga de la Guía Integral de Trámites.

Público Objetivo

Colectores de necesidades: los cuatro tipos ya definidos en el capítulo anterior

Operadores de carga: responsables de cada área de la Administración Pública (AP) provincial o municipal, designados por sus autoridades para cumplir tareas de manejo, actualización y mantenimiento de la Guía Integral de Trámites.

Un colector puede ser a su vez operador de carga y viceversa.

Argumentos

Los argumentos a utilizarse deben apelar a la buena voluntad de los distintos colectores y operadores de carga en la recopilación y actualización de la Guía de Trámites, ya que se consideraría ésta una “tarea extra” a la que deben desarrollar cotidianamente en su ambiente de trabajo.

Otro argumento debe hacer valorar la capacidad que ellos tienen, desde su lugar de trabajo, de poder resolverle algo “al que menos tiene”. Y la importancia de esta cualidad para la sociedad.

b) - Producción

Esta campaña de sensibilización puede difundirse a través de correo electrónico (para las oficinas de la AP de zonas alejadas); gráficas (afiches y carteles corpóreos) para las distintas oficinas; papelería interna (para el caso de las oficinas que tengan newsletters internos).

Algunas ideas que expresan los conceptos mencionados anteriormente dirigidas al personal de la Administración Pública Provincial / Municipal

Usted tienen en sus manos una tarea importante: producir respuestas para la gente que lo necesita.

Pregunte qué necesitan y sabremos qué hacer.

Guía Integral de Trámites - Coordinación de Gobierno Electrónico

San Juan quiere mejorar su participación. Usted es una parte importante en esta sociedad: ayúdenos a mejorar los trámites y servicios que ofrecemos a los ciudadanos. Colabore en la recopilación de las necesidades de su comunidad y genere auténticas respuestas hacia San Juan.

Guía Integral de Trámites - Coordinación de Gobierno Electrónico

El Formulario de Contenidos Mínimos es una herramienta importante que mejorará su tarea diaria. Aplicado a la Guía Integral de Trámites, permite:

- *Agilizar la información disponible*
- *Ser de fácil y rápida actualización*
- *Reducir los tiempos de espera del usuario en Atención en Mostrador*
- *Reducir el tiempo que lleva realizar un trámite al proporcionar formularios on line imprimibles*

Recuerde que la comunidad necesita de personas como usted para resolver sus necesidades: ayúdenos a mejorar los trámites y servicios que ofrecemos a los ciudadanos.

Guía Integral de Trámites - Coordinación de Gobierno Electrónico

**6. PLANIFICACIÓN DE UN CURSO DE CAPACITACIÓN INICIAL,
DESTINADO A LOS OPERADORES DE CARGA
INCORPORADOS AL SISTEMA.**

a) – La importancia de la Integración

Actualmente contamos con 50 operadores de carga, capacitados, que realizan diversas tareas para el Portal Web de Gobierno, como carga de noticias, licitaciones y actualización de datos de contacto, entre otras. Decidimos comenzar la capacitación con ellos y ampliar el espectro cuando tengamos un plantel de personal ya formado para la tarea de carga de trámites y servicios.

En este 2012 el equipo de Gobierno Electrónico se dispone a poner en funcionamiento la Guía Integral de Trámites, entre otras tareas, y es primordial contar con un grupo amplio de personas que conozca las necesidades de los ciudadanos, las gestiones a realizar con las áreas pertinentes y los últimos avances en cuanto a información de cada sector. Creemos que es fundamental la integración de tareas en este proceso de capacitación.

Los conocimientos que cada operador de carga adquiere sobre el área a la que pertenece, al ser el encargado del manejo y publicación de la información pertinente a su secretaría o ministerio, lo convierte en un empleado idóneo para resolver problemas relacionados con su unidad. En definitiva, la tarea de un operador de carga de la Guía de Trámites es resolver problemas, problemas de comunicación, de desinformación, de falta de contacto, de desinterés, de alcance, etcétera. Un operador de carga de Guía de Trámites es quien debe tener las respuestas a las preguntas de los ciudadanos para ponerlas al alcance de sus manos, en un plazo mínimo de tiempo. No es una tarea fácil ni menor y requiere de capacitación constante.

b) - Capacitación

Nivelación

Como los 50 operadores con los que contamos actualmente fueron capacitados con diferentes cursos, creemos conveniente comenzar con un curso de nivelación que nos permita interactuar con todos los operadores, asegurándonos que los conocimientos básicos en cuanto a redacción de contenidos sean similares. Además utilizaremos esta etapa para intentar

dilucidar si son ellos los operadores adecuados para la realización de esta nueva tarea, ya que la averiguación y carga de trámites en la Web requiere de más tiempo y dedicación que la carga de noticias. En el período de nivelación pretendemos reforzar los apartados de redacción y estilo que ya vimos en la capacitación inicial que les dictamos en mayo de 2010, además de incentivarlos a la relectura del apartado de conformación de textos del Manual de Estilos que se les fue entregado en esa oportunidad.

Algunos de los temas que veremos en la etapa inicial:

Producción y edición de contenidos textuales

- Redacción; aspectos básicos de redacción periodística: fuentes consultadas, tratamiento de la información, coherencia textual.
- Tratamiento de otros textos: informes, ordenanzas, circulares, planillas de datos, etc.
- Adaptación de material informativo a los requerimientos propios (uso de material elaborado para otros medios de difusión).
- Consulta de fuentes; organización de material; corrección y revisión.
- Uso de un Manual de Estilo.

Elaboración de documentos y/o archivos complementarios

- El valor de ampliar la información (links, consulta de otros documentos relacionados, etc.)
- Cómo crear documentos PDF.

Tipos de construcciones básicas para redactar un texto

La mínima construcción es la **palabra**. Toda construcción textual contiene palabras que debe estar bien escritas y cumpliendo cada una de ellas con la función que le corresponde. Las palabras deben ser sencillas, cortas y deben estar perfectamente diferenciados un adjetivo de un verbo o un sustantivo, esto nos permitirá una correcta construcción de la oración.

La **oración** no sólo está compuesta por palabras que cumplen una función específica, sino también por signos de puntuación que son los que le dan las pausas y gran parte del sentido a los textos. Las oraciones deben ser breves, no es conveniente abusar de las comas. Una oración demasiado larga y con poco sentido puede ser el detonante para que nuestro lector abandone el Portal y decida informarse por otro medio.

Una vez finalizada la nivelación procederemos al dictado del curso de capacitación en la investigación, construcción y carga de trámites en la Nueva Guía de Trámites de la Provincia.

Sistema Web

El sistema Web que permite la carga de trámites en la guía es bastante diferente al que los operadores de carga aprendieron a usar para subir noticias al Portal de Gobierno. Para instruir a los operadores en el uso de sistema elaboraremos instructivos de carga pero creemos que la mejor manera de aprender a trabajar los trámites en la Web es con ejercicios de práctica en clases talleres. Para ellos pretendemos dividir a los operadores en 5 grupos de 10 personas y así poder atender sus dudas con más facilidad.

El siguiente es uno de los ejercicios prácticos que pretendemos utilizar:

Ejercicio:

Ingresar a la página web <http://www.mininterior.gov.ar/pasaporte/index.php> y relevar el trámite "Pasaporte" según el Formulario de Contenidos Mínimos

INFORMACION SOBRE TRÁMITES

Organismo:



Denominación del trámite.



Palabras clave del trámite para su búsqueda en Internet.

Nota: las palabras clave deben ser como mínimo las importantes en la denominación y descripción del trámite, sin incluir preposiciones ni artículos y sin distinción de mayúsculas y minúsculas.



¿Es gratuito?

Marcar la opción que corresponda.

SI

NO



Temas del trámite.

Indicar cuál o cuáles de los temas están asociados con el trámite.

N°

Tema

1	Vivienda y Familia	
2	Beneficios Sociales y Previsionales	
3	Documentación	
4	Trabajo y Empleo	
5	Seguridad y Justicia	
6	Turismo, Deportes y Recreación	
7	Transporte e Infraestructura	

8	Economía y Negocios	
9	Salud	
10	Servicios de Información y Asesoría	
11	Educación y Cultura Ciencia y Tecnología	



Subtemas del trámite.

Indicar cuál o cuáles de los subtemas están asociados con el trámite (Ver anexo). En el caso de que el organismo lo considere necesario podrá crear un subtema que no exista en el anexo.

N° del Subtema

Tema



Ítems del trámite.

Indicar marcando con una cruz los ítems utilizados para realizar el trámite.

Ítems

<input type="checkbox"/>	En qué consiste.
<input type="checkbox"/>	Qué documentación se debe presentar. Requisitos.
<input type="checkbox"/>	Cómo se hace.
<input type="checkbox"/>	Cuánto vale.
<input type="checkbox"/>	Quién puede/debe efectuarlo.

<input type="checkbox"/>	Cuándo es necesario realizar el trámite.
<input type="checkbox"/>	Qué vigencia tiene el documento tramitado.
<input type="checkbox"/>	Cuántas veces debería asistir al organismo para hacer el trámite.
<input type="checkbox"/>	Períodos de menor concurrencia.
<input type="checkbox"/>	De qué organismo/s depende el trámite.
<input type="checkbox"/>	Tiempo desde la solicitud hasta la entrega.
<input type="checkbox"/>	Observaciones.
<input type="checkbox"/>	Dónde se puede realizar el trámite.



Tipos de trámite.

Indicar, marcándolo con una cruz, cuál o cuáles de los siguientes tipos de trámite están asociados con el trámite (debe indicar al menos uno).

Tipos de Trámite

<input type="checkbox"/>	Autorización
<input type="checkbox"/>	Baja
<input type="checkbox"/>	Cambio
<input type="checkbox"/>	Cobranza
<input type="checkbox"/>	Consultas
<input type="checkbox"/>	Denuncia
<input type="checkbox"/>	Documento
<input type="checkbox"/>	Inscripción

	Reclamos
	Registro
	Servicio



Delegaciones.

Indicar la denominación de la Delegación (común o especial) donde se realiza el trámite

Delegación Común

Denominación

Delegación Especial

Denominación



Describa las direcciones web correspondientes (deberán comenzar con "http://")

Formulario Impreso	
Formulario On line	

Nota: se entiende por Formulario Impreso al Formulario que se puede bajar de la página web, completar e imprimir, teniendo validez para realizar el trámite. Se entiende por Formulario On line al Formulario que se puede completar y enviar a través de la página web.

IMPORTANTE, en caso de incluir más de una dirección web, las mismas deben estar separadas por punto y coma “;”antecedido y sucedido por un espacio, ejemplo:

http://www.sgp.gov.ar ; http://www.jgm.gov.ar



En qué consiste.



Qué documentación se debe presentar. Requisitos.

Documentación a presentar:

1.-

2.-

3.-



Cómo se hace.

1.-

2.-

3.-



Cuánto vale.



Quién puede/debe efectuarlo.



Cuándo es necesario realizar el trámite.



Qué vigencia tiene el documento tramitado.



Cuántas veces debería asistir al organismo para hacer el trámite.

Debería asistir **XXX veces:**

1.-

2.-

3.-



Períodos de menor concurrencia.



De qué organismo/s depende el trámite.



Tiempo desde la solicitud hasta la entrega



Observaciones.



Dónde se puede realizar el trámite.



Delegaciones en las que se realiza el trámite

Denominación de la delegación:

Horario de aceptación de la documentación:

Horario de entrega de la documentación obtenida como resultado del trámite:

Demora en hacer el trámite (estimado):

Demora en obtener la documentación como resultado del trámite:

Días de atención:

Observaciones:

Tenemos previsto elaborar varios ejercicios como este con diferentes trámites básicos de la provincia de San Juan y de esta manera explicarles a los operadores de carga la forma de investigar un trámite, denominarlo y cargarlo en el sistema.

Contenidos

En cuanto a los contenidos, los trámites propiamente dichos, capacitaremos a los operadores por medio de un material que explica detalladamente la forma de redactar este tipo de textos cortos pero con una gran carga semántica.

Pautas de redacción de trámites

Se debe prestar especial atención al redactar un trámite a la exactitud y pertinencia de la información brindada. Se deben evitar los excesos de información, que surgen entre otros motivos por incluir datos de procedimientos internos del organismo que no interesan al ciudadano para la realización de su trámite, incluir información sobre otros trámites vinculados o incluir items del Formulario que no contienen información relevante.

Asimismo, el trámite debe contener todo lo que el ciudadano necesite para realizarlo. Poca información también va en contra de la calidad de redacción del trámite. El objetivo de la narración debiera ser escribir de manera clara, directa y sencilla, orientada al ciudadano focalizando en lo que se quiere comunicar.

El lenguaje debe ser lo más coloquial posible y se debe procurar no ser imperativo.



Denominación del trámite.

- 1.- La denominación debe ser clara respecto del trámite y debe permitir distinguirla de otros similares, que pueden hacerse incluso en otros organismos.
- 2.- La palabra **trámite** no debe formar parte de la denominación.
- 3.- Es deseable que el nombre del organismo al cual pertenece el trámite no forme parte de la denominación del mismo. Si se desea utilizar un elemento distintivo pueden agregarse palabras vinculadas con la actividad principal del organismo.
- 4.- Se deben utilizar preferentemente sustantivos en lugar de verbos en infinitivo

(“Consulta de padrón de afiliados” en lugar de “Consultar padrón de afiliados”).

5.- Se escribe con **MINÚSCULA** (solamente mayúscula inicial).

6.- No se debe poner un “.” (punto) al finalizar la denominación de trámite.

7.- Las denominaciones excesivamente largas conspiran contra la comprensión de la denominación del trámite. Una denominación no debería exceder los dos renglones.



Palabras clave del trámite para su búsqueda en Internet.

1.- Se destaca la importancia de este punto ya que esto va a ser la base del buscador del trámite en la página web. Consultar por la existencia de palabras que no se vinculan con la denominación, pero que popularmente se utilizan.

Por ejemplo: “Buena Conducta” en palabras claves para el trámite de certificado de reincidencia.

2.- El buscador no utiliza preposiciones ni artículos o pronombres demostrativos, por lo que éstos no deben incluirse como palabras clave.

3.- Las siglas no deben tener puntos intermedios.



Describe las direcciones web correspondientes (deberán comenzar

con "http://")

Formulario Impreso	Se entiende por Formulario Impreso al Formulario que se puede bajar de la página web, completar e imprimir, teniendo validez para realizar el trámite
Formulario On line	Se entiende por Formulario on line al Formulario que se puede completar y enviar a través de la página web.

IMPORTANTE, en caso de incluir más de una dirección web, las mismas deben estar separadas por punto y coma “;”antecedido y sucedido por un espacio, Ejemplo:

<http://www.sanjuan.gov.ar>; <http://www.sanjuan.gov.ar>



En qué consiste.

Redactar en que consiste el trámite. Tener presente el ámbito al cual corresponde el trámite. La redacción debe ser lo más clara posible para el público al cual está dirigido el trámite.



Qué documentación se debe presentar. Requisitos.

Documentación a presentar:

1.- Para **enumerar** diferentes ítems se seguirá la forma: “N°.-“ (número; punto y guión espacio). Para **enumerar** diferentes subítems se seguirá la forma: “a)” o “-“ (letra minúscula y paréntesis/ guión). Corroborar que el orden secuencial de los ítems sea el correcto. Ejemplo:

1.-

-

-

2.-

2.- Poner: “Documento que acredite identidad (DNI, LC, LE y CI)” las siglas van sin puntos entre las letras.

3.- En caso que el trámite se realice de diferente manera según la jurisdicción, aclarar en este punto donde se tienen que dirigir para corroborar la misma.

4.- Si en este punto existen formularios que se pueden descargar de la página web, se puede referir a los mismos de la siguiente manera:

Formato para cargar la página web: ##url ; descripción##

Ejemplo 1: Consultar el ##<http://www.sgp.gov.ar/dep/arc.htm> ; Nombre exacto del Formulario##

Ejemplo 2: Ingresar al ##<http://www.sgp.gov.ar/dep/arc.htm> ; Nombre exacto del Formulario## en línea.



Cómo se hace.

Indicar los distintos pasos que se realizan dentro del organismo para concretar el trámite. A qué oficinas debe dirigirse, en qué horarios, etc.

Los pasos a incluir deben ser los que realiza el ciudadano, evitándose mencionar tramitaciones internas realizadas por el personal del organismo para el trámite.

Por ejemplo:

1.- Presentar la documentación en el 7mo. piso, Oficina 3 (Área Ciudadano) del Ministerio de Atención al Ciudadano, en el horario de 11:00 a 13:00 y de 14:00 a 16:00.

Allí se verifica que la documentación sea la correcta y esté completa.

Si la documentación no fuese la adecuada, deberá presentarse nuevamente.

2.- Retirar en la misma oficina y horarios a los 15 días.



Cuánto vale.

1.- Incluir siempre este ítem, aún cuando el trámite sea gratuito.

2.- En el ítem “cuanto Vale” **NO alinear los valores.**

3.- Los valores se escriben **sin espacio** entre el signo monetario y el monto, por ej.: \$100.-

4.- Incluir los datos del lugar de pago (horarios, dirección, etc. En caso de ser una tesorería en el mismo edificio, indicar piso donde se encuentra)

5.- Detallar si existen modalidades de pago (efectivo, transferencia, depósito, etc.).

Por ejemplo

Habilitación común: \$100.-

Habilitación urgente: \$400.-

Se debe abonar en la Tesorería del Ministerio de Atención al ciudadano, 1 piso, en el horario de 10:00 a 13:00 y de 14:00 a 16:00.

Formas de Pago:

- En efectivo.
- Cheque.
- Giro postal o bancario a la orden del Ministerio de Atención al ciudadano.
- Depósito en la cuenta del Ministerio de Atención al ciudadano:

Banco Nación, sucursal Plaza de Mayo, N° de cuenta: XXXX/XX.



Quién puede/debe efectuarlo.

En este ítem se debe especificar claramente el público al cual está dirigido el trámite, sobre todo cuando se deben cumplir con ciertos requisitos para poder realizarlo.



Cuándo es necesario realizarlo.

Incluir la oportunidad en la cual hacer el trámite, sin repetir el contenido de “en qué consiste”.

No es obligatorio incluir este ítem. Se lo debe incluir cuando está justificado.



Qué vigencia tiene el documento tramitado.

Solamente es necesario incluir este ítem cuando el producto del trámite es un documento con vencimiento.



Cuántas veces debería asistir al organismo para hacerlo.

1.- En este ítem se escribe:

Debería asistir **DOS** (o el número que corresponda) veces:

1.-

2.-



Períodos de menor concurrencia.

Solamente es necesario incluir este ítem cuando se conoce este dato y sirve para poder ordenar la atención al ciudadano.



De qué organismo/s depende.

Especificar el organismo y la instancia superior a la cual pertenece.

Por ejemplo:

Biblioteca Nacional de Maestros (BNM). Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología.



Tiempo desde la solicitud hasta la entrega

Solamente es necesario incluir este ítem cuando el producto del trámite es un documento.

Tiempo para el trámite Común:

Tiempo para el trámite Urgente:

Otras Modalidades (explicar):



Observaciones.

Informar sobre aquellas cuestiones referentes al trámite que no se incluyen en ninguno de los ítems previstos.



Dónde se puede realizar el trámite.

Informar sobre aquellos aspectos que resultan de interés o son particulares de las delegaciones en las cuales se realiza el trámite.

Por ejemplo: un link a la página web del organismo en donde se encuentra un archivo con los datos de las delegaciones. En caso de incluir un link a la página web se debe escribir de la siguiente manera: `##http://...##`

Si se hace referencia a números telefónicos, se deberían escribir de la siguiente manera:

- El prefijo telefónico: entre paréntesis

- El número: se debe contar los dígitos de atrás hacia delante cuatro espacios y colocar un guión

Ejemplo: (02392) 444-4859

En este ítem también se incluyen los datos de aquellas delegaciones especiales, que no están asociados a una provincia/ dirección física.

Por ejemplo: Línea de atención gratuita, 0800- , o Apartado de Correo Postal



Delegaciones en la que se realiza el trámite

Para cada delegación:

Denominación de la Delegación:

Horario de aceptación de la documentación:

Horario de entrega de la documentación obtenida como resultado del trámite:

Demora en hacer el trámite (estimada):

Demora en obtener la documentación como resultado del trámite:

Días de atención:

Observaciones:

Otras pautas:

- 1.- Se debe poner el código postal actualizado, buscar en <http://www.correoargentino.com.ar>
- 2.- Al hacer referencia a los sitios desde donde descargar información se utilizará el término: “**página web**”. (NO utilizar “sitio”; “portal”, etc)
- 3.- Dentro del “estilo de redacción” se sugieren las siguientes recomendaciones:

Para simplificar:

- Usar palabras simples
- Usar verbos para describir la acción

- Usar palabras precisas
- Eliminar palabras innecesarias
- Usar oraciones cortas
- Simplificar la estructura de las oraciones

Para acercarse al ciudadano:

- Usar el tono y lenguaje adecuados
- Usar un estilo personal
- Incluir sólo los datos necesarios
- Usar palabras positivas

Estas son algunas de las pautas básicas que establecimos en conjunto con los encargados del manejo de la Guía de Trámites de la Nación, para evitar grandes diferencias que puedan confundir a un usuario, sobre cuál es la forma correcta de redactar un trámite o un servicio. Creemos oportuno sugerir, a futuro, la elaboración de un Manual de Estilos de la Guía de Trámites de San Juan, con estas y otras pautas que puedan surgir del período de capacitación de nuestros operadores, además de instructivos de carga para el mejor manejo y aprovechamiento del sistema.

**7. PLANIFICACIÓN DE UNA ESTRATEGIA DE CAPACITACIÓN
A LOS FUTUROS OPERADORES DE LOS CENTROS DE
ATENCIÓN PRESENCIAL**

a) - El lugar que ocupan

Antes que nada los operadores de centros de atención deben comprender y ser concientes del lugar que ocupan, son un nexo entre los ciudadanos comunes y las diferentes áreas del Estado. Es importante que tengan esto en cuenta ya que su trabajo no es como cualquier otro, de ellos dependen muchas personas que no tienen acceso a la información, ya sea porque no pueden trasladarse distancias largas, viven en zonas rurales, no tienen acceso a Internet, no saben leer, poseen alguna discapacidad, etc. Con el correr del tiempo los ciudadanos se irán acostumbrando a estos operadores de centros de atención y viceversa, la comunicación interpersonal, la paciencia y la amabilidad son premisas fundamentales para realizar esta tarea.

b) - Capacitación permanente

Creemos que la capacitación de los operadores de centros de atención debe ser permanente, ya que cada trámite nuevo cargado implica más herramientas para el operador y menos dudas para el ciudadano. El contacto entre el operador y los encargados de Guía de Trámites, en este caso el Equipo de Gobierno Electrónico, debe ser directo y fluido. Cada duda o consulta debe ser evacuada de inmediato ya que de ello depende el correcto proceso de difusión de la información que alberga la Guía de Trámites.

Temas propuestos para la capacitación:

- Uso del sistema de consulta (elaboración de instructivos)
- Diversos formatos en los que se presentará la Guía de Trámites
- Manual de preguntas frecuentes (Aquí sugerimos la elaboración de este manual de no más de 20 páginas con las preguntas más frecuentes que le pueden surgir a un operador y sus respectivas respuestas)
- Listados de otras terminales de consulta ubicadas en diversos puntos de la provincia, con datos de contacto y direcciones

Es muy probable que dentro de unos meses surjan varios apartados más para el dictado de esta capacitación que por el momento no podemos completar, ya

que aún no se definen los formatos en los que se presentará la Guía de Trámites Provincial y los accesos con los que contarán estos operadores. Una vez definido esto, podremos avanzar en la elaboración de instructivos, manuales y material de capacitación.

**8. DESARROLLO Y EVALUACIÓN DEL CURSO DE
CAPACITACIÓN DIRIGIDO A RESPONSABLES DE
CONTENIDOS DE LA GUÍA DE TRÁMITES DE LOS
ORGANISMOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
PROVINCIAL Y MUNICIPIO DE LA CAPITAL**

Al comenzar con el proceso de capacitación decidimos convocar, en primera instancia, a los 50 operadores de carga, ya capacitados en sistemas web, que realizan diversas tareas para el Portal Web de Gobierno, como carga de noticias, licitaciones y actualización de datos de contacto, entre otras, de los cuales 40 aceptaron el desafío. Quienes no participaron alegaron haber sido transferidos de área o no contar con el tiempo necesario para esta tarea. Además se incorporaron 20 nuevos operadores que ya habían solicitado trabajar en la actualización de contenidos de sus distintas áreas. En este número contamos también a operadores de carga de la Guía de Trámites que provienen de las Municipalidades de Capital, Pocito y Rivadavia. Por medio de un acuerdo entre las áreas de Gobierno Electrónico de cada organismo, con la Coordinación de Gobierno Electrónico de la Secretaría de la Gestión Pública, procedimos a una etapa de nivelación, seguida de una de capacitación general e integral.

Iniciamos la capacitación explicándoles cuán importante es formar parte de este proyecto, creemos que es primordial contar con un grupo amplio de personas que conozca las necesidades de los ciudadanos, las gestiones a realizar con las áreas pertinentes y los últimos avances en cuanto a información de cada sector. Como ya explicamos antes, los conocimientos que cada operador de carga adquiere sobre el área a la que pertenece, al ser el encargado del manejo y publicación de la información pertinente a su secretaría o ministerio, lo convierte en un empleado idóneo para resolver problemas relacionados con su unidad. En definitiva, la tarea de un operador de carga de la Guía de Trámites es resolver problemas, problemas de comunicación, de desinformación, de falta de contacto, de desinterés, de alcance, etcétera. Un operador de carga de Guía de Trámites es quien debe tener las respuestas a las preguntas de los ciudadanos para ponerlas al alcance de sus manos, en un plazo mínimo de tiempo. No es una tarea fácil ni menor y requiere de capacitación constante.

La capacitación estuvo dividida en dos fases:

a) – Capacitación: Fase nivelación

Como los 40 operadores con los que contábamos fueron capacitados con diferentes cursos, creemos conveniente comenzar con un curso de nivelación que nos permita interactuar con todos los operadores, asegurándonos que los conocimientos básicos en cuanto a redacción de contenidos sean similares. Además utilizamos esta etapa para intentar dilucidar si son ellos los operadores adecuados para la realización de esta tarea, ya que la averiguación y carga de trámites en la Web requiere de más tiempo y dedicación que la carga de noticias. En el período de nivelación reforzamos los apartados de redacción y estilo que ya vimos en la capacitación inicial que les dictamos en mayo de 2010, además de incentivarlos a la relectura del apartado de conformación de textos del Manual de Estilos que se les fue entregado en esa oportunidad. Esta primera fase contó con 60 operadores y se dictó durante la primera semana de febrero, martes y jueves en horario de tarde para evitar interrupciones.

b) – Capacitación: Fase Guía de Trámites

Esta segunda fase se dictó desde el lunes 13 de febrero al 2 de marzo, en horarios de trabajo, en los lugares pertinentes de cada grupo de operarios, divididos por áreas. Los operadores fueron divididos en 5 grupos, uno por cada día de la semana, la gente de Prensa de Casa de Gobierno recibió la capacitación en su lugar de trabajo. Al igual que los administrativos municipales que fueron capacitados en la Municipalidad de la Capital, el resto fue capacitado en el Centro Cívico de la Provincia de San Juan. Cada grupo recibió cuatro horas semanales de capacitación, dos de información Teórico – Práctica y dos de Taller – Instructivo, con ejercicios prácticos y tareas de campo. El sistema Web que permite la carga de trámites en la guía es bastante diferente al que los operadores de carga aprendieron a usar para subir noticias al Portal de Gobierno. Para instruir a los operadores en el uso de sistema elaboraremos instructivos de carga que les enseñamos a usar en los talleres.

Temario del curso:

Producción y edición de contenidos textuales

- Redacción; aspectos básicos de redacción periodística: fuentes consultadas, tratamiento de la información, coherencia textual.
- Tratamiento de otros textos: informes, ordenanzas, circulares, planillas de datos, etc.
- Adaptación de material informativo a los requerimientos propios (uso de material elaborado para otros medios de difusión).
- Consulta de fuentes; organización de material; corrección y revisión.
- Uso de un Manual de Estilo.

Elaboración de documentos y/o archivos complementarios

- El valor de ampliar la información (links, consulta de otros documentos relacionados, etc.)
- Cómo crear documentos PDF.
- Unificar formatos de diferentes sistemas operativos.

Tipos de construcciones básicas para redactar un texto

La mínima construcción es la **palabra**. Toda construcción textual contiene palabras que debe estar bien escritas y cumpliendo cada una de ellas con la función que le corresponde. Las palabras deben ser sencillas, cortas y deben estar perfectamente diferenciados un adjetivo de un verbo o un sustantivo, esto nos permitirá una correcta construcción de la oración.

La **oración** no sólo está compuesta por palabras que cumplen una función específica, sino también por signos de puntuación que son los que le dan las pausas y gran parte del sentido a los textos. Las oraciones deben ser breves, no es conveniente abusar de las comas. Una oración demasiado larga y con poco sentido puede ser el detonante para que nuestro lector abandone el Portal y decida informarse por otro medio.

Una vez finalizada y aprobada la capacitación, los operadores comenzaron a hacer pruebas de carga de contenidos desde sus lugares de trabajo. La tarea formal aun no inicia, ya que técnicamente están faltando algunos permisos que permitan poner en funcionamiento la Guía de Trámites que, en conjunto con la Coordinación de Gobierno Electrónico y los 60 operadores de carga, ya cuenta con el 40% del material textual necesario para cumplir la función de nexo entre el ciudadano y las oficinas de la administración pública, una vez que el soporte técnico la deje en condiciones de implementarse.

**9. ESTABLECIMIENTO DE SISTEMAS DE SEGUIMIENTOS,
CONTROL Y AJUSTES Y EVALUACIÓN DE CONTENIDOS,
BASÁNDOSE EN LOS RESULTADOS DEL CURSO DE
CAPACITACIÓN PARA OPERADORES DE CARGA, DICTADO
CON ANTERIORIDAD**

Una vez que se implemente el sitio de la Guía Integral de Trámites se hará necesario poner en funcionamiento una serie de procedimientos para que la carga de contenidos se haga de manera homogénea y acorde con determinadas pautas de redacción, de manera que se acceda fácilmente a la información y ayude efectivamente al destinatario de la Guía.

a) - Seguimiento y control de los contenidos cargados

La Guía Integral de Trámites que se implementará cuenta con un sistema de administración al que accede de acuerdo a un nivel de “permisos”, en el que se visualizan las distintas funciones de la Guía en un panel o módulo de tablas, y en el que se pueden editar las diferentes tareas referidas al contenido de los trámites y a la gestión de permisos en general. Los “actores” del sistema (administrador funcional o de sistema, administrador de organismo, auditor y usuario de carga) tienen a su cargo determinadas rutinas de carga que deben cumplir hasta publicar definitivamente un trámite en el portal.

El **Administrador funcional o de Sistema** se encarga de dar de alta y baja a los auditores y administradores de organismos, y de otorgar los permisos de edición a éstos. Gestiona la habilitación de subtemas (los subtemas son parte de temas: secciones en las que se divide la Guía Integral de Trámites como Salud; Beneficios Sociales y Previsionales; Documentación; etc.); la incorporación de Organismos y jurisdicciones cuyos trámites se incluyen en la Guía; de Poderes (Ministerio Público, Poder Ejecutivo Provincial, Poder Legislativo Provincial, Poder Judicial Provincial). Y este administrador también incorpora ítems a la planilla de trámites.

El **Administrador (de organismo)** coordina el ingreso de los trámites en el panel o módulo de administración; da de alta a los demás usuarios de carga; centraliza el ingreso de las delegaciones del organismo que luego serán vinculadas con los trámites que se realizan en ellas. Agrega delegaciones, se ocupa de dar de alta, baja y de la modificación de datos de las mismas.

Este administrador da el alta a los usuarios de carga, les otorga permisos, modifica sus datos. Pide la aprobación de trámites (al administrador funcional) para su posterior publicación.

El **Auditor** es el encargado de supervisar el contenido de la información sobre los trámites cargados en el sistema, verificando la claridad y calidad de los contenidos.

En su panel puede visualizar y evaluar (aprobando o rechazando) los trámites para los cuales los organismos han solicitado aprobación. Es este auditor quien determina si el contenido de los trámites se adecua al público destinatario.

El **Usuario de carga** es quien ingresa, modifica o elimina el contenido de los trámites del organismo. Está más familiarizado con la información que tiene que publicar y conoce los datos más relevantes y las posibles actualizaciones que hay que realizar. Es el operador de carga dentro de cada organismo y/o delegación. La evaluación de la tarea del usuario de carga la hace el auditor, que aprueba o rechaza de acuerdo a pautas de estilo de redacción, gramaticales y técnicos que se explican más adelante.

b) - El trámite: de su gestación a su publicación final

Los trámites van pasando por distintos **estados** antes de ser publicados definitivamente (ciclo de vida de los trámites):

Los trámites son ingresados (y/o modificados) por el usuario de carga del organismo en el cual se llevan a cabo.

El Administrador del organismo decide pedir aprobación al Administrador del Sistema (por ejemplo, la Coordinación de Gobierno Electrónico de la Subsecretaría de la Gestión Pública) para la publicación del trámite. En este estado el trámite ya no puede ser modificado por parte del organismo.

Cuando los auditores del Sistema lo aprueban, *lo publican* en el portal inmediatamente.

Si algún trámite publicado en el portal debe eliminarse del acceso del público (aunque sea momentáneo) el Administrador del Módulo en el organismo puede bloquearlo.

Si un trámite bloqueado se modifica, se envía nuevamente a la SGP para pedir su aprobación: si el trámite *no es aprobado*, los auditores lo envían nuevamente al organismo para su modificación.

Cuando se pide aprobación del trámite rectificado y éste se *aprueba*, la versión anterior del trámite deja de estar publicada.

Si se quiere modificar un trámite (por ejemplo, para actualizar el costo, la dirección o un formulario), pero que entretanto siga estando visible en el portal, el Administrador del Módulo del organismo solicita una rectificación del trámite publicado y se crea una copia del mismo.

Se puede dar de baja sin pedir publicación, porque hay errores insalvables o de difícil resolución. Estos trámites dados de baja no son modificables ni recuperables por parte del organismo

Cada una de estas etapas tienen un seguimiento exhaustivo por parte los administradores de sistema y de organismo, auditores y usuarios de carga que intervienen y que reciben notificaciones de las aprobaciones, desaprobaciones, modificaciones, altas y bajas de los trámites mediante alertas en mensajes de correo electrónico, generados automáticamente por el Sistema de carga y que los actores deben resolver para poder continuar con el desarrollo de la Guía.

c) - Evaluación de contenidos de trámites y servicios

A fin de lograr una carga de información lo más homogénea posible en la guía Integral de Trámites, los usuarios de carga deben cumplir con pautas de redacción que los auditores evaluarán para aprobar o rechazar el alta de un trámite:

- Redactar el trámite con exactitud evitando el exceso de información; esto es cuando se incluyen datos de procedimientos internos del organismo que no interesan al ciudadano para la realización de su trámite.
- El trámite no debe incluir información sobre otros trámites, pero debe contener todo lo que el ciudadano necesite para realizarlo: poca información también va en contra de la calidad de redacción del trámite.
- La narración debe ser clara, directa y sencilla, orientada al ciudadano y focalizada en lo que se quiere comunicar.
- El lenguaje debe ser lo más coloquial posible evitando ser imperativo.

d) - Pautas de redacción de acuerdo a los ítems que integran el Formulario de Contenidos Mínimos

Denominación del trámite: es el nombre con el que va a aparecer en la Guía, la identificación del trámite, por ejemplo “Asignación Universal por Hijo”.

- La denominación debe ser clara respecto del trámite y debe permitir distinguirla de otros similares, que pueden hacerse incluso en otros organismos.
- La palabra *trámite* no debe formar parte del nombre.
- Es deseable que el nombre del organismo al cual pertenece el trámite no forme parte de la denominación del mismo.
- Se deben utilizar preferentemente sustantivos en lugar de verbos en infinitivo (“Consulta de padrón de afiliados” en lugar de “Consultar padrón de afiliados”).
- La denominación se escribe con mayúscula inicial y el resto con minúscula.
- No se debe poner punto al finalizar la denominación de trámite.
- Una denominación no debería exceder los dos renglones.

Palabras clave: son palabras que facilitan la búsqueda de un trámite en Internet

- Se pueden utilizar palabras que no se vinculan con la denominación, pero que popularmente se utilizan (por ejemplo: “beneficio hijo familia asignación universal ANSES AUH”).

- El buscador no utiliza preposiciones ni artículos o pronombres demostrativos, por lo que éstos no deben incluirse como palabras clave.
- Las siglas no deben tener puntos intermedios (ejemplo: ANSES, DGI, IPV)

Direcciones web para el acceso y/o descarga de formularios: El Formulario Impreso es el que se puede bajar de la página web, completar e imprimir, teniendo validez para realizar el trámite. El Formulario on line es el que se puede completar y enviar a través del sitio web.

- Estos deben comenzar con "http://".
- En caso de incluir más de una dirección web, las mismas deben estar separadas por punto y coma “;” antecedido y sucedido por un espacio, Ejemplo: <http://www.sgp.gov.ar> ; <http://www.sgp.gov.ar>

En qué consiste: es la descripción del procedimiento del trámite

- Tener presente el ámbito al cual corresponde el trámite. La redacción debe ser lo más clara posible para el público al cual está dirigido el trámite.

Qué documentación se debe presentar. Requisitos.

- Cuando la documentación es más de una se pueden enumerar los diferentes ítems de la siguiente manera: “N°.-“ (número; punto y guión espacio).
- Para enumerar diferentes subítems se seguirá la forma: “a)” o “-“ (letra minúscula y paréntesis/ guión). Corroborar que el orden secuencial de los ítems sea el correcto.
- En caso de poner: “Documento que acredite identidad (DNI, LC, LE y CI)” las siglas van sin puntos entre las letras.
- En caso que el trámite se realice de diferente manera según la jurisdicción, aclarar en este punto donde se tienen que dirigir para corroborar la misma.
- Si en este punto existen formularios que se pueden descargar del sitio web, se puede referir a los mismos de la siguiente manera: Formato para cargar la página web: ##url ; descripción##

Ejemplo 1: Consultar el <http://www.sgp.gov.ar/dep/arc.htm>; Nombre exacto del Formulario

Ejemplo 2: Ingresar al <http://www.sgp.gov.ar/dep/arc.htm>; Nombre exacto del Formulario en línea.

Cómo se hace: se explican los distintos pasos que se realizan dentro del organismo para concretar el trámite. A qué oficinas debe dirigirse, en qué horario, etc.

- Los pasos a incluir deben ser los que realiza el ciudadano, evitándose mencionar tramitaciones internas realizadas por el personal del organismo para el trámite.

Por ejemplo:

1.- Presentar la documentación en el 7mo. piso, Oficina 3 (Área Ciudadano) del Ministerio de Atención al Ciudadano, en el horario de 11:00 a 13:00 y de 14:00 a 16:00.

Allí se verifica que la documentación sea la correcta y esté completa.

Si la documentación no fuese la adecuada, deberá presentarse nuevamente.

2.- Retirar en la misma oficina y horarios a los 15 días.

Cuánto vale: se indica la gratuidad o no del trámite

- Incluir siempre este ítem, aunque el trámite sea gratuito.
- Los valores se escriben *sin espacio* entre el signo monetario y el monto (por ej.: \$100)
- Incluir los datos del lugar de pago (horarios, dirección, etc. En caso de ser una tesorería en el mismo edificio, indicar piso donde se encuentra)
- Detallar si existen modalidades de pago (efectivo, transferencia, depósito, etc.).
- Por ejemplo:

Habilitación común: \$100.-

Habilitación urgente: \$400.-

Se debe abonar en la Tesorería del Ministerio de Atención al ciudadano, 1 piso, en el horario de 10:00 a 13:00 y de 14:00 a 16:00.

Formas de Pago:

- En efectivo.
- Cheque.
- Giro postal o bancario a la orden del Ministerio de Atención al ciudadano.
- Depósito en la cuenta del Ministerio de Atención al ciudadano:

Banco Nación, sucursal Plaza de Mayo, N° de cuenta: XXXX/XX.

Quién puede/debe efectuarlo: se debe especificar claramente el público al cual está dirigido el trámite, sobre todo cuando se deben cumplir con ciertos requisitos para poder realizarlo.

Cuándo es necesario realizarlo:

Incluir la oportunidad en la cual hacer el trámite, sin repetir el contenido de “en qué consiste”.

No es obligatorio incluir este ítem. Se lo debe incluir cuando está justificado.

Qué vigencia tiene el documento tramitado: este ítem se incluye en caso de que el producto del trámite es un documento con vencimiento.

Cuántas veces debería asistir al organismo para hacerlo:

- En este ítem se escribe: Debería asistir **DOS** (o el número que corresponda) **veces**:

1.- (y se explica qué se hace esta vez)

2.- (y se explica el procedimiento para esta otra vez)

Períodos de menor concurrencia.

Solamente es necesario incluir este ítem cuando se conoce este dato y sirve para poder ordenar la atención al ciudadano.

De qué organismo/s depende: especificar el organismo y la instancia superior a la cual pertenece.

Por ejemplo:

Biblioteca Nacional de Maestros (BNM). Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología.

Tiempo desde la solicitud hasta la entrega: sólo incluir este ítem cuando el producto del trámite es un documento.

Dónde se puede realizar el trámite: se incluyen aspectos que resultan de interés o son particulares de las delegaciones en las cuales se realiza el trámite.

- Por ejemplo: un link a la página web del organismo en donde se encuentra un archivo con los datos de las delegaciones. En caso de incluir un link a la página web se debe escribir de la siguiente manera:
`##http://...##`
- Si se hace referencia a números telefónicos, se deberían escribir de la siguiente manera: El prefijo telefónico: entre paréntesis. El número: se debe contar los dígitos de atrás hacia delante cuatro espacios y colocar un guión

Ejemplo: (0264) 430-4859

- En este ítem también se incluyen los datos de aquellas delegaciones especiales, que no están asociados a una provincia/ dirección física. Por ejemplo: Línea de atención gratuita, 0800-, o un Apartado de Correo Postal.

Delegaciones en la que se realiza el trámite, incluir los siguientes datos para cada delegación:

- Denominación de la Delegación
- Horario de aceptación de la documentación
- Horario de entrega de la documentación obtenida como resultado del trámite
- Demora en hacer el trámite (estimada)
- Demora en obtener la documentación como resultado del trámite
- Días de atención
- Observaciones
 - En cuanto al domicilio de organismos, delegaciones, sucursales, etcétera se pondrá el código postal actualizado. Para esto se sugiere buscar en el sitio web del Correo Argentino la denominación postal correcta (acceder a www.correoargentino.com.ar).

e) - Recomendaciones de estilo en general

- Usar palabras simples
- Usar verbos para describir la acción
- Usar palabras precisas
- Eliminar palabras innecesarias
- Usar oraciones cortas
- Simplificar la estructura de las oraciones
- Usar el tono y lenguaje adecuados
- Usar un estilo personal
- Incluir sólo los datos necesarios
- Usar palabras positivas
- Focalizar la narración en los datos del trámite

f) - Procedimiento para relevar los trámites y obtener la documentación

Se trata de llevar un plan de trabajo detallado para documentar todo lo referente a los trámites, desde las visitas a las autoridades de los organismos hasta la baja de un trámite o servicio dentro de la guía integral.

El encargado dentro de un organismo de relevar la información de un trámite, debe realizar informes sobre el desarrollo de su trabajo: los datos cargados de un trámite o un servicio, las altas, las causas de las modificaciones (actualización, mala redacción, información irrelevante, etcétera) y las bajas. De esta manera, el procedimiento desde el llenado del formulario de contenidos mínimos para un trámite dentro de las jurisdicciones que manejan esa información, hasta el volcado final de esos datos en el sistema de la Guía Integral, se hace de manera ordenada y agilizada.

**10. PRODUCCIÓN DE UN INFORME SOBRE EL IMPACTO
ESPERABLE DE LA INCORPORACIÓN DE LA POBLACIÓN
OBJETIVO AL UNIVERSO DE USUARIOS DE LA GUÍA DE
TRÁMITES PROVINCIAL**

La incorporación de la población objetivo al universo de usuarios de la Guía de Trámites no será nada sencilla. Somos conscientes que hay que vencer barreras de espacio, tiempo, conocimiento, desinformación y predisposición, entre otras. Por otro lado, estamos completamente convencidos de que no será imposible. Una vez que la guía esté disponible en Internet, tramitaremos unas terminales de consultas para ubicar en los puntos que consideramos más estratégicos de departamentos alejados. En radios comunitarias, puestos sanitarios, uniones vecinales y CICs, entre otros, para facilitar el acceso de los usuarios comunes y consumidores finales a la información que se intenta facilitarles.

La población objetivo tiene ciertos vicios que sabemos que debemos aprovechar, en lugar de erradicar. Es por ello que pretendemos acercarnos, lo más posible, con nuestro sistema en los soportes que sean necesarios replicarlo, para no modificar tanto su rutina. Los ciudadanos de zonas vulnerables no llaman por teléfono para averiguar los requisitos de un trámite y mucho menos acceden a Internet, por ende lo que intentaremos es llevar nuestro sistema a los lugares que ellos normalmente frecuentan. Es muy común, en una radio comunitaria de Pocito, por ejemplo escuchar al locutor leer al aire un mensaje de texto o una carta que solicita información sobre cómo tramitar un DNI, es ahí donde pretendemos estar. Es ese locutor de radio el que debe tener acceso a la Guía de Trámites y responder a esas inquietudes. Sabemos que nuestro trabajo no termina aquí, que queda mucho por hacer y que necesitamos contar con colaboradores de diversas áreas que no siempre tienen que ver con el Gobierno y sus reparticiones. Sabemos que son los ciudadanos comunes los que harán posible la implementación y óptimo funcionamiento de la Guía de Trámites. Estamos al tanto de que este es sólo el puntapié inicial de un largo trabajo de difusión y adaptación que involucra a miles de personas.

Con este trabajo esperamos poder, en un futuro, encontrarnos en las oficinas de la administración pública de San Juan con personas de escasos recursos que vienen de zonas rurales, que ya traen consigo los requisitos para hacer un trámite y no que tienen que viajar dos o tres veces. Esperamos ver personas que traen las normas ya impresas y saben el tiempo de espera que tiene cada trámite, que lleguen a la oficina indicada sin necesidad de dar vueltas con los

niños en brazos. Esperamos encontrarnos con gente de zonas alejadas manejando ellos mismos las terminales de consulta y accediendo, sin problemas, a la información.

Creemos que es posible un sistema de administración e información más adecuado al tipo de ciudadano objetivo, para el que estamos trabajando. Y estamos convencidos que sólo se necesita la predisposición de las áreas pertinentes y la necesidad de cumplir con esta tarea, el resto del trabajo lo hace el sistema que estamos dejando, hoy, casi implementado.

CONCLUSIÓN

Actualmente tenemos una Guía de Trámites con base nacional pero adecuada a la provincia y estamos trabajando en completarla con la información más urgente. Estamos trabajando en la réplica de la Guía de Trámites que es una Guía de Servicios, algo que no estaba previsto en el trabajo para el cual nos contrataron pero somos conscientes que es estrictamente necesario acercar esa información a los sectores más vulnerables. La idea es entregarles a los operadores de carga de trámites y servicios en las guías adecuadas a las necesidades de nuestra sociedad y con una base de trámites y servicios cargadas para que puedan comprender más fácilmente el acceso y uso de este sistema.

Uno de los principales objetivos de este trabajo tiene que ver con acortar las distancias que separan a los ciudadanos de las zonas más vulnerables de la provincia con las oficinas de la administración pública y las soluciones o respuestas que estas pueden y deben brindar a estos ciudadanos. Creemos firmemente que esa tarea se va a cumplir, hay cuestiones técnicas y organizacionales que se deben resolver pero confiamos en que en un período no mayor a 6 meses, la Guía Integral de Trámites y servicios de la Provincia de San Juan estará cumpliendo la función para la que fue instrumentada. Un trabajo que comenzó con la búsqueda de necesidades básicas insatisfechas, hoy plantea un listado interminable de soluciones al alcance de las manos de los responsables de áreas de Gobierno de San Juan.

Estamos satisfechos porque creemos que logramos otorgarles a los responsables de áreas, las herramientas que estaban buscando para mejorar su trabajo y facilitar el acceso a la información por parte de aquellos que, por diversas razones, no cuentan con los mismos beneficios que el resto de la sociedad.