



PROVINCIA DE TIERRA DEL FUEGO, ANTÁRTIDA E ISLAS DEL ATLÁNTICO SUR

CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES

SISTEMA DE GESTIÓN - CASA DE TIERRA DEL FUEGO, ANTÁRTIDA E ISLAS DEL ATLÁNTICO SUR

INFORME FINAL

DICIEMBRE 2024

**AUTOR: GRUPO PHAROS- CENTRO INTERDISCIPLINARIO PARA EL DESARROLLO -
ASOCIACIÓN CIVIL.**



ÍNDICE

RESUMEN	Pg. 4
INTRODUCCIÓN	Pg. 5
I. AVANCES SEGÚN PLAN DE TRABAJO	Pg. 6
I.I Plan de tareas y cronograma de ejecución	Pg. 6
I.II Descripción de tareas realizadas por componente	Pg. 8
I.II.I Relevamiento, análisis y diagnóstico	Pg. 8
I.II.II Desarrollo de propuesta de rediseño y mejora de atención ciudadana	Pg. 9
I.II.III Diseño de herramienta y arquitectura de base de datos	Pg. 11
I.II.IV Desarrollo de app, API y web de backend	Pg. 12
I.II.V Prueba interna y ajustes	Pg. 13
I.II.VI Implementación y documentación	Pg. 13
I.II.VII Desarrollo de la capacitación y estrategia de difusión de la herramienta	Pg. 13
CONCLUSIONES	Pg. 15
BIBLIOGRAFÍA	Pg. 16
Anexo 1: Documento de diagnóstico que contiene el mapa de las áreas que funcionan en la casa de tierra del fuego y sus funciones; listado de trámites que se realizan y procedimientos.	Documento adjunto
Anexo 2: Casos de uso.	Documento adjunto
Anexo 3: Diagrama de Entidad Relación y Arquitectura de la Plataforma.	Documento adjunto
Anexo 4: Flyers	Documento adjunto
Anexo 5: Manual de Atención al Ciudadano	Documento adjunto
Anexo 6: Manual de Uso Interno	Documento adjunto
Anexo 7: Jornada de Capacitación	Documento adjunto



ÍNDICE DE TABLAS E ILUSTRACIONES

Tabla 1: Estado de avance de tareas por componente.	Pg. 7
Tabla 2: Listado de reuniones de trabajo y entrevistas realizadas en el marco del proyecto	Pg. 8
Tabla 3: Listado de reuniones de trabajo con motivo de la implementación del proyecto	Pg. 13
Ilustración 1: Propuesta de circuito de atención al ciudadano	Pg. 10



RESUMEN

El presente documento sintetiza e integra los resultados alcanzados al finalizar las diferentes etapas en las que fue estructurado el trabajo, y que dan cuenta de la totalidad del proceso tendiente al cumplimiento del objetivo general del estudio.

Con la finalidad de optimizar la gestión de atención ciudadana a fin de brindar servicios más eficientes, accesibles y satisfactorios; promoviendo la transparencia, la participación y la calidad en la interacción entre la administración pública y la comunidad se han elaborado a lo largo del proyecto diferentes productos los cuales tuvieron como resultado el desarrollo de una herramienta informática (App y Web) que se encuentra disponible para el uso de la ciudadanía y un sistema de gestión interno, disponible para los trabajadores de la Casa de la Provincia de Tierra del Fuego, Antártida e Islas del Atlántico Sur.

El presente documento cuenta con: un diagnóstico exhaustivo sobre el funcionamiento actual de la Casa de Tierra del Fuego, Antártida e Islas del Atlántico Sur. El propósito de este diagnóstico es identificar posibles mejoras en los procedimientos de atención a la ciudadanía, con el fin de optimizar los servicios ofrecidos y garantizar una atención más eficiente y efectiva a los fueguinos; los documentos que dan cuenta del desarrollo de la herramienta informática, y los instructivos y manuales necesarios para su implementación.



INTRODUCCIÓN

El presente informe constituye el cierre del proyecto “Sistema de Gestión - Casa de Tierra del Fuego, Antártida e Islas del Atlántico Sur” y detalla las actividades realizadas en función de los objetivos planteados.

El proyecto responde a la necesidad de la provincia de Tierra del Fuego, Antártida e Islas del Atlántico Sur de optimizar la gestión de atención ciudadana en la Casa de la Provincia, ubicada en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Su propósito principal es garantizar servicios más eficientes, accesibles y satisfactorios, promoviendo la transparencia, la participación ciudadana y la calidad en la interacción entre la administración pública y la comunidad. Es importante destacar que la operación de la Casa de la Provincia recae bajo la responsabilidad de la Secretaría de Representación Oficial de Gobierno.

La estructura del informe está organizada de la siguiente manera: en el cuerpo principal se presentan los aspectos esenciales del plan de trabajo, incluyendo los objetivos, las tareas desarrolladas según el cronograma y un resumen de las actividades realizadas en la etapa final del proyecto.

Luego, se incorporan los anexos que amplían y detallan el contenido abordado en esta última fase. A saber:

- Anexo 1: Documento de diagnóstico que contiene el mapa de las áreas que funcionan en la casa de tierra del fuego y sus funciones; listado de trámites que se realizan y procedimiento.
- Anexo 2: Casos de uso.
- Anexo 3: Diagrama de Entidad Relación y Arquitectura de la Plataforma.
- Anexo 4: Flyers
- Anexo 5: Manual de Atención al Ciudadano
- Anexo 6: Manual de Uso Interno
- Anexo 7: Jornada de Capacitación



I. AVANCES SEGÚN PLAN DE TRABAJO

I.I Plan de tareas y cronograma de ejecución

De acuerdo con el esquema de trabajo propuesto, se desarrolló un plan de tareas que estableció las actividades necesarias para alcanzar los objetivos del proyecto y la elaboración de los productos previstos.

A continuación, se presenta el cronograma de avance de proyecto.

Tabla 1: Estado de avance de tareas por componente.

TAREAS	MESES						
	1	2	3	4	5	6	7
1.Relevamiento, análisis y diagnóstico. Documento de Diagnóstico	Realizada	Realizada					
2. Desarrollo de propuesta de rediseño y mejora de atención ciudadana.	Realizada	Realizada					
3. Diseño de herramienta y arquitectura de base de datos		Realizada	Realizada	Realizada			
4. Desarrollo de app, API y web de backend		Realizada	Realizada	Realizada	Realizada		
5. Prueba interna y ajustes					Realizada	Realizada	
6. Implementación y documentación					Realizada	Realizada	Realizada
7. Desarrollo de la capacitación y estrategia de difusión de la herramienta							Realizada

Fuente: Elaboración propia en referencia al cronograma de trabajo establecido en el convenio.

I.II Descripción de tareas realizadas por componente

I.II.I Relevamiento, análisis y diagnóstico

Para la elaboración del diagnóstico sobre el funcionamiento de la Casa de la Provincia de Tierra del Fuego, se llevó a cabo, en una primera instancia, una revisión exhaustiva de fuentes de información secundaria¹. Esto incluyó el análisis de registros informales, bases de datos, informes de gestión, normativa vigente y el organigrama institucional. El objetivo principal de este relevamiento fue identificar las áreas operativas que funcionan en la Casa de la Provincia y las específicas de la Secretaría de Representación Oficial (SRO), así como las tareas que desempeñan cada una de ellas.

Posteriormente, se realizaron entrevistas complementarias con el propósito de validar la información obtenida en la etapa inicial y de elaborar un mapa detallado de los trámites gestionados. Este mapa permitió distinguir entre los trámites que se resuelven directamente en la Casa de la Provincia (bajo la órbita de la SRO) y aquellos que se derivan a otros organismos provinciales o nacionales. A continuación, se presenta una tabla con el listado de reuniones y entrevistas realizadas incluyendo fecha, motivo y participantes.

Tabla 2: Listado de reuniones de trabajo y entrevistas realizadas en el marco del proyecto

Fecha	Motivo
23/05/2024	Reunión de Trabajo. Se revisaron las condiciones generales del proyecto, objetivos, cronograma, metodología de recolección de datos, antecedentes de proyectos vinculados (PNUD 2022), mapeo general de la estructura de la Casa de la Provincia.
30/05/2024	Entrevista. Mapeo de la estructura de la Casa de la Provincia, funciones por área, circuitos de gestión actuales, dotaciones, tipos de trámites y modalidades de atención al público en general.
11/06/2024	Entrevista. Mesa de Entradas: funciones y tareas, circuitos de gestión actuales, tipos de trámites y consultas, registro y modalidades de atención al público.
11/06/2024	Entrevista. Dir. Gral. de Coord. Sanitaria: funciones y tareas, circuitos de gestión actuales, tipos de trámites, responsabilidades formales del área como prestadores/fiscalizadores (fuera de la provincia), actividades que organiza

¹ Las fuentes de información secundaria utilizadas pueden observarse en el apartado Bibliografía.

	el área, articulación con otros organismos, consultas y modalidades de atención al público.
28/06/2024	Reunión de Trabajo. Revisión general y validación de información relevada para el diagnóstico (mediante revisión bibliográfica y entrevistas).

Fuente: Elaboración propia en base al registro de las actividades realizadas.

Finalmente, como conclusión de esta tarea se procedió a sistematizar toda la información obtenida. Se adjunta como Anexo 1: Documento de diagnóstico que contiene el mapa de las áreas que funcionan en la casa de tierra del fuego y sus funciones; listado de trámites que se realizan y procedimiento.

I.II.II Desarrollo de propuesta de rediseño y mejora de atención ciudadana

A partir de la información recopilada en la Tarea 1 y el análisis de las prácticas actuales del área de atención al público, con especial enfoque en la mesa de entradas, se diseñó un nuevo proceso de atención al ciudadano. Este proceso abarca todas las etapas, desde el inicio de una consulta o trámite hasta su resolución final.

Además, esta tarea incluyó un análisis detallado de los trámites internos de la Secretaría de Representación Oficial, describiendo las intervenciones realizadas en cada caso. El esquema de atención y la categorización de las consultas fueron validados en conjunto con el área de gestión de la Casa de la Provincia.

A continuación, se presenta el esquema general del mismo:

1. Ingreso de la consulta

- Vía Telefónica: El ciudadano puede llamar a un número de atención al cliente.
- Presencialmente: El ciudadano puede acudir a una oficina de atención al público.
- Correo Electrónico: El ciudadano puede enviar su consulta a una dirección de correo electrónico específica.
- App: El ciudadano podrá acceder a la aplicación y enviar su consulta.

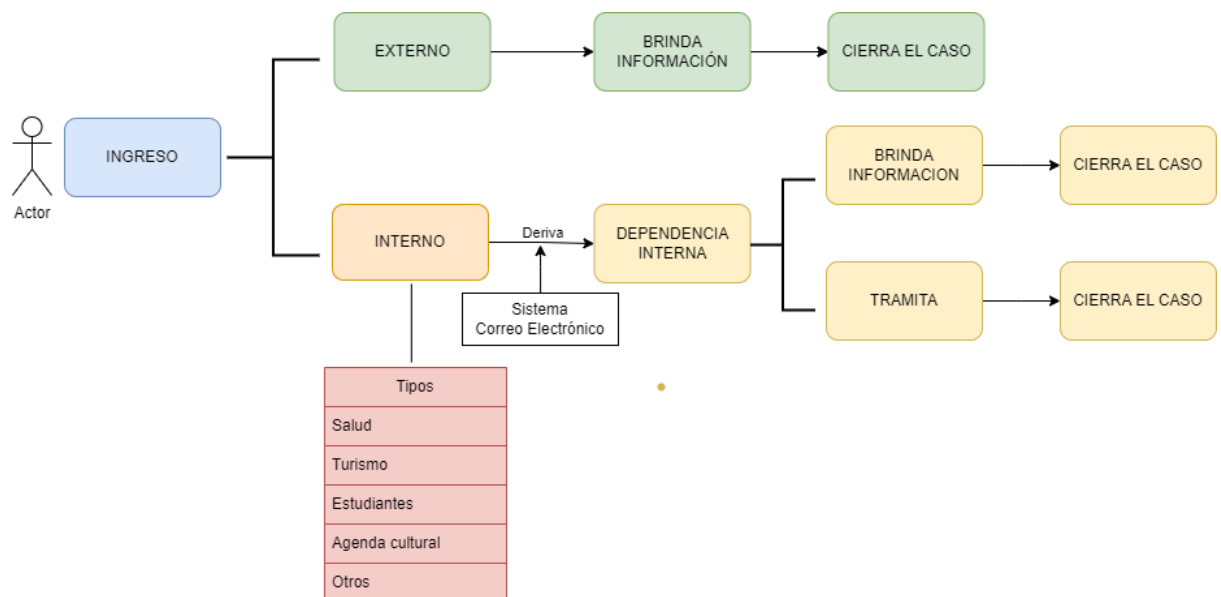
2. Recepción de la consulta



- Telefónica: Un operador recibe la llamada y registra la consulta en el sistema de gestión.
 - Correo Electrónico: Un asistente revisa el correo electrónico y registra la consulta en el sistema.
 - Presencial: Un asistente en la recepción atiende al ciudadano y registra la consulta en el sistema.
 - App: la consulta será recibida automáticamente al sistema.
3. Clasificación de la consulta: el sistema clasificará las consultas según sean:
- Trámites internos a la Secretaría de Representación Oficial
 - Trámites de otros organismos que funcionan en la CTDF
 - Solicitud de información
 - Otros
4. En el caso que las consultas refieran a:
- b. Trámites de otros organismos que funcionan en la CTDF; c. Solicitud de información; d. Otros cada consulta es tomada por un agente quien responde al ciudadano vía correo electrónico o vía alerta en la aplicación en el caso de que la misma haya sido realizada por esta vía con la información solicitada.
 - En el caso de que la consulta refiera a trámites internos a la Secretaría de Representación Oficial la misma será derivada al área por medio de la plataforma de gestión y al ciudadano vía correo electrónico o vía alerta en la aplicación en el caso de que la misma haya sido realizada por esta vía con la información solicitada
5. Cierre de la consulta: una vez resuelta, se marca como cerrada en el sistema.

En los casos donde sea necesaria una derivación interna, se realizará un seguimiento para asegurar que la consulta haya sido resuelta por la dependencia correspondiente. Solo en esta instancia se procederá al cierre de la consulta.

Ilustración 1: Propuesta de circuito de atención al ciudadano



Fuente: Elaboración propia

La propuesta del circuito diseñado constituyó la base para el desarrollo de la aplicación y la definición de las funciones de cada organismo involucrado, así como del personal asignado.

Con el objetivo de facilitar la implementación de esta herramienta y los nuevos procesos, se elaboró el *Manual de Atención al Ciudadano*, el cual se incorpora como Anexo 5 en el presente informe.

I.II.III Diseño de herramienta y arquitectura de base de datos

De acuerdo con la información relevada y analizada en las etapas precedentes, se elaboraron los respectivos casos de uso, a efectos de poder desarrollar los módulos correspondientes a cada funcionalidad requerida. A la fecha se encuentran desarrollados todos los casos de uso. Se adjuntan los mismos como Anexo 2.

- CU 001 - Registrarse
- CU 002 - Ingresar
- CU 003 - Generar consulta
- CU 004 - Visualizar consulta
- CU 005 - Backend - Ingresar
- CU 006 - Backend - Administrar temáticas
- CU 007 - Backend - Gestionar mapa
- CU 008 - Backend - Gestionar consultas



- CU 009 - Backend - Visualizar reportes
- CU 010 - Backend - Gestionar usuarios
- CU 011 - Backend - Importar usuarios
- CU 012 - Backend - Gestionar calendario
- CU 013 - Visualizar calendario

También se incorpora como Anexo 3 el “*Diagrama de Entidad Relación y la Arquitectura de la Plataforma*” con la base de datos del sistema.

I.II.IV Desarrollo de app, API, web de backend y formulario de consultas

Esta tarea implicó el desarrollo de la aplicación móvil, para que sea compatible con sistemas operativos Android y iOS, conectada mediante una API (Interfaz de Programación de Aplicaciones) a un sistema web, modularizado y escalable, que permita la visualización de las funciones y datos de cada área con la posibilidad de que los ciudadanos puedan realizar consultas. Simultáneamente la plataforma posibilitará el seguimiento de casos, así como la obtención de reportes e informes. Además, se generó un formulario web para poder realizar consultas sin necesidad de ingresar a la app. Las tecnologías utilizadas fueron:

- Lenguaje de programación web: PHP
- Framework: Laravel
- Motor de base de datos: MySQL
- Lenguaje de programación APP: React Native

Para su diseño se tuvo en cuenta el Manual de Identidad Somos Gobierno de la provincia de Tierra del Fuego.

Cabe señalar que se encuentra pendiente la fase final de implementación (infraestructura y stores) por parte de la provincia de Tierra del Fuego. A continuación, se identifican los links para poder acceder a la misma:

- Descarga de app: <https://www.sysmo.com.ar/tdf/app-tdf.apk> (usuario: cfi / pass: Cfi2024*)
- Web de Backend: <http://tierradelfuego.sysmo.com.ar> (usuario: cfi / pass: Cfi2024*)
- Código fuente y archivos:
https://drive.google.com/drive/folders/1efnkzKnnw6CYnO08itEjpsA3SGnpi2Yx?usp=sharing_eil_se_dm&ts=674f1966

I.II.V Prueba interna y ajustes

Según lo planificado, se llevaron a cabo las pruebas del software, evaluando tanto el funcionamiento individual de los distintos módulos como su integración en la plataforma.

I.II.VI Implementación y documentación

En el proceso de implementación, se desarrolló una propuesta de contenidos destinada a revisar la visualización de la herramienta. Estos contenidos, diseñados únicamente a modo de ejemplo, no representan información verídica. Sirvieron como base para la creación de las pantallas de la aplicación, las cuales se presentan en este documento en el Anexo 5 Manual de Atención al Ciudadano.

Asimismo, se llevó a cabo la transferencia de tecnología, incluyendo el envío del código fuente y los archivos correspondientes a la plataforma (App, web de backend, formulario web y API). También se remitió la documentación técnica a Pablo Medina, Director Provincial y Coordinador de la Agencia de Innovación Tecnológica de Tierra del Fuego.

I.II.VII Desarrollo de la capacitación y estrategia de difusión de la herramienta

En el marco del proyecto, se realizó una jornada de capacitación en la Casa de la Provincia de Tierra del Fuego, Antártida e Islas del Atlántico Sur. Durante esta instancia, se presentó el diagnóstico general, se expusieron los contenidos y funcionalidades de la nueva aplicación, y se explicó su modo de uso. La jornada se llevó a cabo el viernes 22 de noviembre, con una duración de 2 horas y 30 minutos, y se apoyó en una presentación en formato PowerPoint diseñada específicamente para este evento. Las fotos de la jornada y la presentación se adjuntan en el Anexo 7.

Previo a esta capacitación, se llevaron a cabo las siguientes reuniones para validar tanto la herramienta como el enfoque del proceso de capacitación:

Tabla 3: Listado de reuniones de trabajo con motivo de la implementación del proyecto

Fecha	Motivo
30/07/2024	Presentar avances del desarrollo tecnológico de la herramienta considerando el rol de la agencia de innovación en la implementación de este tipo de herramientas.

20/09/2024	Presentar avances del desarrollo tecnológico de la herramienta. Validar el contenido desarrollado hasta la fecha.
14/11/2024	Presentar el desarrollo de la herramienta y coordinar la metodología y el contenido de los talleres.

Fuente: Elaboración propia.

Como parte de la estrategia de implementación, se elaboraron dos manuales:

- *Manual de Atención al Ciudadano*: Este documento establece un proceso estándar para la atención de los ciudadanos que visitan la Casa en busca de información o para realizar trámites. Además, define los procedimientos para difundir actividades de promoción organizadas por la Casa, incorporando el uso de la aplicación móvil diseñada para facilitar el acceso a la información de manera ágil y eficiente. Este manual está incluido en el Anexo 5.
- *Manual de Uso Interno*: Dirigido al personal de la Casa, este manual detalla los procedimientos para operar el sistema de gestión interna, con el objetivo de optimizar los procesos administrativos y operativos. Se encuentra disponible en el Anexo 6.

Pensando en la estrategia comunicacional y de difusión de la herramienta, se diseñaron flyers para dar a conocer sus principales características y usos. Es importante mencionar que los flyers incluyen un código QR, el cual aún no está vinculado aún al store, ya que la implementación final de la herramienta se encuentra en proceso. Estos materiales también se adjuntan como Anexo 4 en el presente documento.



CONCLUSIONES

El proyecto "Sistema de Gestión - Casa de Tierra del Fuego, Antártida e Islas del Atlántico Sur" ha representado un paso significativo hacia la modernización de los servicios de atención ciudadana y la optimización de procesos internos. A lo largo de su ejecución, se llevaron a cabo diversas actividades orientadas a cumplir los objetivos planteados, destacándose:

- Diagnóstico exhaustivo del funcionamiento de la Casa de la Provincia, identificando áreas de mejora clave en la atención al ciudadano.
- Diseño e implementación de herramientas digitales, incluyendo una aplicación móvil, una API, un sistema de gestión interna (web de backend) y un formulario web de consultas, que facilitan el acceso a información y la gestión de trámites de manera ágil y eficiente para los trabajadores de la Casa.
- Elaboración de manuales operativos, destinados tanto al personal como al público, que establecen procesos claros y estandarizados para la atención y la gestión interna, así como para la solicitud de información y la realización de trámites.
- Capacitación y estrategias de comunicación, que garantizan una apropiada transferencia de conocimientos al personal y una efectiva difusión de las nuevas herramientas a la comunidad.

La implementación efectiva de la herramienta busca mejorar la calidad y eficiencia de los servicios ofrecidos, promoviendo mayor transparencia y accesibilidad en la interacción entre la administración pública y los ciudadanos.



BIBLIOGRAFÍA

Gobierno de Tierra del Fuego, Antártida e Islas del Atlántico Sur. (2023). *Informe de Gestión: Casa Provincia de Tierra del Fuego (2019-2023)*. Mimeo.

Gobierno de Tierra del Fuego, Antártida e Islas del Atlántico Sur. (sin datos) Manual de Identidad Somos Gobierno de la provincia de Tierra del Fuego. Mimeo.

Vega, J. M. y Kolesnik, A. (2023). Diagnóstico Institucional de la Secretaría de Representación Oficial de Gobierno de la Provincia de Tierra del Fuego en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. *Informe Final*. Proyecto ARG22DP03 PNUD.

Ley 389 de 1997. Régimen Único de Pensiones Especiales de la Provincia de Tierra del Fuego. 27 de noviembre de 1997. BOP 6 de enero de 1998.

Ley 26.657 de 2010. Ley Nacional de Salud Mental. 25 de noviembre de 2010. BORA 3 de diciembre de 2010.

Decreto 603 de 2013. Reglamentación Ley Nacional de Salud Mental. 29 de mayo de 2013. BORA 29 de mayo de 2013.

Ley 1.227 de 2018. Ley Provincial de Salud Mental. 24 de mayo de 2018. BOP 2 de julio de 2018.

Decreto 2.466 de 2018. Reglamentación Ley Provincial de Salud Mental. 5 de septiembre de 2018. BOP 13 de septiembre de 2018.

Decreto 1.098 de 2021. Sustituye y aprueba Estructura Política y Orgánica de la Secretaría de Representación Oficial de Gobierno en CABA. 3 de junio de 2021. BOP No. 4904.

Ley 1.438 de 2022. Programa de Protección Integral a Pacientes Oncológicos Infanto-Juveniles, Adhesión a la Ley Nacional N° 27.674. 08 de septiembre de 2022. BOP 22 de septiembre de 2022.

Ley 1.511 de 2023. Ley Provincial de Ministerios. 13 de diciembre de 2023. BOP 14 de diciembre de 2023.

Decreto 3.167 de 2023. Estructura Política del Ministerio Jefatura de Gabinete de Tierra del Fuego. 17 de diciembre de 2023.