

Consorcio de Fortalecimiento del Estado y La Administración Pública.







ÍNDICE

1.Herramientas de la capacidad estatal. a.Análisis de la capacidad.	9
b.Sistema de evaluación y monitoreo.	10
c.Tablero de gestión.	11
d.Datos abiertos e.Sugerencias de reformas institucionales.	12
2.Plataformas tecnológicas.a.Portal de información y gestión al ciudadano.Catálogo de trámites y servicios. Sistema de ventana única.	13
Seguimiento de trámites. Gestión de turnos en línea. Sistema de evaluación de la atención y respuesta al ciudadano. Módulo de comunicaciones institucionales.	14
b.Plataforma de gestión Interna.Gestión de personal y expediente electrónico.	15
Editor de oficinas,trámites e información relacionada. Aplicación móvil para inspecciones.Puesto de atención. Visor de cola.	16



PRODUCTO ESPERADO

El proyecto brinda herramientas concretas para el análisis y el fortalecimiento de las capacidades estatales, prevé el desarrollo de una serie de recomendaciones de ajustes organizacionales, procedimentales e institucionales y, genera una serie de instrumentos de gobierno abierto que incrementan la transparencia y la relación con los ciudadanos. Mejor capacidad estatal, nuevas aplicaciones tecnológicas, mejor calidad de vida para la población.

De esta forma se propone un diseño innovador donde la incorporación tecnológica a la gestión de gobierno está ajustada a cada realidad y obedece a articulaciones estratégicas. Cerrando la brecha existente entre la modernización de la administración pública e iniciativas sectoriales de desarrollo de TICs. Respetando los criterios establecidos en la Convención Interamericana contra la Corrupción y la Alianza para el Gobierno Abierto.

Permitirá procesos más eficientes durante la planificación (diseño),implementación (ejecución) y control (evaluación) de políticas públicas.

Mejorando la formulación de proyectos, el control de gestión, la utilización de los recursos públicos y la relación con los ciudadanos, las empresas y otros sectores de gobierno.



EQUIDE TRABAJO

Para desarrollar este proyecto se ha conformado un equipo de trabajo con investigadores, desarrolladores y gestores de la UNCUYO, la empresa Belatrix SF y la Municipalidad de Maipú.



EQUIPO DE TRABAJO

La investigación básica y aplicada se encuentra en este momento interpelada por una sociedad que demanda aportes de la Universidad al desarrollo del conocimiento que promueva el bienestar de la ciudadanía. Con esta perspectiva, la UNCuyo ha fortalecido el desarrollo de un grupo de I+D+i, especializado en diseño y evaluación de políticas públicas, reformas institucionales, fortalecimiento del estado, y en el diseño de soluciones tecnológicas para la gestión de gobierno y el tratamiento de la información pública.

Comprendiendo que la innovación en el sector público presenta desafíos diferentes a los del sector privado, y que las nuevas aplicaciones y recursos técnicos y tecnológicos son fundamentales para renovar las herramientas disponibles para la gestión estatal es que se propone esta alianza con la empresa Belatrix, especialista en desarrollo de soluciones informáticas, con amplia trayectoria en la producción de software innovadores y de calidad.

Como tercer aliado estratégico para la implementación de este proyecto se encuentra la Municipalidad de Maipú, con una fuerte trayectoria en el desarrollo de nuevos mecanismos de gestión que mejoren los resultados de sus políticas públicas. En este sentido, recientemente, la Municipalidad presentó el plan Maipú Inteligente, una acción de gobierno que desafía los modelos tradicionales de gestión con innovación y nuevas tecnologías, con una visión de futuro enmarcada en su Plan Estratégico. El plan, contiene diferentes programas entre los que se destacan, Maipú Conecta y Sistema Integral de información. El primero pone el acento en la instalación de red en puntos emblemáticos para la comunicación buscando reducir la brecha digital existente en el departamento. El segundo, en cambio, apunta a la implementación de un sistema integrado de información territorial, fortaleciendo las capacidades municipales y la atención de las demandas de todos los agentes del proceso: administración, profesionales y usuarios en general.

Los tres grupos se complementan entonces, a partir de sus antecedentes, áreas de especialización, actividades en ejecución y motivaciones. La empresa Belatrix es líder en desarrollos tecnológicos, la UNCuyo se ha especializado en diseños institucionales y políticas públicas y evaluaciones de capacidad estatal, la Municipalidad de Maipú posee una gran experiencia en la implementación de herramientas innovadoras de gestión en el sector público. Así, en un esquema con interacción de las tres instituciones a lo largo de las diferentes etapas de ejecución del proyecto, se garantiza que los desarrollos de cada una de ellas sea complementada con el área de especialización de las otras. Se genera entonces una alianza estratégica para lograr el perfecto cumplimiento de los objetivos planteados en el proyecto.



CAPACIDAD ESTATAL, TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO

A partir de la crisis de finales de los 90, comenzó a darse en América Latina una discusión diferente sobre el rol del Estado y la forma en que deben impulsarse los procesos de reforma. El debate dejó de lado la preocupación central por el "tamaño" del Estado, para reflexionar de manera más profunda sobre la cuestión del incremento de las capacidades institucionales que posee para enfrentar los problemas de la agenda pública.

Disponer o no de estas capacidades implica profundas diferencias entre los países que intentan promover la gobernabilidad democrática, el desarrollo sustentable y la equidad distributiva. Ninguna democracia puede funcionar correctamente si el Estado carece de capacidad para supervisar el proceso de decisión democrática y poner sus resultados en práctica.

CAPACIDAD ESTATAL

CALIDAD DE VIDA DE LA POBLACIÓN BIENES, SERVICIOS Y REGULACIONES

TRANSPARENCIA - OPEN GOVERMENT - GOVERNANZA

De esta forma consideramos que es necesario cerrar la brecha existente entre la modernización del estado y las iniciativas de desarrollo tecnológico, transparencia y gobierno abierto. La región ofrece características únicas para este propósito: existe un gran potencial para modernizar la gestión, apertura institucional, necesidades de capacitación técnica, voluntad política y una sociedad civil en creciente organización.



El Estado es imprescindible para asegurar los derechos básicos que hacen a la condición de ciudadanía, por lo tanto, que hacen a la consolidación de una democracia.

Por otra parte, nuestra región sufre la ausencia de estrategias propias en sus políticas públicas de incorporación de las TICs. En muchos casos, sus políticas constituyen meras réplicas de las "recetas" de organismos internacionales. Mientras tanto, la sociedad se apropia de las TICs como puede, dando indicios de sus potencialidades interactivas, posibles generadoras de cambios entre el Estado y la sociedad.

La implementación de este proyecto busca enfrentar tres problemas básicos: la necesidad de fortalecimiento del estado; la necesidad de una estrategia apropiada de incorporación de tecnología en el sector público y; el desarrollo de mecanismos institucionales que garanticen políticas de gobierno abierto.

Hasta ahora, no existen políticas continuadas donde la incorporación de tecnologías se conecte con la transformación de los procesos burocráticos y mucho menos con las reingenierías institucionales que abran la gestión de gobierno a los ciudadanos. No es posible mejorar la capacidad estatal sin comprender los desafíos y potencialidades que brindan las nuevas tecnologías. Y no es posible incorporar tecnología en Estados sin capacidades.

De esta forma consideramos que es necesario cerrar la brecha existente entre la modernización del estado y las iniciativas de desarrollo tecnológico, transparencia y gobierno abierto. La región ofrece características únicas para este propósito: existe un gran potencial para modernizar la gestión, apertura institucional, necesidades de capacitación técnica, voluntad política y una sociedad civil en creciente organización.

El trabajo puede dividirse en torno a dos grandes módulos de tareas. El primero consiste en el desarrollo de un marco analítico y un sistema de indicadores para evaluar las capacidades estatales. Incluye también el diseño de propuestas de reforma institucional, nuevos procedimientos organizacionales y el desarrollo de recursos humanos.

El segundo módulo, incluye el desarrollo de **plataformas tecnológicas** destinadas a fortalecer al gobierno en su relación con los ciudadanos, las empresas, el propio gobierno local y sus empleados, y otras unidades de gobierno.

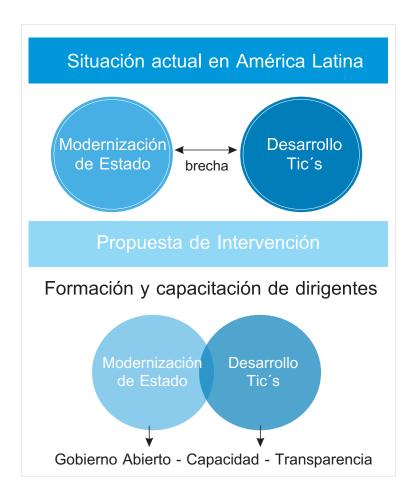


El Estado es imprescindible para asegurar los derechos básicos que hacen a la condición de ciudadanía, por lo tanto, que hacen a la consolidación de una democracia.

Por otra parte, nuestra región sufre la ausencia de estrategias propias en sus políticas públicas de incorporación de las TICs. En muchos casos, sus políticas constituyen meras réplicas de las "recetas" de organismos internacionales. Mientras tanto, la sociedad se apropia de las TICs como puede, dando indicios de sus potencialidades interactivas, posibles generadoras de cambios entre el Estado y la sociedad.

La implementación de este proyecto busca enfrentar tres problemas básicos: la necesidad de fortalecimiento del estado; la necesidad de una estrategia apropiada de incorporación de tecnología en el sector público y; el desarrollo de mecanismos institucionales que garanticen políticas de gobierno abierto.

Hasta ahora, no existen políticas continuadas donde la incorporación de tecnologías se conecte con la transformación de los procesos burocráticos y mucho menos con las reingenierías institucionales que abran la gestión de gobierno a los ciudadanos. No es posible mejorar la capacidad estatal sin comprender los desafíos y potencialidades que brindan las nuevas tecnologías. Y no es posible incorporar tecnología en Estados sin capacidades.





Este esquema de organización y propuesta de trabajo obedece a la concepción de que la incorporación de las nuevas aplicaciones, productos, servicios, y recursos que generan la ciencia y la tecnología, no deben ser aplicados como innovaciones sectoriales en el gobierno. Si no que se requiere una evaluación profunda de la situación de los estados, acompañada de otros procesos de planificación, reforma y adaptación (módulo de capacidad); que faciliten innovaciones verdaderamente estratégicas que impacten en el alcance de las políticas públicas y, por ende, en la calidad de vida de los ciudadanos y la gobernanza democrática (segundo módulo).

Si bien, el desarrollo de estos instrumentos analíticos y tecnológicos se aplicarán en áreas definidas como prioritarias y en línea con aquellas incluidas en el eje de plataformas tecnológicas efectuado por Belatrix SF; el proyecto se sustenta en una visión integral, en función de la cual estos desarrollos se constituirán como modelos que, progresiva y gradualmente, podrán ser implementados en el conjunto de la institución.

HERRAMIENTAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD ESTATAL

A.ANÁLISIS DE LA CAPACIDAD ESTATAL

Este eje estará a cargo del equipo de trabajo coordinado por la Universidad Nacional de Cuyo. A partir del mismo, se generarán desarrollos analíticos, tecnológicos y nuevos procedimientos para fortalecer las capacidades estatales y la administración pública en el ámbito local.

En primer lugar, se trabajará en una estrategia de evaluación de las capacidades estatales, que supone una innovación en los procedimientos tradicionales de análisis y promoción de reformas en el sector público. A su vez, se promoverá el fortalecimiento de los instrumentos de monitoreo y evaluación interna de programas y políticas públicas.

Estos desarrollos, estarán acompañados de una aplicación tecnológica que permitirá repetir los procesos de medición periódicamente y visualizar los impactos de las decisiones de reforma institucional y organizacional tomados. Se dispondrá entonces de una herramienta que facilitará la mejora permanente de las capacidades estatales.

Entendemos como capacidad, en un sentido amplio, la aptitud de los actores estatales para formular objetivos y cumplir con las tareas requeridas, es decir los medios para planificar y lograr metas.

La capacidad estatal se define como condición clave para el desarrollo y la democracia, en relación a la garantía de derechos y del bienestar de la población. En este sentido, la capacidad estatal se manifiesta a través de cuerpos de funcionarios actuando de manera coordinada: haciendo un uso eficiente de instrumentos y tecnologías; y estableciendo nexos con sectores no estatales con el objeto de ampliar la capacidad de acción de toda la sociedad. Asimismo, la capacidad puede manifestarse tanto en su dimensión técnica y administrativa, es decir, en el uso del aparato burocrático del gobierno; como en su dimensión política y relacional, en torno a su aptitud para interactuar con otros actores estatales, privados y sociales.



En este marco, nuestro Proyecto apunta a generar un instrumento de análisis de capacidad estatal a nivel municipal, mediante la definición de ciertas dimensiones e indicadores que permitan medir su desempeño. A partir del mismo será posible generar herramientas de fortalecimiento institucional y diseñar nuevos modelos de gestión para el municipio.

Los análisis y evaluaciones de capacidades permiten tener un conocimiento detallado de las fortalezas y debilidades de la estructura estatal y; ofrecen información única y fundamental para llevar adelante políticas de mejoras de su funcionamiento.

B.SISTEMA DE EVALUACIÓN Y MONITOREO

De manera complementaria a la herramienta de análisis de capacidad estatal, se diseñará un sistema de evaluación y monitoreo que contemple información sobre la gestión de programas y proyectos municipales. La prestación de los servicios en el sector público debe realizarse con las debidas garantías de calidad y, en cada acto de prestación del servicio, los ciudadanos valoran la eficacia y participación en las instituciones públicas. La evaluación es una herramienta que proporciona al sector público una información fundamental para la mejora de la acción de gobierno y los niveles de legitimidad política.

El desafío en el ámbito público se encuentra en la definición de instrumentos que permitan analizar la calidad, la eficacia y eficiencia, comprobando hasta qué punto las políticas y los programas que se ejecutan y los servicios que se prestan, ofrecen resultados satisfactorios.

Las evaluaciones generan resultados, recomendaciones y lecciones aprendidas que aumentan la efectividad, la eficiencia y la sostenibilidad del accionar público, tanto a nivel de la toma de decisiones políticas como en el contexto de la gestión de los proyectos o programas específicos. En este marco, se realizarán las siguientes actividades:

- a- Análisis del funcionamiento de los sistemas de evaluación existentes.
- b-Desarrollo de un sistema de evaluación y monitoreo en políticas y programas cruciales.
- c- Fomento de la integración de los modelos de evaluación en el diseño de los programas y proyectos municipales. Esta propuesta considera dos niveles de análisis para referirse a la calidad en el ámbito de la gestión pública.

Un nivel micro, que se refiere a las relaciones internas de la organización, a partir de un diagnóstico de la gestión (estructuras, personas, procesos, prestaciones) con el fin de mejorar el funcionamiento del servicio; y un nivel meso que hace referencia a las relaciones entre quienes formulan y gestionan los servicios y los ciudadanos que los reciben o utilizan.



C.TABLERO DE GESTIÓN

El instrumento de análisis de capacidades estatales y el sistema de evaluación y monitoreo se verán reflejados en un tablero de gestión.

La generación de grandes volúmenes de información plantea el desafío de tener un correcto tratamiento orientado a facilitar la toma de decisiones. El tablero permitirá visualizar la información de manera directa y amigable, incorporándola al proceso de gestión optimizando desempeños y resultados.

La idea que subyace en el proyecto es que la eficiencia de una organización puede mejorarse mediante la aplicación de herramientas de gestión pública que permitan evaluar y monitorear el desempeño de las distintas unidades, programas y proyectos, y orientarlas hacia el logro de los objetivos propuestos.

Se trata del desarrollo de una plataforma tecnológica que ayudará a poner en valor los datos que proporcionan las diferentes unidades productoras de información. Este tablero facilitará la actualización de la información y el establecimiento de sistemas de alertas que anticiparán situación críticas en la gestión.

Uno de los enlaces de esta plataforma será con el sistema de Gestión de Personal que desarrollará Belatrix SF, ya que permitirá contar con información relacionada a descripciones y análisis de puesto, competencias, trayectorias profesionales, desempeños, etc.

El tablero permitirá el acceso diferenciado por usuarios, ofreciendo distintas funcionalidades. Características de la solución propuesta:

- 1. Sistema de visualización on-line y -en algunos casos- en tiempo real de indicadores relevantes para la gestión municipal.
- 2. Permite generar diferentes usuarios con distintos niveles de acceso a la información.
- 3. Facilita la alineación de los recursos y capacidades del municipio.
- 4. Es una herramienta de comunicación y un instrumento útil para la toma de decisiones.
- 5. Facilita la organización y jerarquización de la información, precisando un sistema de alertas para puntos críticos.
- 6. Modernización de la gestión, ya que se incorpora el diseño y la programación como parte fundamental para la innovación en la administración pública, generando herramientas para una política de gobierno abierto.



D.DATOS ABIERTOS

Este módulo apunta a generar herramientas de apertura de la información, en línea con una estrategia de gobierno abierto del municipio que busque lograr mayor transparencia del servicio público, participación y colaboración ciudadana, y rendición de cuentas.

Se propone el desarrollo de un sistema de visualización de información del municipio orientado al ciudadano, que se encuentre disponible en el Portal de Información y Gestión del Ciudadano. El sistema tendrá un formato amigable y accesible y contendrá información acerca de la implementación de programas, datos presupuestarios, estado de ejecución de obras, planes de obras y mejoramiento urbano y rural, estadísticas e indicadores del departamento, entre otros.

A su vez, este módulo incorpora el componente del Sistema de Acceso a Información Pública, donde se prevé la disponibilidad de un "Formulario de Contacto" a través del cual el ciudadano, podrá solicitar acceso a información de carácter público.

E.SUGERENCIAS DE REFORMAS INSTITUCIONALES

A partir de los resultados obtenidos mediante el análisis de capacidad estatal y la implementación de los sistemas de evaluación y monitoreo, se prevé la formulación de una propuesta de reformas institucionales orientada a la estructura, los recursos y los procedimientos.

En este sentido, se trabajará sobre aquellos puntos identificados como fundamentales en términos de capacidad estatal del municipio, y que, desde la perspectiva del análisis, requieran ser modificados.

Uno de los ejes centrales de esta propuesta será el fortalecimiento del recurso humano, para lo cual el sistema de Gestión de Personal a desarrollar dentro del proyecto, será un recurso de información clave.

Para este proceso será necesaria la realización de talleres de validación con las autoridades y responsables de área del municipio.

RECOMENDACIONES DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

- 1.Sugerencias de reformas institucionales y normativas.
- 2. Propuesta de modificación de los procedimientos organizacionales.
- 3.Fortalecimiento de recursos humanos: actividades de capacitación y formación. Desarrollo de capacidades y liderazgo.

Trabajo en equipo, comunicación y negociación para la gobernanza.

Estos elementos se plasmaran, al mismo tiempo, en un manual sobre evaluación de capacidades estatales y reformas institucionales.



2

PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS

El desarrollo de este eje del Proyecto se encontrará a cargo, fundamentalmente, de la Empresa Belatrix SF y se propone, como punto de partida, la realización de las siguientes plataformas tecnológicas:

> A.PORTAL DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN PARA EL CIUDADANO

Este portal será la puerta de entrada al Municipio para los sistemas y prestaciones incluidos en el proyecto.

A continuación se realiza un detalle de los componentes a desarrollar, los cuales serán accesibles en versión web y aplicación móvil:

Catálogo de Trámites y Servicios: que contenga información sobre horarios, lugares de atención, documentación, requisitos, costos de sellados o tasas; tomando como punto de partida el relevamiento realizado por el Municipio

Sistema de Gestión de Trámites (sistema de ventanilla única): aplicado a trámites o áreas considerados prioritarios por el municipio, las cuales serán referidas como modelos para incorporar a las restantes en sucesivas etapas. Esto requerirá el desarrollo de una interfaz del Catálogo de Trámites y Servicios con los trámites disponibles en línea y los procesos existentes.

Algunos trámites serán factibles de implementar 100% en línea, esto implica íque se podrá comenzar el trámite desde este Catálogo sin necesidad de concurrir al Municipio. Dependiendo del trámite, se podrá realizar íntegramente a través de la web o será necesario concurrir físicamente en algún momento.

Se deberá coordinar con el Municipio cuáles trámites se implementarán en Inea. Es posible evaluar la realización de un registro del ciudadano como usuario para acceder a la gestión de los trámites.



Seguimiento de Trámites: sistema orientado a que el ciudadano pueda acceder al estado en el que se encuentra el trámite realizado (información sobre ubicación actual en el proceso y pasos que seguirá el mismo).

Gestión de Turnos en Línea: a través del ingreso al Catálogo de Trámites y Servicios, el ciudadano podrá seleccionar un turno según diversos criterios (próximo disponible, fecha y horario más conveniente). La gestión de turnos permitirá unificar el manejo de colas independientemente de cómo se haya obtenido el turno. Los turnos podrán gestionarse por la web, por teléfonos celulares (smartphones) o en forma presencial a través de los puestos ubicados en dependencias municipales.

La duración o tiempo asignado para la atención dependerá del tipo de trámite o servicio, tipo de contribuyente, época del mes o año, etc., según criterios configurables. Además el ciudadano podrá optar por recibir recordatorios del turno por diversos medios: correo electrónico, SMS, mensaje de voz (los métodos disponibles dependerán de la infraestructura instalada).

En el caso de los contribuyentes presenciales en las dependencias del municipio o delegaciones, se utilizará la aplicación Web en modo de kiosco. De este modo, todas las consultas y eventuales gestiones de turnos se canalizarán por el mismo medio (web o móvil)".

Sistema de Evaluación de la atención y de respuesta al ciudadano: Este sistema contempla una doble funcionalidad.

En primer lugar, el desarrollo de un sistema de evaluación de atención para que el ciudadano que interactúe con el catálogo de trámites y sus derivados, puedan manifestar su grado de satisfacción de forma ágil. Opcionalmente podrán dejar comentarios que contribuyan a mejorarla.

En segundo lugar, contempla un sistema de comunicación que permite la realización de denuncias, reclamos y sugerencias, y suministre una respuesta del municipio de diversa índole (recepción del reclamo, orientación acerca de los pasos a seguir, solución adoptada por la institución, etc.) Como elemento adicional a este componente se evaluará la posibilidad de que el ciudadano pueda cargar una fotografía y georreferenciar su denuncia, reclamo o sugerencia.

Este sistema debe proveer información sobre tiempos de respuesta, repitencia en tipos de pedidos y áreas geográficas, etc; permitiendo la provisión de datos estadísticos a los responsables de gestión, para la realización de las reformas necesarias y la aplicación de las medidas correspondientes. Para este desarrollo se deberá tener en cuenta la articulación con el 0800 de reclamos del municipio y el formulario que existe actualmente en la página web.

Módulo de Comunicaciones Institucionales: facilitará comunicaciones sobre moratorias, disposiciones, etc., visible para el ciudadano y gestionado/actualizado por las dependencias municipales correspondientes. También contendrá Información cultural, educativa, entre otras, en formato agenda.



B.PLATAFORMA DE GESTIÓN INTERNA

Esta plataforma contendrá desarrollos orientados a la digitalización de los procesos y el trabajo interno de los gestores municipales, funcionando además como soporte de los componentes contenidos en el Portal de Información y Gestión para el Ciudadano. Así, los procesos se podrán relevar, formalizar en documentos normalizados, difundir su definición dentro de la organización, registrar métricas y evaluarlas eventualmente para detectar posibles mejoras y reiniciar el ciclo virtuoso.

Tiene la finalidad de establecer las bases de sistemas necesarios para integrar gradualmente los procesos de todas las dependencias o áreas del municipio e incluye los siguientes componentes:

Gestión de personal: sistema que provee una herramienta de legajo electrónico que facilita el seguimiento, evaluación y gestión integral del personal, proporcionando distintas funcionalidades de administración como gestión de legajos, descripción y análisis de puesto, trayectorias profesionales, etc. En etapas fuera del alcance del proyecto será posible integrar con sistemas de liquidación de sueldos, registro de asistencia y licencias, emisión de certificaciones, etc.

Expediente electrónico: desarrollo que tiende a la digitalización de los procesos, en el marco del acceso electrónico a los servicios. El mismo consiste en el relevamiento y análisis de procesos mediante tecnología BPMN 2.0, lo que permitirá implementar algunos de ellos mediante un motor de procesos y aplicaciones para visualizar la cola de procesos e interactuar con ellos. Esto significa que se podrán seleccionar procesos (o trámites) y ejecutarlos electrónica y/o manualmente según el caso.

En cada etapa del trámite, la tarea a realizar se presentará a los usuarios o sistemas que tengan esa responsabilidad para que ejecuten la acción prevista y el proceso continúe hacia la siguiente etapa hasta su finalización. Según lo mencionado antes, cada etapa o tarea que compone un proceso podrá ser manual o automática. Una tarea manual es, por ejemplo, la revisión de la documentación presentada. Si el agente interviniente determina luego de la revisión que la documentación está en orden, lo indica así en el sistema y el proceso seguirá un curso normal. Si la documentación resulta ser insuficiente o errónea, el agente podría redactar un correo electrónico informando de esta situación al contribuyente y solicitando que la complete. El proceso en este caso quedaría detenido hasta que se reciba un correo electrónico del contribuyente aportando la documentación faltante y entonces ingresaría nuevamente a la cola para la revisión de documentos.



El motor de procesos implementará el ordenamiento de los pasos a cumplimentar, constituye la "hoja de ruta" del trámite. Las tareas a ejecutar en cada paso pueden ser muy diversas: acceder a sistemas externos e ingresar o extraer información manualmente; realizar algún procedimiento manual; enviar o recibir correo electrónico ya sea manualmente o automáticamente; interactuar automáticamente con algún otro sistema interno o externo, etc. Por ello, para implementar completamente un trámite o proceso será necesario contar con algunos "conectores" y formularios de ingreso de datos. La complejidad y magnitud de estos conectores y formularios dependerá del proceso o trámite y en cada caso habrá que analizar y diseñar los componentes necesarios.

Mediante esta herramienta se pretende la circulación de documentos electrónicos entre las distintas áreas intervinientes del municipio, que puedan ser modificados según protocolos de autorización estipulados y firmados electrónicamente, sin perder garantía de calidad y validez en los procedimientos (implementación de firma digital y timbre digital).

Editor de Oficinas, Trámites e información relacionada: Esta aplicación, no accesible al público, se utilizará para mantener actualizada la información relacionada con trámites, agenda, turnos, etc. Es la aplicación que utilizará el personal municipal para actualizar toda esta información.

Aplicación móvil para inspecciones:

que permita la administración de la base de datos de comercios y distintas funcionalidades que hacen al trabajo de fiscalización (acceso a datos del comercio, inspecciones realizadas, multas, generación de reportes, georreferenciación, carga de fotografías, etc.).

La aplicación del sistema de Gestión de Turnos en línea, descrita en el Portal de Información y Gestión del Ciudadano, prevé el desarrollo y puesta en marcha de los siguientes subcomponentes:

Puesto de Atención: aplicación a utilizar por los encargados de atención al público. Permitirá visualizar y gestionar la cola de turnos o tareas asociadas a su puesto. Al momento de comenzar a atender un turno, tendrá en pantalla la información relacionada que esté disponible. De acuerdo al trámite, podrá requerírsele al operador que ingrese información adicional durante el proceso de atención.

Visor de Cola:

esta aplicación mostrará en una o más pantallas la cola de turnos asociada a uno o más puestos de atención de modo tal que el contribuyente puede saber cuándo será atendido.

