



GESTIÓN AL CIUDADANO

Esta aplicación permite gestionar turnos y realizar trámites y consultas a través del portal municipal, aplicando herramientas interactivas como instructivos y formularios. A su vez, habilita la posibilidad de realizar en su totalidad trámites no presenciales y en forma parcial trámites presenciales (relacionados con turnos web), mediante un sistema accesible a todo el personal involucrado, de manera fluida y rápida.

BENEFICIO ESPERADO

Esta herramienta permite impulsar nuevos canales de atención, incrementando el nivel de servicio y acceso a la información. A través de esta herramienta, los ciudadanos pueden formular consultas y reclamos en tiempo real y realizar un seguimiento de los mismos. Así, se gestiona y administra la demanda de trámites, asegurando la centralización de la información, la trazabilidad y el control de la resolución.

MODELO DE IMPLEMENTACIÓN

Se han identificado tres clases de trámites:

- Solicitud
- Reclamo
- Consulta

Se realizará un estudio de los procesos para determinar la metodología para la normalización e implementación de los formularios en formato digital - partiendo de la base de municipios ya normalizados-, a fin de reducir el impacto en el personal del municipio y del ciudadano.

Esta solución permitirá a cada municipio configurar los servicios y tipos de trámites, como así también el mecanismo para derivar la tarea que se asignará a cada equipo de trabajo. Cabe aclarar que el esquema de datos será administrado para asegurar estandarización y normalización de la información.

Además, esta herramienta cuenta con distintas funcionalidades que se ajustan a las necesidades de cada municipio u organismo:

- Web services: pueden ayudar a resolver problemas de interoperabilidad, permitiendo a las diferentes aplicaciones vincular sus datos e intercambiando información entre diferentes plataformas y organismos. De esta forma, por ejemplo, un municipio puede intercambiar datos con AFIP.
- Almacenamiento en los servidores del municipio/organismo.
- Almacenamiento gratuito en servidores de ARSAT, provisto por Secretaría de Gobierno de Modernización.

FUNCIONALIDAD DEL PRODUCTO

Tipificación de gestiones

A continuación se propone un modelo de servicios y tipos de trámite asociados, lo cual se revisará y acordará con cada municipio al momento de la implementación. Cada tipo de trámite será identificado unívocamente y se agregará a la cantidad de casos generados por el ciudadano. Los tipos de trámite se agrupan en los servicios que brinda el municipio, proponiéndose el siguiente esquema inicial:

- Calles y otros
- Alumbrado público
- Tránsito y señalamiento
- Agua corriente
- Higiene urbana
- Arbolado urbano
- Parques y plazas
- Mascotas perdidas - adopción
- Falta de suministro eléctrico

PERFILES DE USUARIOS

