

## **GESTION WEB.**

### **FUNDAMENTACIÓN:**

Las Administraciones Públicas están implicadas en una serie de profundos cambios y transformaciones, con los que, pretenden mejorar la prestación de servicios públicos introduciendo criterios de eficiencia, al mismo tiempo que tratan también de adaptarse a los cambios del entorno que experimenta nuestra sociedad.

La mejora en la prestación de los servicios públicos, tiene una especial incidencia en la administración local, por ser el primer peldaño que el ciudadano tiene para canalizar sus pretensiones, necesidades, etc. Ello implica que la administración local tiene una clara necesidad de mejorar y ampliar sus servicios a los ciudadanos.

Paralelamente, el desarrollo de las nuevas tecnologías de la información y el gran auge que ha ido adquiriendo la sociedad digital, han hecho posible la conformación de plataformas tecnológicas que favorecen también el cambio de relación entre administración y administrados, así como un cambio importante en la cultura organizativa en el seno de las administraciones.

En éste sentido, lo que es verdaderamente esencial, es el cambio de actitudes y de capacidad de innovación. Solamente así se puede construir una administración pensada en el ciudadano como destinatario final, que funcione mejor y de forma más eficiente.

Concebir al ciudadano como principal destinatario de las políticas públicas es el eje central en el que se ha basado el municipio, ésto ha llevado a configurar la atención a los vecinos de una forma integrada entre los servicios de información y atención, suponiendo la constitución de una unidad especializada en la función de informar sobre todas las actividades del Municipio, al mismo tiempo que puede asumir también labores de control, seguimiento y coordinación de trámites municipales. Con este modelo organizativo se pretende mejorar la calidad de la información y la optimización de los recursos.

Todo lo anterior da sentido a la expresión “Gobierno en línea” que implica una serie de aspectos normativos, sociales, culturales, que inciden en el desarrollo del Gobierno; un cambio organizacional para un Estado centrado en el ciudadano, enfocarnos en sus necesidades como los clientes que son de la Administración Pública y a quienes hay que prestarles un buen servicio. E igualmente implica un cambio cultural para los ciudadanos y las empresas en la forma en que se relacionan con el Municipio.

Así mismo impulsa una visión unificada del Estado, donde los ciudadanos no tienen que conocer cómo funciona cada área municipal para poder interactuar con ellas, ni acudir de

un lugar a otro para resolver sus necesidades, realizar trámites o cumplir con sus obligaciones, sino que el Municipio sea percibido como un ente de gobierno con el que pueden relacionarse fácilmente, que se inclina por la protección de la información del individuo y que adelanta acciones para estimular la credibilidad y confianza en el Gobierno en línea.

El Sistema de Gestión y Seguimiento Web de Trámites es una plataforma electrónica que permite llevar un seguimiento puntual desde que el ciudadano inicia un trámite hasta que el funcionario le entrega la solicitud requerida. Mediante dicha plataforma se lleva un control riguroso de los tiempos que pasa el trámite en cada uno de los procesos del mismo, haciendo posible detectar, demoras y cuellos de botella. Con la implementación de ésta plataforma electrónica avanzada, se están liberando trámites a través del portal Web, en donde el ciudadano puede realizarlos totalmente en línea.

De ésta manera, para realizar las gestiones 100% vía internet, se necesitará una acreditación previa del vecino en la plataforma. Se dará prioridad a la mejora y actualización continua del sistema online para brindar a cada ciudadano una manera accesible, rápida y eficiente de realizar sus trámites, y también para agregar y poner a su disponibilidad más trámites y solicitudes a la plataforma electrónica.

## **ESTRATEGIA:**

La Estrategia de Gobierno En Línea tiene por objeto contribuir con la construcción de un Estado más eficiente, más transparente y participativo, y que preste mejores servicios a los ciudadanos y a las empresas, a través del aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, lo cual redundará en un sector productivo más competitivo, una administración pública moderna y una comunidad más informada y con mejores instrumentos para la participación.

La incorporación responsable de las TIC's en el gobierno es un elemento clave para la gestión, considerando que la adopción de estas tecnologías ya no es una opción, sino una necesidad creciente para insertarse en la actual sociedad de la información y responder a los requerimientos de los ciudadanos.

En éste sentido, se consideraron las formas de organizar y desarrollar diferentes tareas, actividades o procesos, para que se optimicen los recursos y se logren los resultados deseados.

Para garantizar el éxito en la gestión de la información se ha procedido en función de diversos estándares y metodologías de buenas prácticas para la seguridad de la información buscando que se proteja celosamente la misma y se garantice la implantación de las estrategias que respalden la integridad, la confidencialidad y la disponibilidad de ésta hacia las personas.

## **OBJETIVOS:**

- \* **Agilizar los procesos** que se llevan a cabo actualmente para disminuir el tiempo de respuesta de los trámites a través de un proceso moderno, simplificado y de calidad, apoyado en la automatización de la gestión de trámites ante las dependencias y organismos municipales, permitiendo a los ciudadanos tener acceso a una serie de servicios vía internet en los que podrán gestionar y consultar cada uno de los trámites dentro del proceso.
- \* **Facilitar la eficiencia y colaboración** en y entre las entidades del Estado, así como con la sociedad en su conjunto.
- \* Contribuir al incremento de la **transparencia en la gestión pública**.
- \* **Promover la participación ciudadana** haciendo uso de los medios electrónicos.
- \* **Fortalecer las condiciones** para el incremento de la competitividad y el mejoramiento de la calidad de vida.

## **CARACTERÍSTICAS Y VENTAJAS DEL SISTEMA:**

La plataforma electrónica reduce la solicitud de un trámite a un tiempo mínimo.

El proceso de solicitud, consulta y gestión puede ser realizado por el ciudadano desde la comodidad de su casa u oficina puesto que desde el portal web se pueden solicitar trámites, llenar solicitudes electrónicas y adjuntar requisitos digitalizados, sin la necesidad de acudir a la oficinas de las dependencias, se consigue así la independencia geográfica en la administración de los trámites, permitiendo la disponibilidad de los mismos en cualquier momento y desde cualquier lugar durante las 24 horas del día, garantizándose que los datos que viajan por la web estén protegidos de accesos no autorizados al utilizar métodos seguros en la transmisión de datos.

A partir de la implementación del sistema, la información que se genera es almacenada en una base de datos, por lo que se cuenta con la información ordenada y en un solo lugar, evitando así problemas de extravío y desorganización.

## **SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN:**

La seguridad informática es el conjunto de normas, procedimientos y herramientas, que tienen como objetivo garantizar la disponibilidad, integridad, confidencialidad y buen uso de la información que reside en un sistema de información.

Para garantizar una protección pertinente de la información vinculada con los ciudadanos, el sistema prevé controles de seguridad aplicados a las diferentes fases del ciclo de vida de la misma, desde su generación y almacenamiento, hasta su transmisión por Internet.

De éste modo, se adoptan todas aquellas medidas preventivas y reactivas que permitan resguardar y proteger la información y el tráfico de la misma, buscando mantener la confidencialidad, la disponibilidad e integridad de la misma.

Por lo tanto, las políticas de seguridad adoptadas, establecen normas que minimizan los riesgos. Estas normas incluyen restricciones, autorizaciones, denegaciones, perfiles de usuario, planes de emergencia, protocolos mediante los cuales se garantiza un óptimo nivel de seguridad de la información en su ciclo de vida.

### **ACREDITACIÓN AL SISTEMA:**

Un requisito indispensable para operar en el Sistema es disponer del Usuario y la Contraseña, lo que posibilita al ciudadano la realización de gestiones a través de la plataforma electrónica, garantizando la seguridad de las comunicaciones y otorgando validez a cualquier transacción electrónica que realice.

El usuario y la contraseña son personales e intransferibles, y no sólo garantizan la seguridad de las comunicaciones, sino que además aportan validez a todo el proceso, queda bajo la exclusiva responsabilidad de cada ciudadano que “preste o transfiera” usuario y contraseña a terceros.

### **¿Quién puede solicitar la autorización?**

Puede solicitar la acreditación para operar con la plataforma electrónica, cualquier ciudadano mayor de 18 años, que se acredite, que necesite o requiera gestionar o realizar trámites online.

### **¿Cómo obtener la acreditación?**

Para solicitarla, se deben completar los Datos del formulario de registración, el mismo se descarga del sitio web oficial: [www.junin.gob.ar](http://www.junin.gob.ar) → Gestión Web e ingresando a Regístrate, o personalmente en Mesa de Entrada del Edificio Bicentenario sito en calle Rivadavia N° 80.

Una vez completada la registración, recibirá un email al correo electrónico que Ud. declaró para finalizar la registración. Luego de finalizado el tramite vía web debe dirigirse con la documentación requerida en Mesa de Entrada del Edificio Bicentenario, sito en Rivadavia N° 80.

### **¿Qué documentación debo presentar?**

1. DNI con las fotocopias de 1º y 2º hoja del mismo y cambios de domicilio.
2. Constancia de CUIL y Fotocopia de la misma.

El sitio web Municipal contendrá los Links pertinentes para que los ciudadanos accedan al Formulario, lo completen y lo presenten con la documentación mencionada.

Deberá tener Adobe Acrobat Reader instalado en su PC para descargar e imprimir los formularios.

**¿Quién lo atenderá y donde realizará su acreditación?**

En la Oficina Municipal de Mesa de Entrada, sito en calle Rivadavia N° 80 que estará disponible de lunes a viernes de 8 a 13 horas.

**¿Qué documentación recibirá?**

Como consecuencia de la resolución de la solicitud de acreditación en la plataforma electrónica para operar y gestionar solicitudes y trámites, se le entregará:

- Aplicativo y guía detallada con los pasos a seguir para operar dentro del sistema.