

## Ventanilla Única de Trámites MGP

### Modalidad Iniciativas de Éxito

Ing. Martín Baulo <sup>1</sup>, Lic. Gabriela Martínez <sup>2</sup>, Ing. María Belén Ruffa <sup>3</sup>,  
Liliana Sorrentino <sup>4</sup>

<sup>1</sup> Jefe de Desarrollo  
Mar del Plata, Argentina  
mbaulo@mardelplata.gob.ar

<sup>2</sup> Analista Funcional  
Mar del Plata, Argentina  
gamartinez@mardelplata.gob.ar

<sup>3</sup> Analista Funcional  
Mar del Plata, Argentina  
bruffa@mardelplata.gob.ar

<sup>4</sup> Analista Funcional  
Mar del Plata, Argentina  
lsorrentino@mardelplata.gob.ar

**Resumen.** Ventanilla Única es una Plataforma de Servicios, pensada y diseñada para crear un único medio digital.

Su objetivo es centralizar y facilitar a los Ciudadanos el acceso a los servicios web que brinda el Municipio de General Pueyrredón, de manera simple, en un único lugar y con una misma cuenta de usuario.

## 1 Introducción

El proyecto Ventanilla Única de Trámites es una solución implementada por la Municipalidad de Gral. Pueyrredón, que permite digitalizar los circuitos administrativos del municipio, a través de una única herramienta, aportando mayor transparencia y eficiencia en la resolución de los trámites.

Esta plataforma, fue desarrollada por la Dirección de Informática de la Municipalidad de General Pueyrredón durante el transcurso de 1 año, incluyendo las tareas de relevamiento, diseño, implementación y control de calidad.

Gracias a su implementación, el ciudadano cuenta con la posibilidad de ingresar a su escritorio virtual a través de un único punto de acceso, desde el cual podrá iniciar sus trámites, hacer el seguimiento de los mismos, subir, descargar y consultar la documentación generada, recibir notificaciones e intervenir en sus trámites de manera remota cuando sea necesario.

Esta herramienta, capaz de digitalizar e interpretar flujos de trabajo, permite además mejorar la comunicación con el ciudadano, facilitando el acceso a la información, agilizando los tiempos de proceso y minimizando la cantidad de presencias del ciudadano en el mostrador.

## 2 Situación Problema u Oportunidad

En los últimos años, y debido en gran parte al gran crecimiento demográfico, se pudieron detectar ciertos puntos críticos que admitían mejoras a través de la implementación de herramientas informáticas.

A continuación, se detallan los puntos más sobresalientes que este desarrollo fue capaz de solucionar (Table 1):

**Table 1.** Escenario Anterior y Escenario Actual

<b>Escenario Anterior</b>	<b>Escenario Actual</b>
Oficinas municipales con constante presencia y circulación de personas	Oficinas sin tanta aglomeración de personas para hacer trámites
El ciudadano debe recurrir a múltiples contactos (ya sea llamadas telefónicas o apersonarse en las oficinas municipales) para saber el estado de un trámite en particular	Consulta del trámite desde la bandeja web donde sea que se encuentre el ciudadano
Acceso a múltiples aplicaciones para cada uno de los diferentes trámites municipales	Acceso a una única aplicación web para cualquiera de los trámites que el ciudadano requiera efectuar
Gasto de insumos (por ejemplo papel)	Ahorro de insumos

Gasto de correspondencia (por ejemplo Ahorro de gasto de correspondencia para casos de certificados fuera del ámbito de General Pueyrredón)

---

### 3 Solución

#### 3.1 Implementación

La solución implementada consistió en el desarrollo de una herramienta que aporta simplificación en la informatización de trámites.

Esta herramienta fue producto de una serie de tareas llevadas a cabo por la Dirección de Informática de la Municipalidad, que incluyeron, entre otras, tareas de relevamiento de los procedimientos e introducción de mejoras no sólo en el diseño sino también a nivel reingeniería de procesos en distintas áreas del Municipio.

El producto final de este proyecto fue el desarrollo de una **plataforma propia de gestión de trámites** (Ventanilla Única de Trámites), que:

- permite ejecutar circuitos administrativos con el grado de complejidad que se requiera e integrarse con el resto de los sistemas transaccionales del Municipio
- soporta versionado de trámites, manejo de condicionales, paralelismos, bucles y vueltas atrás
- posee un módulo específico para la carga y configuración de trámites (Fig.1) (Fig. 2)
- posee un simulador de trámites desde el cual es posible ejecutar y hacer el seguimiento de los circuitos configurados y simular el comportamiento que debería darse ante un determinado evento, y cómo respondería el sistema ante la ocurrencia de dicho evento (Fig. 3)
- posee 2 (dos) bandejas de entrada donde tanto el Ciudadano como el Personal del Municipio pueden hacer el seguimiento del trámite e intervenir

Proceso  
Certificados de Deuda de Inmuebles

Trámite (Versión)  
Certificados de Deuda de Inmuebles

Tarea  
Registro de Derechos de Oficina

Conexiones Dependencias Flujo de tareas

[Agregar conexión](#) [Nueva condición](#)


Nº Condición	Tarea destino	Responsable	Retroceso	
0	Verificación Catastral / Incorporaciones	MGP	No	 
2	Solicitar liberación/Actualización	Contribuyente	No	 
4	Verificación OP	MGP	No	 

Fig. 1. Módulo de Configuración de Trámites

Configurar conexión

Nº Condición	Regla	Descripción Regla	
0	1 = 1		<input checked="" type="radio"/>
1	@@Catastro = 'observar'		<input type="radio"/>
2	@@Catastro = 'ok'		<input type="radio"/>
3	@@Catastro = 'op'		<input type="radio"/>
4	@@Catastro = 'verificar'		<input type="radio"/>
5	@@Catastro = 'acreditacion'		<input type="radio"/>
6	@@Tramite = 'ok'		<input type="radio"/>
7	@@Tramite = 'ko'		<input type="radio"/>
8	@@Tramite = 'observar'		<input type="radio"/>
9	@@Certificados = 'ok'		<input type="radio"/>

1 2

Tarea Destino: Verificación Catastral / Incorp

Tipo Conexión: Secuencial

Retroceso ☐ Borrado ☐

Notificar usuario: ☒ Texto notificación: Su trámite ha sido derivado al Departamento de Catastro para su verificación.

Aceptar Cerrar

Fig. 2. Módulo de Configuración de Trámites: Configuración de Tarea

Proceso:  Trámite:

Instancia:  Área:   Estado:

Contribuyente	Tarea	Sel.
999999999	Registro de Derechos de Oficina	<input type="checkbox"/>

CONDICIONES		
Nº Condición	Regla	Sel.
0	1 = 1	<input type="checkbox"/>
2	@@Catastro = 'ok'	<input type="checkbox"/>
4	@@Catastro = 'verificar'	<input type="checkbox"/>

Fig. 3. Simulador de Trámites

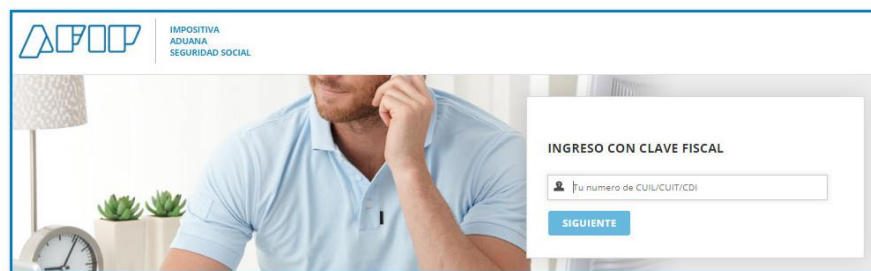
### 3.2 Seguridad

El ciudadano ingresa a la Ventanilla Única con su CUIT y Clave Fiscal, de manera tal que cuenta con una única cuenta de usuario. Esto es posible gracias a un convenio realizado con AFIP, a partir del cual el municipio puede utilizar el servicio de autenticación por clave fiscal, evitando de esta manera empadronar nuevamente al ciudadano.

De esta forma el sistema brinda un acceso a todos sus datos y trámites realizados dentro del municipio, brindándole seguridad, practicidad y transparencia al ciudadano.



**Fig. 4.** Acceso web [www.mardelplata.gob.ar/ventanillaunica](http://www.mardelplata.gob.ar/ventanillaunica)



**Fig. 5.** Validación usuario a través de Clave Fiscal AFIP

### 3.3 Bandejas de Entrada

Como se mencionó anteriormente, se desarrollaron dos Bandejas de Entrada: una para el ciudadano y otra para la gestión municipal.

#### **Bandeja de Entrada Gestión Municipal:**

A través de la Bandejas de Entrada es posible:

- Aplicar múltiples criterios de búsqueda de trámites para permitir una identificación electrónica rápida (Fig. 6)
- Visualizar las tareas pendientes y los trámites iniciados (Fig. 7, 8, 9)
- Consultar el estado y avance de las tareas iniciadas hasta el momento (Fig. 10)
- Consultar y descargar la documentación generada (Fig. 11, 12)

- Visualizar los correos electrónicos enviados al ciudadano
- Mantener una comunicación fluida con el ciudadano a través del envío de mensajes (Fig. 14)

Ventanilla única administración

N° Trámite:  Fecha desde:  Fecha hasta:  Trámites en los que participé

Trámite:  Tarea:  Estado:

Expediente: Año:  Número:  Dígito:  CUIT:  Cuenta municipal:

**Fig. 6.** Bandeja Municipio: Filtros de Búsqueda de Trámites

Tareas Pendientes				
Tareas Pendientes con el Ciudadano				
Trámites Iniciados				
N° Trámite	Trámite	Tarea	Responsable	Fecha Alta
105205	Habilitaciones Comerciales por Expediente	Verifica artículo 14*	División Certificados (ARM)	09/04/2018
105142	Habilitaciones Comerciales por Expediente	Verifica artículo 14*	División Certificados (ARM)	09/04/2018
104559	Habilitaciones Comerciales por Expediente	Verifica artículo 14*	División Certificados (ARM)	09/04/2018
104141	Habilitaciones Comerciales Inmediatas	Verifica artículo 14*	División Certificados (ARM)	09/04/2018

**Fig. 7.** Bandeja Municipio: Vista Tareas Pendientes

Tareas Pendientes				
Tareas Pendientes con el Ciudadano				
Trámites Iniciados				
N° Trámite	Trámite	Tarea	Responsable	Fecha Alta
104069	Habilitaciones Comerciales por Expediente	Pendiente por Deuda	División Certificados (ARM)	09/04/2018
104037	Habilitaciones Comerciales por Expediente	Pendiente por Deuda	División Certificados (ARM)	09/04/2018
36604	Habilitaciones Comerciales por Expediente	Pendiente por Deuda	División Certificados (ARM)	09/04/2018

**Fig. 8.** Bandeja Municipio: Vista Tareas Pendientes con el Ciudadano

Tareas Pendientes				
Tareas Pendientes con el Ciudadano				
Trámites Iniciados				
N° Trámite	Trámite	Fecha Alta	Estado Trámite	
105343	Habilitaciones Comerciales por Expediente	09/04/2018	En curso	
105342	Habilitaciones Comerciales por Expediente	09/04/2018	En curso	
105341	Habilitaciones Comerciales por Expediente	09/04/2018	En curso	
105340	Habilitaciones Comerciales por Expediente	09/04/2018	En curso	

**Fig. 9.** Bandeja Municipio: Vista Trámites Iniciados









Avance del Trámite	Reportes	Reportes Internos	Archivos Subidos	Mails	Mensajes	Observaciones	Cancelaciones/Activaciones	
N° Trámite: 104596								Habilitaciones Comerciales por Expediente
Tarea	Responsable	Fecha alta	Estado	Cambio estado	Usuario			
Validación de Expediente	División Archivo de Construcción	09/04/2018	Pendiente	09/04/2018				
Pendiente por Deuda	Ciudadano -> División Certificados (ARM)	06/04/2018	Terminada	09/04/2018	ptapia			
Verifica nuevamente artículo 14*	División Certificados (ARM)	06/04/2018	Terminada/Anulada	06/04/2018	mdevincenzi			
Pendiente por Deuda	Ciudadano -> División Certificados (ARM)	07/03/2018	Terminada/Anulada	06/04/2018	mdevincenzi			
Verifica artículo 14*	División Certificados (ARM)	01/03/2018	Terminada	07/03/2018	ptapia			
Visado de Inscripción	Departamento Descentralización Administrativa Trib...	01/03/2018	Terminada	01/03/2018	mmorjau			
Registro del Pago de Tasa de Anticipo	Ciudadano	01/03/2018	Terminada	01/03/2018	27256429751			
Verificación Inicial	Dirección General de Inspección General	01/03/2018	Terminada	01/03/2018	dvega			
Confecciona Solicitud	Ciudadano	01/03/2018	Terminada	01/03/2018	27256429751			

Fig. 10. Bandeja Municipio: Vista Avance de un trámite en particular


Avance del Trámite	Reportes	Reportes Internos	Archivos Subidos	Mails	Mensajes	Observaciones	Cancelaciones/Activaciones
Reportes							
 ConstanciaInicio							

Fig. 11. Bandeja Municipio: Vista Reportes del Trámite



**CONSTANCIA DE INICIO**

Fecha 01/03/2018

**SR. CONTRIBUYENTE**

Por este medio se le informa que ha sido aceptada por parte del Municipio la solicitud de habilitacion N°104596 quedando pendiente de realizar las verificaciones correspondientes.  
Se extiende la presente Constancia de Inicio de trámite web al solo efecto de ser presentada ante quien corresponda. No podrá desarrollar actividad hasta tanto cuente con el certificado de Habilitación.

**TITULAR:** [REDACTED]

**CUIT:** [REDACTED]

**DOMICILIO:** MAR DEL PLATA (C.P.: 07600) [REDACTED]

Fig. 12. Bandeja Municipio: Vista de un Reporte generado



**Fig. 13.** Bandeja Municipio: Vista del formulario utilizado en una instancia determinada del Trámite

**Fig. 14.** Bandeja Municipio: Vista Mensajes con el Ciudadano (chat interactivo)

### Bandeja de Entrada Ciudadano:

A través de esta Bandejas de Entrada el ciudadano podrá:

- Iniciar sus trámites
- Hacer seguimiento de sus trámites (Fig. 15, 16, 17)
- Subir archivos (Fig. 18)

- Descargar documentación generada (Fig. 19)
- Consultar documentación generada (Fig. 19)
- Recibir notificaciones a través de mails o mensajes (Fig. 20)
- Intervenir en sus trámites de manera remota

N° Trámite	Trámite	Tarea	Fecha Alta
103502	Registro de Elementos Publicidad	Completa Solicitud	09/01/2018 08:47
100823	Registro de Elementos Publicidad	Completa Solicitud	30/08/2017 09:02
100031	Registro de Actuantes de Obras Privadas	Completa Inscripción	24/09/2015 09:46

Fig. 15. Bandeja Ciudadano: Tareas Pendientes

N° Trámite	Trámite	Fecha Alta	Estado Trámite	Acciones
105364	Certificados de Deuda de Inmuebles	10/04/2018 10:10	Cancelado	[Hand icon] [Magnifying glass icon]
103502	Registro de Elementos Publicidad	09/01/2018 08:47	En curso	[Hand icon] [Magnifying glass icon] [Trash icon]
101709	Habilitaciones Comerciales por Expediente	01/11/2017 11:32	Cancelado	[Hand icon] [Magnifying glass icon]
101555	Habilitaciones Comerciales Inmediatas	27/10/2017 09:30	Cancelado	[Hand icon] [Magnifying glass icon]

Fig. 16. Bandeja Ciudadano: Trámites Iniciados

Tarea	Responsable	Fecha alta	Estado	Cambio estado
Presenta Documentación	Ciudadano -> Departamento de Publicidad	26/10/2017	Pendiente	26/10/2017
Completa Inscripción	Ciudadano	30/08/2017	Terminada	26/10/2017

Fig. 17. Bandeja Ciudadano: Avance de un Trámite en particular

Avance del Trámite	Reportes	Archivos Subidos	Mails	Mensajes
Archivos Subidos				
10-04-2018 10.40_cedula catastral				
10-04-2018 12.21_doc2				

**Fig. 18.** Bandeja Ciudadano: Archivos Subidos

Avance del Trámite	Reportes	Archivos Subidos	Mails	Mensajes
Reportes				
Cert.Deuda_201800100020				
Cert.Deuda_201800100021				
Cert.Liberacion_201800100022				

**Fig. 19.** Bandeja Ciudadano: Reportes / Documentación generada

Avance del Trámite	Reportes	Archivos Subidos	Mails	Mensajes
N° Trámite: 105364				
Certificados de Deuda de Inmuebles				
N° Trámite	Fecha	Origen	Destino	Asunto
105364	11/04/2018 15:01	Tramites MGP	gamartinez@mardelplata.gov.ar	Referente trámite n° 105364 - Certificados de Deuda de Inmuebles
105364	10/04/2018 13:19	Tramites MGP	gamartinez@mardelplata.gov.ar	Referente trámite n° 105364 - Certificados de Deuda de Inmuebles - Avance
105364	10/04/2018 12:21	Tramites MGP	gamartinez@mardelplata.gov.ar	Referente trámite n° 105364 - Certificados de Deuda de Inmuebles - Avance
105364	10/04/2018 12:20	Tramites MGP	gamartinez@mardelplata.gov.ar	Referente trámite n° 105364 - Certificados de Deuda de Inmuebles
105364	10/04/2018 11:53	Tramites MGP	gamartinez@mardelplata.gov.ar	Referente trámite n° 105364 - Certificados de Deuda de Inmuebles - Avance
105364	10/04/2018 10:40	Tramites MGP	gamartinez@mardelplata.gov.ar	Referente trámite n° 105364 - Certificados de Deuda de Inmuebles - Derechos de Oficina
105364	10/04/2018 10:40	Tramites MGP	gamartinez@mardelplata.gov.ar	Referente trámite n° 105364 - Certificados de Deuda de Inmuebles - Inicio de Trámite

**Fig. 20.** Bandeja Ciudadano: Vista Mails

### 3.4 Alertas Tempranas

El sistema tiene implementado un mecanismo que permite detectar Alertas tempranas.

De esta manera, es posible configurar y parametrizar cada trámite que se encuentre sobre la plataforma de Ventanilla Única, para que genere y envíe alertas cada vez que se produzca algún evento que así lo requiera.

A modo de ejemplo, se configura sobre el trámite de Habilitaciones para que al cumplirse 10 días en el que un se encuentra en una tarea determinada genere una notificación al sistema de Alertas, lo cual permitirá desencadenar una acción

determinada o la interacción con otro sistema. De esta manera, es posible detectar situaciones en forma automática para poder tomar medidas en tiempo y forma.

**Fig. 21.** Módulo Configuración de Alertas

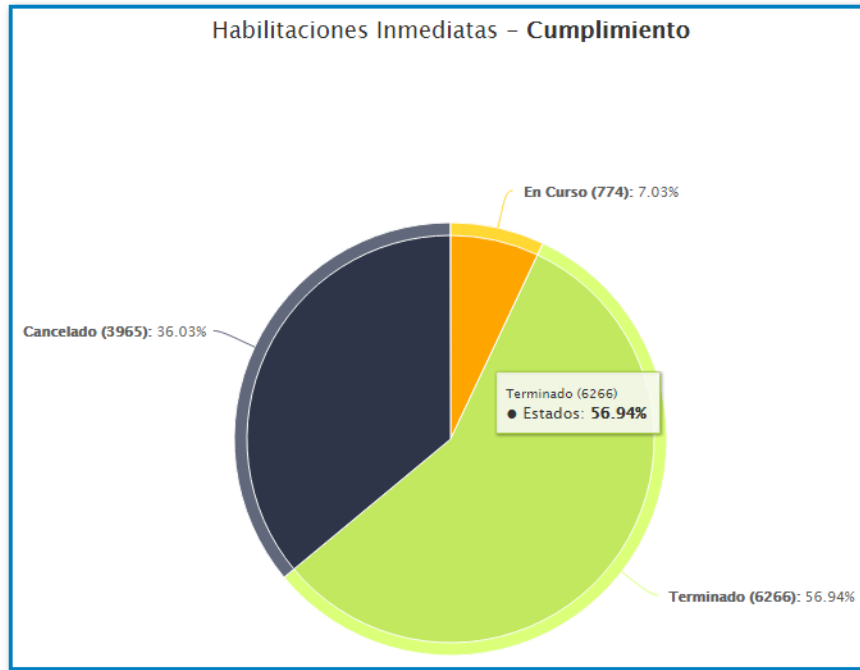
### 3.5 Indicadores

El sistema cuenta con diferentes tipos de Indicadores, que permiten la medición, control, seguimiento y análisis de la información que se genera a través del avance en la gestión de un trámite.

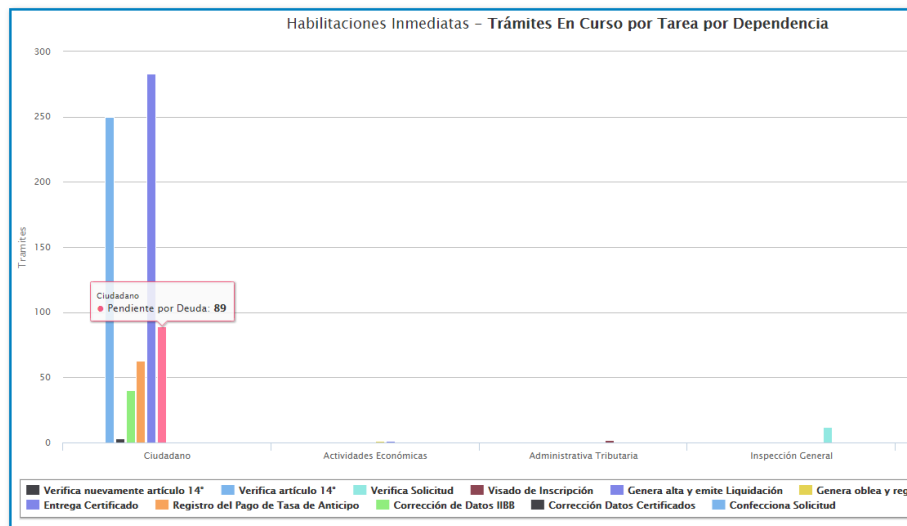
Se trata del desarrollo de gráficas dinámicas que permiten representar reportes e indicadores de gestión.

A continuación, se muestran a modo de ejemplo algunos de los indicadores que es posible obtener desde la plataforma:

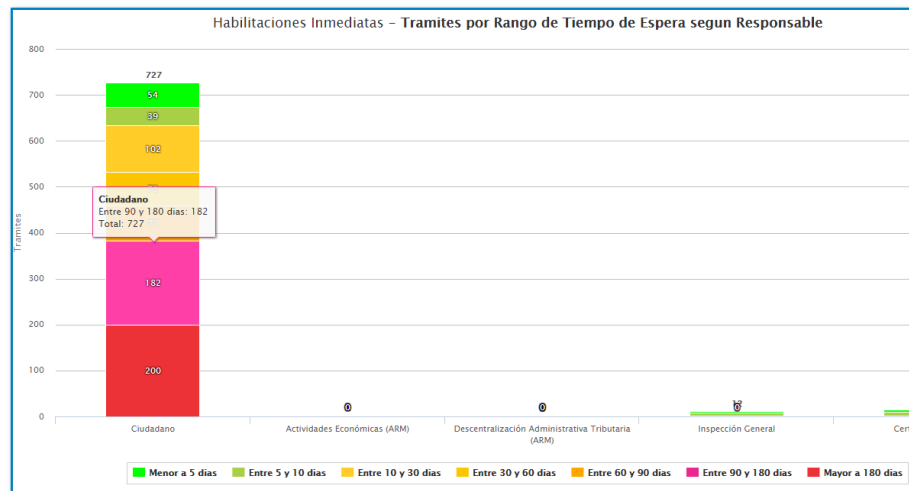
- Gráfico de distribución (torta) discriminado cantidad de trámites de Habilitaciones Comerciales Inmediatas según su estado: En curso, Cancelado, Terminado (Fig. 22)
- Gráfico de barras múltiples, indicando cantidad de trámites de Habilitaciones Comerciales Inmediatas En curso, agrupados en función de la instancia de avance en la que se encuentra y el responsable asociado que debería realizarla (Fig. 23)
- Gráfico de barras múltiples y apiladas, indicando la cantidad de trámites de Habilitaciones Comerciales Inmediatas En curso, agrupadas en función del tiempo de espera que llevan a la fecha para ser tomadas por el responsable asociado (Fig. 24)



**Fig. 22.** Habilitaciones Inmediatas – Indicador de Cumplimiento



**Fig. 23.** Habilitaciones Inmediatas – Indicador de Trámites en Curso agrupados por Tarea y por Dependencia



**Fig. 24.** Habilitaciones Inmediatas – Indicador de Trámites por Rango de Tiempo de Espera según Responsable

#### 4 Innovación e Inédito

El aspecto innovador de la Ventanilla Única se basa principalmente en la característica de ser una única plataforma de resolución de trámites e implementación de circuitos administrativos, capaz que integrarse sin inconvenientes con otros sistemas de la órbita municipal. Esta flexibilidad permite desarrollar flujos más eficientes, capaces de, en muchos casos, ejecutar tareas sin la intervención de un empleado municipal. También se considera innovador el hecho de que es capaz de convivir e interactuar no solo con sistemas internos, sino también que puede, tras el análisis y desarrollo necesario, integrarse con sistemas externos mediante la implementación de APIs a medida.

Otra cuestión innovadora es la posibilidad de simular el circuito de cada uno de los trámites antes de ponerlos productivos. Esta simulación emula el comportamiento del trámite tal cual ocurrirá en el ambiente productivo, ayudando a detectar fallas en el flujo de las tareas y corregirlo sin asumir costos y reduciendo el número de bugs.

Por último, esta plataforma podría ser utilizada para implementar cualquier escenario en el que intervengan tareas o eventos a realizar por un usuario siguiendo un flujo. Esta capacidad de adaptarse le permite ser implementado no solo en un municipio sino en cualquier otra entidad que tenga estas características.

## 5 Beneficiarios

El sistema de Ventanilla Única tiene como objetivo principal beneficiar a los ciudadanos del Partido de General Pueyrredón, así como también a las áreas internas del municipio.

## 6 Relevancia para el Interés Público

La implementación de la Ventanilla Única contribuye a fortalecer el vínculo entre el Estado y los ciudadanos, en tanto propone alternativas innovadoras para la resolución de sus trámites y consultas online. Este proyecto tuvo como propósito transformar la administración pública municipal en eficiente, electrónica y multicanal, aportando mayor transparencia y poniendo el foco en brindar más y mejores servicios al vecino a través de tres ejes principales:

- Gobierno Cercano: se trabajó en la transformación de la administración municipal de manera tal que todos los esfuerzos estén orientados en acercarla al vecino y poner a su disposición formas de acceso inclusivas y disponibles para todos
- Gobierno Electrónico: se trabaja en la implementación de circuitos administrativos complejos en los que interactúan distintas áreas municipales y entidades u organismos externos.

Para ello, se realiza un fuerte trabajo de análisis de mejora y reingeniería de procesos en distintas áreas del Municipio, a partir de lo cual se comienzan a promover distintas líneas de actuación en materia de digitalización y tramitación electrónica.

La publicación de cada trámite implica la revisión de los procedimientos internos de cada área, de los documentos que componen el trámite y de los agentes que participan en ellos, optimizando en cada intervención la cantidad de pasos, documentos y presencias del ciudadano en las oficinas municipales.

- Gobierno Eficiente: se mejoraron los procesos, y se logró la organización y profesionalización de la administración, siempre poniendo el foco en lograr una mejor calidad de servicios orientados al vecino.

La implementación y análisis de indicadores de calidad y la gestión de proyectos estratégicos son una herramienta fundamental para alcanzar el objetivo.

Es fundamental la implementación y análisis de indicadores de calidad para poder medir la gestión de proyectos estratégicos.

Estos permiten una mejora continua y de auto superación del nivel de servicio de las áreas involucradas.

Adicionalmente, dichos indicadores se incorporan a un tablero de control centralizado que es monitoreado por los responsables de las diferentes dependencias y por el propio Intendente.

## 7 Efectividad

### 7.1 Casos de Éxito

#### Habilitaciones Comerciales

Fue uno de los primeros trámites cuyos procesos se informatizaron sobre la plataforma de Ventanilla Única.

La implementación no sólo consistió en la digitalización del trámite, sino que también abarcó tareas de reingeniería de procesos y una adecuación normativa de los mismos.

Este desarrollo permitió reducir de 11 a 2 las presencias requeridas en mostradores de oficinas municipales, permitiendo que el comerciante pueda tener su certificado de habilitación, en un lapso de dos o tres días.



1. Nota completa: <https://www.0223.com.ar/nota/2018-2-22-19-22-0-por-primera-vez-en-25-anos-el-municipio-esta-al-dia-con-los-certificados-de-habilitaciones-de-comercios>



### **Certificados de Escribanos**

La recuperación del mercado inmobiliario, impulsada por los créditos hipotecarios lanzados por el gobierno nacional a través de las diferentes instituciones bancarias, ha incrementado enormemente la demanda de los Certificados de Deuda de Inmuebles exigida por parte de los contribuyentes, escribanos, gestores, y profesionales intervinientes, que requieren celeridad en la expedición de dicho documento, ya que tienen fechas estipuladas para las escrituras, coordinadas entre las partes y las instituciones bancarias.

Esto ha generado un importante incremento de trabajo en las dependencias que participan de este trámite. A partir del año 2017 hubo un crecimiento de aproximadamente un 50 % en el volumen de trámites que ingresaron al municipio respecto del año anterior. Esto representa el ingreso de más de 1000 trámites promedio por mes a las dependencias de la ARM.

La solicitud de este tipo de trámites, es una tendencia que viene en alza. Tan solo en el corriente año 2018, el mes de enero registra un incremento del 84% respecto del mismo mes de 2017.

Esta demanda provocó que las áreas que intervienen en la resolución de este trámite, tuvieran que afectar más personal al tratamiento de los mismos. Por ejemplo, en la División Certificados, el 50 % del personal está abocado sólo al tratamiento de este trámite, mientras que en el Departamento de Catastro, por momentos hay un porcentaje mayor del personal que debe intervenir en su resolución.

A pesar de estas medidas, el volumen de trabajo que ingresa diariamente es tan alto, que supera la capacidad operativa de las Dependencias.

A raíz de la digitalización de este circuito administrativo, se ha automatizado en algunos casos la totalidad de las tareas que antes se realizaban en forma manual. Se estima que más del 80 % de los trámites que ingresen, podrán resolverse de manera automática, es decir sin la intervención de personal municipal, a través de la Ventanilla Única de Trámites de la municipalidad.

La digitalización de este circuito permitirá por otra parte, que las personas que realizan estas tareas, puedan capacitarse para cumplir otras funciones que también son necesarias para cada área. De esta forma, los sectores que incorporen esta metodología de trabajo, podrán funcionar de manera más eficiente. Esto implica también una reducción de costos de insumos, e incluso de correspondencia y logística, cuando se trate de escribanías que se encuentren fuera del Partido de General Pueyrredón.

## **8 Factibilidad de Reproducción**

El core de la plataforma Ventanilla Única de Trámites fue desarrollado en SQL Server, mientras que el servidor de aplicaciones requiere Internet Information Services (IIS).

Esta herramienta podría utilizarse en cualquier organismo público cuyas áreas necesitan mejoras en sus procedimientos internos, e implementar tecnología para optimizarlos.

Requiere de licenciamiento, ya que se utilizó tecnología Microsoft como software de base.

## **9 Ambiente de Hardware y Software**

Se utiliza una plataforma virtualizada con WMWare con 2GB de RAM y 4 procesadores, sobre un servidor con 64GB de Ram y 16 procesadores.

El motor de base de datos es MMSQL 2005

Servidor de aplicaciones: IIS 7 / ASP.NET 4.0

Sistema operativo: 2008 server

## **10 Conclusión**

La digitalización de los distintos trámites sobre una herramienta de este tipo, permite, entre muchas cosas, simplificar y acortar los tiempos para la informatización de trámites, el seguimiento del trámite, una comunicación ágil, paralelismo entre tareas, e ir hacia una administración ordenada y eficiente transformando la administración pública municipal, brindando más y mejores servicios al vecino.

Estas iniciativas deben ser acompañadas por acciones formativas que respondan a la incorporación de nuevas habilidades y destrezas asociadas a las transformaciones realizadas. Es por ello que requiere de estrategias que permitan considerar acciones que minimicen la resistencia al cambio en interior de la organización.

Llegar a este punto no fue una tarea sencilla, sino que fue un proceso que requirió mucho trabajo sobre todo en lograr cambiar los hábitos de trabajo para que se adopte esta nueva metodología. Para ello se trabajó personalmente con los empleados de las distintas oficinas y dependencias para brindarles la capacitación y apoyo necesarios en este camino de cambio. Paralelamente se hicieron fuertes campañas de prensa y difusión orientadas al ciudadano.

Tanto desde el municipio como desde la comunidad, las ventajas y potencialidades del sistema fueron bien recibidas y con una respuesta altamente positiva al poco tiempo de implementada la Ventanilla Única.