



TRÁMITES A DISTANCIA

Resumen de gestión

DIRECCIÓN NACIONAL DE
TRAMITACIÓN E IDENTIFICACIÓN A
DISTANCIA Y DIRECCIÓN DE
TRAMITACION A DISTANCIA

El presente documento es un informe detallado que muestra la estrategia y los hitos de la gestión para dar cuenta de los logros alcanzados en el período 2016-2019

[Secretaría de Modernización
Administrativa](#)

Secretaría de Gobierno de Modernización

Índice

| | | |
|-------|---|----|
| 1 | Glosario | 3 |
| 2 | Introducción | 4 |
| 3 | Objetivos | 5 |
| 3.1 | Objetivos Generales | 5 |
| 3.2 | Objetivos específicos | 5 |
| 4 | Estrategia del proyecto | 6 |
| 4.1 | Jurídico | 6 |
| 4.2 | Político | 8 |
| 4.3 | Tics | 8 |
| 4.4 | Implementación | 9 |
| 4.5 | Planificación | 9 |
| 5 | Equipos de trabajo | 10 |
| 6 | Balance y evaluación de gestión | 12 |
| 6.1 | TAD | 13 |
| 6.2 | RENTAR | 13 |
| 6.3 | INTEROPERAR | 13 |
| 6.4 | AUTENTICAR /PAEC | 13 |
| 6.5 | PAMI | 13 |
| 6.6 | Datos cualitativos | 13 |
| 6.6.1 | TAD | 13 |
| 6.6.2 | Comunicación | 15 |
| 7 | Desafíos futuros | 16 |
| 7.1 | Procesos | 16 |
| 7.2 | Estandarización de procesos con BPMS | 16 |
| 7.3 | Comercio electrónico | 16 |
| 7.4 | Seguridad de la información | 17 |
| 7.5 | Sistema de recomendaciones | 17 |
| 7.6 | INTEROPERAR | 17 |
| 7.7 | Líneas de trabajo | 17 |
| 8 | Anexo 18 | |
| 8.1 | Trámites más utilizados al 25/09/2019 | 18 |
| 8.2 | Trámites iniciados por Organismo y total de tramitaciones al 25/09/2019 | 19 |
| 8.3 | Trámites destinados a PyMEs al 25/09/2019 | 19 |

| | | |
|-----|--|----|
| 8.4 | Argentina en relación con la región y al mundo | 19 |
| 8.5 | Ranking de gobierno electrónico en América | 21 |

1 Glosario

| | |
|---------------------|--|
| ANSES | Administración Nacional de la Seguridad Social |
| APN | Administración Pública Nacional |
| CCOO | Comunicaciones Oficiales |
| DNRPA | Dirección Nacional de Registros de la Propiedad Automotor |
| DNTEID | Dirección Nacional de Tramitación e Identificación a Distancia |
| EE | Expediente Electrónico |
| EEJ | Expediente Judicial |
| FFCC | Formulario Controlado |
| GDE | Gestión Documental Electrónica |
| GEDO | Generador Electrónico de Documentos Oficiales |
| INTEROPER.AR | Módulo de Interoperabilidad |
| ITAD | Implementación de Trámites a Distancia |
| PAEC | Plataforma de Autenticación Electrónica Central |
| PAMI | Programa de Atención Médica Integral |
| SAS | Sociedades por Acciones Simplificadas |
| SECMA | Secretaría de Modernización Administrativa |
| SPN | Sector Público Nacional |
| SSP | Secretaría de Simplificación Productiva |
| TAD | Trámites a Distancia |
| VUCE | Ventanilla Única de Comercio Exterior |

2 Introducción

El presente documento contiene la estrategia aplicada al trabajo diario del equipo de la Dirección Nacional de Tramitación e Identificación a Distancia¹ donde se da cuenta de los logros alcanzados desde el inicio de la gestión en el año 2016 hasta el cierre en 2019.

Todas las tareas realizadas por los equipos de la Dirección se han hecho en el marco de la legislación vigente. El Decreto 1063/2016 ha sido el eje troncal que ha permitido instalar la plataforma Trámites a Distancia con el objetivo de que sea la ventanilla única de cara al ciudadano con el fin de que realice todos sus trámites ante el Sector Público Nacional².

Asimismo, se detalla la información sobre los diferentes equipos de trabajo de la Dirección, cantidad de trámites implementados, mejoras desarrolladas y errores resueltos, entre otros datos que dan cuenta del trabajo realizado.

La estructuración del documento presenta en primer lugar, la estrategia aplicada donde se desarrollan los objetivos perseguidos por la Dirección Nacional a los fines de dar cumplimiento al marco normativo vigente. Se destaca, como desafío principal, adecuar la plataforma a las necesidades de todos los ciudadanos como así también, permitirle al empleado público realizar su trabajo de manera más eficiente, eficaz, transparente y rápida.

En segundo lugar, se analiza la legislación vigente para entender el marco normativo en el que se circunscribe el trabajo realizado por la Dirección y también por la Secretaría de Modernización Administrativa³.

En tercer lugar, se detallarán los equipos de trabajo y se especificarán los proyectos abarcados junto con las significativas cifras que hablan del importante trabajo realizado.

En cuarto y último lugar, se incluye un balance de gestión junto con una evaluación de los logros de la DNTEID observados a partir de una encuesta realizada a los usuarios de la plataforma.

¹ En adelante DNTEID.

² En adelante SPN.

³ En adelante SMA.

3 Objetivos

3.1 Objetivos Generales

- Digitalizar los trámites externos del Sector Público Nacional y lograr despapelizar el Estado nacional.
- Brindar un servicio acorde a las necesidades de la ciudadanía argentina en concordancia con la misión del *Estado al servicio de la gente*.
- Inculcar la cultura digital promoviendo la presentación de trámites sin necesidad de acercarse físicamente a las oficinas estatales, agilizando plazos, mejorando procesos y evitando gastos innecesarios.
- Facilitar el acceso a la presentación de información frente al Estado.
- Disponibilizar mecanismos de autenticación común a todo el SPN para la acreditación de usuarios mediante sistemas informáticos.
- Habilitar a todo el SPN a comunicarse a través de una plataforma segura como nodo de intercambio entre sistemas de información y bases de datos.

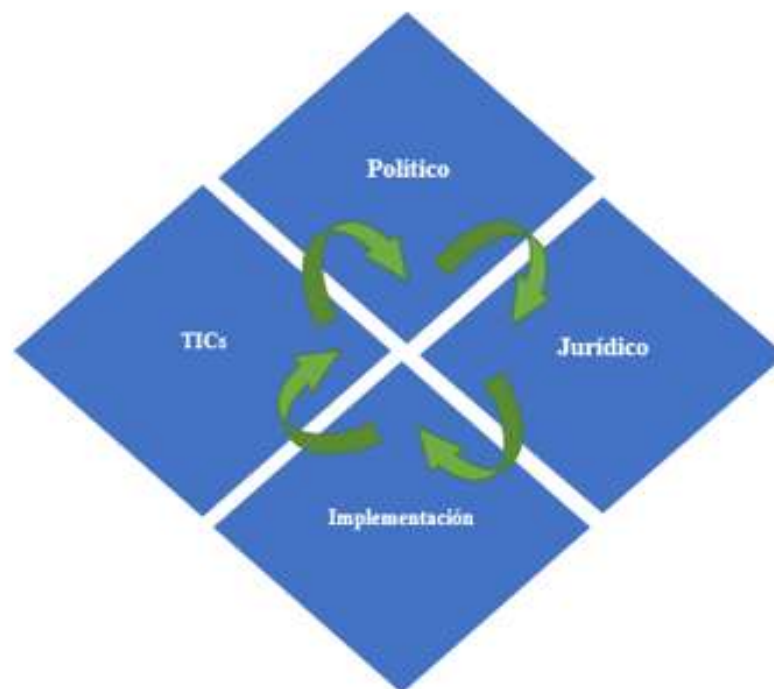
3.2 Objetivos específicos

- Simplificar el envío de información y documentación por parte de los ciudadanos para el análisis del SPN.
- Agilizar los tiempos de tramitación promoviendo un trabajo más eficiente y brindar así un mejor servicio al ciudadano.
- Fomentar el intercambio de información dentro del SPN con el objetivo de evitar solicitarle al usuario TAD información emitida por la Administración.
- Permitir la conexión entre sistemas existentes dentro del SPN junto con el sistema GDE y la plataforma TAD.
- Lograr compartir información entre diferentes organismos y permitir que los sistemas preexistentes se comuniquen con el sistema GDE y la plataforma TAD.
- Desarrollar una plataforma de fácil uso y acceso, garantizando transparencia, celeridad y seguridad en el servicio que se brinda al ciudadano.
- Diseñar una plataforma atractiva cuya experiencia de usuario permita realizar mejoras a partir de las observaciones recibidas por parte de los usuarios.
- Proponer mejoras sistémicas que tiendan a establecer una mejor relación entre el Estado y los solicitantes, entendiendo que se está brindando un servicio público de calidad.
- Habilitar la autenticación de usuarios mediante la PAEC⁴ y disponibilizar una plataforma de intercambio seguro de información de sistemas y bases de datos dentro del SPN.

⁴ Plataforma de Autenticación Electrónica Central.

4 Estrategia del proyecto

Para implementar las nuevas tecnologías de cara al ciudadano se conformó un equipo interdisciplinario, integrado por 4 eslabones, los cuales son:



Interrelación de los actores

4.1 Jurídico

En el año 2001, se sanciona la Ley N° 25.506 de firma digital, su sanción constituyó la base del marco legal para la generación de documentos electrónicos firmados digitalmente. Años más tarde se sanciona el nuevo Código Civil y Comercial de la Nación, el cual le otorga valor jurídico legal a los documentos electrónicos, según lo establecen sus artículos 286, 287 y 288.

En este contexto, el paradigma de las TIC en el SPN estaba acotado por el cuerpo normativo existente hasta el 2015, el cuál debió ser acompañado por modificaciones para brindar valor jurídico a los documentos, registros y expedientes electrónicos, otorgándole un valor legal supremo, igual o superior al del papel.

Bajo esta estructura jurídica, el Poder Ejecutivo Nacional sancionó el Decreto N° 561 en el año 2016, aprobando la implementación del sistema GDE⁵ a partir del software cedido por convenio entre la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y el Gobierno Nacional, como sistema integrado de caratulación, numeración, seguimiento y registración de movimientos de todas las actuaciones y expedientes del SPN, actuando como plataforma para la gestión de expedientes

⁵ Sistema de Gestión Documental Electrónica

electrónicos. Asimismo, el Decreto instruye a todas las entidades y jurisdicciones enumeradas en el artículo 8º de la Ley N°24.156, a utilizarlo en base al cronograma fijado por el Ministerio de Modernización.

El organismo responsable de liderar la implementación de este sistema es la Secretaría de Modernización Administrativa, cuya responsabilidad es la de administrar el software y dar asistencia técnica a las provincias y municipios.

Dada la importancia que tiene la implementación de un gobierno electrónico, el Poder Ejecutivo aprobó por Decreto las plataformas complementarias al sistema GDE que se detallan a continuación:

El Decreto N° 1063 del 4 de octubre de 2016, aprueba la implementación de la Plataforma de TAD, como medio de interacción del ciudadano con la administración, a través de la recepción y remisión por medios electrónicos de presentaciones, solicitudes, escritos, notificaciones y comunicaciones, entre otros.

El Decreto N° 1131 del 28 de octubre de 2016, establece que los documentos y expedientes generados en soporte electrónico y los reproducidos en soporte electrónico a partir de originales de primera generación en cualquier otro soporte, digitalizados de acuerdo a los procedimientos establecidos, son considerados originales y tienen idéntica eficacia y valor probatorio que sus equivalentes en soporte papel, en los términos del artículo 293 y concordantes del Código Civil y Comercial de la Nación. Asimismo, aprueba la implementación del Repositorio Único de Documentos Oficiales (RUDO) como parte integrante de GDE.

El Decreto N° 1265 del 15 de diciembre de 2016, crea la Plataforma de Autenticación Electrónica Central, la que brinda un servicio centralizado de información respecto de la acreditación en entornos virtuales de la identidad de los usuarios de sistemas informáticos a través de una red y está disponible para las entidades y jurisdicciones enumeradas en el artículo 8º de la Ley N° 24.156 que componen el SPN.

El Decreto N° 273 del 19 de diciembre de 2016, establece un marco de interoperabilidad que permite el intercambio directo entre organismos de documentación y datos que actualmente se le solicitan al particular, facilitando de manera permanente el acceso, consulta y transferencia de información pública para lograr la interconexión y operación simultánea.

Bajo este contexto, la Dirección Nacional rompe el paradigma vigente en lo que concierne a las buenas prácticas de digitalización, el cual consiste en realizar un relevamiento de cada proceso para entender todos los flujos posibles y posteriormente implementar un nuevo proceso dentro del software con reingeniería.

Dado el tamaño que posee el SPN, las autoridades entendieron que había que realizar lo contrario, es decir implementar los procesos como se realizaban hasta el momento en papel pero en formato digital y relegar la reingeniería para una segunda etapa. A continuación se detallan los pasos:

4.2 Político

El Presidente, Jefe de Gabinete Secretario Legal y Técnico y el Secretario de Gobierno de Modernización impulsaron este cambio de paradigma dentro del SPN, con el objetivo de generar un marco normativo acorde al siglo XXI, invertir en infraestructura y armar equipos multidisciplinarios para lograrlo.

Se generó la mesa de “Simplificación” con una frecuencia bimensual, en la que el Presidente de la Nación y las autoridades de Modernización realizaron seguimiento de los proyectos más importantes de digitalización y reforma administrativa. En estas reuniones se invitaba a los organismos que debían modificar sus procesos con el fin de presentar avances ante la máxima autoridad del país.

Asimismo, se conformó la mesa de “Reforma Administrativa” integrada por las máximas autoridades de la Secretaría Legal y Técnica, la Secretaría de Modernización Administrativa, Sindicatura General de la Nación y representantes de la Secretaría de Estratégica de Jefatura de Gabinete, con el fin de analizar las normas que se debían modificar para poder simplificar y modernizar los procesos del SPN.

Las autoridades de la Secretaría, Subsecretaría, Dirección Nacional y Dirección Simple impulsaron esta política pública, tendiendo los puentes entre los diferentes actores, analizando normativa, diseñando mejoras en las plataformas existentes, comunicando las nuevas políticas y solucionando cada obstáculo que se iba presentando.

4.3 Tics

Dada la experiencia adquirida en el Gobierno de la Ciudad, este equipo tenía identificado las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que del software a implementar. Bajo este contexto, se crearon 3 sub-equipos, los cuales fueron:

Incidencias: Abocado a solucionar los inconvenientes, consultas y errores que presenta la plataforma TAD, RENTAR y GDE.

QA⁶: Equipo destinado a asegurar el funcionamiento de TAD y RENTAR, para procurar que no se produzcan errores.

Funcional: Equipo destinado a analizar el negocio y los procesos para entender y descubrir nuevas necesidades. En base a esta información, definir nuevos requerimientos y funcionalidades.

La herramienta tiene una ventaja sobre el resto del mercado, ya que todos los diagramas se pueden aplicar con un flujo abierto, moldeable a los diferentes procesos, sin que haya que realizar una adecuación técnica para cada necesidad de negocio de los organismos.

Bajo este contexto, se quebró el paradigma vigente que establecía que primero hay que relevar los procesos para luego implementar el software. Al modificar el medio con el cual se

⁶ Quality Assurance (Aseguramiento de calidad)

gestionan los trámites al formato digital, se pudo relegar la reingeniería de procesos a una segunda etapa bajo la premisa de que el reemplazo de formato por sí solo reduce los tiempos de tramitación.

4.4 Implementación

El equipo de implementación nombra cada trámite que realiza el ciudadano con el organismo, detecta el tipo de persona que lo inicia (Humana, Jurídica o ambas), los documentos obligatorios y no obligatorios que se deben presentar, confecciona los formularios controlados (digitales), releva el pago y su proceso. Con la implementación de los trámites en una plataforma digital, el ciudadano ya no está limitado a la presentación de trámites en días y horarios laborales.

Teniendo como base las diferentes fases de implementación y el despliegue territorial por los organismos, cada uno de los equipos técnicos y de negocio que participaron se fueron retroalimentando, mientras que unos recolectaban información con las necesidades que tenía cada organismo, los otros la analizaban funcionalmente.

4.5 Planificación

Realizando una descripción macro de la planificación de la implementación de GDE y TAD, se detallan las siguientes fases:



La primera fase consistía en que el usuario ingrese por primera vez al sistema, complete sus datos personales y empiece a familiarizarse con el software. El módulo seleccionado fue el más sencillo, dado que es un procesador de texto que genera un documento con la posibilidad de enviarlo digitalmente a los destinatarios seleccionados.

La segunda fase se fundamentó en que todos los documentos que generaba el SPN se realizaran a través del módulo GEDO⁷. De esta forma los usuarios realizaban dichos documentos en el sistema GDE para luego ser impresos y colocarlos en los expedientes papel.

⁷ Generador Electrónico de Documentos Oficiales

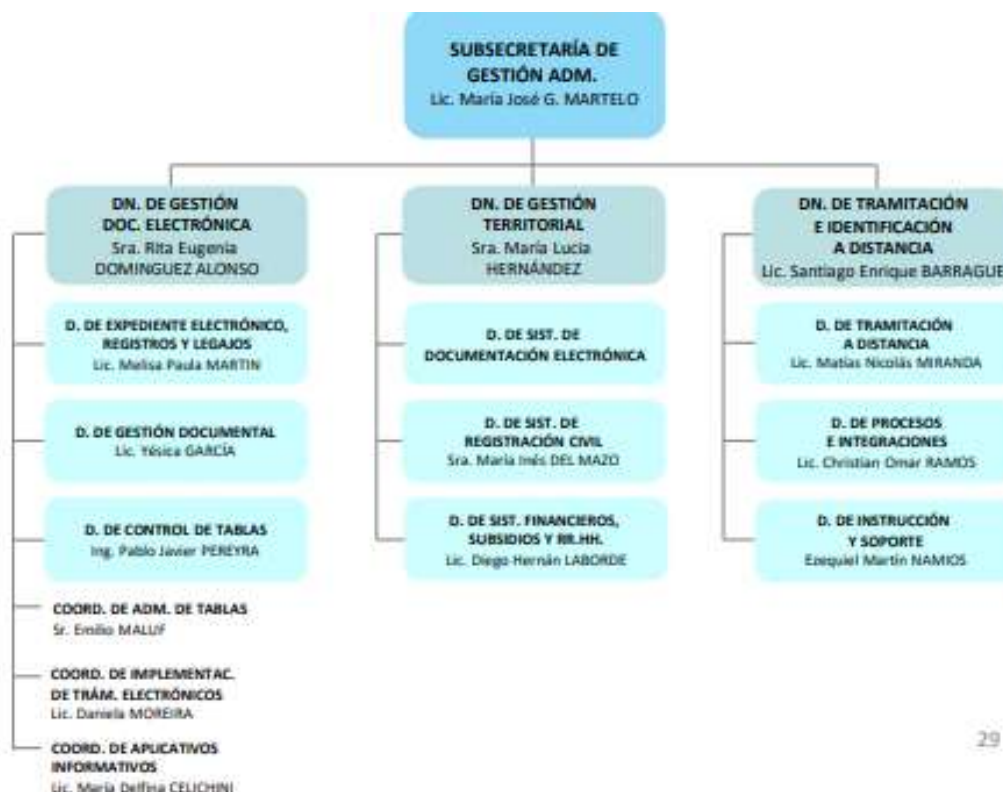
La tercera fase consistió en nomenciar cada trámite que se realizaba en el SPN y llevarlos a una tramitación digital a través del módulo EE⁸. El objetivo más cercano fue la estandarización de los procesos transversales a todos los organismos, como puede ser la contratación de un agente o la rendición de una caja chica. Una vez que los usuarios se familiarizaban con estos tipos de expedientes, se continuó con la implementación en GDE de los trámites específicos de cada organismo.

La cuarta fase se basó en la implementación de todos los trámites que los ciudadanos realizaban antes organismos públicos en la plataforma TAD, configurando documentos obligatorios y no obligatorios.

La quinta fase se está ejecutando actualmente, la cual consta de realizar simplificación y reingeniería de los procesos con mayor caratulación e impacto. Para ello, los equipos de implementación se contactan con el organismo rector de cada trámite, quien debe estar dispuesto a modificar su proceso para brindarle un mejor servicio al ciudadano.

5 Equipos de trabajo

La Dirección Nacional de Tramitación e Identificación a Distancia depende de la Subsecretaría de Gestión Administrativa y debajo de ella, se encuentran tres direcciones simples.



⁸ Expediente Electrónico

Este apartado está centrado en la estructura operativa de la Dirección Nacional de Tramitación e Identificación a Distancia y la Dirección de Tramitación a Distancia. A continuación se detalla su división.

División de la Dirección Nacional de Tramitación e Identificación a Distancia:

- Área de incidencias.
- Área de QA.
- Área funcional de TAD/INTEROPERAR.
- Área soporte AFIP.

Estas áreas llevan a cargo los siguientes proyectos:

- Funcionalidades de la plataforma TAD.
- Funcionalidades de la plataforma VUCE.
- Soporte técnico de GDE en AFIP.
- QA e Incidencias de TAD y RENTAR
- SAS.
- DNRPA.
- Soporte técnico INTEROPERAR.
- Funcionalidades de RENTAR.
- Firma Digital Cloud.

División de la Dirección de Tramitación a Distancia:

- Área de implementación TAD/RLM/RENTAR/VUCE/INTEROPERAR/PAEC.
- Área de proyectos especiales.
- Área técnica PAEC.
- Área de inteligencia de negocios.
- Área de comunicación.
- Área normativa.

Estas áreas llevan a cargo los siguientes proyectos:

- Análisis y reingeniería de procesos.
- Simplificación documental.
- Implementación de TAD.
- Análisis, diseño y soporte de integraciones.
- Área de comunicación y relación con los organismos del SPN y la sociedad civil.
- Implementación del módulo RENTAR.
- Soporte técnico PAEC.
- Análisis y diseño de normativa de las nuevas plataformas.
- Censo Económico Nacional 2018.
- Implementación VUCE.

- Diseño de tableros de gestión e inteligencia de negocios.
- Implementación INTEROPERAR.
- Implementación de GDE en PAMI y ANSES (TAD e Integraciones).
- Implementación de RLM en ciertos organismos.

Bajo este esquema se dividieron los proyectos asignados por la Secretaría y Subsecretaría. Es importante destacar que los integrantes de ambas Direcciones ayudan en todos los proyectos, sin importar la relación.

6 Balance y evaluación de gestión

En estos 3 años y 7 meses, se han implementado los trámites con mayor caratulación del Sector Público Nacional, trámites de gran envergadura como la SAS, Oficio Judicial, Censo 2018, entre otros. Asimismo, se logró integrar una plataforma de pagos con TAD, denominada RENTAR, la cual permite pagar en la plataforma, sin tener que ir presencialmente o por transferencia.

Un hito importante es la integración con la VUCE, la cual permite que todas las actividades de comercio exterior que importan/exportan y reexportan tengan todos los trámites en un solo lugar.

La plataforma PAEC/AUTENTICAR se consolidó como sistema para acreditar la identidad digital de los empleados públicos y de la sociedad a través de diferentes proveedores de identidad.

Por otro lado, se comenzó con la implementación de INTEROPERAR como plataforma para facilitar el intercambio entre los sistemas de información y bases de datos de diferentes organismos de manera estándar y segura. Si bien este proyecto recién comienza y algunos organismos ya lo instalaron para consumir los servicios web de GDE, es un proyecto que favorecerá al intercambio de información entre sistemas y bases públicas por lo que su proyección a futuro es de gran interés.

En lo que respecta a la implementación en el ecosistema ANSES, se registraron más de 12000 caratulas de trámites generados en TAD en tan sólo 6 meses desde su implementación, se espera contar a futuro con más trámites en la plataforma para sus beneficiarios. Además se está desarrollando una integración para contar con el respaldo documental en GDE de los trámites previsionales.

El ecosistema PAMI fue implementado por la unidad de proyectos especiales. Se implementaron los módulos CCOO, GEDO, EE y TAD. En lo que respecta a INTEROPERAR y PAEC se encuentran en proceso para futuras integraciones.

El proyecto del Registro Automotor funcionalmente está finalizado y se encuentra productivo prevalidado, es decir que está en funcionamiento pero no habilitado para los usuarios. Actualmente hay un error a trabajar desde el lado de TAD y falta desarrollo desde el Ministerio de Justicia.

A continuación se detallan ciertos indicadores de los proyectos⁹:

6.1 TAD

- Cantidad de usuarios: 904.948.
- Trámites disponibles: 1.979.
- Expedientes generados: 4.331.469.
- Expedientes generados VUCE: 877.428.
- Cantidad de SAS generadas: 10.123.
- Cantidad de Censos generados: 72.812.

6.2 RENTAR

- Cantidad de trámites: 110.
- Cantidad de organismos: 10.
- Monto facturado: \$181.330.170.

6.3 INTEROPERAR

- Cantidad de organismos: 9.
- Cantidad de sistemas: 11.

6.4 AUTENTICAR /PAEC

- Cantidad de organismos: 36.
- Cantidad de sistemas: 45.

6.5 PAMI

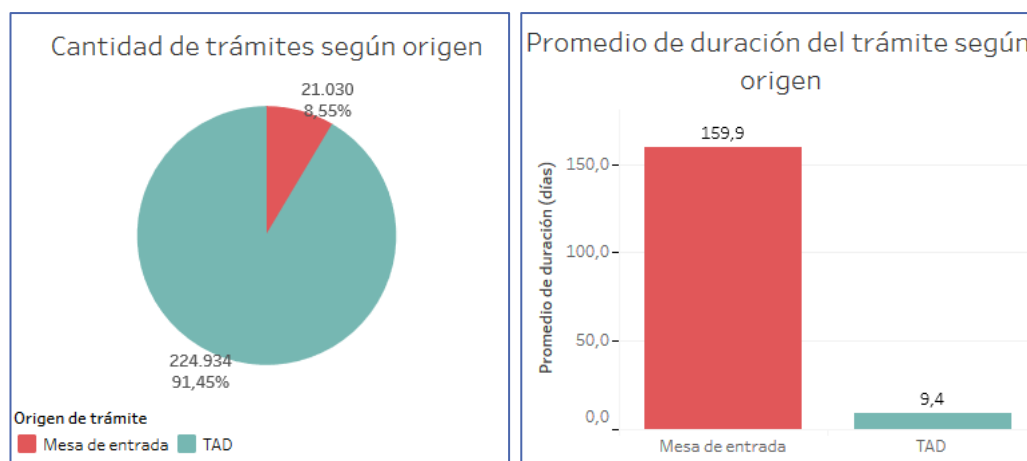
- Cantidad de usuarios: 15.423.
- Cantidad de comunicaciones generadas: 48.240.
- Cantidad de documentos generados: 663.533.
- Cantidad de expedientes generados: 18.232.
- Cantidad de compras realizadas: 15.
- Cantidad de trámites implementados en TAD: 1.
- Cantidad de OR: 100.
- Cantidad de firmas digitales generadas: 350.800.
- Médicos con firma digital: 1000.
- Nuevas Altas de OR: 10.

6.6 Datos cualitativos

6.6.1 TAD

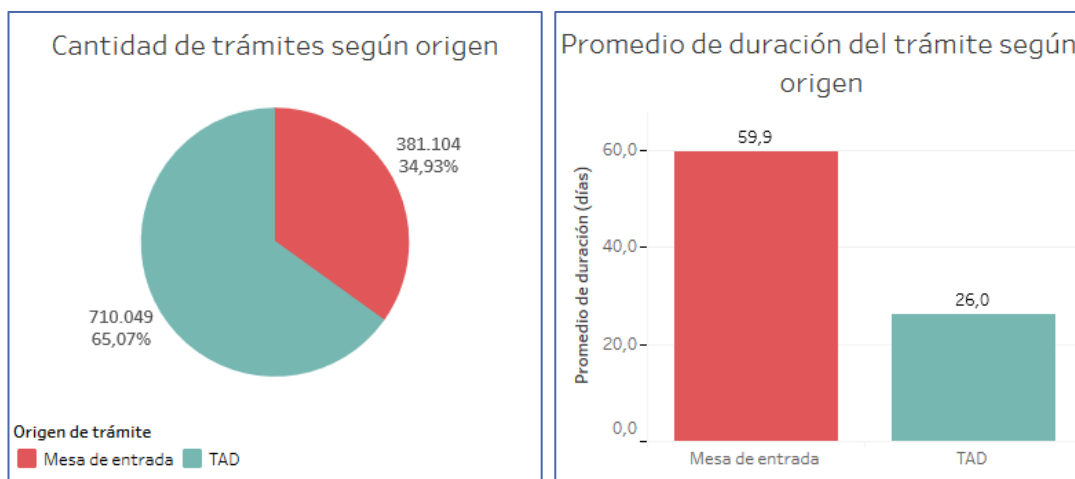
⁹ Para obtener mayor información puede dirigirse a la documentación “Resumen ejecutivo” de cada proyecto o a la documentación detallada de cada uno.

La plataforma TAD comenzó a utilizarse el 10 de mayo de 2016, hasta fines de ese mismo año se observa que el 91,45% de los trámites llegaban mediante la plataforma y el 8,55% restante a través de las Mesas de Entradas. En aquel momento el promedio de duración de trámites, según su origen, era de 159,9 días si iniciaba desde la Mesa, mientras que si lo hacía desde TAD tardaba 9,4 días.



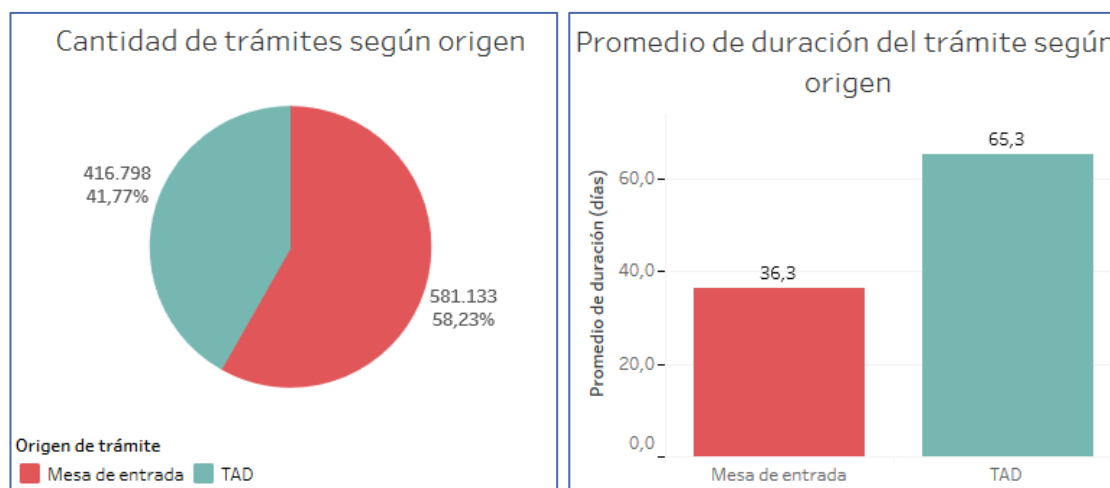
Cantidad de trámites según origen y promedio de duración del trámite según origen (Período: 10/05/2016-31/12/2016)

En el año 2017, luego de la incorporación de más trámites en la plataforma, los valores se modificaron. El 65,07% de los trámites ingresados se hicieron por TAD y en promedio tardaban 26 días, menos de la mitad de tiempo que al iniciarse desde la Mesa.



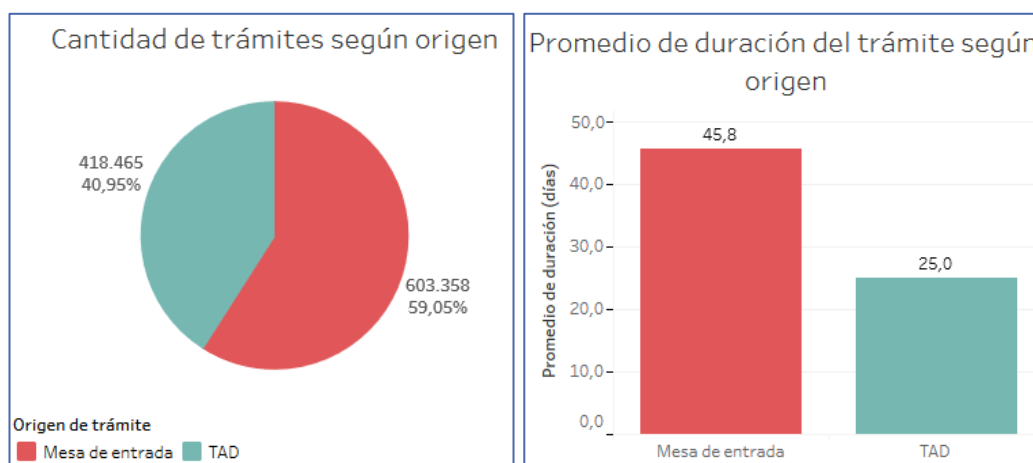
Cantidad de trámites según origen y promedio de duración del trámite según origen (Período: 01/01/2017-31/12/2017)

En el año 2018 incrementó la cantidad de trámites caratulados en la Mesa de Entradas en relación con los realizados desde TAD y a su vez mejoraron los tiempos de tramitación de los primeros frente a los segundos.



Cantidad de trámites según origen y promedio de duración del trámite según origen (Período: 01/01/2018-31/12/2018)

Hasta el momento, en el año 2019, si bien la cantidad de trámites que se caratuló tanto desde la Mesa como desde TAD es muy similar a la del año anterior, se ha podido revertir la situación de la cantidad de días que tarda en finalizarse un Expediente Electrónico según el origen de caratulación. Actualmente, la presentación de un trámite desde TAD demora un promedio de 25 días en recibir una respuesta. En cambio, la presentación de la solicitud en la Mesa de Entradas demora un promedio de 46 días en obtener una respuesta. Esto significa que, según el medio que utilice el usuario para realizar el trámite, tendrá una demora de casi el doble de tiempo en obtener una respuesta entre el modo presencial versus la plataforma TAD.



Cantidad de trámites según origen y promedio de duración del trámite según origen (Período: 01/01/2019-27/09/2019)

6.6.2 Comunicación

Durante el 2019 se realizaron 3 encuestas para analizar la experiencia que tenían los usuarios con la plataforma. Los resultados fueron positivos, dado que la mediana de satisfacción superó el 80%. Asimismo, los usuarios identificaron beneficios al usar la plataforma como ahorro de tiempo, dinero, facilidad y transparencia.

Un punto importante es que se logró trabajar con la CAEME, CILFA, COOPERALA, CAPGEN, Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas, Cámaras de Exportadores de la República Argentina (CERA), Centro despachante de Aduana y otros para realizar jornadas de trabajo, focalizar incidencias, novedades y mejoras en los procesos.

7 Desafíos futuros

El trabajo desarrollado está demostrando que, ante el nuevo escenario de implementación del *software*, los resultados han sido positivos, dado que en un lapso de cuatro años se ha logrado incluir los procesos más importantes y documentos del SPN. Bajo esta lógica, puede afirmarse que la base para la implementación del gobierno electrónico se ha concretado y dio lugar al inicio de un gobierno inteligente.

A continuación se explican en mayor detalle los nuevos desafíos que habrá que enfrentar en el corto y mediano plazo, al consolidarse un cambio en el paradigma desde el uso del papel al soporte digital como único medio válido para la gestión del SPN.

7.1 Procesos

Para modelar los procesos es recomendable utilizar la metodología BPMN, ya que pone énfasis en el negocio y no en aspectos técnicos. Esta herramienta obliga a analizar y comprender la totalidad del proceso; otro punto no menor, es que no requiere de conocimiento técnico para utilizarse y es muy simple de leer y entender.

7.2 Estandarización de procesos con BPMS

Luego de haber realizado el análisis de los procesos con las herramientas descriptas más arriba, es necesario integrar sistemas BPMS a GDE, ya que estos permiten modelar procesos teniendo una visión integrada, automatizando las diferentes etapas de la tramitación, permitiendo ahorrar tiempo y optimizando tareas con intervención humana. Asimismo, estas herramientas pueden simular procesos y ayudarían a analizar y evaluar el comportamiento en situaciones con mayor demanda laboral.

7.3 Comercio electrónico

Desde 2016, la plataforma TAD posee un sistema para pagar en línea, por cuestiones de índole normativo, sólo algunos organismos pueden utilizarlo. En este último año se implementó una nueva funcionalidad para que todos los organismos puedan pagar en línea dentro de la plataforma.

Esta política pública de tramitar integralmente de manera virtual debe seguir avanzando con la implementación del comercio electrónico, basándose en 3 pilares:

- Tecnología: Infraestructura y soluciones de plataforma.
- Marketing: Posicionamiento, lealtad y análisis de datos.
- Experiencia del ciudadano: conveniencia y omnicanalidad.

7.4 Seguridad de la información

Ante el nuevo escenario de implementación de las TICS y gobierno electrónico, el SPN debe analizar, homologar y normar una política integral de seguridad de la información orientada al desarrollo tecnológico que caracteriza al siglo XXI. Esta debe velar por la seguridad, se deben implementar controles basados en los riesgos, que protejan los activos críticos contra las amenazas. Asimismo, deben analizarse las amenazas para anticiparse a los potenciales riesgos e implementar las medidas que correspondan.

7.5 Sistema de recomendaciones

El filtrado colaborativo sirve para realizar recomendaciones automáticas y personalizadas sobre los intereses que poseen los usuarios recopilando las preferencias o gustos de información sobre la totalidad de los usuarios. Este sistema ya se encuentra creado por nuestra área de BI. Este debe ser incorporado en la plataforma TAD al ingresar y en argentina.gob.ar.

7.6 INTEROPERAR

Es recomendable que exista un sector específico que se haga responsable del análisis, monitoreo, enlace, control y ejecución de esta simplificación con el ciudadano, el área encargada de los procesos debe trabajar mancomunadamente con dicha entidad.

7.7 Líneas de trabajo

Este apartado expone de modo simple, las funcionalidades y trámites que hay que implementar en la plataforma TAD.

La primera funcionalidad que debe ser incorporada a la ventanilla única de trámites es la visualización de los registros; es decir, que debe aparecer un ícono denominado “Mis Registros” donde la persona humana o jurídica pueda consultar la información y tener las alertas correspondientes, como puede ser la renovación, actualización o baja de un registro.

La segunda funcionalidad es incorporar un componente dentro de formulario controlado para que soporte APIS en la plataforma TAD, permitiendo de esta forma autocompletarlos con bases de datos externas, sin la intervención humana.

En tercer término, el desarrollo de una aplicación móvil TAD aportaría ventajas para la tramitación y gestión de los usuarios con el objetivo de fortalecer la ventanilla única de tramitación ante el SPN, con el objetivo de que los usuarios pueden consultar la aplicación en cualquier sitio y momento.

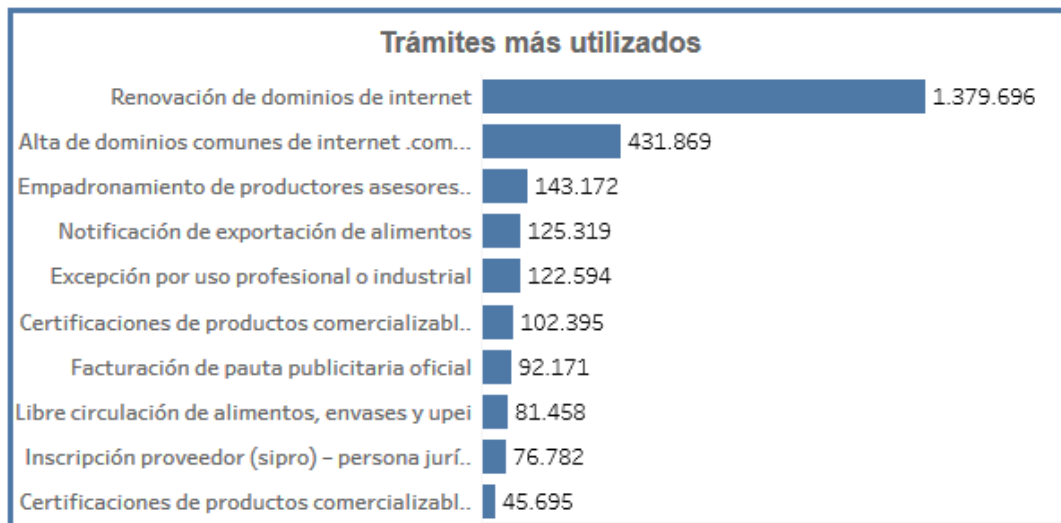
El cuarto punto es lograr un SLA¹⁰ entre todos los actores de la plataforma, los cuales son proveedor, ciudadano, mesa de ayuda e incidencias. De esta forma, se estaría brindando un servicio de calidad hacia la sociedad.

Otro punto importante es la sincronización de la aplicación con las redes sociales mejorando la difusión de los contenidos. Esto genera un nuevo canal de comunicación con los usuarios, enviado imágenes, noticias, nuevos trámites e información relevante.

En lo que respecta a implementación, el registro automotor es el proyecto más importante, dada la cantidad de transacciones por día (60.000) y el impacto positivo que tiene en la sociedad. Otra implementación importante es la realización de censos a través de la plataforma TAD.

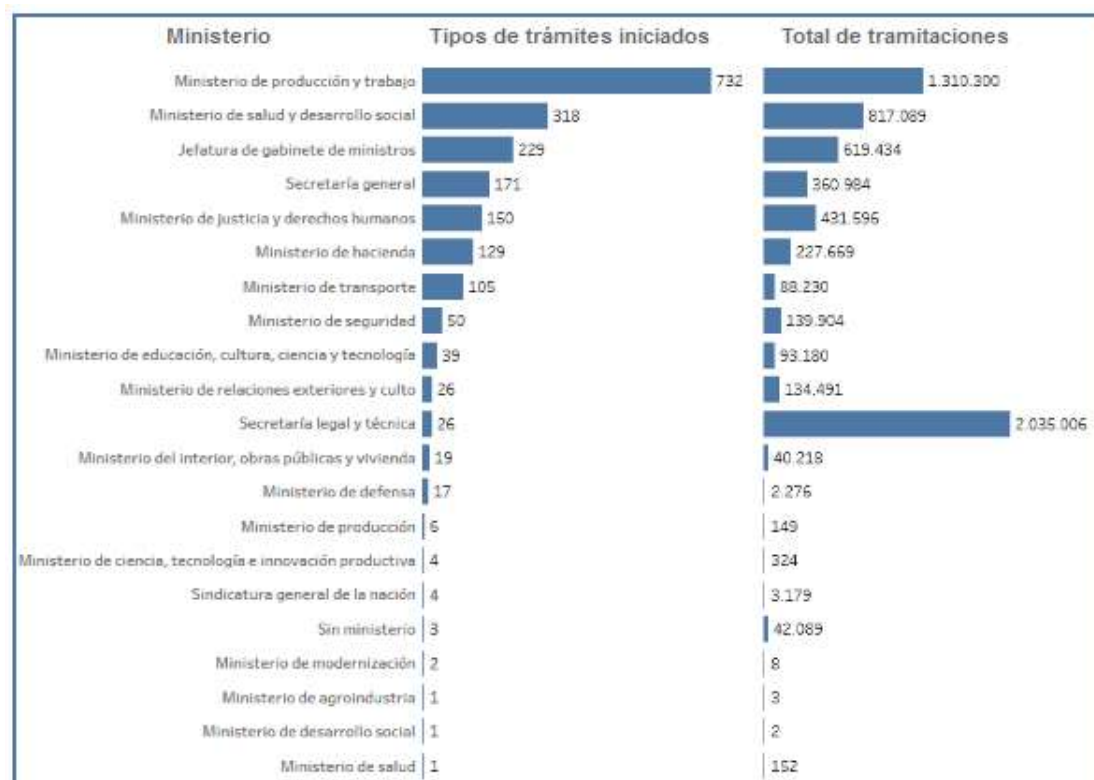
8 Anexo

8.1 Trámites más utilizados al 25/09/2019



¹⁰ Service Level Agreement (Acuerdo de nivel de servicio).

8.2 Trámites iniciados por Organismo y total de tramitaciones al 25/09/2019



8.3 Trámites destinados a PyMEs al 25/09/2019

| Trámites disponibles | | | | |
|----------------------|--|-----------------|----------------------------------|------------------------------------|
| - | Tipo de trámite TAD | Cód. trámite EE | Organismo | Ministerio |
| 1 | Acreditaciones - Asistencia para MiPyMEs FONDEP | MPYT00038 | Secretaría de Emprendedores .. | Ministerio de Producción y Traba.. |
| 2 | Capacitación PYME - Rendición | MPRD00177 | Secretaría de Emprendedores .. | Ministerio de Producción y Traba.. |
| 3 | Capacitación PYME - Inscripción | MPRD00393 | Secretaría de Emprendedores .. | Ministerio de Producción y Traba.. |
| 4 | Categorización MiPYME - Baja voluntaria del registro | MPRD00106 | Secretaría de Emprendedores .. | Ministerio de Producción y Traba.. |
| 5 | Categorización MiPYME - Controladas y Vinculadas en .. | MPRD00108 | Secretaría de Emprendedores .. | Ministerio de Producción y Traba.. |
| 6 | Categorización MiPYME - Documentación Adicional | MPRD00491 | Secretaría de Emprendedores .. | Ministerio de Producción y Traba.. |
| 7 | Categorización MiPYME - Grupo Económico Nacional | MPRD00291 | Secretaría de Emprendedores .. | Ministerio de Producción y Traba.. |
| 8 | Certificaciones - Asistencia para MiPyMEs - FONDEP | MPRD00468 | Secretaría de Emprendedores .. | Ministerio de Producción y Traba.. |
| 9 | Formalización de Inscripción para la modalidad Capacit.. | MPYT00105 | Secretaría de Emprendedores .. | Ministerio de Producción y Traba.. |
| 10 | Formalización de rendición para la modalidad Capacita.. | MPRD00192 | Secretaría de Emprendedores .. | Ministerio de Producción y Traba.. |
| 11 | Inscripción a PyMES D | MPRD00304 | Secretaría de Industria | Ministerio de Producción y Traba.. |
| 12 | PROGRAMA FOGAPYME - Garantías Directas | MPRD00228 | Secretaría de Comercio Interior | Ministerio de Producción y Traba.. |
| 13 | PROGRAMA FOGAPYME - Pago de Garantías | MPRD00278 | Secretaría de Emprendedores .. | Ministerio de Producción y Traba.. |
| 14 | Solicitud de extensión programa de recuperación produ.. | MTRA00025 | Secretaría de Gobierno de Trab.. | Ministerio de Producción y Traba.. |

8.4 Argentina en relación con la región y al mundo

En este apartado se consideran las herramientas jurídicas disponibles en la región latinoamericana como así también del resto del mundo lo que permite entender que el Plan de Modernización del Estado junto con la implementación de GDE y la publicación de los trámites en la plataforma TAD responden al contexto de globalización y de digitalización propios del siglo XXI.

En un trabajo editado por la CEPAL en el año 1995, se planteó que la reforma estatal en pos de la modernización se regía por dos factores importantes. El primero de ellos tenía que ver con el imperativo de relacionar al Estado con la revolución tecnológica y científica; es decir

adaptar el Estado a las nuevas condiciones de la globalización. El segundo estaba relacionado a alcanzar una nueva relación Estado-sociedad civil en la que las democracias latinoamericanas se estaban insertando (Boisier, 1995, p. 4).

Otro aspecto que se destaca, a partir de la experiencia del gobierno chileno, es que para trabajar a favor del desarrollo del país, las instituciones deben adaptarse mejorando la eficiencia estatal (García y Tomicic, 2009, p. 14). Por ello el Plan de Modernización del Estado es crucial para alcanzar el objetivo planteado.

Según un trabajo publicado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), “hay trámites que no necesariamente tienen que existir: a través de una mejor coordinación interinstitucional y esfuerzos de mejora regulatoria, entre otras soluciones, algunos pueden suprimirse” (Reyes, Roseth y Santiso, 2018). En el mismo sentido, se aclara que el ahorro del tiempo es el principal beneficio que posee la digitalización para los ciudadanos. Además implica menos interacciones con los responsables de hacer los análisis para la resolución de los trámites.

Las Naciones Unidas han publicado datos de lo que definen como “*e-gobierno*” al hacer referencia a gobiernos electrónicos en el mundo. La publicación del año 2018 no está finalizada, por lo que los datos más recientes son los del año 2016. Sin embargo, lo que sí es posible conocer son infografías donde indican cuáles son los Estados que mejor se encuentran en el ranking. Del total de Estados que forman parte de la Organización, es decir 192, Argentina se ubica en el puesto número 43 del ranking.

Con respecto al continente americano, las NN.UU. elaboraron el top 10 a partir del primer puesto que es para los Estados Unidos, seguidos por Canadá, Uruguay, Chile, Argentina, Brasil, Barbados, Costa Rica, Colombia y México en último lugar¹¹. Para el índice que elabora el organismo, conocido como Índice de Gobierno Electrónico (IGE)¹², Argentina es un país que en el año 2018 en el ranking se ubicó en el puesto 43, mientras que en el año 2016 se encontraba en el puesto 41¹³.

¹¹ Para más información ver United Nations E-Government Survey 2018, Americas. Recuperado de: <https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Images/icons/Americas.svg>

¹² En inglés se lo conoce como EGDÍ por sus siglas, que significan E-Government Development Index.

¹³ Hubo una desmejora desde este punto de vista. También hubo una desmejora en el Índice de Participación Electrónica, pasando del puesto 60 en el ranking 2016 al puesto 87 en el ranking 2018.

8.5 Ranking de gobierno electrónico en América¹⁴



¹⁴ Infografía extraída del sitio web de Naciones Unidas.