

Informe de Gestión

Dirección Provincial de Atención Ciudadana Digital

Mg. Martín Lepera
Director Provincial

Lic. Mercedes Forte
Directora de Evaluación y Coordinación Digital

Lic. Vanessa Aybar Rosales
Directora de Gestión Digital

Índice

1. Quiénes somos	3
Visión, misión y valores	3
Premisas de trabajo	5
2. Equipo de trabajo	7
3. Productos realizados	8
3.1 Servicios Digitales	8
3.1.1 Declaración Jurada de Domicilio Online	8
3.1.2. Registro de Clubes Online	9
3.1.3. Denuncia de Extravío Online	9
3.1.4. Oficios Digitales - Sistema de Vinculación Ministerio Público – Registro de las Personas	10
3.2 Portal Web Único de la Provincia de Buenos Aires	10
3.3 Herramientas Digitales	15
3.3.1. Interoperabilidad IOMA-IPS	15
3.3.2. Sistema de Control de Declaraciones Juradas de Funcionarios	15
3.3.3. SITUR (Sistema de Información Turística)	16
3.3.4. Desarrollo de Mapas con información geolocalizada: Recurso de Violencia de Género, Mapa de Dependencias de PBA, Mapa de Centros de Atención de Adicciones.	16
3.3.5. CHATBOT	17
3.3.6. Sistema Provincial de Información de Denuncias de Consumidores (SIPIDEC)	17
3.3.7. Turnera	18
3.4 Desarrollo de Sitios Web y sistemas de administración de la información	19
3.4.1. Buenos Aires TUR	19
3.4.2. Acercarte	19
3.4.3. Provincia Emergente	20
3.4.4. Juegos Bonaerenses	20
3.4.5. Estadio Único de La Plata	21
3.4.6. Mapa Cultural	21
3.4.7. Letras Abiertas	21
3.4.8. Participa PBA	22
3.4.9. Sistema de carga de licitaciones	22
3.4.10. Formulario “Garantizar tu Identidad”	23
3.4.11. Plan de Guardias	23
3.4.12. Propuesta Re-diseño Sitio Web IPS	24
3.5 Aplicaciones Móviles	25
3.5.1. LaPereLuján	25
3.5.2. Juegos Bonaerenses	25

4. Proyectos en curso	26
4.1. Constatación de Parto Digital	26
4.2. Certificado de Defunción Digital	27
4.3. Identificación de NN en Hospitales	28
4.4. Licencias Médicas	29
4.5. Control de Declaraciones Juradas de Funcionarios V.2	30
4.6. Plataforma Digital MiProvincia	31
4.7. Renovación Portal Web Único de la Provincia	34

1. Quiénes somos

Visión, misión y valores

La Dirección Provincial de Atención Ciudadana Digital nace en el año 2018, por Decreto Provincial N° 34, bajo la órbita de la Subsecretaría de Atención Ciudadana, Ministerio de Jefatura de Gabinete de Ministros. Dentro de ella se encuentran la Dirección de Evaluación y Coordinación Digital y la Dirección de Gestión Digital. Es una Dirección Provincial joven que cuenta con capacidad para realizar gestión de proyectos, reingeniería de procesos, análisis funcional y desarrollo de software.

Desde sus orígenes tuvo como misión simplificar los trámites orientados al Ciudadano. Para lograrlo, se trabajó en conjunto con organismos de la Provincia donde se realizan y gestionan trámites y a partir del análisis de procesos, se elaboraba una propuesta de reingeniería. La implementación de esta propuesta debía ser impulsada y llevada a cabo por el organismo. Dicha situación, tuvo como consecuencia el postergamiento de las mejoras debido a que los organismos dedicaban la mayor parte de su energía y recursos en atender otras cuestiones urgentes.

En base a esta experiencia y a las misiones y funciones conferidas a la Dirección Provincial, que a partir del año 2019 y con un cambio en la autoridad de Director Provincial se decide como cambio de estrategia llevar adelante con nuestro propio equipo la implementación de las mejoras, incluyendo así el desarrollo de productos y soluciones digitales. Sin dejar de lado la participación, colaboración y compromiso indispensables del organismo dueño del trámite, se lograron mejoras significativas en los tiempos de implementación de las propuestas.

En este camino, el equipo de la Dirección adquirió experiencia y conocimiento en todo lo relacionado a gestión de proyectos, técnicas de UX (experiencia de usuario), diferentes lenguajes de programación (adaptándonos a los lenguajes que utilizan los diferentes organismos pero al mismo tiempo innovando), nos capacitamos en materia de firma digital y administración de datos (Big Data y Business Intelligence), implementamos metodologías ágiles en procesos de desarrollo, y adquirimos un gran conocimiento del funcionamiento de todos los organismos provinciales en su trabajo cotidiano. Ello, nos llevó a ser en la actualidad un equipo joven pero muy preparado en materia de simplificación y digitalización de procesos.

Por otra parte, la Dirección Provincial tiene a cargo una tarea trascendental en la relación digital con el Ciudadano que es la de administrar, coordinar, desarrollar y mantener actualizado el Sitio Web de la Provincia de Buenos Aires. El sitio de la Provincia es el canal digital más importante que tiene el estado con el ciudadano, alcanzando un promedio de 4.9 millones de visitas por mes. Concentra servicios, campañas e información, que requiere una coordinación permanente con los diferentes Ministerios y Organismos de la

Provincia. Mantenerlo actualizado, accesible, simple y fácil de usar es un gran desafío cotidiano.

Dentro de las misiones y funciones que el Decreto N° 34/2018 le confiere a la Dirección Provincial de Atención Ciudadana Digital se destacan las siguientes:

-1.- Desarrollar, gestionar y mantener actualizado y en adecuado funcionamiento el Portal WEB Único de la Administración Pública Provincial.

-5.- Fomentar e implementar una plataforma digital de servicios al Ciudadano que agilice las gestiones y facilite la relación Estado Provincial – Ciudadano.

-6.- Promover, proponer e implementar directrices y normas relacionadas con la usabilidad de aplicaciones utilizadas por el Ciudadano.

-7.- Proponer líneas estratégicas en el diseño, desarrollo e implementación de sistemas informáticos de gestión, análisis de información y manejo de datos, en coordinación con los organismos competentes en la materia en lo referido a los servicios al ciudadano...”

Como vemos, nuestro objetivo último es que el Estado Provincial tenga una relación digital con el Ciudadano eficiente, ágil y confiable.

Nuestra visión

“Ser el mejor Gobierno Digital orientado al Ciudadano”.

Nuestra misión

“Permitir el acceso de todos los ciudadanos a todos los servicios del gobierno en forma digital, asegurando interfaces fáciles de usar, confiables y eficientes”

Valores

*Innovación / Vocación de servicio / Evolución permanente / Empatía Trabajo en equipo,
/ Adaptación al cambio / Pertenencia / Perseverancia*

Premisas de trabajo

Asimismo, en base a nuestra visión, misión y valores, y siendo una Dirección joven y dinámica que busca simplificar procesos, reducir burocracia y desarrollar soluciones digitales, nos apoyamos en las siguientes premisas:

Actualización constante

En el mundo digital el cambio es algo constante; la forma de trabajo en equipo, tecnologías y herramientas que se utilizan están en permanente progreso, con lo cual para realizar la tarea en forma eficiente debemos estar en permanente capacitación y actualización de contenidos, metodologías y programas. Detectar hacia dónde van los gobiernos más avanzados en materia digital y estudiarlos sin perder de vista el contexto donde nos encontramos, tiene que ser una labor cotidiana.

Manejo de Datos

Para tomar buenas decisiones, se necesita información confiable. Si queremos tener una buena relación con el ciudadano, debemos desarrollar una plataforma que sea el vínculo de interacción. En esta relación los datos son un elemento fundamental. Por ello, para brindar un buen servicio al Ciudadano y poder predecir sus intereses y necesidades entendemos que es fundamental el conocimiento de temas tales como: big data, data mining, business intelligence.

El Ciudadano como fin

La revolución digital ya está actuando y los servicios deben adaptarse para brindar una gestión de mayor calidad. Hoy, un Estado es eficiente si comprende las necesidades del Ciudadano. La transformación digital del estado no es simplemente sistematizar los procesos ya existentes, es necesario repensar los modelos de negocio, la oferta digital, los procesos y la interacción con nuestros ciudadanos. Sólo de este modo seremos capaces de ofrecer servicios confiables y de calidad y siempre con el Ciudadano en el centro de nuestro eje.

Metodologías ágiles

Muchas veces nos enfocamos en la transformación digital y en la tecnología cambiando la forma de brindar los servicios y el acceso a la información, pero hacemos muy poco foco en cómo llevarla adelante. Nosotros creemos que el “como” es fundamental para obtener buenos resultados. Las Metodologías Ágiles nos permiten iterar sobre nuestro

trabajo y evaluar constantemente qué podemos mejorar, analizando las variables que se producen día a día, adaptándonos a los cambios y así lograr productos y servicios de mayor calidad. En el caso particular del desarrollo de servicios y productos digitales, implementamos Scrum como metodología de trabajo en equipo multidisciplinario.

UX (Experiencia de Usuario)

En la Dirección Provincial de Atención Ciudadana Digital empleamos técnicas de UX (experiencia de usuario) que nos ayudan a definir los productos o servicios para cada uno de nuestros perfiles de destinatarios. Utilizamos técnicas de design thinking para definir soluciones innovadoras, el prototipado y el desarrollo rápido de productos utilizando diferentes plataformas. Nuestro equipo de diseño se encuentra en constante aprendizaje y siguiendo las nuevas tendencias, en pos de incorporar nuevas propuestas que mejoren nuestros productos.

Incrementar el Bienestar Social

La tecnología no tiene que ser nuestro fin, sino un medio. Nuestro objetivo es mejorar la calidad de vida de los ciudadanos. Sin embargo, creemos que las TICs constituyen una herramienta fundamental para incrementar el bienestar. Optimizar tiempos, reducir costos, acceder a datos o documentos que eran inalcanzables son solo algunos de los beneficios cotidianos que otorga la digitalización de los servicios. Por ello, una premisa importante en nuestra Dirección es que cada modernización de proceso incremente el bienestar del Ciudadano.

Y es en ese camino que, también, debemos asegurar el acceso a toda la población a las diferentes tecnologías para reducir brechas digitales y ampliar la inclusión de la población a estos procesos transformadores.

2. Equipo de trabajo

Equipo de Trabajo

La Dirección Provincial de Atención Ciudadana Digital está compuesta por dos Direcciones de Línea. Entre ambas direcciones actualmente suman un total de 30 agentes. La característica del equipo es muy variada contando con diferentes perfiles: diseñadores, desarrolladores, analistas funcionales, analistas de datos, abogados, entre otras. La gran mayoría es personal contratado mediante una locación de servicios.

Dirección de Evaluación y Coordinación Digital	Dirección de Gestión Digital
Directora: Mercedes Forte Plantel: 9 agentes	Directora: Vanessa Aybar Rosales Plantel: 19 agentes

3. Productos realizados

La Dirección Provincial a lo largo de este año ha realizado numerosos y variados productos digitales. A los fines de lograr dichos resultados, hemos implementado metodologías ágiles en la gestión y desarrollo de los proyectos.

A fin de obtener un mejor orden categorizamos los productos realizados en:

- 3.1 Servicios Digitales
- 3.2 Portal Web Único de la Provincia de Buenos Aires
- 3.3 Herramientas Online
- 3.4 Desarrollo de Sitios Web y sistemas de administración de la información
- 3.5 Aplicaciones Móviles

A continuación, haremos una breve descripción de cada uno de ellos, mencionando su objetivo, la fecha de implementación, actores involucrados e impacto.

3.1 Servicios Digitales

3.1.1 Declaración Jurada de Domicilio Online

Objeto	Desarrollo de una plataforma online que permita al ciudadano gestionar la obtención de los certificados de manera completamente digital.
Beneficios	<ul style="list-style-type: none"> - Evita al ciudadano realizar traslados - Evita al ciudadano perder tiempo en filas y solicitar permisos laborales - Posibilita al ciudadano realizar el trámite en forma integral los 365 días, las 24 hs, desde cualquier lugar. - Despapeliza
Fecha de Implementación	Abril / 2019
Organismos Involucrados	Registro de las Personas
Impacto	Más de 600 mil certificaciones anuales.

3.1.2. Registro de Clubes Online (para otorgamiento de beneficio social de electricidad)

Objeto	Desarrollo de un Registro de Clubes de Barrio y Pueblo Online a fin de otorgarles una tarifa social de electricidad. Es un sistema que permite a los clubes suscribirse de manera online, indicando sus datos e información adjunta. Esta suscripción se comunica a la Subsecretaría de Deportes del Min. de Desarrollo Social, OCEBA y la Dirección de Energía y luego se notifica vía digital a los clubes el otorgamiento del beneficio.
Beneficios	<ul style="list-style-type: none"> - Generación del RUCBA (Registro Único de Clubes de Barrio) - Sistematización del proceso de suscripción por parte de los clubes y del proceso de aprobación de la suscripción por parte de los organismos involucrados para habilitar el acceso a la Tarifa Social de Electricidad - Los clubes pueden requerir este beneficio sin moverse, adjuntando todo desde una pc o un dispositivo móvil.
Fecha de Implementación	Mayo / 2019
Organismos Involucrados	Desarrollo Social - OCEBA- Dirección de Energía
Impacto	900 clubes de barrio

3.1.3. Denuncia de Extravío Online

Objeto	Desarrollo de una plataforma online que permita al ciudadano gestionar la obtención de los certificados de manera completamente digital.
Beneficios	<ul style="list-style-type: none"> - Evita al ciudadano realizar traslados - Evita al ciudadano perder tiempo en filas y solicitar permisos laborales - Posibilita al ciudadano realizar el trámite en forma integral los 365 días, las 24 hs, desde cualquier lugar. - Despapeliza
Fecha de Implementación	Abril/ 2019

Organismos Involucrados	Registro de las Personas
Impacto	Más de 420 mil certificaciones anuales.

3.1.4. Oficios Digitales - Sistema de Vinculación Ministerio Público – Registro de las Personas

Objeto	Desarrollo de un sistema que permite a las Fiscalías de la Provincia enviar digitalmente los oficios solicitando u ordenando la inscripción de una defunción. Dicho sistema conecta a SIMP (Sistema Informático del Ministerio Público) con GDEBA (Sistema que utiliza el PE Provincial).
Beneficios	<ul style="list-style-type: none"> - Sistematiza la entrada de Oficios, unificando el canal de entrada. - Despapeliza el proceso administrativo. - Acorta los tiempos de una inscripción de una defunción. - Permite a las Fiscalías tener vista del expediente y dar seguimiento. - Notificación automática del cumplimiento del oficio. - Resuelve el problema en Morgues de guarda de cadáveres. - Los familiares disponen de los cuerpos en un corto tiempo.
Fecha de Implementación	Noviembre / 2019
Organismos Involucrados	Ministerio Público - Registro de las Personas
Impacto	12 mil oficios anuales

3.2 Portal Web Único de la Provincia de Buenos Aires

El sitio Web oficial de la Provincia constituye el espacio digital a través del cual el Estado brinda Información general, tramites, servicios, agenda, mapas y aplicaciones al ciudadano, y donde se alojan todos los sitios satélites de la provincia como ministerios, secretarías, subsecretarías. Asimismo, la componen sitios webs, micrositos y landings que pueden estar destinados a auspiciar y contener los festivales del ministerio de cultura y que sirven de apoyo a las campañas del Ministerio de Asuntos Públicos. Todos estos sitios webs se encuentran bajo el dominio gba.gob.ar.

El Decreto Provincial N° 34/2018, le otorga a nuestra Dirección Provincial la misión y responsabilidad de “desarrollar, gestionar y mantener actualizado y en adecuado funcionamiento el Portal WEB Único de la Administración Pública Provincial, en coordinación con los organismos con competencia en la materia”. Asimismo, dispone que, en colaboración con el Ministerio de Asuntos Públicos, debemos trabajar en la asistencia, diseño, implementación y monitoreo del Portal y las aplicaciones móviles oficiales cuyos contenidos estén dirigidos al Ciudadano.

Siendo nuestra facultad y responsabilidad, al crearse el Portal Web Único se inició un trabajo enorme de migración e integración de todos los sitios que tenía la provincia. Hasta hace dos años cada ministerio y organismo tenía su diseño, su forma de comunicar y mostrar sus servicios. Lograr que todos los organismos se integren en un mismo sitio fue un trabajo de coordinación muy complejo.

Integración con Organismos

En esta etapa comentaremos el trabajo realizado en el sitio Web de la Provincia. Los objetivos planteados, los resultados, la metodología y equipo de trabajo, etapas de gestión y datos estadísticos del producto.

Objetivos principales de la integración

- Integrar los principales sitios de la provincia en una única web en la cual se aplique y respete la imagen de marca de la provincia.
- Proporcionar al Ciudadano un sitio único en el cual pueda consultar información oficial y actualizada, donde la navegabilidad resulte amigable, reduciendo tiempos de búsquedas y frustración de usuarios y aumentando las visitas a sitios de la provincia como portales de consulta.
- Posibilitar la navegación de los sitios por medio de dispositivos móviles, los cuales son utilizados cada vez con mayor frecuencia por el público en general.
- Permitir que el portal sea accesible por todos: usuarios con dificultades auditivas, visión reducida, capacidades motoras diferentes.

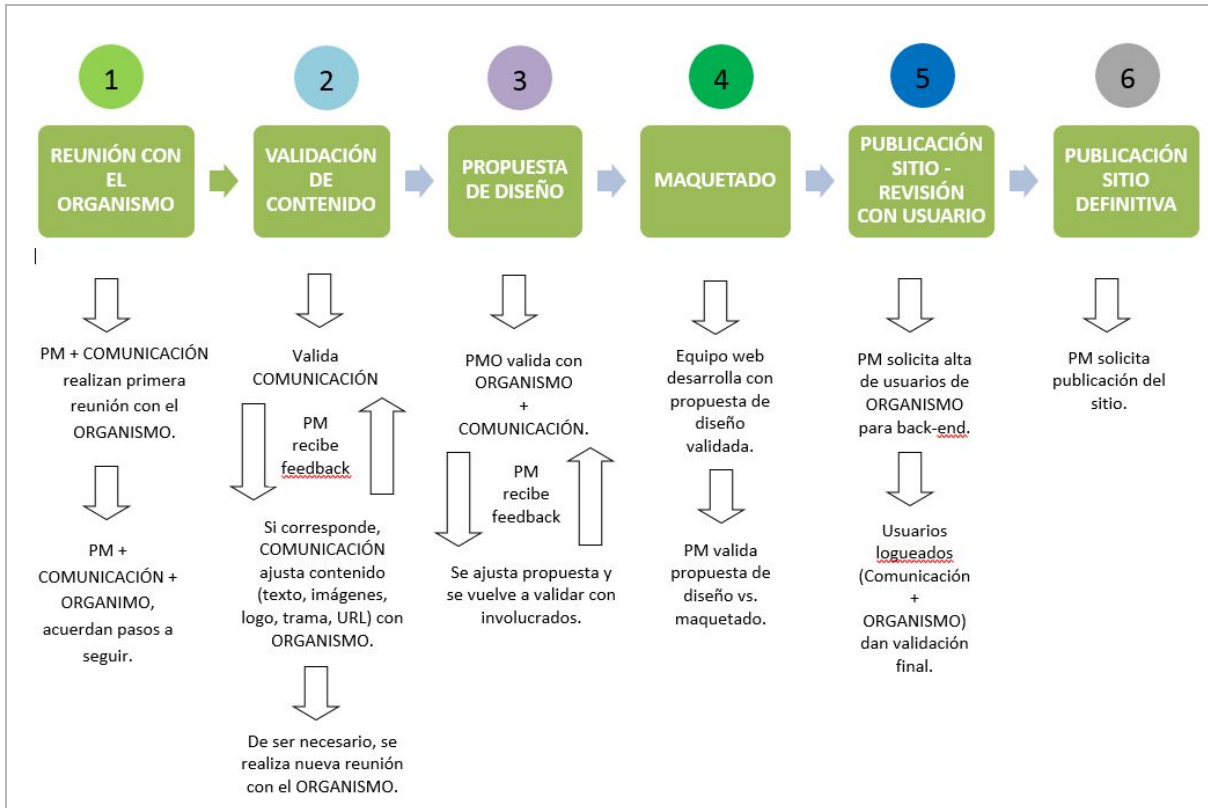
Avances en la migración

En la primera etapa se integraron al sitio web de la provincia un total de:

- 17 ministerios y secretarías
- 26 subsecretarías y microsítios
- 68 landings y webs usadas para campañas

Equipo y metodología de trabajo

Para llevar a cabo las tareas de esta etapa participó un equipo interdisciplinario con conocimientos en gestión de proyectos, diseño audiovisual y gráfico, experiencia de usuario, desarrollo web y testing de aplicaciones.



Esquema de trabajo con los organismos provinciales

Este proyecto incluyó reuniones con cada uno de los organismos con el objetivo de relevar las necesidades a plasmar en la migración o armado del sitio web o landing, la elaboración de una propuesta de diseño, el desarrollo según lo acordado con el organismo interviniente, la capacitación y post implementación el soporte a los usuarios administradores de contenidos.

Entregables Principales

- Relevamiento de contenidos;
- Propuestas de diseños;
- Análisis de usabilidad;

- Maquetación;
- Testing;
- Confección de tutoriales;
- Soporte post implementación.

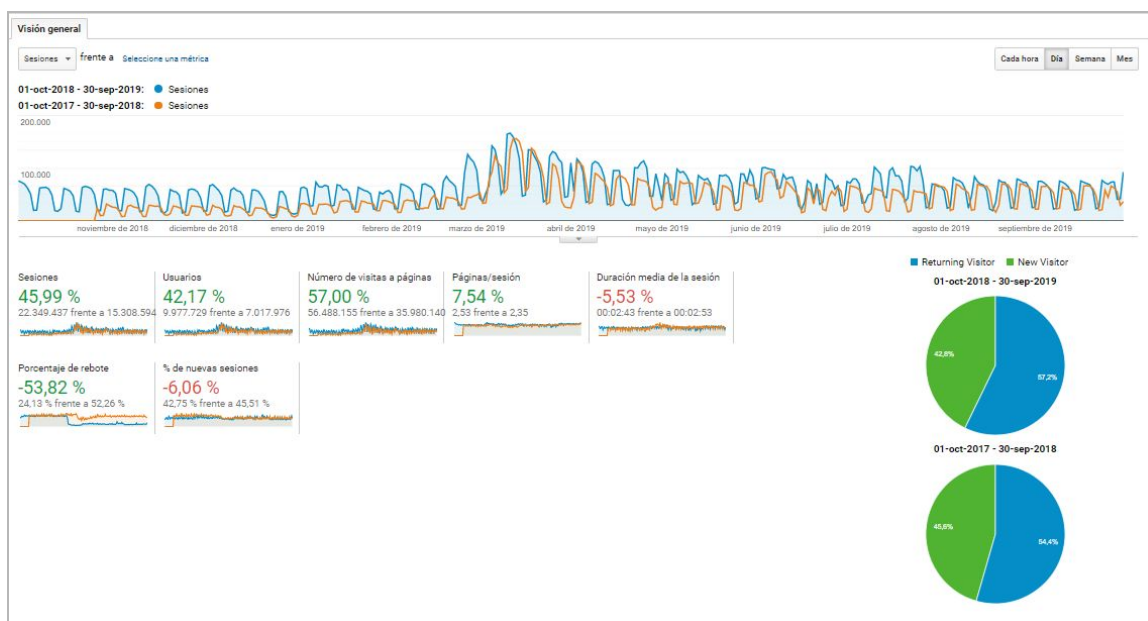
Accesibilidad

A partir del diseño actual, se realizó un análisis de mejoras, que nos llevó a plantear cambios en el diseño, la gráfica, y adaptaciones teniendo como principal objetivo la accesibilidad del sitio. Se trabajó en mejorar la legibilidad, en mejorar el contraste, en la posibilidad de ampliar textos al 200%, en desarrollar un código para optimizar los lectores de pantalla, en permitir que el sitio sea adaptable a cualquier dispositivo. Gracias a ello, en la actualidad el sitio de la Provincia de Buenos Aires es el más accesible de todo el país.

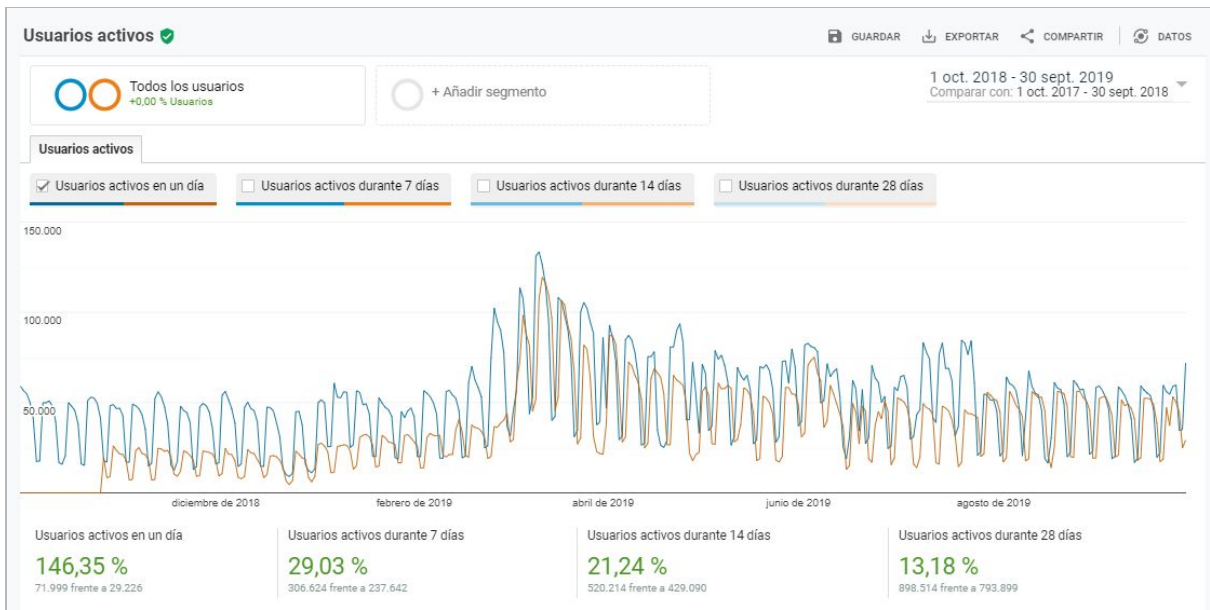
Producto Actual

En virtud del trabajo realizado hoy contamos con un portal fresco y simple que agrupa la gran mayoría de los ministerios y organismos de la Provincia. Gracias a ello, va creciendo la cantidad de visitas año a año. A través de las mediciones de Analytics obtenemos la información acerca de las visitas que las paginas del sitio gba.gov.ar tuvieron en el año 2019 (Enero-Octubre), siendo las mismas más de 50 millones de visitas.

Si comparamos las mediciones del período actual 1-oct-2018 al 30-sept-2019 con el período anterior se ve la cantidad de usuarios se incrementó un 42,17%, también creció la cantidad de sesiones 45,99% y el número de páginas vistas creció un 57%. Lo podemos observar en el siguiente gráfico de Google Analytics.



Ahora si miramos la cantidad de usuarios activos en un día aumentó un 146,35% en el período actual frente al período anterior:



3.3 Herramientas Digitales

3.3.1. Interoperabilidad IOMA-IPS

Objeto	Desarrollo de un servicio que permite la consulta sistematizada de los recibos de haberes de los jubilados en IPS por parte de IOMA. Con esta implementación los afiliados de IOMA ya no tienen que presentar copia de recibo de haber, descomprimiendo las oficinas de IPS, y eliminando un trámite engorroso para el ciudadano.
Beneficios	<ul style="list-style-type: none"> - Un trámite menos para el ciudadano. - Despapelización. - Mayor disponibilidad de los empleados de IPS para atender otras consultas. El 70 % de la atención en IPS La Plata era para entregar recibos de sueldo para que los afiliados entreguen en IOMA. Con este servicio, se eliminó el trámite, mejorando la atención al público en IPS.
Fecha de Implementación	Junio / 2019
Organismos Involucrados	IOMA - IPS

3.3.2. Sistema de Control de Declaraciones Juradas de Funcionarios

Objeto	Tiene como objetivo controlar la presentación y el contenido de las Declaraciones Juradas de los funcionarios, en línea con la prevención de prácticas corruptas en el ámbito de la Provincia de Buenos Aires.
Beneficios	<ul style="list-style-type: none"> - Transparencia. - Rapidez. Habilita el seguimiento y control del contenido de las declaraciones de manera automática. - Permite detectar incumplimientos en la presentación y notificar a los funcionarios. - Posibilidad de prevenir y detectar posibles enriquecimientos ilícitos. - Detección de incompatibilidades.
Fecha de Implementación	Octubre / 2019

Organismos Involucrados	<ul style="list-style-type: none"> - Oficina de Fortalecimiento Institucional, Ministerio de Justicia. - Escribanía General de Gobierno, Ministerio de Justicia - Dirección Provincial de Modernización Administrativa, Jefatura de Gabinete de Ministros - Dirección de Tecnología Informática, Ministerio de Justicia
Impacto	Durante 2019 se realizaron 25.517 declaraciones juradas correspondientes a 23.177 agentes.

3.3.3. SITUR (Sistema de Información Turística)

Objeto	Sistematización de los procesos de relevamiento, análisis y gestión que se realizan en las distintas áreas: Comunicación, Gestión Hotelera y Fiscalización, Información Turística y Productos Turísticos de la Subsecretaría de Turismo.
Beneficios	<ul style="list-style-type: none"> - Sistematización de la información turística de la Provincia de Buenos Aires. - Despapelización - Información disponible para la realización de informes de Gestión para la implementación de políticas públicas tendientes al desarrollo de la actividad turística de la Provincia. - Información para la promoción de Atractivos Turísticos de alta concurrencia de público nacional e internacional.
Fecha de Implementación	La herramienta fue desarrollada en distintas etapas consecutivas de trabajo, que abarca el periodo Junio 2018 a la fecha.
Organismos Involucrados	Subsecretaría de Turismo
Impacto	Durante 2019 accedieron 60.000 usuarios a la página.

3.3.4. Desarrollo de Mapas con información geolocalizada: Recursero de Violencia de Género, Mapa de Dependencias de PBA, Mapa de Centros de Atención de Adicciones.

Objeto	Herramienta que permita visualizar gráficamente información geolocalizada en el mapa de la Provincia de Buenos Aires y encontrar los puntos de interés más cercanos. Esta herramienta ha sido implementada por diversos organismos de la provincia.
---------------	---

Beneficios	- Brindar una forma más amigable de mostrar información georeferenciada
Fecha de Implementación	2018 / 2019
Organismos Involucrados	Ministerio de Gestión Cultural Dirección Provincial de Gobierno Abierto Ministerio de Asuntos Públicos.

3.3.5. CHATBOT

Objeto	Atender consultas de los ciudadanos 24x7. Esta herramienta fue desarrollada con librerías que incorporan estrategias de IA para encontrar la respuesta más adecuada a una consulta. Esta herramienta se encuentra puesta en producción en el Portal Web Único de la Provincia y además ha sido compartido para su evaluación con otras dependencias: ARBA y Capital Humano.
Beneficios	- Evacuación instantánea de consultas de los ciudadanos - Recursos Humanos dedicados a atender derivaciones u otras consultas más específicas
Fecha de Implementación	Enero / 2019
Organismos Involucrados	Subsecretaría de Atención Ciudadana
Impacto	Desde julio 2019 se generaron 5700 conversaciones

3.3.6. Sistema Provincial de Información de Denuncias de Consumidores (SIPIDEC)

Objeto	Sistematización de la atención de denuncias de consumidores, las cuales son ingresadas a través de las OMIC que funcionan en los municipios de la Provincia. Esto comprende desde el ingreso de la denuncia en la oficina municipal, seguimiento y resolución de la misma.
Beneficios	- Seguimiento de la denuncia según sus estados. - Información sobre proveedores con denuncias recurrentes.

	- Seguimiento del accionar de las OMICs a nivel provincial.
Fecha de Implementación	Septiembre / 2018
Organismos Involucrados	Dirección Provincial de Atención y Servicios al Ciudadano
Impacto	- 5.436 Denuncias realizadas - 803 Denuncias conciliadas.

3.3.7. Turnera

Objeto	Mejorar la atención de los ciudadanos mediante el uso de un gestor de Turnos. Comprende la interface de obtención del turno para el ciudadano, el sistema de administración de la información y configuración de usuarios, oficinas y boxes de atención, la gestión por parte del operador de un box y la interfaz del "llamador", donde se muestran los turnos que van siendo llamados para su atención.
Beneficios	- Mejor organización de la atención a los ciudadanos - Disminución de los tiempos de espera para la atención - Despapelización - Seguimiento y control de la atención
Organismos Involucrados	Se disponibilizaron 2 versiones. La primera en base a requerimientos de la Dirección Provincial de Atención y Servicios al Ciudadano. Y, por otro lado, se disponibilizó una segunda versión en base a requerimientos de IOMA. En este último caso, el área informática de IOMA quedaba a cargo de la puesta en producción.

3.4 Desarrollo de Sitios Web y sistemas de administración de la información

3.4.1. Buenos Aires TUR

Objeto	Sitio web con toda la oferta turística de la Provincia de Buenos Aires. Incluye información hotelera fiscalizada, sugerencias turísticas, turismo accesible, etc.
Beneficios	- Disponibilización de toda la información turística actualizada para el ciudadano
Fecha de Implementación	2018 / 2019
Organismos Involucrados	Subsecretaría de Turismo
Impacto	Al día de hoy accedieron más de 60.000 personas
URL	https://www.buenosaires.tur.ar

3.4.2. Acercarte

Objeto	Sitio web del festival itinerante de la Provincia de Buenos Aires, donde se muestra información de las actividades permanentes, eventos y sus funciones.
Beneficios	- Difusión con información actualizada del festival
Fecha de Implementación	2017 / 2018 / 2019
Organismos Involucrados	Ministerio de Gestión Cultural
Impacto	- 5.600.000 asistentes al festival - 128 municipios visitados
URL	https://acercarte.gba.gob.ar/

3.4.3. Provincia Emergente

Objeto	Sitio web del festival, donde se disponibiliza toda la información acerca del mismo: invitados, agenda, etc. Se trabajó mucho en lo que respecta al diseño del mismo, para que resulte particularmente atractivo.
Beneficios	- Disponibilización de la información actualizada del festival
Fecha de Implementación	2017 / 2018 / 2019
Organismos Involucrados	Ministerio de Gestión Cultural
Impacto	Asistieron más de 240.000 personas
URL	https://www.gba.gob.ar/provinciaemergente2019

3.4.4. Juegos Bonaerenses

Objeto	Sitio web con toda la información de los Juegos de la Provincia, donde se puede encontrar las últimas novedades, información de inscripción, medallero a medida que ocurren los mismos y resultados finales.
Beneficios	- Difusión de la actividad deportiva organizada por la PBA
Fecha de Implementación	2018 / 2019
Organismos Involucrados	Ministerio de Desarrollo Social - Subsecretaría de Deportes
Impacto	- Durante 2019, accedieron al sitio web 200.500 usuarios - Durante todo el proceso de calificación participan más de 22.000 deportistas
URL	http://juegos.gba.gob.ar

3.4.5. Estadio Único de La Plata

Objeto	Sitio web que muestra toda la información de eventos, bandas, eventos, conciertos. Además cuenta con un gestor de contenido para los usuarios del Estadio.
Beneficios	- Disponibilización de información cultural y entretenimiento que brinda la PBA a través del Estadio Único
Fecha de Implementación	2017 / 2018
Organismos Involucrados	Ministerio de Jefatura de Gabinete
URL	http://www.estadiolp.gba.gob.ar

3.4.6. Mapa Cultural

Objeto	Sitio web con información de todos los lugares culturales de la Provincia. El sitio permite realizar búsquedas en base a geolocalización y una serie de filtros, para brindar información de los lugares más cercanos al ciudadano.
Beneficios	- Difusión la oferta cultural de la PBA
Fecha de Implementación	Julio/ 2018
Organismos Involucrados	Ministerio de Gestión Cultural
URL	https://mapacultural.gobdigital.gba.gob.ar/

3.4.7. Letras Abiertas

Objeto	Sitio web que disponibiliza libros en formato PDF, epub, audiolibros de licencia liberada, los cuales pueden ser descargados de manera
---------------	--

	gratuita. Además cuenta con un sistema para la gestión de la información.
Beneficios	- Disponibilización de libros de licencia liberada para la ciudadanía
Fecha de Implementación	2018
Organismos Involucrados	Ministerio de Gestión Cultural
URL	https://letrasabiertas.gobdigital.gba.gob.ar

3.4.8. Participa PBA

Objeto	Sitio web que visualiza información de proyectos finalistas realizados por organismos y municipios provinciales. Desde la Subsecretaría de Atención Ciudadana, se realizó la convocatoria de proyectos, sobre estos proyectos se realizó una pre-selección que luego es llevada a votación por parte de la ciudadanía, de donde resulta un proyecto ganador.
Beneficios	- Dar a conocer proyectos que se realizan en el ámbito bonaerense. - Tomar conocimiento de todos los proyectos que se vienen llevando a cabo desde municipios y organismos.
Fecha de Implementación	Noviembre /2018
Organismos Involucrados	Subsecretaría de Atención Ciudadana
Impacto	- Se eligieron 16 proyectos finalistas de entre los municipios participantes.
URL	https://gba.gob.ar/participapba

3.4.9. Sistema de carga de licitaciones

Objeto	Sistema Registral de las licitaciones en curso. El Portal Web Único de la Provincia, integra una vista de este sistema
Beneficios	- Transparencia

Fecha de Implementación	2017
Organismos Involucrados	Ministerio de Infraestructura
URL	<ul style="list-style-type: none"> - https://www.gba.gob.ar/infraestructura/licitaciones_en_curso_de_bienes_y_servicios - https://www.gba.gob.ar/infraestructura/licitaciones_en_curso_de_obras - https://licitaciones.gba.gob.ar

3.4.10. Formulario “Garantizar tu Identidad”

Objeto	Desarrollo del formulario de carga de datos para registrar personas indocumentadas
Beneficios	- Habilita la colaboración de la ciudadanía en la identificación de personas.
Fecha de Implementación	2017
Organismos Involucrados	Ministerio de Gobierno - Registro Provincial de las Personas
URL	- https://www.gba.gob.ar/registrodelaspersonas/garantizar_tu_identidad/contactanos

3.4.11. Plan de Guardias

Objeto	Sistema de carga de las guardias de hospitales públicos que son puestas en valor y su estado de avance. Además, esta información se integra visualmente en GBA.GOB.AR
Beneficios	- Visualización del trabajo que realiza la Provincia respecto de infraestructura hospitalaria.
Fecha de Implementación	2018

Organismos Involucrados	Ministerio de Asuntos Públicos
URL	https://www.gba.gob.ar/plan_integral_de_guardias

3.4.12. Propuesta Re-diseño Sitio Web IPS

Objeto	Realizar un rediseño del sitio web del IPS que mejore la experiencia de los usuarios, teniendo en cuenta que en general se trata de adultos mayores. Este rediseño se planteó teniendo en cuenta los links de mayor acceso por parte de los usuarios. Se hizo entrega de la propuesta, a ser implementada por el mismo organismo.
Beneficios	<ul style="list-style-type: none"> - Se mejora el tiempo de acceso y la cantidad de clicks para alcanzar una página objetivo - Se brinda un look & feel acorde al diseño provincial oficial.
Fecha de Implementación	A cargo del organismo
Organismos Involucrados	Instituto de Previsión Social
URL	https://www.gba.gob.ar/plan_integral_de_guardias

3.5 Aplicaciones Móviles

3.5.1. LaPereLuján

Objeto	Aplicación Móvil de acompañamiento al peregrino. Cuenta con un mapa que geolocaliza al peregrino y le indica los puestos sanitarios más cercanos, además cuenta con información respecto de la preparación previa a la peregrinación, oraciones, historias, horarios de trenes y colectivos, etc.
Beneficios	- Geolocalización, que permite brindar información customizada
Fecha de Implementación	Octubre 2017 / 2018 / 2019
Organismos Involucrados	- Secretaría General - Dirección Provincial de Culto - Comisión Arquidiocesana de Piedad Popular
Impacto	20.000+ descargas
URL	https://play.google.com/store/apps/details?id=lujan.com.app&hl=es

3.5.2. Juegos Bonaerenses

Objeto	Aplicación móvil que brinda acceso a la información disponibilizada en el sitio web de los Juegos Bonaerenses, incluido la información actualizada del medallero.
Beneficios	- Acceso a la información y notificaciones
Fecha de Implementación	Octubre 2017 / 2018 / 2019
Organismos Involucrados	Ministerio de Desarrollo Social - Subsecretaría de Deportes
URL	https://play.google.com/store/apps/details?id=juegos.com.app&hl=en

4. Proyectos en curso

4.1. Constatación de Parto Digital

Sistema Integral de Salud (SIS) - Módulo Nacimientos

Objeto	<p>Digitalizar el proceso de identificación e inscripción de un recién nacido en la Provincia. Se busca que los profesionales médicos completen la Constatación de Parto en formato digital, y luego se envíe digitalmente al Registro de las Personas.</p> <p>La agilización y trazabilidad de los procesos permitirá generar información veraz y oportuna para delinear políticas sanitarias acordes a las necesidades de la población y en el tiempo requerido.</p> <p>Será el primer proyecto de la Provincia con Firma Digital remota.</p>
Estado de avance	<p>Etapas cumplidas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Relevamiento y diagnóstico 2. Ideación y validación 3. Prototipado y diseño <p>Etapas en curso:</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Desarrollo e implementación <p>Se implementará una Versión Beta del Sistema durante noviembre en los Hospitales Provinciales San Roque (Gonnet, La Plata) y Estela de Carlotto (Moreno).</p> <p>Se probarán los servicios web y el equipamiento, y luego se terminará con el desarrollo del producto final.</p>
Actores involucrados	<ul style="list-style-type: none"> - Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires - Registro Provincial de las Personas - Establecimientos de salud públicos y privados - Profesionales médicos
Impacto	<ul style="list-style-type: none"> - 250.000 nacimientos por año. - Despapelización y ahorro en costos de formularios y traslados - Seguridad en la identificación de las personas (toma de huellas digitales con alta fidelidad) - Trazabilidad de las Constataciones de Parto

- Eliminación de duplicidad en CP y en Inscripciones de Nacimientos
- Tablero estadístico de datos
- Acceso inmediato a la información para aplicar en políticas de maternidad infantil (actualmente se cargan en papel y se obtienen los datos después de un año)

4.2. Certificado de Defunción Digital

Sistema Integral de Salud (SIS) - Módulo Nacimientos

Objeto	<p>Digitalizar el proceso de inscripción de las defunciones ocurridas en la Provincia de Buenos Aires a través de la reingeniería de procesos y la aplicación de herramientas tecnológicas.</p> <p>La agilización y trazabilidad de los procesos permitirá generar información veraz y oportuna para delinear políticas sanitarias acordes a las necesidades de la población y en el tiempo requerido.</p> <p>Asimismo, el Certificado de Defunción Digital será enviado digitalmente desde los establecimientos médicos al Registro de las Personas, de modo que a partir de la implementación de este sistema el Estado Provincial tendrá conocimiento de todas las defunciones ocurridas y no quedará ninguna sin inscribir. Se dejará de depender de los familiares o las cocherías a que lleven la documentación para que se labre la defunción. Es una gran medida con alto impacto en lo respectivo al mal pago de pensiones y jubilaciones a personas que ya fallecieron.</p>
Estado de avance	<p>Etapas cumplidas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Relevamiento y diagnóstico 2. Ideación y validación 3. Prototipado y diseño <p>Etapas restantes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Desarrollo e implementación
Actores involucrados	<ul style="list-style-type: none"> - Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires - Registro Provincial de las Personas - Establecimientos de salud públicos y privados - Profesionales médicos - Ministerio Público de la Provincia de Buenos Aires Morgues Poder Judicial - Ministerio de Seguridad de la Provincia de Buenos Aires Morgues policía científica

	<ul style="list-style-type: none"> - Funerarias - Cementerios
Impacto	<ul style="list-style-type: none"> - 220.000 defunciones por año. - Despapelización y ahorro en costos de formularios y traslados - Seguridad en la identificación de las personas (toma de huellas digitales con alta fidelidad) - Trazabilidad de los Certificados de Defunción - Conocimiento efectivo de todas las defunciones ocurridas en la Provincia - Tablero estadístico de datos - Acceso inmediato a la información para aplicar en políticas sanitarias (actualmente se cargan en papel y se obtienen los datos después de un año) - Eliminación de pago de pensiones y jubilaciones a personas fallecidas

4.3. SIS - Módulo Identificación de NN en Hospitales

Sistema Integral de Salud (SIS) - Módulo Identificación

Objeto	<p>Digitalizar el proceso de identificación de pacientes desorientados y no documentados en los hospitales provinciales de la Provincia de Buenos Aires a través de la reingeniería de procesos y la aplicación de herramientas tecnológicas.</p> <p>Asimismo, el sistema comunicará en forma automática a todas las Fiscalías de la Provincia (Ministerio Público) las personas que se carguen en el sistema encontrándose perdidas o no identificadas. De esta manera, si existe una denuncia de averiguación de paradero de la persona que se encontró en el Hospital, el sistema dará aviso al fiscal en forma inmediata.</p>
Estado de avance	<p>Etapas cumplidas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Relevamiento y diagnóstico 2. Ideación y validación 3. Prototipado y diseño <p>Etapas restantes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Desarrollo e implementación
Actores involucrados	<ul style="list-style-type: none"> - Ministerio de Salud de la Provincia - Ministerio de Seguridad de la Provincia - Ministerio Público de la Provincia

	- Registro Provincial de Menores Extraviadas
Impacto	<ul style="list-style-type: none"> - El 80% de los casos de personas no identificadas suceden en hospitales, mientras que solo el 20% restante en comisarías y morgues. - De enero a agosto de 2019 hubieron 93 casos de personas vivas no identificadas en hospitales, de los cuales la mitad tenían denuncia de averiguación de paradero. - Comunicación inmediata de hallazgo de personas entre los actores involucrados. - Identificación de las personas con servicios de RENAPER. - Despapelización - Tablero estadístico de datos

4.4. Licencias Médicas

Objeto

Mejorar y transparentar el proceso de otorgamiento de licencias médicas para lograr un control más eficiente por parte del estado en la detección de situaciones irregulares.

La primera etapa del proyecto tendrá como alcance la Dirección General de Cultura y Educación en donde se iniciaron aproximadamente 400 sumarios durante el año 2019.

La primer implementación abarcará las licencias otorgadas a docentes y auxiliares, directores escolares y empleados administrativos.

El desarrollo a realizar será integrado a la actual Aplicación de Educación para el otorgamiento de licencias médicas, en donde ya se registran 270.000 usuarios.

Mediante la misma, los agentes pueden solicitar su licencia de manera completamente online. Una vez realizada la solicitud, la aplicación verifica el estado de la misma a través de una serie de algoritmos con los que analizan, entre otros, la cantidad de licencias previas solicitadas y el diagnóstico versus los días de reposo.

Nuestra aplicación viene a sumar a todos estos controles la posibilidad de validar la condición del médico que emite el certificado, tales como si se trata de un profesional ya fallecido, un profesional con matrícula inhabilitada o bien un profesional inexistente. Esta validación será lograda al consultar el Registro de Profesionales Colegiados del Ministerio de Salud de la Provincia, quienes llevan el control de los profesionales inscriptos en los colegios de médicos de la provincia.

En una segunda etapa se realizará la implementación para el resto de los organismos de la Administración Pública Provincial.

La Oficina de Fortalecimiento Institucional, responsables de desarrollar e implementar políticas en materia de prevención y control de la corrupción, nos brinda su apoyo para la consecución de acciones tendientes al logro del objetivo del proyecto. En el año 2019 contaban con más de 45 denuncias por fraude.

Estado de avance	<p>Etapas cumplidas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Relevamiento y diagnóstico 2. Ideación y validación 3. Prototipado y diseño <p>Etapas restantes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Desarrollo e implementación
Actores involucrados	<ul style="list-style-type: none"> - Oficina de Fortalecimiento Institucional (OFI) - Dirección General de Cultura y Educación - Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires - Colegio de Médicos de la Provincia de Buenos Aires
Impacto	<ul style="list-style-type: none"> - 270.000 personas se verán alcanzados por la solución propuesta. - Reducción de fraude en el proceso de solicitud de licencias. - Identificación de médicos fallecidos, inexistentes o no matriculados. - Asociación paciente-médico a través de la relación CUIL-Código. - Identificación de certificados médicos adulterados. - Seguridad jurídica para los médicos. - Aplicación web de fácil uso y accesible desde cualquier dispositivo y lugar. No requiere descarga.

4.5. Control de Declaraciones Juradas de Funcionarios V.2

<p>Objeto</p> <p>Ampliación del sistema actual de Control de Declaraciones Juradas de Funcionarios. Incluye los módulos de perfil de riesgo, evolución patrimonial, inconsistencias y filtros.</p> <p>Módulo perfil de riesgo: Se asignará a cada DDJJ presentada un indicador que representará su nivel de riesgo. Dicho indicador se creará a partir de la valoración y ponderación de ciertos ítems definidos por el usuario. Se visualizará un tablero de riesgos (alto, medio y bajo) de manera de poder identificar rápidamente los registros de interés. Se podrá buscar una persona por nombre y/o apellido y se podrá filtrar por nivel de riesgo.</p> <p>Módulo de Evolución del Patrimonio: El sistema permitirá realizar la comparación entre diversos valores de las declaraciones juradas que fueron presentadas por los funcionarios de distintos años y visualizarlo mediante un coeficiente de variación</p>
--

patrimonial. Se podrá visualizar un tablero de coeficiente de variación patrimonial interanual para cada funcionario.

Módulo filtros: Posibilidad de buscar declaraciones juradas por combinación de filtros a elección: año de la DDJJ, tipo de la DDJJ, sección, solapa, campo, operador, valor/cantidad.

Módulo de Inconsistencias: Valida que los datos contenidos en las distintas declaraciones de un mismo funcionario sean coherentes entre sí. Para ello, se definirán los parámetros cuantitativos y cualitativos de inconsistencia que generarán las alertas.

Estado de avance	Se realizó la primera aproximación sobre los requerimientos del sistema para cada módulo. Etapas restantes: <ol style="list-style-type: none"> 1. Relevamiento 2. Ideación y validación 3. Prototipado y diseño 4. Desarrollo e implementación
Actores involucrados	<ul style="list-style-type: none"> - Oficina de Fortalecimiento Institucional, Ministerio de Justicia. - Escribanía General de Gobierno, Ministerio de Justicia - Dirección Provincial de Modernización Administrativa, Jefatura de Gabinete de Ministros - Dirección de Tecnología Informática, Ministerio de Justicia
Impacto	<ul style="list-style-type: none"> - Durante 2019 se realizaron 25.517 declaraciones juradas correspondientes a 23.177 agentes. - Rápido acceso a los datos - Agilidad en la comparación de datos - Facilitar el trabajo de control de contenido de las Declaraciones Juradas

4.6. Plataforma Digital MiProvincia

Objeto

Plataforma digital única, simple y de fácil acceso donde los ciudadanos de la Provincia puedan disponibilizar documentos en formato digital, obtener información, efectuar denuncias, realizar gestiones, consultar beneficios exclusivos y consultas en general, y mantenerse actualizado sobre novedades y temas de interés (cultura, turismo, salud, social). MiProvincia constituye una herramienta a través de la cual el Estado puede

anticiparse en los comportamientos de los ciudadanos a fin de comunicarles beneficios, programas y enviar notificaciones. Pretendemos que el Ciudadano logre percibir las ventajas que obtiene accediendo a MiProvincia, y que sienta el compromiso del Estado, al realizar un portal pensado para él.

En la actualidad el Estado Provincial no tiene una plataforma única en donde los organismos puedan relacionarse con el Ciudadano. Son los organismos los que generan diferentes canales de comunicación. Como lo mencionamos anteriormente, eso nos llevó a que hoy el Ciudadano no tenga una identificación con una plataforma digital del estado provincial, con las desventajas que ello trae. MiProvincia viene a ocupar esa función y ese rol, proponiéndose ser el motor la nueva forma de relacionarse digitalmente con el Ciudadano.

MiProvincia es una plataforma digital centrada en el ciudadano, útil, fácil de usar, innovadora, cercana e inteligente.

Objetivos específicos:

- Brindar información respecto a los servicios que brinda la Provincia.
- Disponibilizar documentos personales (Ejemplo: Partidas de nacimiento y matrimonio)
- Reunir los trámites frecuentes relacionados a diferentes situaciones personales.
- Disponibilizar formularios de denuncias.
- Brindar acceso directo a los canales de contacto de la Provincia.
- Enviar novedades personalizadas según preferencias de cada Ciudadano.
- Evaluar navegabilidad y obtener hallazgos de los intereses de los ciudadanos.

Beneficios:

- Satisfacer las necesidades del Ciudadano de la Provincia de Buenos Aires
- Posicionamiento cercano del Estado frente al Ciudadano.
- Mejora continua de los productos digitales provinciales.
- Visibilidad de las necesidades e intereses de los ciudadanos.

Formas de acceso y funcionalidad:

El Ciudadano podrá acceder a MiProvincia a través de un Sitio Web del Gobierno de la Provincia o desde una aplicación móvil. Para acceder a MiProvincia, el Ciudadano contará con un sistema de autenticación seguro sin necesidad de contacto físico que le habilitará el uso de innumerables servicios.

Una de las prestaciones más atractivas que tendrá MiProvincia es que el Ciudadano podrá acceder a su documentación en formato digital. Así, como se puede disponer de la Licencia de Conducir Digital y el DNI digital desde la aplicación MiArgentina, desde MiProvincia podrán acceder a números documentos que emiten los organismos provinciales con solo ingresar a su cuenta. Son prestaciones cuyos resultados en otras experiencias fueron muy exitosas, y creemos que el Ciudadano de la Provincia lo recibirá con mucha satisfacción. Disponer de los documentos en una sola plataforma simplifica la vida a los ciudadanos, evitándoles tener que guardar todos los

documentos físicos y asimismo realizar la gestión y solicitud de los mismos, generando ahorro de tiempo y dinero.

“BIG DATA”. Base Ciudadana Digital:

La ciencia de datos es un elemento central en esta transformación. La existencia de nuevas fuentes de datos está intrínsecamente ligado al uso y desarrollo de una diversidad de servicios digitales. Las tecnologías de “Big Data” abren innumerables posibilidades de análisis y generación de valor agregado.

Para que la Provincia se constituya como un Estado Inteligente debe utilizar la tecnología para recolectar datos y definir una estrategia en donde la información que obtiene de esos datos tenga como finalidad resolver los problemas poniendo al Ciudadano en el centro de su visión. MiProvincia no solo debe ser fácil de usar, sino también debe ser suficientemente inteligente para satisfacer las necesidades de cada Ciudadano. Las necesidades de un joven emprendedor con seguridad no serán la mismas necesidades de un adulto mayor retirado, por tanto, Mi Provincia debe saber distinguir esta diferencia y definir una forma de relacionarse. La “Big Data” es un elemento esencial para tener un producto “Inteligente”.

Los diferentes organismos provinciales tienen una gran cantidad de datos a su disposición a través de los sistemas y servicios de información existentes. Debemos incrementar la capacidad para utilizar y aplicar las soluciones analíticas disponibles y explotar los datos disponibles eficientemente.

En ese sentido, consideramos que es imprescindible crear una “Base Ciudadana Digital” que actúe como repositorio de información de soporte a MiProvincia. Dicha base tendrá dos fuentes principales de alimentación: La primera consiste en la información de los ciudadanos que ya poseen los organismos provinciales; y la segunda, se refiere a la información que se pueda obtener del uso e interacción que haga el Ciudadano de las plataformas digitales. En el caso de la primera fuente de información, se deberá convenir con los organismos a fin que se puedan compartir los datos de los ciudadanos, siempre y cuando no se trate de datos sensibles; en el caso de la segunda fuente de información, se deberá utilizar herramientas de medición a fin de estudiar los comportamientos de cada usuario.

Entre ambas fuentes de información, se podrán definir perfiles de ciudadanos, y esto nos va a permitir que MiProvincia actúe de una manera diferente para cada perfil. Solo de esta manera, el Estado podrá tener una relación digital personalizada con cada Ciudadano. Ya no le ofrecerá un evento turístico o cultural que sea lejano, sino le ofrecerá uno que se encuentre en sus esferas cercanas, de modo que no solo no le moleste el aviso, sino que le sea útil.

Estado de avance	Es conveniente señalar que en la primera semana de Noviembre se hizo pública una versión de MiProvincia provisoria a fin de posicionar el producto. Es una versión sin logueo, en donde el ciudadano puede encontrar todos los beneficios y servicios en un solo lugar.
-------------------------	---

	<p>Para lograr el producto definitivo, estamos en la etapa de relevamiento de información y diagnóstico.</p> <p>Etapas restantes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ideación y validación 2. Prototipado y diseño 3. Desarrollo e implementación
Actores involucrados	Producto propio de la Dirección Provincial
Impacto	Toda la Sociedad

4.7. Renovación Portal Web Único de la Provincia

Objeto

Las tendencias en el mundo van cambiando y el diseño a través del cual se comunican las acciones de un gobierno se va actualizando. Es necesario tener un equipo calificado que tenga la misión que el Sitio Web de la Provincia de Buenos Aires sea un sitio referente en latinoamérica. Para ello, es necesario establecer un plan de trabajo organizado con objetivos claros, estableciendo tres tareas principales:

1.- Tareas de Actualización

Llamamos así al conjunto de acciones que se encuentren destinadas a lograr que el Sitio web GBA sea un producto funcional, fácil de usar, actualizado y moderno. Dividimos las tareas de actualización en 4 subgrupos de acuerdo al objetivo específico que se busque:

- **Funcional:** En esta sección el equipo de trabajo deberá en forma constante revisar y controlar que todos los accesos y links que se comuniquen en el sitio gba estén activos y no tengan errores.
- **Útil:** Una vez controlados y supervisados que los accesos dirijan a un destino activo, debemos controlar que el contenido que se brinda en dichos sitios sea útil y no tenga errores. En el punto anterior sería un control de formas y accesos, y en este punto un control de contenido. Es necesario establecer protocolos con los organismos a fin que en caso de detección de un error, la corrección del mismo se realice en forma inmediata bajo aviso de dar de baja temporalmente el sitio hasta su arreglo. También se deberá establecer un protocolo de revisión por el propio organismo, de modo que el Ciudadano tenga la seguridad y confianza en que la información que está visualizando está actualizada.

- **Fácil de Usar:** Es necesario que se el Ciudadano acceda fácilmente y con pocos clicks a la información que está buscando. Aquí además se hace hincapié en los aspectos de accesibilidad que ya se vienen trabajando y que deberán respetarse.
- **Mediciones:** Para mejorar un producto es necesario medirlo. La información de páginas más accedidas, porcentajes de rebotes, tiempo de permanencia de los ciudadanos, etc será el insumo que nos permita detectar falencias y hacer propuestas de mejoras. Creemos que la constante retroalimentación nos permitirá obtener un mejor producto

2.- Tarea de Integración (Continuidad Etapa 1)

Si bien en la etapa 1 se incorporó una cantidad importante de organismos, creemos que habiendo establecido vínculos con los interlocutores de cada uno de ellos, debemos continuar el trabajo de integración de otras dependencias, y de este modo dar visibilidad a todos aquellos sectores que cumplen una función importante en la administración provincial pero que a la fecha no cuentan con un lugar en el Portal Web GBA.

En base a la experiencia adquirida en la etapa 1, creemos que es muy importante concientizar a los interlocutores de cada organismo acerca de la importancia de la información publicada en aspectos como su redacción, revisión, exactitud y confiabilidad, pensando siempre en que esta información será accedida por el Ciudadano.

3.- Tareas de Innovación

El crecimiento del Sitio Web de la Provincia no se restringe a la incorporación de organismos, sino que debe estar acompañado de tareas de innovación que mejoren el acercamiento de la información a los ciudadanos. Debemos estar a la vanguardia en lo referente a diseño y servicios, y para ello tenemos que contar con un equipo que en forma permanente esté pensando cómo hacer que nuestro sitio web sea el más simple y útil, pero al mismo tiempo el más novedoso.

Para ello, debemos tener en cuenta ciertas acciones que nos ayudarán a alcanzar dicho objetivo:

- **Ser claros y no complicar al usuario:** El mensaje y el funcionamiento del sitio web debe ser claro desde el momento en el que el Ciudadano entra al sitio, y debe poder tener acceso a lo que está buscando sin la necesidad de registrarse. Para ello, debemos asegurarnos que esté orientado a lo que deseamos obtener del portal. La idea central debe de estar presente desde el primer momento, ya que esto te permitirá asegurar el cumplimiento de los siguientes puntos.
- **Contar con un diseño amigable y que permita una navegación intuitiva:** Usualmente, la deserción de un usuario dentro de un sitio web se debe a que el formato no es nada amigable y no le permite interactuar fácilmente con el sitio. Por este motivo debemos contar con un diseño que permita fácilmente encontrar lo que el Ciudadano necesita, nada de "miles de subdivisiones innecesarias", se trata de ser concisos en lo que se quiere transmitir y hacer lo más fácil posible para el usuario ir del punto A al punto B.

- **Estudiar la tendencia actual del mercado:** Si bien el sitio debe mantener su personalidad e identificación, no debemos dejar de observar las tendencias que hay en el diseño de aplicaciones y sitios. Si nuestro sitio acompaña las tendencias que se dan en los sitios o aplicaciones masivas, ayudará a que el Ciudadano la sienta cercana y amigable.
- **Observar y analizar portales de otros gobiernos:** Es una buena práctica estar siempre observando a sitios de otros gobiernos, ya sean locales o internacionales. Hay gobiernos que se encuentran en un estado de madurez y profesionalismo más avanzado al nuestro, con lo cual nos puede ser útil observar sus cambios, y estar pendientes de sus novedades. Asimismo, se puede buscar intercambiar experiencias con los equipos de trabajo de otro gobierno a fin de conocer como trabajan y ampliar nuestro conocimiento.
- **Escuchar a los Ciudadanos:** A pesar de ser los medios digitales uno de los medios de comunicación más utilizados en nuestros días, puede llegar a suceder que la cercanía entre los clientes y la marca pueda llegar a perderse, y más si hablamos de una página web, que a diferencia de una red social—que de por sí ofrece una mejor interacción público-marca. Hay que ser ingeniosos para poder recopilar la mayor cantidad de información de los visitantes de la mejor manera posible. La información se obtiene de diversas formas. Desde encuestas simples de satisfacción, canales de sugerencias, o del estudio del tráfico del sitio mediante el uso de herramientas de analítica.
- **Innovar en herramientas:** Debemos siempre estar actualizandonos en las herramientas digitales nuevas a fin de aprovecharlas en el sitio. Ser innovador y útil a la vez posiciona al sitio en un lugar diferente, y genera una percepción positiva por parte del Ciudadano.
- **Mostrar Transparencia:** Disponibilizando información se logra un gobierno transparente, lo que incrementa la confianza de los ciudadanos, así como fomenta la participación de los ciudadanos. Debemos poner el foco en brindar la mayor cantidad de información al público a fin de mostrar transparencia.

Próximos pasos

Los próximos pasos que nos planteamos para alcanzar el objetivo de que el sitio web de la Provincia sea un sitio modelo en prestación de servicios y en la relación Estado- Ciudadano es disponer un equipo de trabajo que se encuentre dedicado full time y en forma metodológica trabaje en la actualización del sitio, en el estudio de su funcionalidad y en realizar mejoras continuas. Asimismo, más allá de las tareas diarias trabajará en forma paralela en estudio de portales y aplicaciones, herramientas de medición, big data, actualización de productos digitales, a fin de renovar el sitio una vez por año y encontrarse siempre a la vanguardia.

