

[View results](#)

Respondent

6

Anonymous

15:57

Time to complete

INFORMACIÓN GENERAL

1

Estado Miembro Postulante:

- Antigua y Barbuda
- Argentina
- Barbados
- Belize
- Bolivia
- Brasil
- Canadá
- Chile
- Colombia
- Costa Rica
- Dominica
- República Dominicana
- Ecuador
- El Salvador
- Grenada
- Guatemala
- Guyana
- Haití
- Honduras
- Jamaica
- México
- Nicaragua
- Panamá
- Paraguay
- Perú
- Saint Kitts y Nevis
- Saint Lucia

- Saint Vincent y las Grenadines
- Surinam
- Las Bahamas
- Trinidad y Tobago
- USA
- Uruguay
- Venezuela

2

Institución Pública Postulante:

Administración Tributaria Mendoza

3

Nombre de la Experiencia Innovadora:

De Gobiernos Digitales a Gobiernos Inteligentes

4

Fecha de inicio de la implementación:

Nota: Se exige 02 años mínimo de implementación. No se considerará el tiempo de diseño y elaboración de la experiencia, así como el tiempo que fue necesario para la búsqueda de recursos si es aplicable.

01 de marzo de 2020

5

Categoría a la que postula:

- Innovación en el Gobierno Abierto
- Innovación en el Uso de Evidencias desde las Ciencias del Comportamiento
- Innovación en la Inclusión Social
- Innovación en la Promoción del Enfoque de Igualdad de Género, Diversidad y Derechos Humanos
- Innovación en Gobierno Inteligente

INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

6

Nombre de la Entidad Postulante:

Administración Tributaria Mendoza

7

Dirección:

Peltier 793, Ciudad de Mendoza, Mendoza, Argentina

8

Teléfono:

+5492615935413

9

Página Web:

www.atm.gob.ar

10

Correo Electrónico:

fmelossi@mendoza.gob.ar, fmelossi@gmail.com

11

Nivel Administrativo de la Entidad:

- Nivel Nacional
- Nivel Estadual - Regional
- Nivel Local
- Provincial

12

Naturaleza Administrativa:

- Poder del Estado
- Ministerio, Secretaría
- Órgano Autónomo
- Agencia Especializada
- Empresa Pública
- Other

INFORMACIÓN DE LA EXPERIENCIA INNOVADORA

13

Resumen Ejecutivo: En esta sección se pide exponer brevemente la experiencia innovadora presentada. Por favor, facilite información que corrobore y resalte elementos que estime importantes de la iniciativa **(300 palabras como máximo)**:

El día 23 de marzo del 2020 La Administración Tributaria Mendoza (ATM) implementó su Plataforma Digital, facilitando todos sus trámites en línea. Esto permitió que sus contribuyentes realizaran la totalidad de sus gestiones 100% online, iniciando y prosiguiendo cada trámite.

El decreto de la cuarentena implicó que los empleados desarrollarán sus tareas desde sus hogares, lo que significó capacitar de manera remota a más de 400 personas. Así, los trámites ingresados por los contribuyentes a la plataforma eran distribuidos de manera inteligente, según tipo, zona y prioridad, y gestionados por cada grupo de empleados de manera remota, desde sus domicilios particulares.

A los pocos meses se fueron incorporando más servicios como, por ejemplo, trámites 100% automatizados, que mejoraron la interacción con los contribuyentes, sin necesidad de intervención humana por parte de empleados. Además, la realización de trámites se fue tornando cada vez más autogestionada.

Este cambio de metodología trajo consigo un fuerte cambio cultural, junto a la reestructuración y simplificación de trámites, y el propio cambio de paradigma de la gestión electrónica. Se logró mayor transparencia, servicios más veloces y accesibles desde cualquier lugar y en cualquier momento, más seguridad, mayor eficiencia en la institución, refuncionalización del personal, reducción de costos fijo y liberación de espacio físico. También se incorpora la firma digital de documentos y la certificación en la blockchain, reduciendo a cero la posibilidad de fraude.

Por medio de indicadores de gestión se pudo mejorar el rendimiento del personal, detectando, por ejemplo, "cuellos de botellas" y eliminando tareas repetitivas e innecesarias.

De todo este proceso, lo más destacado e innovador fue la implementación de técnicas de interoperabilidad, donde ATM se integró con otros Organismos Públicos, para el intercambio de piezas administrativas entre los mismos. Evitando así el traslado físico, ahorrando tiempo, recursos y transformando al Estado de reactivo a proactivo.

14

Antecedentes: Describa la situación inicial que se pretendió fortalecer y/o mejorar, o el problema que se busco solucionar, existente antes de la implementación de la experiencia innovadora **(300 palabras como máximo):**

Antes de la pandemia COVID-19, ATM operaba de manera presencial con un alto volumen de trámites en papel. Esta metodología de trabajo acarrea ineficiencias y altos costos operativos, además de tener un impacto negativo en el medio ambiente por el consumo de papel y los traslados del mismo incrementando la huella de carbono con cada trámite presencial.

La pandemia impulsó de manera abrupta la necesidad de trabajar y prestar servicios a distancia, lo que acentuó las ya existentes demandas de digitalización y eficiencia en el uso de los recursos públicos. Sin herramientas digitales eficientes, ATM enfrentaba dificultades para gestionar de forma efectiva la documentación requerida en los trámites, prolongando los tiempos de resolución y aumentando sus costos. La gestión en papel ocasionó problemas de seguridad como pérdida de expedientes o sustracción de hojas, y dada la gran cantidad de piezas administrativas formato papel se tuvo que contratar almacenamiento externos que ocasionaron grandes problemas de deterioro del papel

El 23 de marzo de 2020, a raíz de la imposición de la cuarentena en la Provincia de Mendoza, ATM implementó una Plataforma Digital, habilitando más de 100 trámites permitiendo realizarlos de manera online. Esto marcó un cambio significativo en la gestión de los trámites, donde anteriormente se requerían dos empleados y cerca de tres horas para resolver como por ejemplo el trámite de no retención y no percepción. Con la nueva plataforma, este trámite y muchos otros se resuelven de manera instantánea. El contribuyente completa el formulario y, si toda la información es correcta, recibe de inmediato el certificado correspondiente. En caso contrario, el trámite se rechaza. Este cambio ha reducido drásticamente los tiempos de resolución, los costos operativos y el impacto ambiental, al mismo tiempo que ha mejorado la satisfacción de los contribuyentes, manteniéndose informado de sus tramitaciones en todo momento.

15

Vinculación de la Experiencia Innovadora con la Categoría Seleccionada: Por favor, exponga la relación existente entre la experiencia innovadora y la categoría seleccionada en forma breve y concisa **(300 palabras como máximo):**

Nuestra experiencia se vincula a la categoría de "Innovación en Gobierno Inteligente" al transformar la relación entre contribuyentes y ATM a través de un cambio cultural y la adaptación de la administración pública a la realidad digital.

El cambio disruptivo surgió durante la pandemia al migrar de una administración analógica a una digital. Para los contribuyentes, esto significó transitar de gestiones presenciales a trámites digitales, incorporando y complementando la firma digital y seguridad blockchain. Para los empleados, implicó un empoderamiento mediante el uso de herramientas digitales que aumentan la productividad y redujeron errores humanos, mejorando la eficiencia y transparencia de los servicios.

Si bien los trámites pasaron de papel a digitales, y además aprovechando los beneficios que conlleva la utilización de tecnología BPM (Business Process Management) desde la automatización, digitalización, normalización de procesos y simplificación de los mismos, destacamos tres experiencias que consideramos con mayor impacto:

Automatización del trámite no retención y no percepción

Automatización del trámite transferencia de inmuebles integrando diferentes organismos públicos por medio de la interoperabilidad disponibilidad en plataforma x-road

Digitalización de las notificaciones judiciales, por medio de dispositivos móviles con geolocalización

Todo esto fue posible con la combinación de diferentes tecnologías vanguardistas impactando en los siguientes beneficios

Rapidez: Con la utilización de case management e inteligencia artificial para predecir acciones futuras y lectura de documentos proponiendo acciones específicas

Eficiencia Operativa: Con la utilización de Business Process Management (BPM) permitiendo la mejora continua en cada versión de los procesos.

Automatización: Por medio de BPM y asistentes conversacionales utilizando inteligencia Artificial (Machine Learning)

Seguridad: por medio de la firma digital y el complemento con blockchain

Medición: Por medio de cuadros de mando integral.

Vinculación con la Experiencia Innovadora con los Criterios de Evaluación

A. SINGULARIDAD. Se refiere a la creación de iniciativas que tengan carácter inédito dentro de la administración pública. A través de este criterio, se busca conocer cómo se ideó la experiencia innovadora, cuáles son los antecedentes que presenta y qué características propias comprende, que la hacen única.

Precise la siguiente información **(300 palabras como máximo para cada respuesta):**

16

¿Quién, cuándo, y cómo se ha originado la experiencia innovadora? Por ejemplo:

- Informe de consultoría
- Propuesta política
- Funcionarios de la misma entidad, etc.

La pandemia COVID-19 impulsó el cambio de paradigma tecnológico y cultural con la digitalización de toda la organización y la reingeniería de procesos a través de la implementación de metodología de gestión por proceso BPM y case management. Trabajo desarrollado por el personal de la Dirección de Modernización e Innovación de ATM y consultores de la Universidad del Aconcagua.

17

Existencia de experiencias similares a nivel internacional, nacional y/o local que han inspirado, informado y/o contribuido para la experiencia postulante:

La automatización con tecnología BPM es una práctica a nivel internacional, pero no se encuentra precedentes en la particularización que se dio en el tratamiento de las piezas administrativas generadas, desde la seguridad con firma digital y blockchain hasta la adaptación de la modalidad de trabajo para que sea una práctica sencilla y contribuya a minimizar la resistencia al cambio. También en la interoperabilidad entre procesos BPM no se encontró experiencias similares.

18

¿Qué elementos concretos pueden indicar que esta experiencia innovadora tiene carácter inédito? En definitiva, ¿qué elementos la diferencian de experiencias similares en otras latitudes?:

Muchos organismos nacionales e internacionales se han sumado a la digitalización de sus trámites, pero dentro de todo este proceso en ATM podemos resaltar tres experiencias de carácter inédito.

Notificaciones judiciales por medio de dispositivos móviles con geolocalización: Reemplazando la notificación papel resolviendo así errores comunes de mal notificado o no notificado que afectaba de manera directa a la recaudación por la presentación de nulidad de la notificación produciendo la caída del juicio. Se implementó las notificaciones judiciales por medio de dispositivos móviles con geolocalización, donde la información de notificación impacta instantáneamente en un expediente electrónico protegido con tecnología blockchain, con georeferenciación, junto a antecedentes adicionales como la foto del domicilio.

Automatización del trámite de transferencia de inmuebles: Efectuar la Transferencia de un inmueble involucra presentar documentación en 5 organismos diferentes y según donde esté ubicada la propiedad en uno de los 18 municipios de Mendoza. El trámite se efectuaba de manera presencial en cada uno de ellos. Se automatizó creando un proceso Orquestador en BPM, que conecta con subprocesos de BPM implementados en cada organismo. Al iniciar el trámite, se envían los datos de la fuente auténtica de manera instantánea con interoperabilidad a cada organismo, ellos reportan sus novedades y luego se obtiene un certificado único de transferencia. Este llevó a que el Estado trabaje para los ciudadanos y no a la inversa usando a los propios ciudadanos como empleados estatales.

Automatización del trámite no retención y no percepción: El trámite tenía una gran carga de trabajo manual por su complejidad: Revisiones de normativas, búsquedas de antecedentes por diferentes sistemas, etc. Tras su automatización con BPM, ahora es automático y no requiere de intervención de ningún empleado.

En Argentina este tipo de implementaciones no tiene precedentes.

B. VALOR Y BENEFICIO PÚBLICO. Implica demostrar que la implementación de la experiencia innovadora repercute en un **mayor beneficio a la ciudadanía** (por ejemplo: menores tiempos de espera, información en lenguaje claro, procesos simplificados, etc.).

Precise la siguiente información: **(300 palabras para cada respuesta)**

19

Caracterización de la población-meta & tamaño del grupo de personas beneficiarias:

La población que fue beneficiada frente a este proceso de transformación digital, corresponde a todos los contribuyentes que tramitan en la ATM. Actualmente la cantidad de contribuyentes que realizan sus trámites de manera online, son más de 200.000 que se encuentran distribuidos en diferentes puntos geográficos de la provincia de Mendoza

20

Metas/Indicadores de Cobertura

La implementación abarcó en su totalidad a todas las áreas de ATM como así también a todos los ciudadanos que tramitan con el Organismo.

21

Metas/Indicadores de Resultados: Aquí brindar datos cuantitativos y cualitativos de la situación anterior a la implementación y los resultados obtenidos al implementar la experiencia innovadora

Respecto al trámite automatizado de no retención y no percepción, se liberó personal especializado que se encargaba de tratar trámites que, actualmente, tienen una resolución automática, sin necesidad de intervención humana. Lo que antes demoraba 3 horas con dos personas asignadas por cada trámite, ahora es instantáneo.

Además, esta transformación digital significó un gran impacto positivo en el cuidado del medio ambiente ya que, la cantidad de documentos electrónicos por año es de aproximadamente 3.000.000, lo que equivale a la tala de 385 árboles; y al consumo de más de 1.700.000 litros de agua por año.

Respecto a la automatización del trámite de certificado único de transferencia, tiene un alto impacto en beneficios, principalmente ahorro de tiempo, traslados y costos. Como los datos intercambiados entre los organismos provienen de la fuente auténtica, o sea quien los produce, se evitó la carga manual en cada uno de ellos, evitando errores de carga y datos duplicados de manera incorrecta, alcanzando así una alta eficacia en la tramitación. Como es de reciente implementación, aún no disponemos de estadísticas de precisión

Respecto a las notificaciones georeferenciadas se redujo a cero el error que existía en las notificaciones papel, evitando así nulidades de los juicios

Toda la tramitación impacta en un Datawarehouse que produce indicadores de gestión que permite y apoya a la toma de decisiones.

Tanto indicadores referidos a trámites permitiendo identificar cuellos de botella, como así también indicadores de eficiencia en los RRHH donde claramente refleja quien está sobrecargado y quien está más holgado en su trabajo. Desde el mismo tablero de comandos se configura los objetivos que debe alcanzar el personal permitiendo mostrar indicadores específicos de cumplimiento para el otorgamiento de premios o no.

22

Metas/Indicadores de Impacto:

La implementación de esta solución, representó una disminución de la atención presencial de más del 90%. donde en algunos lugares se debían trasladar más de 50 km para realizar algún trámite.

Trámite de No Retención No percepción: El tratamiento del trámite duraba aproximadamente 3 horas, actualmente es instantáneo

Certificado Único de Transferencia. se inició del Trámite en un solo lugar donde los diferentes organismos intervinientes se comunican inter-operando por medio de sus procesos. Así se evitó la gran cantidad de viajes desde el inicio, el salvado de observaciones, el informe de estado y los resultados. Todo esto hoy se efectúa desde la aplicación móvil o web y desde un solo lugar.

23

Herramientas, metodologías y técnicas que a bien se consideren para medir la cobertura, los resultados y el impacto de la experiencia innovadora en función de sus objetivos y metas inicialmente propuestos Por ejemplo: (a) encuestas de opinión (surveys), (b) experimentos de campo (field experiments), (c) experimentos naturales (natural experiments) y/o RCTs (randomized controlled trials), entre otros.

Se habilitaron encuestas para los contribuyentes. Sus aportes terminan impactando en mejoras de los procesos desarrollados. Aproximadamente se realizan unas 3800 encuestas por año. También se efectúa análisis de sentimiento de los comentarios en la tramitación. También se efectúa capacitaciones continuas a los empleados y se les facilita encuestas para detectar sus necesidades y aportes estableciendo así un ciclo de mejora continua

C. REPLICABILIDAD. Se refiere a las **condiciones de transferibilidad y replicabilidad de la práctica innovadora en otros países de las Américas**. Para tal efecto deberían ser valorados la posibilidad de adaptación de los procesos administrativos a otros contextos institucionales, accesibilidad de la financiación, condicionamientos políticos, sociales y culturales de la organización y del entorno, etc.

Precise la siguiente información: **(300 palabras para cada respuesta)**

24

Complejidad operacional para la implementación de la práctica en su país/organización:

En la experiencia de ATM se utilizó dos estrategias, por un lado se disponibilizó más de 100 trámites online, y se capacitó a más de 400 empleados en tiempo record. Esto fue posible dado que la plataforma está compuesta por una solución de procesos no estructurados, basados en tecnología case management. Luego, progresivamente, con la misma plataforma se fue automatizando y desarrollando procesos estructurados en BPM con Low code. Al optimizar los flujos de trabajo (o incluso redefinirlos mediante reingeniería de procesos), la eficiencia de la organización mejora toda la cadena de valor.

Es totalmente factible replicar la implementación de la plataforma completa en cualquier país, dado que todos los trámites fueron desarrollados con los estándares internacionales BPM, respetando la notación estándar BPMN 2.0, de fácil adaptación. Esto representa que cualquier particularidad de la región tiene una muy rápida adaptación.

El desarrollo está basado en Low Code, lo que permite adaptar rápidamente a los requerimientos de cada país y puede ser adaptado por personal con poco conocimiento técnico. Asimismo, permite concebir y crear prototipos de forma muy rápida para tareas concretas, que posteriormente se pueden integrar o escalar fácilmente.

25

Grado de sensibilidad política o necesidad de obtener apoyo de autoridad política en su país/organización:

La implementación de este tipo de soluciones representa un cambio de paradigma y principalmente un fuerte cambio cultural. Es fundamental el convencimiento y apoyo de autoridades políticas que apoyen a traspasar las resistencias a los cambios donde en las administraciones públicas es muy común que la propia inercia los lleva a querer realizar el trabajo siempre de la misma manera.

26

Factores críticos de éxito (FCE) en su país/organización:

Fundamentalmente el apoyo de los directivos de la organización que entienda que este tipo de cambios tiene un componente alto de cambio Cambio cultural.

27

Cambios en el ordenamiento legal que fueron necesarios en su país/organización:

Todo se apoya en las siguientes leyes:

Ley Provincial N°: 8959 donde se autoriza la utilización de expedientes electrónicos, documentos electrónicos, firmas electrónicas, firmas digitales, comunicaciones electrónicas y domicilios electrónicos constituidos en todos los procedimientos administrativos que se tramitan ante la administración pública de la Provincia de Mendoza, con idéntica eficacia jurídica y valor probatorio que sus equivalentes convencionales.

Ley Provincial N°: 9003 Modernización del procedimiento administrativo

Ley Nacional Ley 27446 SIMPLIFICACIÓN Y DESBUROCRATIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA NACIONAL

Resolución General N° 15/2020 se autorizó el uso de la plataforma para la tramitación remota y digital.

Y a medida que se fueron automatizando los trámites se fue actualizando la normativa con los nuevos procedimientos.

28

Grado de coordinación interinstitucional requerido en su país/organización:

En Trámites particulares se tuvo que firmar convenios con diferentes Organismos, como el caso del trámite certificado único de transferencia que se tuvo que coordinar con todos el uso integral del sistema, entre ellos ATM, Aguas Mendocinas, Dirección General de Irrigación, Vialidad provincial, Registro de Propiedad y Municipios. En tramites de Catastro se coordinó con el colegio de Agrimensores dado que los planos se presentaban en papel y pasaron a presentarse en digital firmados con firma digital remota, esto llevó a la adaptación de normativa. En el resto de los trámites al ser pertenecientes solo a ATM no se requirió ningún tipo de coordinación extra organismo.

29

Recursos humanos y financieros requeridos vs. obtenidos en su país/organización:

No se requiere la contratación de nuevo personal para su puesta en marcha sino, más bien, el empoderamiento del personal existente y refuncionalización de los mismos. Es por esto que hablamos de una transformación digital de la mano de una transformación cultural. Existe un importante cambio cultural, a causa del cambio de paradigma metodológico que implica el pase del formato papel al digital; y la propia reingeniería de procesos. Por último, es necesario contar con el apoyo político de los dirigentes de la organización, para que la transformación sea verdaderamente integrada.

El uso de la plataforma es muy amigable y sencillo, tanto para los empleados como para los contribuyentes, lo que hace que su implementación sea muy rápida y dinámica.

D. EFICIENCIA. Se refiere a la capacidad de la administración pública para ordenar sus procesos de tal forma que estos optimicen sus recursos (financieros, humanos, logísticos, etc.) y a su vez generen mayores y mejores resultados.

Precise la siguiente información: **(300 palabras para cada respuesta)**

30

Costo total de la experiencia (estimación en USD/año fiscal):

Se realizó un convenio específico de investigación y vinculación tecnológica con la Universidad del Aconcagua, donde la UNIVERSIDAD cede en forma gratuita y a perpetuidad la licencia de uso de la herramienta Open Sayges, basada en software de código abierto. Respecto al RRHH se contrató cuatro recursos teniendo un costo total anual de 45.600 dólares.

Un Capacitador/ implementador donde en pandemia se encargó de capacitar a los más de 400 usuarios, esta acción se efectuó de manera remota vía zoom dado que los mismos se encontraban en sus domicilio por la cuarentena impuesta por el gobierno. Hoy funciona como apoyo y capacitación continua de las nuevas funcionalidades y capacitación de nuevos trámites automatizados.

Costo mensual U\$u 800

Analista Funcional, responsable del relevamiento de los trámites existente para digitalizarlos donde se disponibilizaron más de 100 trámites bajo el paradigma case management. Por otro lado se encarga del relevamientos de necesidades para la automatización de trámites, en los primeros 8 meses ya se había automatizado 10 trámites y al cabo de 3 años se disponen más de 40 trámites automatizados.

Costo mensual 1000 U\$u mensuales

Dos programadores en la plataforma Open Sayges para que iniciaran el proceso de automatización de trámites bajo el paradigma BPM lost code.

Costo mensual 1000 U\$u mensuales cada uno

Se creó el departamento Gestión por procesos y se reclutó personal que se encontraba trabajando en ATM en tareas repetitivas que a medida que se fue digitalizando los trámites dichas tareas fueron desapareciendo. Se los entrenó para el análisis funcional y desarrollo low code bajo la plataforma open sayges. Este departamento hoy cuenta con 5 personas.

31

Costo-por-persona beneficiada (estimación en USD/año fiscal por beneficiario directos y indirectos):

El costo monetario ahorrado para los contribuyentes se relaciona de manera directa con el ahorro en el transporte por traslado. De los más de 200.000 contribuyentes que tramitan todos los días la reducción del tráfico, reducción en la emisión de gases y ahorro de transporte incluyendo estacionamientos y peajes se hizo muy notable. También se debe considerar el beneficio de la oportunidad donde la agilización de la resolución de trámites impacta directamente en beneficio de sus negocios.

32

Indicador cuantitativo/cualitativo de costo-beneficio (nota: indicar evolución por año fiscal y comparar con experiencias similares o prácticas alternativas sipsible):

Se observa alta reducción de costos respecto al ahorro de papel e insumos de impresión, pero destacamos la eficiencia operativa, en promedio se tenía demoras de resolución de más de 15 días en el mejor de los casos y ahora son automáticos y autogestionado por los contribuyentes. Esto fue producto de la simplificación de trámites y reingeniería de procesos, permitiendo la refuncionalización del personal, empoderando en el uso de herramientas de mayor nivel y evitando la contratación de nuevos recursos. ATM es uno de los pocos organismos que no ha tenido la necesidad de contratar nuevo personal. A medida que los empleados se fueron jubilando se fue reduciendo su planta de 500 a 440 en los últimos 3 años y no hubo necesidad de contratar nuevo personal

E. SUSTENTABILIDAD. Implica el nivel de resiliencia y enraizamiento de la experiencia que la haga capaz de mantenerse en el tiempo, resistir a los cambios políticos de la administración, cambios institucionales y organizativos, financiamiento, grado de compromiso de las autoridades y personal gubernamental, etc.

Precise la siguiente información: **(300 palabras para cada respuesta)**

33

Tiempo de vigencia legal:

Sin límite en la vigencia

34

Nivel del reconocimiento legal de la práctica:

(Por ejemplo: ley ordinaria, documento de política, portaría, reglamento, protocolo internacional).

Todo se apoya en las siguientes leyes:

Ley Provincial N°: 8959 donde se autoriza la utilización de expedientes electrónicos, documentos electrónicos, firmas electrónicas, firmas digitales, comunicaciones electrónicas y domicilios electrónicos constituidos en todos los procedimientos administrativos que se tramitan ante la administración pública de la Provincia de Mendoza, con idéntica eficacia jurídica y valor probatorio que sus equivalentes convencionales.

Ley Provincial N°: 9003 Modernización del procedimiento administrativo

Ley Nacional Ley 27446 SIMPLIFICACIÓN Y DESBUROCRATIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA NACIONAL

Resolución General N° 15/2020 se autorizó el uso de la plataforma para la tramitación remota y digital.

Y a medida que se fueron automatizando los trámites se fue actualizando la normativa con los nuevos procedimientos.

35

Resiliencia de la práctica innovadora a cambios en la autoridad política (nota: indicar número de ciclos electorales y/o años superados):

El beneficio en ahorro en costos y eficiencia operativa y el impacto directo en la satisfacción de los contribuyentes por la celeridad en la resolución de los trámites. Con Respecto a la gestión anterior en papel marca ciertos hitos de un antes y un después minimizando todo riesgo de volver al paradigma anterior. Toda la organización se encuentra operando de manera Digital dejando atrás el paradigma de papel, esto representa la imposibilidad de volver a tareas manuales porque se requeriría un alto costo en contratación personal para efectuar los que hoy se hace automático.

36

Resiliencia de la práctica innovadora a cambios en la autoridad administrativa (nota: indicar número de ciclos administrativos y/o años superados):

La solución se encuentra funcionando hace 3 años y medio, donde cambió la forma de trabajar, obteniendo una cultura digital en los empleados empoderados en el uso de herramientas más avanzadas
Como se ha mencionado la experiencia tuvo altos niveles de aceptación y satisfacción por parte de los empleados como así también por los contribuyentes por todos los beneficios que otorga. Toda la organización se encuentra operando de manera Digital dejando atrás el paradigma de papel, esto representa la imposibilidad de volver a tareas manuales porque se requeriría un alto costo en contratación personal para efectuar los que hoy se hace automático. Ante los cambios políticos o administrativos no se ve amenazado dado que hoy por hoy es la metodología que produjo alta eficiencia a la organización, sin la necesidad de contratar nuevos empleados ante las constantes jubilaciones y habiendo dejado atrás en su totalidad el paradigma papel. No se necesita la contratación de personal especializado para el desarrollo, mantenimiento y de nuevas automatizaciones de trámites dado que se cuenta con un departamento de gestión por proceso que posee los conocimientos necesarios y suficientes para darle continuidad y mejora continua

37

Resiliencia de la práctica innovadora a cambios ocurridos en las fuentes de financiación y presupuesto (nota: indicar cambios en fuentes de financiación, en caso pueda estar disponible):

La solución no tiene costo de licencia y el personal perteneciente a la organización está entrenado para seguir con el proceso de mantenimiento y mejora continua

38

Porcentaje total de las fuentes de financiación provenientes de la cooperación internacional (estimación en USD/año fiscal, caso disponible):

No fue necesario financiación

39

Número de donantes/cooperantes (en últimos 2-3 años fiscales):

La Universidad del Aconcagua cedió la plataforma open Sayges

F. PERSPECTIVA DE GÉNERO, DIVERSIDAD Y DERECHOS HUMANOS. Consiste en determinar cómo la iniciativa sometida a concurso promueve mejoras en las condiciones de igualdad y equidad entre hombres, mujeres y personas de identidad de género diversa, desde un enfoque interseccional, en las dimensiones de acceso, trato, oportunidades, calidad, diferenciación de prestaciones de los servicios públicos, etc. Asimismo, se toma en consideración la dimensión de género, diversidad y derechos humanos dentro de la institución que implementa la experiencia innovadora.

Precise la siguiente información: **(300 palabras para cada respuesta)**

40

¿Se ha tomado en cuenta los principios de Igualdad y No Discriminación en la iniciativa? ¿Se ha tomado en cuenta la perspectiva de género? ¿En qué etapa/s del proceso (Diseño, implementación, etc)? Especificar cómo:

Los equipos están conformados por hombres y mujeres de diferentes edades. La solución no tiene ningún impacto discriminatorio de ninguna índole, muy por el contrario amplía la posibilidades de los ciudadanos, los que no pueden trasladarse por problemas económicos o alguna discapacidad puede efectuar todos sus trámites de manera remota incluyendo los pagos, y lo que no puedan o no quieran tramitar de manera remota lo pueden hacer presencial.

41

¿Se ha mantenido algún tipo de coordinación con el Mecanismo Nacional de la Mujer (Ministerio de la Mujer o equivalente) de su país, en sus esfuerzos para avanzar un enfoque de igualdad de género y de derechos en la iniciativa? ¿Con alguna otra instancia del gobierno responsable de temas de diversidad (personas indígenas, afrodescendientes, con discapacidad, migrantes, LGBTI, etc.)?:

El equipo de desarrollo y coordinación está compuesto por un alto cupo femenino

42

En caso se haya mantenido algún tipo de coordinación con la entidad o su equivalente anteriormente mencionada, ¿en qué consistió esa coordinación y qué resultados o compromisos se obtuvieron?

Solo en dictado de cursos de la ley micaela

43

¿Cuenta la experiencia innovadora con estrategias explícitas/institucionalizadas de acción afirmativa o de inclusión de con las personas beneficiarias atendiendo las diferencias basadas en género u otras variables (raza, etnia, personas con discapacidad, nivel socioeconómico, etc.)? Por ejemplo: servicios diferenciados, horarios especiales para madres o padres de familia, poblaciones alejadas, entre otros.

Señale cifras por favor:

Esta iniciativa de transformación digital impactó directamente sobre los contribuyentes de la provincia de Mendoza, permitiendo acercar la organización a los ciudadanos, agilizar los tiempos de espera y volver más eficiente la gestión de trámites. Beneficio e impacto directo en la poblaciones alejadas y gestión de turnos en caso de preferencia presencial evitando así esperas innecesarias. La plataforma cuenta con un turnero para la asistencia presencial, pudiendo otorgar turnos con prioridad para quienes lo necesiten.

44

¿Cuenta la institución postulante una política de igualdad de género/igualdad de oportunidades? ¿Una unidad o punto focal de género?
 ¿El personal de la institución ha recibido alguna capacitación en la integración de un enfoque de género, diversidad y derechos humanos?. De ser el caso, ¿cuál ha sido la relación con la experiencia presentada?

Todo el personal que participo en las diferentes etapas fue capacitado con el programa de la ley Micaela referida a genero y violencia contra las mujeres.

Este logro fue posible gracias al enorme trabajo realizado por un equipo humano muy diverso entre sí, que supo afrontar los desafíos que presentó el escenario atravesado por la pandemia del COVID 19, detectar las nuevas necesidades y urgencias, y accionar en forma colaborativa para tender puentes que facilitaran, en este caso, la gestión de trámites.

Por medio de encuestas a diferentes grupos etarios se les pregunta sobre la experiencia en la tramitación, tomando como input para la mejora continua

El verdadero éxito del desarrollo de proyectos se logra en red: intercambiando ideas, uniendo esfuerzos, competencias y voluntades. En este sentido, ATM contó con un amplio equipo que incluyó cupo de participación femenina, y que se encuentra actualmente activo en la investigación y desarrollo de nuevas tecnologías y funcionalidades, para continuar fortaleciendo la plataforma. Se trata de mujeres que desarrollaron funciones de importante toma de decisiones en tareas relacionadas al Relevamiento de datos, Diseño y Desarrollo de la Plataforma y, fundamentalmente en la Capacitación del personal afectado de ATM.

Creemos que la acción principal para el desarrollo de tecnologías digitales, con perspectiva de género, consiste en construir equipos de trabajo interseccionales donde se ponga en valor el respeto por las diversidades, y sean lo más parecidos posible a la sociedad para la cual se crean esas tecnologías. En este sentido, es esencial pensar la transformación digital desde la perspectiva de género, para asegurar el desarrollo de soluciones y tecnologías que no perpetúen o refuercen las desigualdades.

G. INCIDENCIA CIUDADANA. Se refiere en demostrar y especificar el tipo, mecanismos y frecuencia de **involucramiento de la ciudadanía** en las diferentes etapas de la experiencia innovadora (sea a través de su diseño, planificación, implementación, evaluación y/o monitoreo), con el propósito de que ésta cumpla con los objetivos institucionales trazados y, al mismo tiempo, estén en concordancia con las prioridades ciudadanas.

De ser el caso, explique como la experiencia presentada toma en cuenta los siguientes elementos: **(300 palabras para cada respuesta)**

45

Información: la información pública es brindada a la ciudadanía por mecanismos de difusión (por ejemplo: informes, reportes, comunicados, portales de transparencia y similares):

Desde el portal de ATM se disponibilizo todo los servicios para poder ser accedidos por los contribuyentes. Se difusión tantos los beneficios como el modo de usarlo por medio de diarios, canales televisivos, radio y redes sociales

46

Consulta: la información pública objetiva y balanceada así como la toma de decisiones adoptadas, han tomado en consideración aportes y análisis brindados desde la ciudadanía, organizaciones de la sociedad civil y agentes sociales por medio de mecanismos de escucha (por ejemplo: encuestas, audiencias públicas, redes sociales, chatbots y similares):

Para todos los trámites se implementó encuestas que son solicitadas a la finalización de cada trámite. Se analizan continuamente y por medio de las sugerencias se mejora los procesos.

Aproximadamente se realizan unas 3800 encuestas por año. También se efectúa análisis de sentimiento de los comentarios en la tramitación. Se efectúa capacitaciones continuas a los empleados y se les facilita encuestas para detectar sus necesidades y aportes estableciendo así un ciclo de mejora continua

47

Co-diseño: los problemas y soluciones adoptadas denotan un involucramiento constante y directo con la ciudadanía en general, organizaciones de la sociedad civil y agentes sociales por medio de mecanismos de diseño colaborativo (por ejemplo: pruebas de concepto, prototipaje, ensayos de validación, laboratorios de innovación y similares):

Se trabajó de la mano con los Colegios de Escribanos y Colegio de Agrimensores para el desarrollo de trámites que involucran a los profesionales que representan. Desde el cambio de normativas, Diseño, Pruebas y coordinación de la puesta en producción. También se trabajó en el diseño con diferentes organismos como Aguas Mendocinas, Dirección General de Irrigación, Municipalidades, Dirección del Registro de la Propiedad y Vialidad

48

Colaboración: la identificación de los problemas y la entrega de soluciones han sido realizados a través de una colaboración permanente y estrecha con miembros de organizaciones de la sociedad civil y agentes sociales por medio de mecanismos de implementación colaborativa (por ejemplo: participación de líderes de la comunidad de personas beneficiarias en la entrega "al final de la línea" ("last mile delivery") de la práctica innovadora:

En los trámites pertenecientes a usuarios específicos como es el caso de Escribamos respecto al trámite de transferencia de inmuebles se diseñó en conjunto los primeros prototipos, y con la colaboración continua de las entidades involucradas que daría uso de la plataforma donde participaron Colegio de Escribanos, Colegio de Agrimensores, Aguas Mendocinas, Dirección General de Irrigación, Municipalidades, Dirección del Registro de la Propiedad, Vialidad y Escribanos Públicos . En el caso de las notificaciones electrónicas georeferencias, los abogados dieron grandes aportes para lograr que la herramienta se útil al fin

ANEXOS (OPCIONAL)

49

Anexo I. Agregar link del documento:

50

Anexo II. Agregar link del documento:

51

Anexo III. Agregar link del documento:



DECLARACIÓN DE PARTICIPANTES



La Institución Postulante, a través de quien suscribe, declara que:

1. Conoce las Bases de la actividad "Premio Interamericano a la Innovación para la Gestión Pública Efectiva" y acepta todos sus alcances.
2. Toda la información expuesta en el formulario de postulación es veraz y verificable y de entera responsabilidad del postulante.
3. Está dispuesta a proporcionar al Departamento para la Gestión Pública Efectiva de la OEA toda la información complementaria que le sea solicitada durante el proceso de evaluación.
4. No tiene, o no ha tenido en los últimos cinco años, ningún tipo de vinculación (exceptúese la nacionalidad) con alguno de los Jurados o miembro del Departamento para la Gestión Pública Efectiva.
5. El Departamento para la Gestión Pública Efectiva de la OEA está autorizado a realizar la difusión de la experiencia innovadora en postulación, así como de los resultados del proceso de reconocimiento.

52

Nombre de la/del Representante Legal:

53

Cargo:

54

Teléfono:

55

Correo Electrónico:

56

Nombre de la persona de contacto:

57

Cargo:

Director de Modernización e Innovación

58

Correo electrónico:

fmelossi@gmail.com

59

He leído y acepto los términos y condiciones descritos anteriormente en relación al Premio Interamericano a la Innovación para la Gestión Pública Efectiva - Edición 2023:

Sí

NO