



AULAS del OESTE

Repensar el territorio



Aula Muni



El Modelo de Gestión Territorial

Si miramos a los clásicos?

Implementación

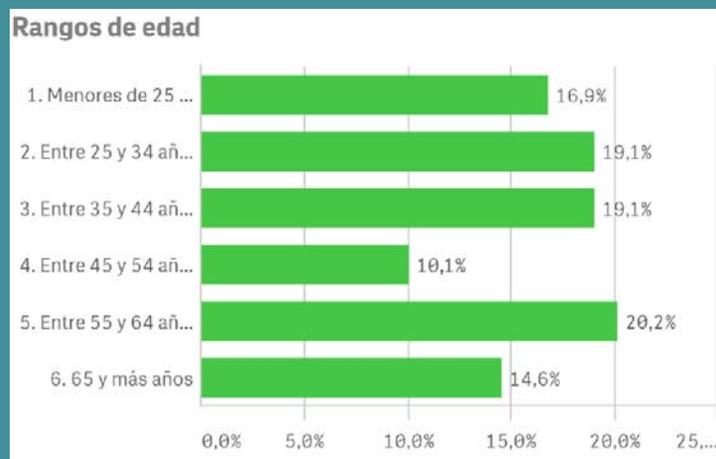
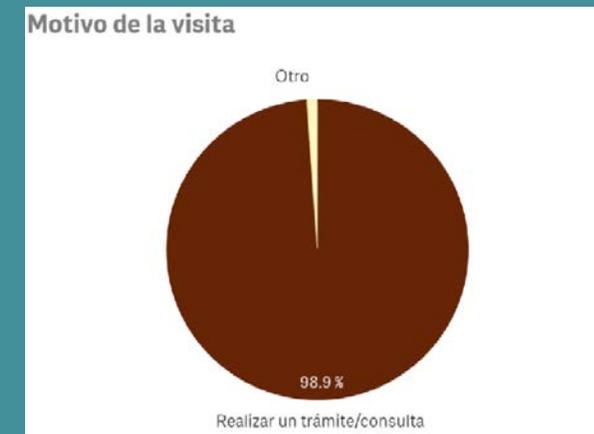
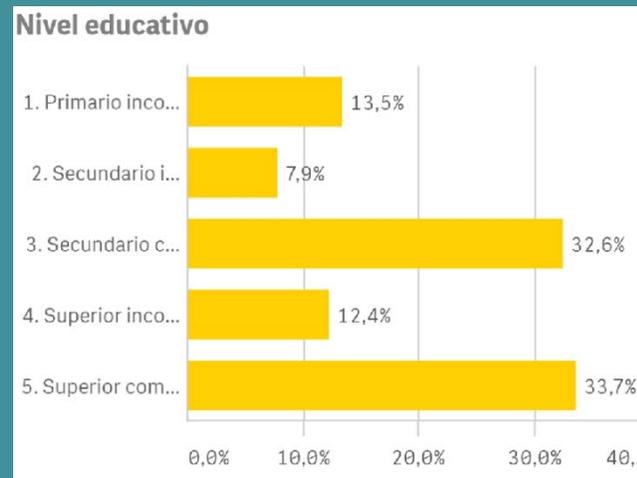
Cómo grandes expectativas concebidas en Washington se frustran en Oakland

Pressman J. y Wildavsky A. 1973



Tipo de trámite

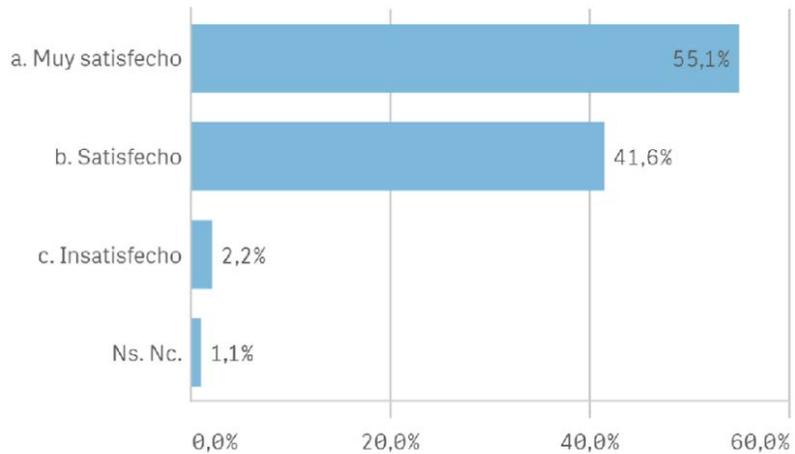
Tipo de trámite	Porcentaje
Expediente de obra	100,0%



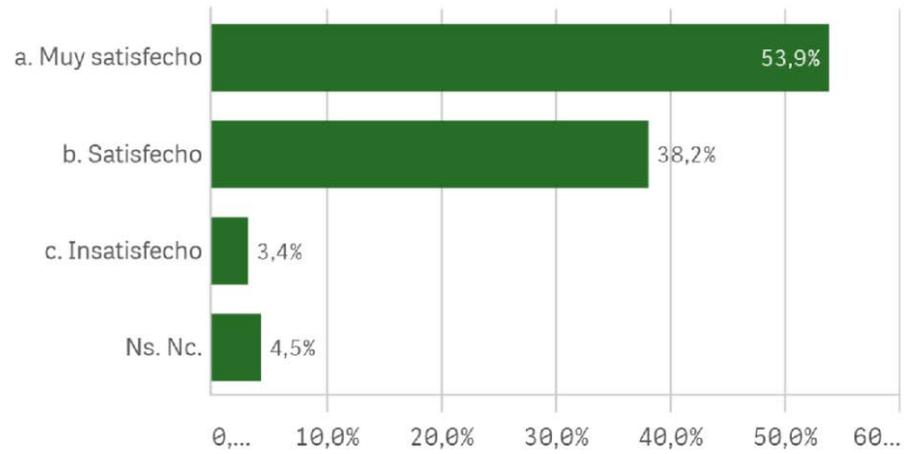
TRAMITE EXPEDIENTE DE OBRA

Encuesta de satisfacción en los puntos de atención de la Municipalidad de San Carlos de Bariloche. 2016

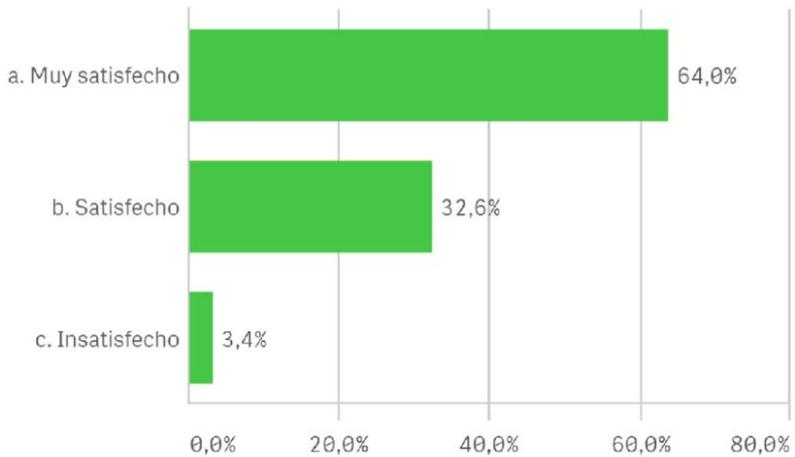
Conocimiento / capacidad de resolución



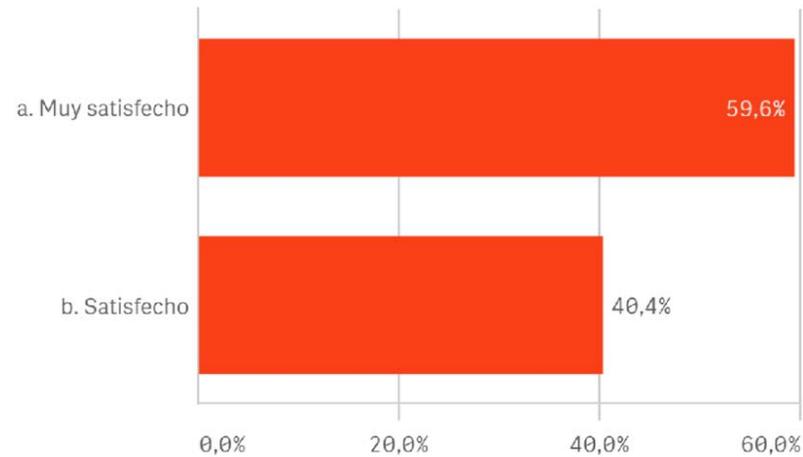
Claridad en la explicación



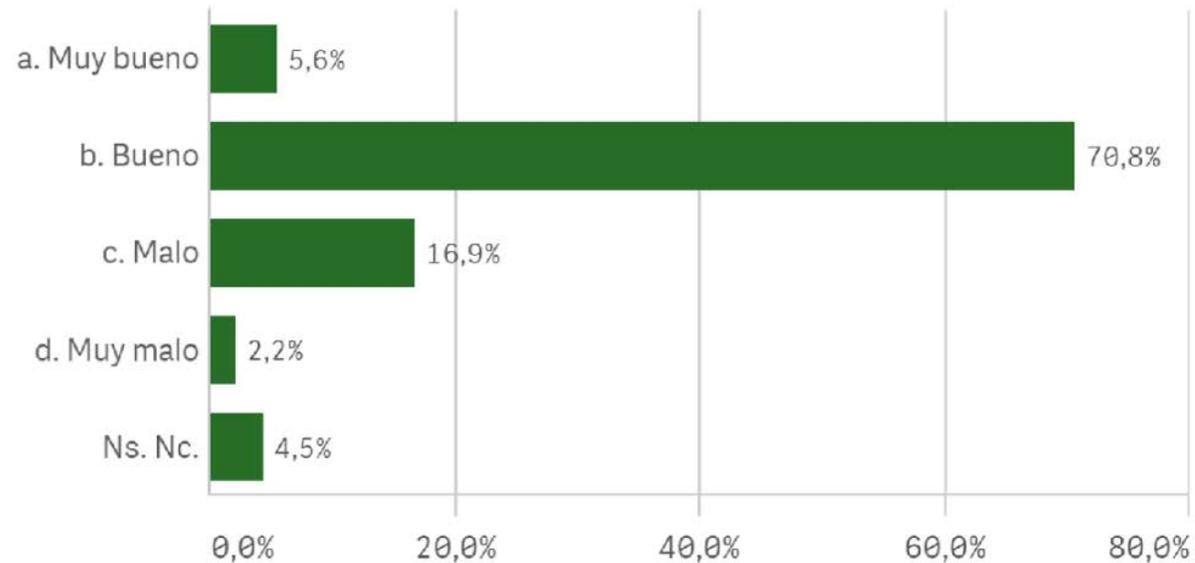
Amabilidad y predisposición



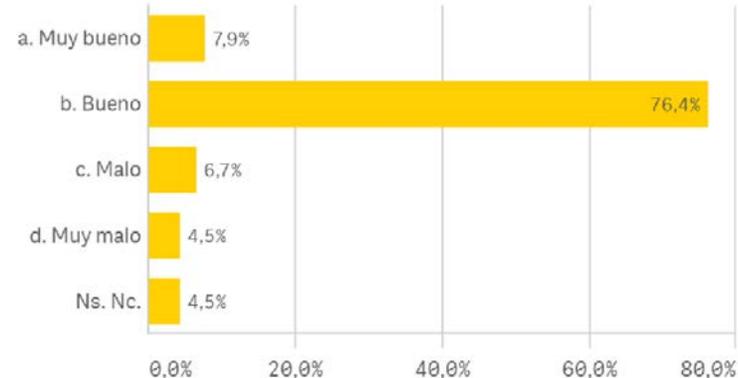
Seriedad en el trato



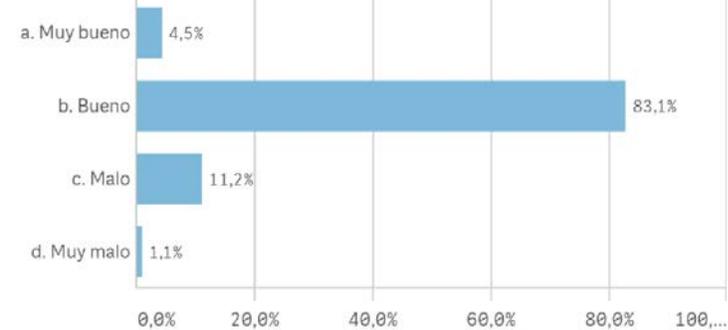
La complejidad del trámite



La cantidad de requisitos solicitados para el trámite



Indice de calidad del servicio



Gestionar actuaciones territoriales.....

- Sincronizar acciones orientadas al logro de resultados.
- Poner la mirada en el ciudadano.
- Con participación e integración vertical/ horizontal.

Lograr que los productos se hagan realidad

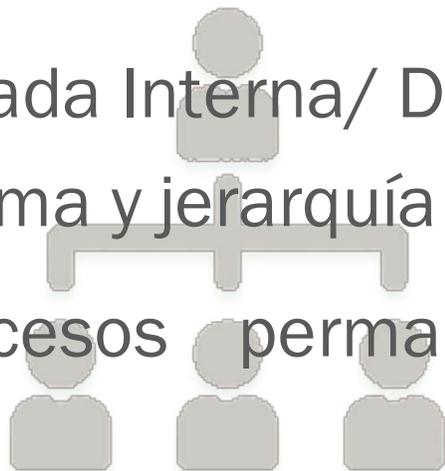
Y la gestión municipal?

- Se Dividen las funciones.
- Lógica vertical, de silos.
- Coordinación por norma y jerarquía
- Procesos permanentes sin inicio ni fin.



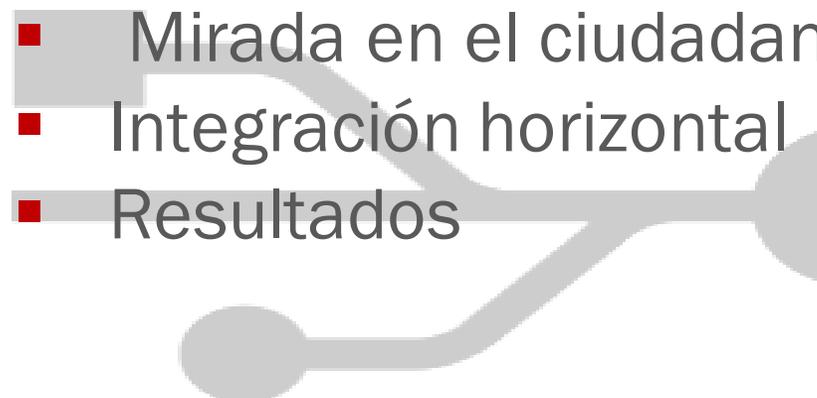
DOS MIRADAS EN TENSION

- Mirada Interna/ División
- Norma y jerarquía vertical.
- Procesos permanentes.



Lógica de Silos

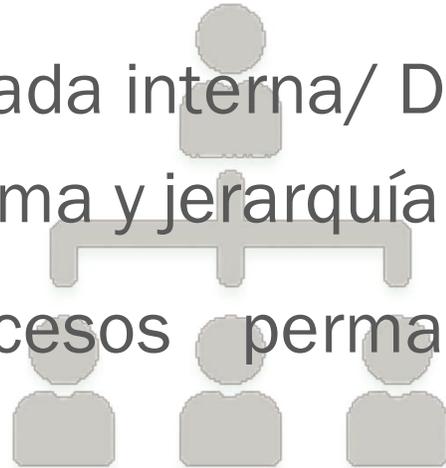
- Mirada en el ciudadano
- Integración horizontal
- Resultados



Lógica Horizontal

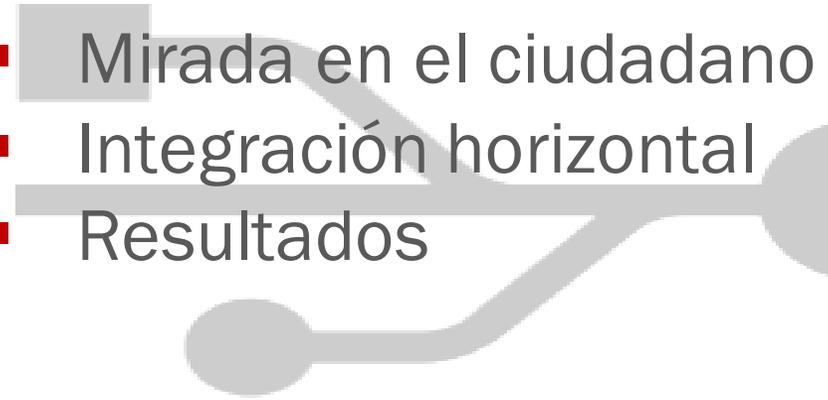
DOS MIRADAS EN TENSION

- Mirada interna/ División
- Norma y jerarquía vertical.
- Procesos permanentes.



Lógica de Silos

- Mirada en el ciudadano
- Integración horizontal
- Resultados



Lógica Horizontal

Volviendo a los clásicos

Basta ya de los silos. Hablemos de los pisos!

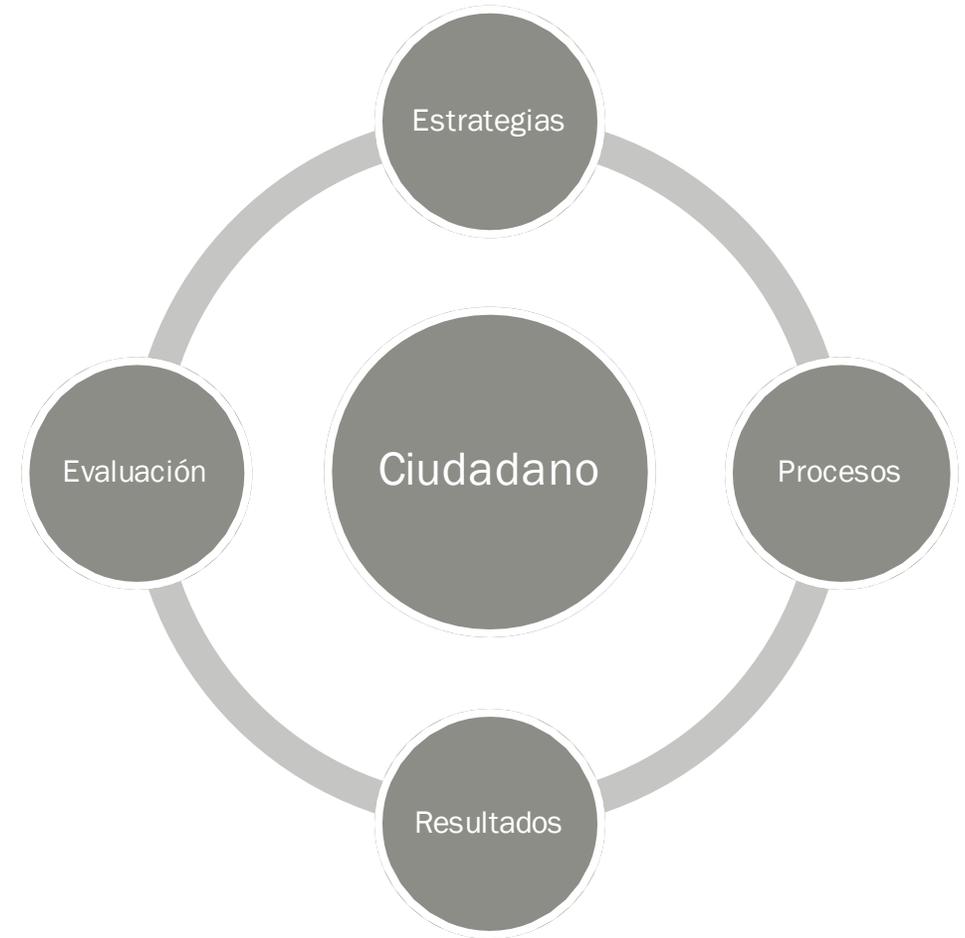
Mintzberg H. 2015



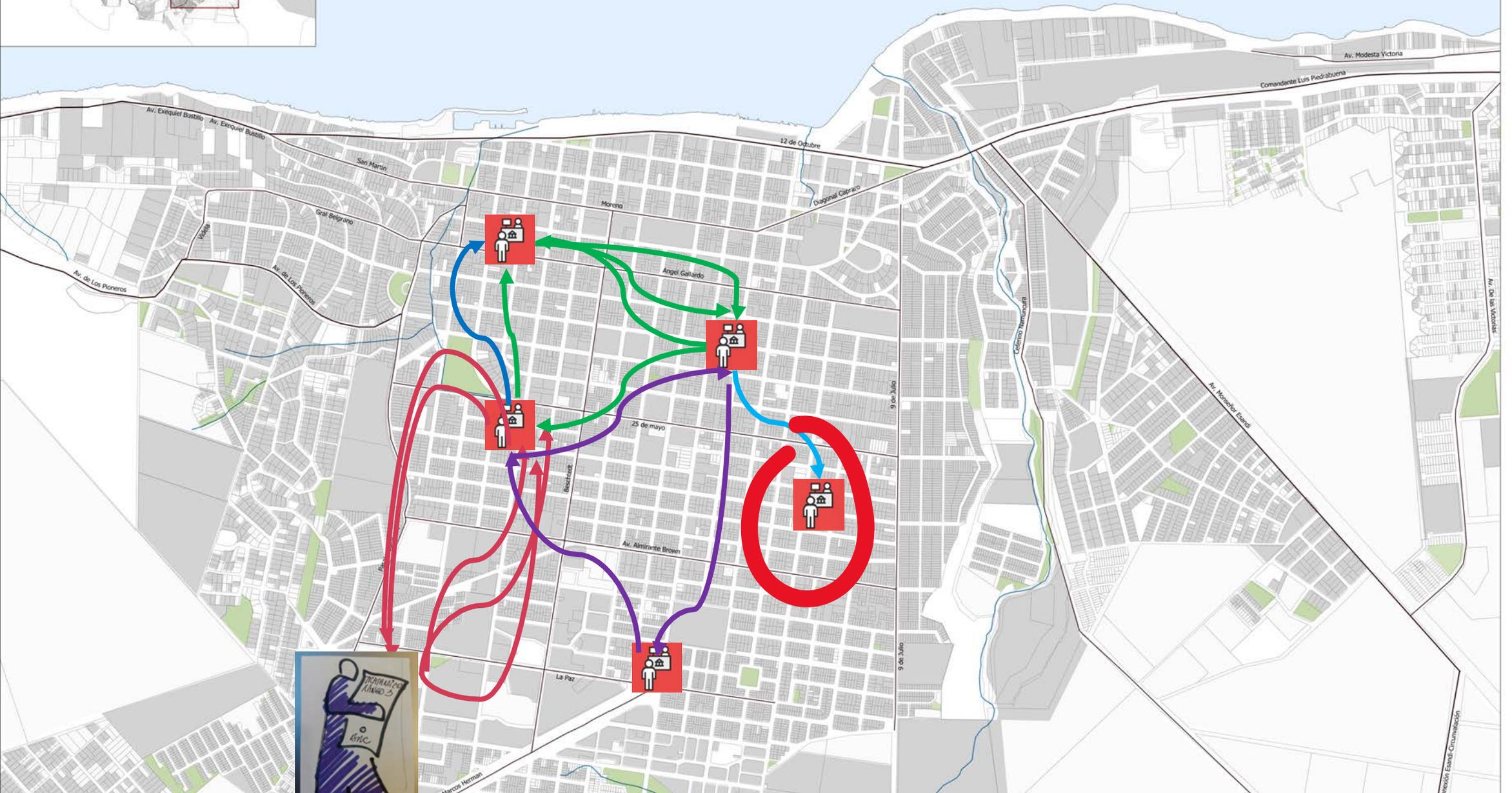
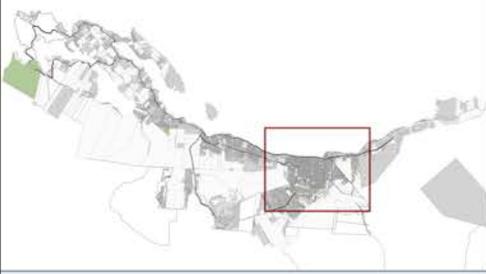
Visión horizontal

- Estrategias de la organización.
- Pone al Ciudadano en el Centro
- Principales recursos y productos de la organización: bienes/ servicios
- Modos de producción, procesos de trabajo, desde los insumos hasta el producto finalizado.
- Mecanismos de coordinación del trabajo

Análisis de Procesos de trabajo



• Lago Nahuel Huapi



MAPEO DE TRAMITES

- **Objetivo:** Mapear el recorrido que realiza el ciudadano al momento de gestionar el trámite municipal asignado, desde su inicio hasta su resolución.
- **Consignas:**
 - La mesa se posiciona en el rol de ciudadano.
 - Identifica la Oficina donde se inicia el trámite. Pega el icono en el plano y señala el nombre de la Oficina/dependencia. Dibuja los desplazamientos necesario hasta poder iniciar el trámite.
 - Del mismo modo agrega el resto de oficinas que intervienen y los movimientos sucesivos.
 - Señala en el plano donde finaliza el trámite.

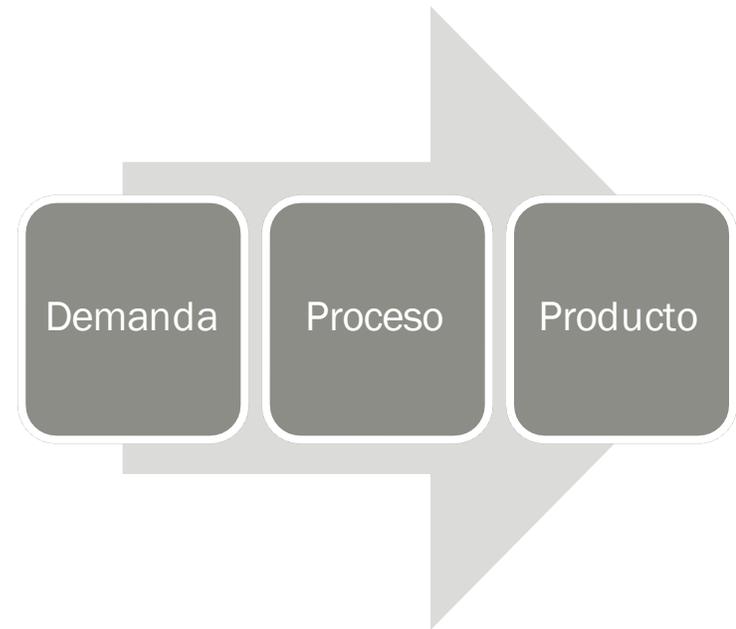
Análisis de Procesos de trabajo

Proceso de trabajo

Actividades vinculadas entre sí que transforman insumos en productos.

Principales preguntas de diseño:

Quién y Qué demanda?	Ciudadano/ cliente
Qué produce?	Productos
Cómo producen?	Proceso/ Mec. Coord.
Quiénes producen?	Areas Involucradas

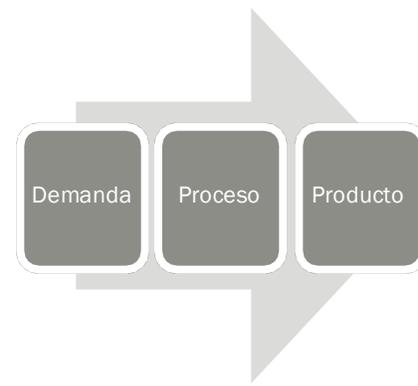


De

- Complejidad
- Poca Claridad
- Compartimentos estancos

Hacia

- Simplicidad
- Transparencia
- Apertura/ Coordinación





Autogestión

Emisión de boletas Tasa General de Inmuebles

Consulta de actas de tránsito

Servicios con clave fiscal

INGRESAR

Habilitaciones Comerciales

Declaraciones Juradas

DJ Retención y percepción

Guía de Trámites

Empadronamiento de publicidad y propaganda



Guía de Trámites

Formularios OBRAS PRIVADAS:

1. Código de Edificación y Ordenamiento Territorial – Código de Edificación
2. Código de Edificación y Ordenamiento Territorial – Anexos y Ordenanzas
3. Planilla BIC 7 Obras en General
4. Planilla BIC 8 2017 (galpones)
5. Planilla de Observaciones
6. Requisitos para Iniciar Expediente
7. Previa Completa

Formularios PREVIA OBRAS SANITARIAS:

- Formulario

Formularios OBRAS PÚBLICAS:

Modalidad de Contratación por Coeficiente de Impacto

- Formulario 1
- Formulario 2

Formularios DIR. DE COMPRAS Y SUMINISTROS:



Es seguro | <https://www.argentina.gob.ar/desarrollosocial/guiadetramites>

Guía de Trámites

Te presentamos los trámites del Ministerio de Desarrollo Social.

Compartir en Redes Sociales [f](#) [t](#) [G+](#)



Obtener un microcrédito para la Economía Social y Solidaria
Accedé a préstamos para comprar herramientas, materia prima o mejorar



Adherir al Monotributo Social
Te acompañamos con subsidios para renovar tu equipamiento y adquirir insumos.



Solicitar un mesocrédito
Obtené un préstamo para comprar insumos y maquinarias que te permitan producir más.

Es seguro | <https://www.rosario.gov.ar/web/tramites>

Trámites más frecuentes Online Clave Fiscal

-  [Tasa General de Inmuebles - TGI](#)
-  [Consulta y reintegro de multas de tránsito por persona](#)
-  [Consulta de obras con permiso](#)
-  [Derechos publicitarios](#)
-  [Licencia de uso y libre efectación - LULA](#)
-  [Tasa de Revisión de Planos e Inspección de Obra](#)
-  [Liberación de vehículo en corral](#)
-  [Aplicativo DbaI y ETUr - Régimen General](#)

Trámites no municipales Otros sitios

- [Consulta de CUIL](#)
- [Constancia AFIP - Monotributo](#)
- [Constancia Ingresos Brutos](#)
- [Certificado de antecedentes penales](#)
- [Turnos Anses](#)
- [Certificación Negativa de Anses](#)
- [Estado trámite nuevo DNI/Pasaporte](#)
- [Radicación patente de vehículo](#)
- [Registro de la Propiedad del Automotor - Trámites online](#)
- [Santa Fe Trámites](#)
- [Argentina Trámites](#)
- [Administración Provincial de Impuestos - API](#)
- [Administración Federal Impositiva - AFIP](#)
- [Registro Civil](#)
- [ANSES](#)
- [Agua Santafesina - ASSA](#)
- [Empresa Provincial de la Energía - EPE](#)
- [Litoral Cas](#)

Es seguro | <https://servicios Lafp.gov.ar/gobierno/guia/tramites/tema.aspx>

TRÁMITES TURNO DISPONIBILIDAD CLAVE FISCAL PRENSA

AFIP REPÚBLICA ARGENTINA - SEGURIDAD SOCIAL

GUÍA DE TRÁMITES

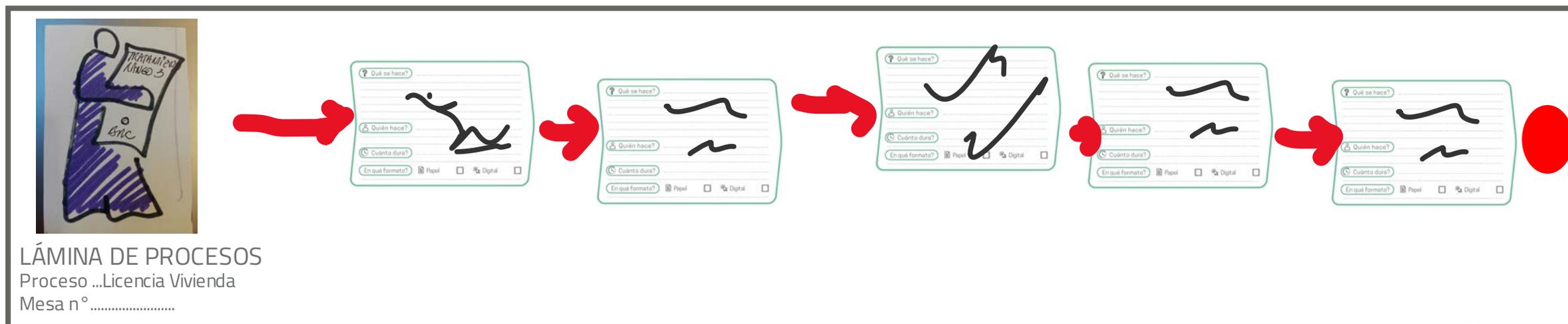
INGRESE EL TRÁMITE QUE DESEA REALIZAR

Trámites por Tema
Encuentre los trámites agrupados según los temas.

AUTÓNOMOS	CLAVE FISCAL	FIRMA DIGITAL
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Estado Administrativo de la CUIT ➤ Certificado Fiscal para Contratar 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Situación de Clave Fiscal ➤ Administrador de Retenciones ➤ Clave Fiscal por Seguridad e Higiene 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Firma Digital

DE LA COMPLEJIDAD A LA SIMPLICIDAD

1. DESCRIPCION DE PROCESO



La mesa grafica el flujo del proceso identificando los pasos realizados desde su inicio hasta su resolución.

- En cada tarjeta escribe una tarea y las ordena en forma secuencial, desde el inicio a la finalización del trámite.



De la complejidad a la simplicidad

2. Evaluación del Proceso

Vo lumen

Grande

Mediano

Escaso

Dificultad Técnica

Escasa

Media

Alta

Tipo de tramitación

Alta Parametrización

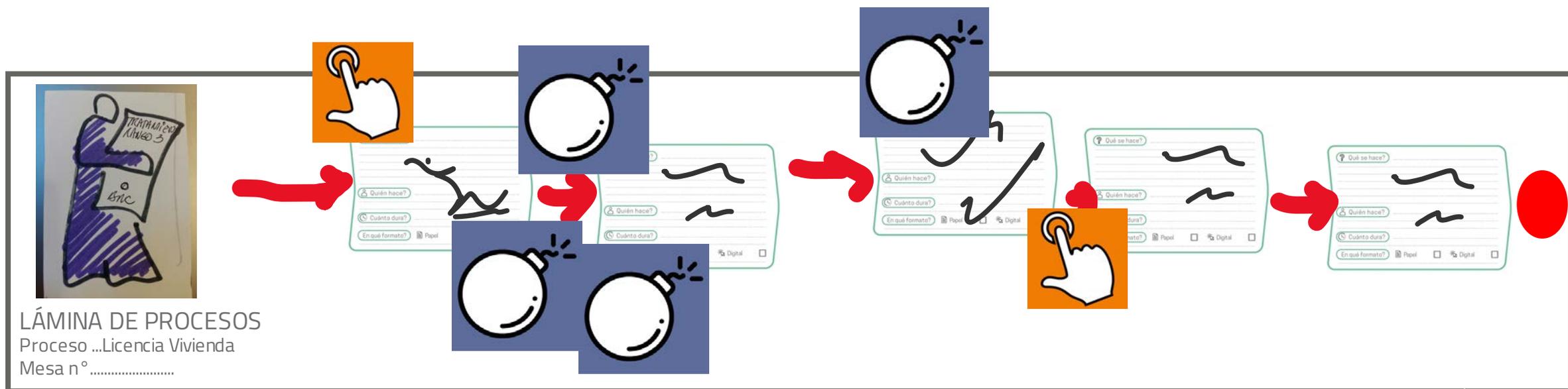
Media Parametrización

Baja Parametrización



"Pocas causas (20%) generan la mayor cantidad de problemas (80%)"

EVALUACION DEL PROCESO

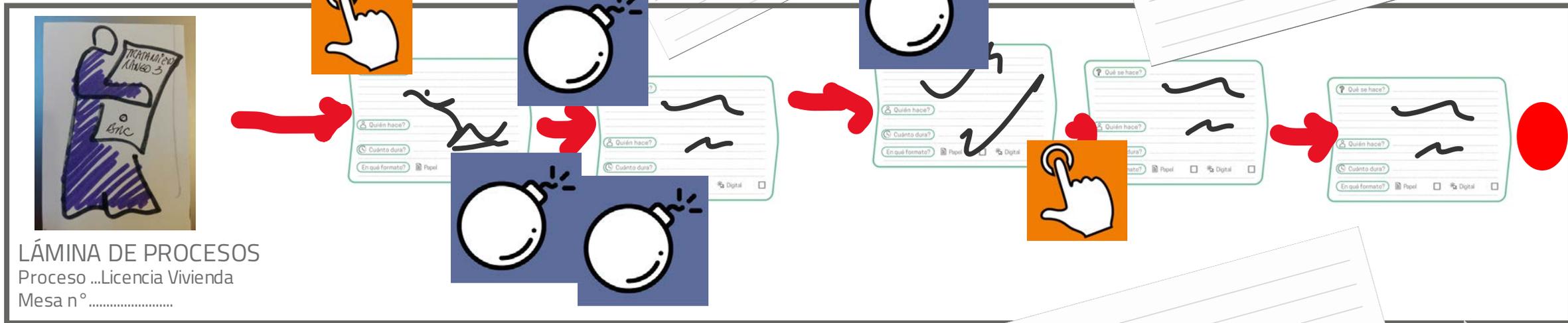


Analizar usando el Principio de Pareto el desarrollo del Proceso

- Identificar los puntos críticos y momentos de decisión y pegar los iconos correspondientes



3. IDEAS PARA LA TRANSFORMACION DEL PROCESO



PROPONER IDEAS PARA TRANSFORMAR EL PROCESO.
ESCRIBIRLAS EN LAS TRAJETAS
UBICARLAS EN EL LUGAR DEL PROCESO

