

A

Soluciones para un mejor servicio digital

B

JULIO DANIEL MAQUES
D.N.I 29.476.236

C

El mundo esta acostumbrado a nuevas cosas que van viniendo con el pasar de los tiempos, nuevas tecnologías implican nuevas ideas en un lugar el cual día a día se siente la necesidad de mejorar el estilo de vida de cada uno de nosotros.

Somos parte de algo que va evolucionando muy rápidamente , una tecnología que no se queda en el tiempo si no que procura establecer una necesidad entre el hombre y la maquina, tan asi que hoy por hoy somos dependientes de distintos servicios, indispensables para nosotros los consumidores. Esto lleva a que cada vez la demanda es mas grande, esta demanda es una herramienta que ayuda para la creación de nuevas cosas, es por eso que cada vez que escuchamos la radio o vemos la televisión nos damos cuenta que la tecnología va tan rápido que nuestras costumbres se van quedando atrás y que tenemos que tratar de adaptarnos a un mundo cada día mas tecnológico.

Si nos remontamos a nuestro pasado nuestros ancestros no se imaginaban que un día llegaríamos a poder comunicarnos mediante un cable tan delgado como un cabello humano, que este pudiera transmitir información tan pesada como una Biblioteca entera en tan solo cuestión de segundos y que al ser parte de una nueva tecnología este mismo trajera nuevas costumbres, como comunicarse por e-mail, chatear con gente de otros países en tiempo real, poder gestionar tramites desde una computadora sin tener que levantarse del asiento, hacer compras y recibirlas en su casa con solo unos "clicks". Si bien para ellos podría haber sido una idea absurda y imposible de crear hoy nosotros es algo común, nuestros hijos nacen con una pc al lado y les sirve de herramienta de aprendizaje, de comunicación y mutualismo con el nuevo mundo digital.

Internet es un medio de comunicación mundial, el mas grande y mas popular, una de las mejores herramientas jamas creadas, debemos aprovechar sus beneficios e ir generando nuevas ideas para satisfacer al usuario y crear una conectividad entre el navegante y el servicio On Line, que el mismo tenga resultados satisfactorios y aquellos que no lo sean sirvan para ir perfeccionando en todos los ámbitos.

Todas estas cosas hacen que el Gobierno interactue con el Ciudadano ofreciéndole nuevos servicios para la satisfacción de todos, esto emplea esfuerzo, dedicación y el aporte de todos aquellos que lo componen.

El Gobierno-Electronico es un medio en el cual el ciudadano puede informarse y acceder a servicios sin tener la necesidad de salir de su casa, proporciona mejoras en la comunicación Gobierno-Ciudadano y establece una confianza al momento de realizar tramites o solicitar información de cualquier tipo. De una u otra manera el Gobierno-Electronico ayuda al Ciudadano mediante sus servicios y con el tiempo se establece como una costumbre en quienes desean realizar consultas o tramites On Line.

D Es importante generar proyectos para que el Ciudadano pueda realizar tramites o consultas On Line, un Gobierno Electrónico facilita gestiones de tramites que actualmente se hacen en lugares a los cuales a veces la gente no tiene fácil acceso para llegar, por costos , distancias, estado de salud, etc.

En los días actuales podemos observar las grandes colas que se generan simplemente para realizar consultas, las oficinas de informes a veces están saturadas de gente, y esto lleva a que la gente se encuentre disconforme con la atención y el servicio que el Gobierno ofrece. Los turistas a veces no encuentran el tiempo necesario para informarse sobre nuestra provincia ya que cuando ingresan a un sitio y encuentran información no actualizada o demasiada que no satisfacen sus preguntas optan por otros lugares y eso no ayuda el transito turístico por nuestra Provincia. Estos son algunos ejemplos de cómo un Gobierno-Electrónico puede llegar a ser la solución de algunos problemas.

E Como Objetivo de este proyecto lo principal es poder ofrecer mas servicios On Line, mediante la Web del GOBIERNO DE CORDOBA, si bien la misma ya ofrece algunos es necesario ir agregando información, creando nuevas secciones para que el Ciudadano pueda acceder y al momento de encontrarse con la información poder hacer autoconsultas, tramitar On Line, contactar gente que le de un soporte y este pueda sentir el apoyo al momento de acceder al sitio.

Las Metas de este proyecto es alcanzar una diversidad de servicios que el usuario actualmente no tiene la posibilidad, que el ciudadano siga sintiendo que su Gobierno esta trabajando para el y que Internet no deja de ser una herramienta para acercarse mas a la gente, que el Sitio Web del GOBIERNO DE CORDOBA mas que algo informativo sea una herramienta de Gestión de Servicios para el usuario y un medio de Comunicación con sus Representantes que día a día trabajan por cada uno de ellos.

F Las actividades que va a ejercer el Gobierno-Electrónico o nuevos servicios que puede ofrecer serian entre otras:

- **SERVICIO DE NEWSLETTER** : una vez que el Ciudadano entre al Sitio pueda dejar su dirección de E-mail para que el Gobierno pueda enviarle semanalmente o diariamente información referida acerca de sus intereses comunes.
- **CHATEAR CON UN REPRESENTANTE**: Este servicio ayuda a que el Ciudadano se sienta mas comprendido y produce mayor satisfacción al momento de realizar consultas. La posibilidad de que exista un representante por cada Area Ej.: Salud, Trabajo, Educacion.etc. El mismo puede estar comprendido en un horario matutino o por la tarde y por dias habiles.
- **FOROS DE DISCUSIÓN**: Este servicio ofrece la posibilidad de intercambiar ideas, consultas,etc. Con otros usuarios, el mismo ayuda a que la gente genere una comunidad virtual dentro del sitio, ayuda a los Representantes de nuestro Gobierno en el momento de conocer ideas, propuestas, reclamos y comentarios que a veces por e-mail o telefono no son muy concretas.

- **CLASIFICADOS ON LINE:** Este servicio es una muy buena herramienta para el Ministerio de Trabajo ya que ayuda a que usuarios puedan dejar sus datos y ofrecimientos para distintos rubros aparte de la posibilidad de dejar CV para la consulta digital de Empresas interesadas.
- **IDEAS VARIAS PARA DISTINTOS SECTORES Y AREAS:**

MINISTERIO DE SALUD: La posibilidad de que el usuario pueda acceder a la búsqueda de su N° de HC e imprimir su Carnet de la Red Hospitalaria desde el Sitio Web evitándose hacer largas colas para simplemente averiguar su N° de HC o gestionar su Carnet.

MINISTERIO DE EDUCACION: Información mas detallada mediante campos de búsqueda para saber por ej. ¿Qué escuela tengo cerca de mi casa, datos de las escuelas de mi barrio y con quien contactarme, precio de la matricula o cooperadora, que vacunas necesita, que direcciones de los distintos niveles están a disposición del publico y para que sirven las direcciones, que son las inspecciones y para que están, para que son los cuerpos de ayudas?. si soy docente, información actualizada de los papeles MAP - aunque todos estos procedimientos son de RRHH de educación y son tramites personales puedan efectuarse con un “Nombre de usuario y Clave”.

SEGURIDAD: Creación de Campos de búsqueda de Seccionales de La Policía de La Provincia de Córdoba mas cercana, Numero útiles e internos. Sección de atención On Line al Turista o Ciudadano en caso de problemas.

TURISMO: Descargas de Presentaciones Multimedia o videos que muestren nuestra Provincia al momento de conocer, aveces las imágenes son explicativas pero no lo suficiente, es por ello que es necesario que el Turista al momento de ingresar pueda observar videos de lugares importantes de nuestra Provincia.

- ⓐ Los resultados esperados no pueden ser concretos hasta una vez implementado los nuevos Servicios del Gobierno –Electronico, pero si nos basamos en probabilidades la tabla seria la siguiente:

SERVICIO	% IMPLEMENTACION	RESULTADO
NEWSLETTER	100%	Ciudadano Informado diariamente acerca de sus temas que mas le interesan.
CHAT CON REPRESENTANTE	100%	Ciudadano posee atencion necesaria al realizar sus consultas y preguntas, consigue respuesta a sus inquietudes. Siente mayor apoyo al momento de hablar con alguien.
FOROS DE DISCUSIÓN	100%	El Ciudadano interactua en una comunidad Virtual la cual le sirve como medio para

		informarse, compartir ideas o realizar comentarios. El Representante puede conocer mas acerca de cada uno en los Foros de Discusión.
CLASIFICADOS ON LINE	100%	Se crea una Bolsa de Trabajo Digital en la que empresas y usuarios consultan y se informan. Se postulan ofertas y demandas.
IDEAS VARIAS	100%	Cada idea de las mismas ayuda a una mejor informacion, hace el sitio mas dinamico y atrae mas al Turista en el momento de informarse sobre nuestra Provincia. Crea mas metodos en la seguridad.

H

SERVICIO	METODOS Y TECNICAS
NEWSLETTER	EL SITIO WEB PUEDE TENER UNA CAMPO DE FORMULARIO EN EL QUE EL USUARIO ELIJA SUS TEMAS DE INTERES, LUEGO EL WEBMASTER ENVIA DE ACUERDO AL PEDIDO DEL USUARIO E-MAILS CON INFORMACION DESEADA.
CHAT CON REPRESENTANTE	IMPLEMENTAR UN SIMPLE CHAT EN JAVA, QUE TENGA COMO LIMITE UNO O VARIOS USUARIOS PARA RESPONDER A VARIOS A LA VEZ. ESTE PUEDE DIVIDIRSE POR AREA Y HORARIOS DE ATENCION ON LINE
FOROS DE DISCUSIÓN	CREAR FOROS DE DISCUSIÓN CON UN MODERADOR PARA CONTROLAR SOLO INFORMACION REFERIDA AL GOBIERNO-ELECTRONICO.
CLASIFICADOS ON LINE	BASE DE DATOS ON LINE EN LA QUE SE PUEDAN ANEXAR ARCHIVOS EN .DOC O PDF, CON LA POSIBILIDAD DE GENERAR UNA CUENTA CON EL PROFILE DEL USUARIO PARA LA CONSULTA O MODIFICACIONES. ESTA MISMA CON PASSWORD PARA LA PRIVACIDAD DE CADA UNO

IDEAS VARIAS	AGREGAR MAYOR INFORMACION, HACER DE FACIL ACCESO A SECTORES MAS INPORTANTES CON BANNERS O SHORTCUTS, TAMBIEN PUEDE HABER SECCION DE DESCARGAS.
--------------	--

- I Los Recursos disponibles es la mano de obra humana, dos webmasters, un administrador de base de Datos, un Moderador para el Foro. Un Representante por cada área para el Chat-Online para responder preguntas en un horario ya sea a la mañana o a la tarde y en días hábiles.

INDICE

TITULO Y SUBTITULO (A).....	PAG. 1
SEUDÓNIMO(B)	PAG. 1
RESUMEN(C).....	PAG. 1
DELIMITACIÓN FUNDAMENTACION DE LA PROBLEMÁTICA A ABORDAR(D).....	PAG. 2
OBJETIVOS Y METAS (E)	PAG. 2
ACTIVIDADES ESPECIFICAS Y CRONOGRMA (F)	PAG. 2 Y 3
RESULTADOS ESPERADOS (G)	PAG. 3 Y 4
METODOS Y TECNICAS (H)	PAG. 4 Y 5
RECURSOS DISPONIBLES Y NECESARIOS(I)	PAG. 5