



G O B I E R N O D E L A P R O V I N C I A D E B U E N O S A I R E S

2022 - Año del bicentenario del Banco de la Provincia de Buenos Aires

Informe

Número:

Referencia: EX-2022-07192506-GDEBA-DSTAMJGM - Mi PBA Web y aplicación móvil

ANEXO I - LINEAMIENTOS GENERALES

“MiPBA Web” y “MiPBA Aplicación Móvil”

“MiPBA Web” Y “MiPBA Aplicación Móvil”

El portal web y la Aplicación Móvil son herramientas tecnológicas pertenecientes a la plataforma digital “MI PBA”, que se encuentran enmarcadas en el “Programa de Reestructuración y Transformación Provincial” anunciadas por el Gobernador Axel Kicillof. Estas herramientas tienen como objetivo facilitar y simplificar el acceso a la información y la gestión de trámites en las distintas dependencias provinciales y, por lo tanto, garantizar la democratización del acceso a la información.

Propósito y fundamentación

Uno de los objetivos de gestión de la Subsecretaría de Gobierno Digital es garantizar la atención a la ciudadanía bonaerense a través de diferentes medios y canales de comunicación. Mediante este objetivo, se busca propiciar la interacción y el acceso a trámites y servicios del gobierno provincial, proponiendo mejoras en los procesos, simplificando trámites y reduciendo su tiempo de gestión. De esta manera, se espera que los y las bonaerenses puedan acceder a trámites y servicios desde dispositivos móviles o computadoras, evitando la necesidad de acercarse a una dependencia gubernamental.

En un contexto en el que la atención a la ciudadanía evoluciona constantemente y se adapta a los entornos digitales (no sólo a causa del avance exponencial de uso y consumo de productos web y aplicaciones móviles; sino también debido a la situación de pandemia por Coronavirus y a la

imposibilidad de trasladarse o acercarse personalmente a una oficina gubernamental), resulta imprescindible contar con una herramienta digital accesible y asequible que permita disponer de documentación e información personal facilitando el inicio y gestión de los trámites que ofrece el Gobierno de la Provincia de Buenos Aires.

Con este horizonte surge “Mi PBA”, una **plataforma digital** que busca potenciar un cambio de paradigma en la relación de la ciudadanía con el Gobierno de la Provincia de Buenos Aires (GPBA), promoviendo una vinculación sinérgica con los bonaerenses y fortaleciendo el concepto de ciudadanía digital.

Mi PBA será un espacio virtual unificado donde las personas podrán acceder, de forma centralizada, a su información personal, consultar el estado de sus trámites, recibir notificaciones de interés y contar con su documentación digital fácilmente y en un sólo lugar. Para ello trabajando en conjunto con los distintos organismos y municipios de la Provincia de Buenos Aires. En base a los trámites y la documentación que se considera prioritaria se evaluará con cada uno de ellos la viabilidad de que se encuentren disponibles en Mi PBA.

OBJETIVOS

Objetivo general

Desarrollar una plataforma digital para facilitar el acceso a los principales servicios e información a la ciudadanía de la Provincia de Buenos Aires.

Objetivos específicos

- Fortalecer el acceso digital de la ciudadanía a los servicios del GPBA
- Facilitar el acceso a la información sobre programas y servicios
- Mejorar la dinámica operativa de los trámites
- Simplificar el acceso a documentación e información provincial
- Facilitar la comunicación entre la ciudadanía bonaerense y el Gobierno provincial
- Consolidar la omnicanalidad de información y servicios entre las distintas herramientas del Gobierno de la Provincia de Buenos Aires.

Alcance

Dentro del alcance de Mi PBA se encuentra desarrollar una plataforma web y aplicación para dispositivos móviles compatible tanto con los sistemas operativos Android como así también iOS, que se comunique e integre con diversos servicios provistos por organismos y municipios provinciales, proporcionando a los y las bonaerenses la posibilidad de:

- Obtener Información.
- Realizar o gestionar trámites.

- Recibir notificaciones acerca de programas, alertas y políticas públicas provinciales.

El desarrollo del proyecto se prevé en **etapas -o momentos-** que serán realizados de manera iterativa, progresiva e incremental.

La **primera etapa** consiste en el desarrollo de una solución que le proporcione a la persona usuaria la posibilidad de:

- Visualizar y descargar documentación personal y de su grupo familiar si lo tuviese, expedida por el GPBA.
- Consultar acerca de información particular, general y/o pública de organismos de la Provincia de Buenos Aires
- Realizar llamadas a partir de accesos directos a números telefónicos de utilidad
- Obtener información acerca de delegaciones oficinas o entes del Gobierno de la Provincia que pudieran ofrecerles alguna ayuda o servicios, que a partir de su geolocalización, se determinen como más cercanos a su posición.
- Recibir notificaciones (*push*) de carácter general (masivas) de novedades de la Provincia

Se contempla incrementar las funcionalidades de MIPBA en etapas posteriores, previendo las siguientes posibilidades:

- Acceder a más documentación personal
- Recibir notificaciones particulares/específicas (*push*, email, SMS y Whatsapp) de novedades de la Provincia, o recordatorios ante vencimientos de documentación y tramitación de servicios
- Consultar el estado de aquellos trámites que la persona usuaria tenga en proceso
- Solicitar turnos
- Gestionar trámites
- Acceder a agenda cultural

Instrumentación

La etapa principal se desarrollará a través de las siguientes categorías:

- **Documentación:** Se mostrará el resultado de los trámites realizados ante la Administración Pública Provincial por parte del ciudadano identificado en la aplicación, que hubieran sido efectuados en las plataformas digitales o sedes administrativas destinadas para tal fin, de los organismos participantes en “Mi PBA Web” y “Mi PBA Aplicación Móvil”.
- **Información:** Se facilitará información en general, organizada en categorías, y si correspondiera, en subcategorías.
- **Cerca de mí:** En esta sección se exhibirá información georreferenciada al usuario para que pueda acceder a los distintos puntos de atención presencial con que disponen los organismos de la

Provincia de Buenos Aires, y que se encuentren más cercanos a su posición geográfica o por búsqueda de localidad.

- **Teléfonos útiles:** Se mostrará un listado de números de teléfonos de interés que pertenezcan a los organismos de la Administración Pública, permitiendo que al presionar una de las opciones, se genere una llamada en el dispositivo móvil.

Contenidos:

La aplicación tendrá diferentes medios de carga y consumo de información. A continuación se detalla cada una de las secciones:

Documentación: Información obtenida a partir de servicios web puestos a disposición por los Organismos participantes, de acuerdo a los lineamientos y estándares tecnológicos establecidos por la Dirección Provincial de Sistemas de la Información y Tecnologías.

Información y teléfonos útiles: Contenido general, generado y administrado desde la Dirección Provincial de Gobierno en Línea. Contenido disponibilizado por medio de servicios web, que seguirán los lineamientos y estándares tecnológicos establecidos por la Dirección Provincial de Sistemas de la Información y Tecnologías.

Cerca de Mi: Contenido obtenido a partir de servicios web puestos a disposición por los Organismos conforme los estándares de la Infraestructura de Datos Espaciales de la Provincia de Buenos Aires (IDEBA). A los efectos de disponibilizar la información georreferenciada que consideren relevante para la ciudadanía, los Organismos participantes deberán adherir a IDEBA a través del formulario correspondiente.

Estándar de calidad

Se deberán establecer en conjunto con los organismos participantes, los criterios específicos para el sostenimiento y mejora del estándar de calidad previsto, garantizando la articulación y un diálogo constante entre las partes, como también el mantenimiento, actualización y funcionamiento de los servicios disponibilizados para así garantizar información(o servicio) de calidad.