

**Modernización de la gestión local por municipio**  
24 partidos del Conurbano Bonaerense. 2018

Municipio	Organismo/s a cargo		Plan/Proyecto de Modernización Denominación	Mecanismos de interacción electrónica con el ciudadano
	Nombre del área	Dependencia Institucional		
Almirante Brown	Subsecretaría de Modernización	Secretaría de Gobierno	Plan de Innovación Tecnológica	1. Turnos licencia de conducir, libreta sanitaria, zoonosis, proveedores, etc. y declaración jurada de la tasa de Seguridad e Higiene (Portal Brown). 2. Aplicaciones celular: Alerta Brown y Zoonosis. 3. Sistema digital de atención al vecino: "Gestión Brown".
Avellaneda	Subsecretaría de Innovación, Desarrollo Tecnológico y Gestión de las Comunicaciones	Secretaría de Gestión Ciudadana	-	1. Turnos licencia de conducir, sistema tributario municipal, consulta de multas, habilitaciones comerciales, etc. 2. APP Avellaneda Móvil. 3. Centro de Atención al Vecino Digital (0800 y Formulario web).
Berazategui	Secretaría de Modernización del Estado	-	-	1. Turnos licencia de conducir, libreta sanitaria y Trámites Berazategui: declaración jurada de la tasa de Seguridad e Higiene, habilitaciones, estacionamiento medido, cv online, etc. 2. APP Berazategui Municipalidad. 3. Centro de Atención al Vecino Digital (0800, SMS, Formulario web, Chat online, Mail y Redes).
Esteban Echeverría	Secretaría de Desarrollo Local, Políticas Públicas y Modernización del Estado	-	-	1. Turnos licencia de conducir. 3. Centro de Atención al Vecino Digital (WhatsApp y Formulario web).
Ezeiza	Dirección General de Sistemas y Cómputos	Jefatura de Gabinete	-	1. Turnos licencia de conducir, Portal de tasas online, consulta de fotomultas. 3. Ezeiza Atiende Reclamos (0800 y Formulario web).
Florencio Varela	-	-	-	1. Portal de Autogestión de tasas de la Agencia Municipal de Ingresos Públicos. 2. Varela APP. 3. Línea Gratuita de Atención al Vecino (0800 y Formulario web).
General San Martín	Dirección General de Tecnologías de la Información	Secretaría de Hacienda	La modernización es un eje del Plan Estratégico San Martín "Ciudad en Obra"	1. Turnos licencia de conducir, pago de tasas, realización de declaraciones juradas, portal de autogestión de comercios e industrias, Web San Martín Compra, etc. 2. Aplicación de estacionamiento medido (SEM). 3. Centro de Atención al Vecino (aplicación web, línea 0800 y 147).
Hurlingham	-	-	-	1. Consulta de deudas e impresión de boletas (patentes, derechos y tasas). 3. Línea gratuita de atención (0800).
Ituzaingó	Secretaría de Modernización	-	Plan de Modernización y Transparencia del Estado Municipal	1. Turnos licencia de conducir, adhesión al botón antipánico, impresión de tasas y declaración jurada de comercios e industrias, etc. 2. App Sem - Mobile Estacionamiento Medido. 3. Formulario de consultas y reclamos y formulario "El Intendente responde".
José C. Paz	-	-	-	3. Reclamos on line (formulario web).
La Matanza	Secretaría de Planificación Estratégica	-	Plan Estratégico de La Matanza (2004) incluye un Programa de Descentralización Municipal que se plantea como Plan de modernización e innovación	1. Turnos licencia de conducir y gestión judicial, consulta deudas de patentes y multas, gestión domicilio fiscal y electrónico, portal tributario de ingresos públicos tasa de Seguridad e Higiene, carga cv online y publicación de anuncios (web Matanza Trabaja), etc. 3. Central para gestión de reclamos (línea 147, 0800 y Mail).
Lanús	-	-	-	1. Turnos licencia de conducir, consultas de deuda tributos municipales, declaración jurada tasa Seguridad e Higiene y solicitud de espacio público, etc. 3. Gestión de Reclamos y Contacto (0800, WhatsApp, Mail y Formulario web).
Lomas de Zamora	Secretaría de Modernización y Gestión Administrativa	-	-	1. Turnos licencia de conducir, salud, zoonosis, libreta sanitaria, renovación arrendamiento sepulcral, solicitud de autorización poda, portal Elomas de trámites de comercio, inscripción a cursos online, etc. 2. APP Seguridad Lomás. 3. Centro de Atención al Vecino Digital (formulario web, 0800, WhatsApp, mail).
Malvinas Argentinas	-	-	-	1. Carga de cv online, acceso a proveedores (Portal Malvinas Crece), tasa de mantenimiento vial, Malvinas Habilita (comercios) 3. Formulario web: Buzón de reclamos.
Merlo	-	-	-	1. Turnos licencia de conducir y Portal de Gestión de tasas municipales 3. Formulario web para reclamos y sugerencias.
Moreno	Dirección General de Modernización y Gestión de Gobierno	Subsecretaría de Gobierno	Plan de Modernización de la Gestión Municipal.	1. Moreno conectado: Turnos licencia de conducir, entidades intermedias, defensa del consumidor, habilitaciones y permisos, mesa de entradas, recobro jurídico y portal de autogestión tributaria, consulta de infracciones de tránsito, etc. 3. Formulario web para reclamos.
Moron	Dirección de Modernización y Mejora de la Gestión Pública	Secretaría de Gobierno	-	1. Turnos licencia de conducir, declaración jurada tasa de seguridad e higiene, Portal de Compras, Portal Ventanilla única empresarial, etc. 2. App sobre municipio de Morón y estacionamiento medido (SEM). 3. Formulario denuncias de corrupción y Oficina de informes y reclamos (OIR). (0800 y Mail).
Quilmes	Subsecretaría de Modernización	Secretaría General	Es un eje del Plan Estratégico Quilmes 2030	1. Turnos licencia de conducir, declaración jurada tasa de publicidad y Portal de la Agencia de Recaudación de Quilmes (código QR para tasas comerciales, estado de deuda automotor, etc.). 2. APP Cultura Quilmes.
San Fernando	Secretaría de Modernización y Gestión Informática.	-	Plan de Modernización	1. Turnos licencia de conducir, Portal de autogestión tributaria, inscripción al botón antipánico, etc. 3. Sistema de Atención al Vecino (0800, Formulario Web, Mail etc.).
San Isidro	Secretaría de Modernización, Innovación Tecnológica y Participación Ciudadana.	-	Plan de Modernización	1. Turnos licencia de conducir, consulta de historial de salud, gestión de tasas y declaraciones juradas, trámites de obras de construcción, registro de proveedores, inscripción campos de deporte, etc. 2. Aplicación SI. 3. Aplicación SI para efectuar y seguir reclamos.
San Miguel	Subsecretaría de Modernización	Secretaría de Gobierno y Hacienda	-	1. Turnos de salud y licencia de conducir, Portal de autogestión (pago online de tasas, declaraciones juradas, etc.), consulta de infracciones de tránsito, registro único de artistas locales, etc. 2. Aplicación San Miguel Activa y Aplicación de estacionamiento medido. 3. Sistema de reclamos online (Formulario Web y 0800 Atención al Vecino).
Tigre	Subsecretaría de Innovación	Secretaría de Comunicación e Innovación	-	1. Turnos licencia de conducir, Portal de autogestión (pago de tasas, declaraciones juradas, etc.), acceso a proveedores, etc. 2. App Botón Antipánico "Alerta Tigre", farmacias de Turno, colectivos Tigre, puerto de Frutos. 3. Tigre Sirve (Sistemas de Información y Servicios al vecino- 0800- Chat online, Mail y Redes).
Tres de Febrero	Secretaría de Atención al Vecino y Modernización	-	Plan de Modernización	1. Turnos licencia de conducir, certificado único de discapacidad, certificado de antecedentes penales y DNI, reclamos defensa del consumidor, etc. 2. APP La muni con Vos. 3. Mapa interactivo- Sistema de Reportes Digital (Portal Web, 147, 0800).
Vicente López	Secretaría de Modernización y Gobierno Digital	-	-	1. Turnos licencia de conducir e inspecciones técnicas vehiculares y habilitaciones, Sistema de Autogestión Tributaria, reclamos defensa del consumidor, etc. 2. Mi Barrio App. 3. Sistema de Atención Vecinal (Mi barrio 147 y APP).

**Notas:**

El término modernización refiere a la actualización y mejora de los servicios municipales de atención al ciudadano por medio de la utilización de herramientas informáticas. Se incluye, asimismo, la existencia de planes de modernización a nivel local, entendidos como el marco normativo que legitima y respalda las iniciativas en el campo e información y la conformación de un área específica que se ocupa de los temas de modernización de la gestión (puede o no denominarse modernización) y su nivel de jerarquía en el organigrama municipal para captar la importancia otorgada a la cuestión de la modernización dentro de la gestión y dar cuenta de la institucionalización de la misma en el estado local.

En lo que respecta a los mecanismos de interacción electrónica con el ciudadano, habilitados gracias a sistemas informáticos que brindan servicios más ágiles y sin necesidad de desplazarse a través de diferentes canales, se distinguen tres categorías:

1) Turnos y trámites online: canales a través de los cuales se otorgan turnos para licencias de conducir, centros de salud y hospitales (entre otros), se pagan tasas municipales y/o se solicitan diferentes servicios.

2) Aplicación Móvil para la gestión de temas específicos: seguridad ciudadana, tránsito, cultura, seguimiento de reclamos y acceso a información útil sobre el distrito.

3) Atención al vecino digital para procesar reclamos.

Fuente: Elaboración propia en el marco del Proyecto de Investigación Orientado (PIO-CONICET-UNGS): "Políticas sociales y económicas en los municipios del Conurbano Bonaerense".