

Manual General del Usuario

www.portalmsm.gov.ar



Terminos y condiciones de uso ———————————————————————————————————	
1-Inicio de sesión —	
2-Registro de usuario	
3-Panel inicial —	
4-Panel de trámite previo a la ejecución ————	
4.1-Panel: Consulta de trámites finalizados ————	
4.2-Panel: Consulta de historial de todos los trámites	
4.3-Panel: Iniciar trámite ————————————————————————————————————	
4.3.1-Panel: Confirmar - enviar trámite —————	
5-Domicilio electrónico —	
6-Ajustes de información ————————————————————————————————————	
7-Comunicaciones del trámite ————————————————————————————————————	
8-Consultas - Reclamos ————————————————————————————————————	
9-Cierre del trámite	

INTRODUCCIÓN

El presente manual regula y describe el funcionamiento del sistema de trámites digitales y en línea que el Municipio de San Miguel ha implementado recientemente.

Su foco está centrado en el vecino o profesional que debe interactuar con el municipio, con la finalidad de que se vean facilitadas en la mayor medida posible las gestiones (trámites) que deban desarrollar. El sistema web representa una redefinición de los tiempos y espacios. "Tiempos", porque se espera acelerar o disminuir de forma considerable el período de resolución de los trámites, y "espacio", porque la gestión o trámite puede se ejecutado sin que sea necesaria la presencia física del usuario en el municipio.

Se inicia también ahora una etapa de evaluación de este sistema web, la participación de todos permitirá progresivamente incorporar mejoras, más allá de los nuevos trámites y funcionalidades previstas. A medida que eso suceda se actualizarán las vesiones de este manual destacando los cambios que se hayan producido.



TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE USO DEL PORTAL Y GESTION DE TRÁMITES.

1. ALCANCE

El presente regula los términos y condiciones generales de acceso y uso al sitio web del portal de trámites en línea de la Municipalidad de San Miguel o el que en el futuro lo reemplace, propiedad de la Municipalidad de San Miguel, en adelante "la Municipalidad", que el usuario declara leer y aceptar para usar todos los servicios e información que se facilitan desde el Portal Web (PW) denominado: www.msmdigital.gov.ar.

El mero acceso y/o utilización del portal, de todos o parte de sus contenidos y/o servicios significa la plena aceptación de las presentes condiciones generales de uso. A los efectos del presente documento se denomina:

- a. Portal Web (PW) al sistema tecnológico diseñado para posibilitar de modo digital y en línea (online), de forma remota, la Gestión de Trámites entre usuarios y la Municipalidad.
- b. Usuario Privado a la persona física y/o jurídica que actúa a través del Portal Web (PW), en el marco de las normas aplicables correspondientes al ámbito de actuación la Municipalidad, en carácter de peticionante o bien que accede en consulta de la información pública que surge del PW.

2. CONDICIONES DE USO GENERAL

- a. Las presentes condiciones generales de uso del Portal Web (PW) regulan el acceso y el carácter de su utilización, incluyendo los contenidos y los servicios puestos a disposición de los usuarios en y/o a través del PW, o bien por el PW, o bien por sus usuarios, o bien por terceras Organizaciones.
- b. El usuario acepta desarrollar todos los procedimientos y trámites alcanzados por la normativa municipal de modo digital y en línea a través del PW, siendo éste el medio exclusivo de actuación formal y vínculo con "la Municipalidad", teniendo por



válidas y hábiles las actuaciones producidas bajo ese soporte. c. La información y la documentación que se declare, presente y/o envíe como consecuencia de cualquier trámite que se ejecute a través del PW son plenamente auténticos y su contenido constituye una declaración jurada de lo allí expresado. Lo expresado precedentemente será válido con independencia del apoderado y/o gestor que hubiere intervenido en el trámite respectivo.

- d. Todos los datos, información y/ o documentación proporcionados por el usuario privado a "la Municipalidad", pasarán a ser propiedad de esta a los fines de la ejecución del trámite y de actividades específicas de planeamiento y toma de decisiones propias de la gestión del municipio.
- e. La falsedad total o parcial de la información, documentación o declaraciones presentadas o realizadas en el marco de cualquier tipo de trámite en ejecución o ejecutado a través del PW, tiene como consecuencia la caducidad de éste, sin perjuicio de otras sanciones administrativas, civiles o penales que pudieren corresponder.
- f. El usuario privado reconoce y acepta que la utilización de ciertos contenidos, funcionalidades y/o servicios del PW pueden encontrarse sometidos a determinadas condiciones específicas, que deberán conocer y aceptar como condición previa al uso de cada aplicación o proceso particular.
- g. La Municipalidad se reserva la facultad de modificar en cualquier momento las condiciones generales de uso del PW y particulares de cualquier aplicativo o servicio. Por tal razón, se recomienda que consulte periódicamente los presentes términos de uso y/o de cada funcionalidad o servicio particular, ya que pueden ser modificados sin aviso previo.
- h. La Municipalidad no asume ninguna responsabilidad frente al usuario privado por los inconvenientes que se tuvieran con el software, hardware o servidores, ajenos al mismo. Este podrá solicitar asistencia en el desarrollo de sus trámites y gestiones a través de la Mesa de Ayuda u otros canales que la Municipalidad disponibilice en forma específica para tal fin.



3. RESPONSABILIDAD POR EL USO INCORRECTO DEL PW

El usuario deberá respetar en todo momento los términos y condiciones de uso del Portal Web. El usuario acepta su obligación de utilizar el PW en forma diligente, asumiendo cualquier responsabilidad que pudiera derivarse del incumplimiento de las normas vigentes y aplicables.

- a) Queda bajo entera responsabilidad del usuario acceder al PW desde un dispositivo seguro, y evitar el uso de ordenadores o computadoras de uso público y/o sin las medidas de seguridad y software de protección actualizados.
- b) Asimismo, el usuario no podrá utilizar el portal para transmitir, almacenar, divulgar promover o distribuir datos o contenidos que sean portadores de virus o cualquier otro código informático, archivos o programas diseñados para interrumpir, destruir o perjudicar el funcionamiento de cualquier programa o equipo informático o de telecomunicaciones.
- c) La Municipalidad se reserva el derecho de reclamar al usuario la indemnización por los daños que pudiere ocasionar el incumplimiento de las obligaciones asumidas en el presente Anexo, como así también por el uso indebido o inadecuado del PW y sus servicios y funcionalidades.
- d) La Municipalidad podrá suspender y/o interrumpir cualquiera de los servicios y funcionalidades del PW con carácter preventivo, independientemente de la existencia o no de reclamos o daños hacia esta o hacia terceros, sin que dicha suspensión acarre responsabilidad de ningún tipo para "la Municipalidad".

4. CONTRASEÑAS PAR A ACCESO A PORTAL

Las claves de acceso al Portal Web seleccionadas serán de exclusivo conocimiento de cada usuario, constituyéndose cada uno de ellos en custodios de su confidencialidad y responsable por su uso.

Las contraseñas son intransferibles entre usuarios y terceros ajenos a éste. El usuario asume las consecuencias por su divulgación indebida, liberando a la Municipalidad de toda responsabilidad que de ello derive, renunciando expresamente a oponer



defensas basadas en la inexistencia o defecto del uso de la clave de acceso o en la acreditación de la existencia de la actuación electrónica.

5. DOMICILIO ELECTRONICO.

El Domicilio Electrónico (DE) constituye el mecanismo de enlace o vínculo oficial a los fines de tomar conocimiento de las notificaciones y comunicaciones en general, que se efectúan digitalmente por parte de la Municipalidad en relación con los trámites. Este domicilio electrónico que está localizado dentro del PW producirá en el ámbito administrativo los efectos del domicilio legal constituido, siendo válidas y plenamente eficaces todas las notificaciones, emplazamientos y comunicaciones que en el mismo se produzcan.

El usuario renuncia expresamente a oponer en sede administrativa o judicial, defensas relacionadas con la inexistencia de firma, aceptando que el alta como usuario equivale a aceptar los términos de la Ley N° 14828 en relación con el domicilio electrónico y demás normativas aplicables a los procedimientos alcanzados por los trámites aprobados por la Municipalidad, obrantes en el Portal.

6. LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN APLICABLE.

Cualquier controversia o conflicto que se genere con motivo u ocasión, directa o indirectamente derivada de la utilización de la información y documentación existente, servicios o tramitaciones que se realizan a través del PW, será resuelta de conformidad con la legislación vigente y aplicable en la provincia de Buenos Aries y en la República Argentina, y por los tribunales ordinarios competentes en lo contencioso administrativo con jurisdicción en San Miguel.



1- INICIO DE SESIÓN



Seleccione AFIP o ANSES.

Para ambos casos use la clave que ya posee en AFIP o ANSES. Una vez colocadas las credenciales de usuario y contraseña en AFIP o ANSES, el sistema lo invitará a que finalice el registro de usuario colocando su dirección de correo electrónico, y si ya lo hizo le presentará el panel inicial (punto 3. de este manual)

2- REGISTRO DE USUARIO



Una vez que registro su correo electrónico, recibirá un mail para que lo confirme.



3- PANEL INICIAL



Referencia1: TRAMITES: Permite visualizar y acceder luego a todos los trámites: En ejecución; Denegados; Finalizados; etc., independientemente su estado de ejecución.

Referencia2: DOMICILIO ELECRÓNICO: posee todas las comunicaciones recibidas por el Municipio. Ingresando, podrá leerlas y acceder al trámite luego de seleccionar una.

A la derecha se observa la identidad de quien inició la sesión. Haciendo click visualizará sus datos, podrá actualizar su correo electrónico de contacto y también podrá cerrar la sesión.

Refencia3: BARRA DE NAVEGACIÓN. Los registros y consultas constituyen otras formas de acceder a sus trámites y sus resultados.

3.1- PANEL INICIAL

Para var fodos sus trámites, puede hacer click agui.	
Registro de Profesionales	
Habilitaciones Comerciales y de Se	rvicios
Factibilidad de Radicación y Certificado Parcelario	Habilitaciones Comerciales
Informes e Inspecciones de Obras I	Unifamiliares y Multifamiliares
Informe de Avance e Inspección de Obra	
Obra Multifamiliar	
Obra Multifamiliar Permiso de Obra Nueva - Multifamiliar	Final de Obra Nueva Multifamiliar (Permiso de obra gestionade digitalmente)

Panel de trámites:

Están clasificados según una tipología.

Para acceder, haga click sobre el trámite seleccionado.



4- PANEL DE TRÁMITE PREVIO A LA EJECUCIÓN



Refencia1: Preguntas Frecuentes: (Se accede haciendo click en cada una). Solapa de Normativas: se encuentran las normas legales que regulan el Trámite.

Plantillas y Modelos: Son documentos a disposición del usuario para que los descargue y use como ejemplo o como plantillas a completar durante la ejecución del trámite. Los modelos y plantillas (formularios tienen un carácter prescriptivo).

Refencia2: Permite acceder a la información de los trámites finalizados con resultado positivo (pueden estar activos o vencidos).

Refencia3: Historial de trámites que permite acceder a la información de todos los trámites, finalizados (aprobados o rechazados), pendientes, etc.

Refencia4: Punto de acceso para iniciar un nuevo trámite.





4.1- CONSULTA TRÁMITES FINALIZADOS



Referencia1: Se puede localiza un trámite según el "Nro específico" (en este caso No 46); por la "Identidad" (en este caso: inicio de ciclo de prueba), la identidad es un nombre aleatorio que se le exige al usuario durante el inicio del trámite para luego identificarlo; por el "Estado" (en este caso Vencido).

Referencia2: Ventana con información general del trámite. Haciendo click en la identidad se accede a toda la información.

4.2- CONSULTA DE HISTORIAL DE TRÁMITES



En este panel se puede observar todo el historial de trámites y usar diferentes campos para filtrar y hacer una búsqueda específica. También a través de la identidad (En este caso: "Multi Prueba Muni"), se puede acceder a toda la información del trámite. El sistema permite que el usuario desarrolle sus propios trámites o bien pueda designar un gestor. Si el que accedió al panel es un gestor, podrá fitrar por aquellos trámites que son propios o bien por aquellos trámites (ajenos) que corresponden a las personas que está representando. En algunos trámites la designación de un profesional como gestor es obligatoria. Desde el panel se puede también iniciar un trámite nuevo.



4.3- INICIAR TRÁMITE



Refencia1: Refleja los sucesivos estados en que se encuenta el trámite.

Refencia2: CARÁTULA: Consituye toda aquella información que se carga en la pantalla y que se utilizará también para identificar el inicio del expediente del trámite junto con los datos de quien lo está desarrollando.

"Identidad del trámite": consituye un texto que elige el usuario para identificar el trámite.

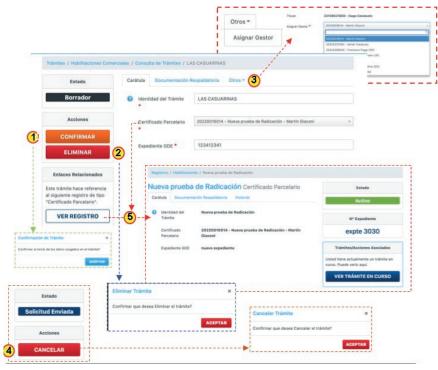
"Profesional responsable": Existen trámites donde es obligatoria su designación, para lo cual hay un menú que permite seleccionar los profesionales registrados en el municipio.

El titular del trámite deberá subir una nota de aceptación firmada por el profesional en la solapa "Documentación Respaldatoria", y luego ejecutará el comando guardar que habilitará la solapa designar profesional/ otros, en ella seleccionará al profesional resposable como gestor del trámite, para que quede empoderado (Ver punto 4.3.1, referencia 3)

Refencia3: DOCUMENTACIÓN RESPALDATORIA: Representa el conjunto de documentos que se requieren para el trámite. Los que se encuentran con asterisco rojo * son obligatorios en el inicio.



4.3.1- CONFIRMAR - ENVIAR TRÁMITE



Refencia1: Luego de subir la documentación solicitada y ejecutar el comando guardar, aparece el panel con el botón CONFIRMAR. Al hacer click el sistema pregunta si confirma el envío y al hacerlo el trámite pasa al Municipio y el usuario ya no podrá editar la información y documentación. Si no está seguro de la información y/o documentación solo ejecute el comando guardar. (Esto permite retomar a futuro conservando la información ya cargada).

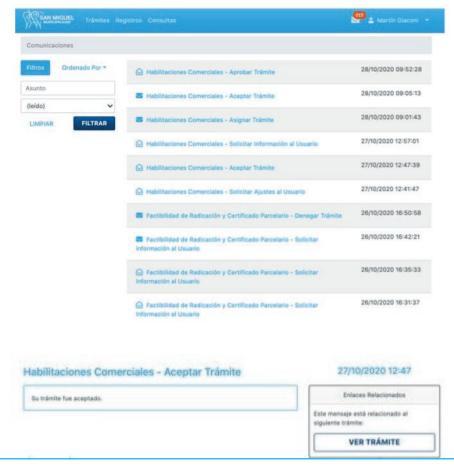
Refencia 2 y 4: El boton ELIMINAR le pregunta al usuario si desea eliminar el trámite antes de que sea enviado. El botón CANCELAR sólo se visualiza una vez que fue enviado el trámite. Le pregunta al usuario si quiere cancelar y dar de baja el trámite en curso que fue enviado al Municipio. Una vez que el Municipio cerró el trámite (aprobándolo o de forma denegatoria, ya no se puede cancelar).

Refencia3: GESTOR: antes de enviar el trámite y una vez que se ejecuta el comando guardar, el sistema le ofrece al titular la posibilidad de designar un gestor (profesional registrado en el municipio), para que representando al titular actúe en el trámite donde fue designado. Se presenta un menú desplegable con la lista de los profesionales posibles. Una vez designado, el gestor deberá iniciar la sesión con su propio usuario y contraseña, y luego de ello seleccionando el trámite podrá continuarlo con las gestiones que correspondan.

Refencia5: Hay trámites que están vinculados con otros (por ejemplo, una Habilitación Comercial requiere tener otorgado un Certificado Parcelario), cuando eso sucede se origina un registro del trámite previo que el usuario puede consultar. En el ejemplo se puede observar que el usuario seleccionó un Certificado Parcelario que había obtenido y luego haciendo click en VER REGISTRO, accede a la información y documentación que corresponde a ese trámite previo.



5- DOMICILIO ELECTRÓNICO



Domicilio Electrónico: El Domicilio Electrónico (DE) constituye el mecanismo de enlace o vínculo oficial a los fines de tomar conocimiento de las notificaciones y comunicaciones en general, que se efectúan digitalmente por parte de la Municipalidad en relación con los trámites. Este domicilio electrónico producirá en el ámbito administrativo los efectos del domicilio legal constituido, siendo válidas y plenamente eficaces todas las notificaciones, emplazamientos y comunicaciones que en el mismo se produzcan. Haciendo click en cada notificación, se podrá visualizar y también acceder al trámite:

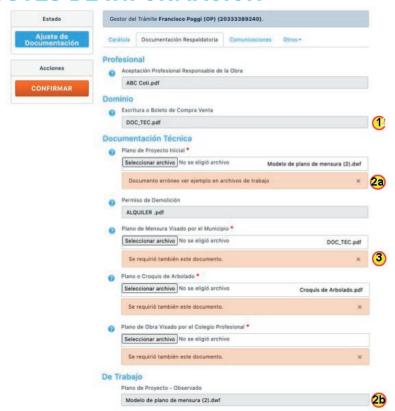


Los filtros, permiten seleccionar comunicaciones por asuntos y por documentos leídos y no leidos. En el ejemplo se presenta como asunto DENEGAR para todo tipo de trámites (leídos y no leídos):

NOTA: Cada vez que se envía una notificación al Domicilio Electrónico, el usuario recibirá también un mail de cortesía, alertándolo de esa situación.



6- AJUSTES DE INFORMACIÓN



Todos los ajustes siempre se realizan en la solapa de DOCUMENTACIÓN RESPALDATORIA. La información de la carátula se valida al momento de la aceptación del trámite y luego no se edita más.

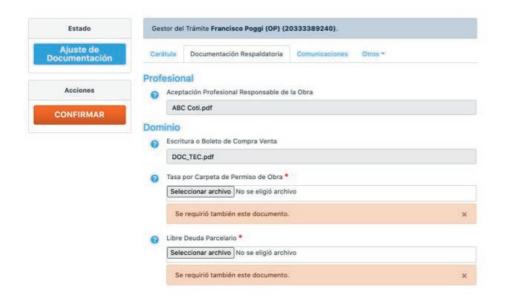
Refencia1: Representa un documento ya enviado sobre el cual el Municipio no requiere ningún cambio. Los documentos aprobados por el Municipio no podrán ser editados posteriormente por el usuario.

Refencias 2a y 2b: En 2.a se ha indicado al Usuario que el Plano de Proyecto que había sido enviado no fue aprobado y que debe presentarlo nuevamente, tomando como ejemplo un plano modelo con las observaciones a tener en cuenta que le manda en propio Municipio, en el área de trabajo (ver 2.b). Se recomienda que cuando se solicita una corrección, previamente se observe en el área de trabajo, si hay algún documento vinculado a la corrección a ejecutar. Cuando el usuario reemplace un documento ya enviado por otro nuevo que ha subsanado, al subirlo y enviarlo se pierde la versión anterior.

Refencia3: Representa un documento adicional que se le está solicitando al Usuario para desarrollar el trámite. Existen documentos obligatorios a presentar en el inicio del trámite y otros que se requieren a lo largo del trámite según los casos. Las situaciones en que se solicitan están en las preguntas frecuentes.

NOTA: Cuando el Usuario efectúa un ajuste de información y la envía, no podrá desarrollar nuevas acciones sobre el sistema, hasta tanto se le requiera nueva información o ajustes.





Cuando se solicite documentación relacionada con pagos, el usuario deberá escanear los comprobantes de pagos y enviarlos por el sistema

7- COMUNICACIONES DEL TRÁMITE



La principal diferencia entre el contenido de las COMUNICACIONES y el Domicilio Electrónico, es que en este último se encuentran todas las notificaciones enviadas al usuario para todos los trámites en curso, mientras que en la solapa comunicaciones se previsualizarán sólo las comunicaciones específicas del caso o trámite objeto de desarrollo. En el ejemplo se puede observar el historial de de cuatro comunicaciones en un mismo día.





Cuando el Usuario requiera imprimir un comprobante del trámite con el estado de ejecución, puede desplegar el menu de la solapa Designar profesional / otros, e imprimirlo.



Trámite Nº 334

Permiso de Obra Nueva - Unifamiliar Ajuste de Documentación

Repetto Iniciado 28/10/2020

Titular Gestor Nombre Martín Giaconi Nombre Francisco Poggi (OP) Identificación 20220016014 Identificación 20333389240 Email martingiaconi@gmail.com Email francisco.poggi@msm.gov.ar Tipo de Persona Persona Física Tipo de Persona Persona Física

Código Verificador





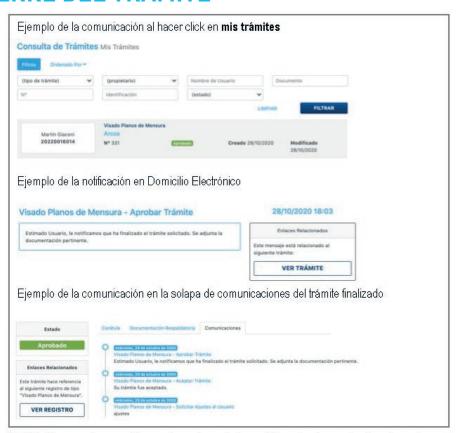
8- CONSULTAS - RECLAMOS



El usuario podrá enviar durante el trámite un documento por propia iniciativa, relacionado a consultas sobre temas técnicos, reclamos por aspectos que considere fundamentados, sugerencias de mejoras y expresar antes del cierre su nivel de satisfacción con la gestión. En los casos en que el Municipio lo considere necesario y conveniente, podrá responder al documento enviado por el Usuario, mediante un archivo de trabajo.

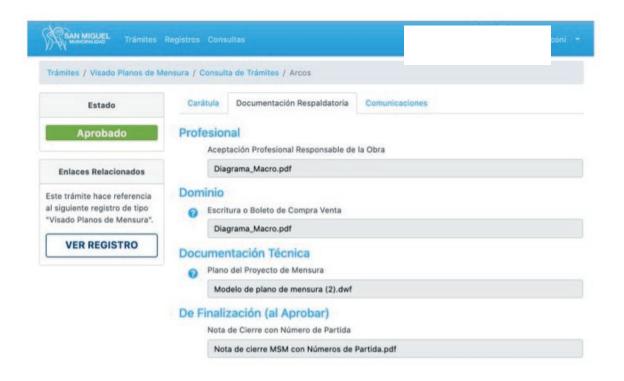
El envío del documento por parte del usuario no obliga a una respuesta por parte del Municipio en ninguna oportunidad o situación.

9- CIERRE DEL TRÁMITE



NOTA: En caso de que exista un cierre denegatorio se obtiene la misma visualización, solo que el estado sera penegado en todas las comunicaciones.





En el área de "Documentación Respaldatoria", se crea una nueva área "De Finalización" (al aprobar), donde el Usuario podrá obtener y descargar el o los documentos que el Municipio le envíe.

De la misma forma se proceso si el cierre es denegatorio, solo que se leerá en el título del área: "De Finalización" (al denegar).

Si el trámite originó un registro, haciendo click en ver registro, también podrá descargar la documentación. Ver imagen inferior.

