

Consejo Federal de Inversiones

**Metodología de evaluación
e Informe de Evaluación del Seminario:**

**El fenómeno de las TICs en las Provincias:
“Hacia una agenda de gobierno digital”**

Febrero de 2003

Indice

Indice	1
Metodología de Evaluación de Eventos	2
Informe de evento: "El fenómeno de las TICs en las Provincias: hacia una agenda de gobierno digital"	5
Introducción	5
Organizadores	5
Objetivo/s	5
Población objetivo	6
Metodología	7
Síntesis de las actividades	7
Ponencias destacadas	8
Análisis de los aspectos de fondo	8
Análisis del trabajo de talleres	10
Aspectos de organización y logística	12
Actividades complementaria	13
Cobertura de prensa y difusión	14
Conclusiones	14
Anexo I: Ponencias destacadas	17
Discurso de apertura Gobernador de la Provincia	17
Exposición del Representante del Gobierno del Brasil	19
Exposición del representante de la Unión Europea	25
Exposición de Basil Crosier	34
Exposición de Crisitan Jensen	38
Exposición Silvia Bidart	45
Profesor Antonio A. Martino	50
Exposición de Oscar Oszlak	59
Anexo II: Programa del Evento	72
El fenómeno de las TICs en las provincias:	72
HACIA UNA AGENDA DE GOBIERNO DIGITAL	72
Anexo III: Conclusiones de Talleres	75
Taller 1 y 3: El gobierno digital en las regiones y en el mundo. Alianzas público-privadas.	75
Taller 2: El gobierno digital en las provincias: problemas comunes, agendas comunes	76
Taller 4: Marco Jurídico para el Gobierno Digital	78
Anexo VI: Inscriptos	80

Metodología de Evaluación de Eventos

Informe de evento:

” título ”

1. Introducción

(muy sucinta descripción del evento precisando lugar, fecha, organizadores y objetivos, y referenciando al Programa de Gobierno Digital que impulsa el Consejo Federal de Inversiones)

2. Organizadores

(muy sucinta descripción de cada uno de los organizadores)

3. Auspiciantes

(muy sucinta descripción de cada uno de los auspiciantes)

4. Objetivo/s

- Generales
- Específicos

5. Población objetivo

(a quien estuvo dirigido)

- Mecánica de convocatoria
- Expectativa de participación
 - Cuantitativa
 - Cualitativa
- Cantidad de participantes certificados
- Caudal promedio de participantes
- Perfil de los participantes

6. Metodología

(muy sucinta descripción de la mecánica del evento)

- Congreso
- Seminario
- Seminario taller
- Conferencia
- Taller
- Otras

7. Síntesis de las actividades

(muy sucinta descripción de las actividades del evento)

8. Ponencias destacadas

(Selección de ponencias y discursos)

9. Análisis de los aspectos de fondo

- Evaluación de cumplimiento de objetivos
- Hipótesis de las causales de incumplimiento
- Programa
 - Descripción / Contenido
 - Cumplimiento
- Valoración de los participantes
 - Contenidos
 - Metodología
 - Organización
 - Expectativas generales
- Cooperación de los coorganizadores
- Otros aspectos de fondo

10. Análisis del trabajo de talleres

- Temas abordados
- Enfoques
- Material empleado
- Metodología
- Conclusiones

11. Aspectos de organización y logística

- Recursos involucrados:
 - Tecnológicos
 - de apoyo técnico
 - de espacios e infraestructura
 - tiempos
 - logísticos en general
- Administración de los tiempos y distribución de los horarios
 - Secuencia de las actividades
- Problemas logísticos
 - Hipótesis de las causales

12. Actividades complementarias

- Protocolares
- Culturales
- Turísticas
- Otras

13. Cobertura de prensa y difusión

- Prensa Local
- Prensa Nacional
- Publicidad
- Difusión

14. Conclusiones

- Documento o carta del evento
- Recomendación para futuros eventos.

15. Anexo I:

- Siglas y abreviaturas.

16. Anexo II:

- Nómina de participantes

17. Anexo III:

- Programa

18. Anexo IV:

- Conclusiones

19. Anexo V:

- Informe ejecutivo para sitio web CFI

Informe de evento: "El fenómeno de las TICs en las Provincias: hacia una agenda de gobierno digital"

Introducción

- En la ciudad de Trelew provincia del Chubut los días 4,5 y 6 de diciembre de 2002 se desarrolló el evento organizado por la Provincia del Chubut, el Consejo Federal de Inversiones y la Universidad Nacional de la Patagonia, al que asistieron funcionarios nacionales y extranjeros convocados bajo la consigna iniciar la construcción de una agenda de gobierno digital en las provincias. El evento se desarrolló en el marco del Programa de Gobierno Digital que impulsa el Consejo Federal de Inversiones.

Organizadores

- El Gobierno del Chubut, que esta comenzando a delinear una política de gobierno digital hacia adentro de su organización pública y cuyo objetivo era difundir los conceptos básico de este fenómeno desde lo tecnológico y organizacional.
- La Universidad Nacional de la Patagonia San Juan Bosco a través de su Facultad de ciencias Económicas; cuyo objetivo era integrarse como ámbito académico e investigativo al proceso iniciado por la provincia.
- El Consejo Federal de Inversiones, que en el marco del Programa de Gobierno Digital que impulsa, buscaba como objetivo comenzar a crear un espacio de articulación entre los distintos actores en torno al fenómeno de las tecnologías de información y comunicación (TICs) y su impacto en las organizaciones públicas.

Objetivo/s

General

- Diseñar un espacio de articulación para los actores políticos, económicos, sociales, académicos y de investigación en torno al fenómeno de las tecnologías de información y comunicación (TICs) y su impacto en las organizaciones.

- Coordinar y promover acciones tendientes a la utilización y aplicación de las TICs como instrumento para el fortalecimiento de la sociedad civil y el mejoramiento de la gestión de gobierno.

Específicos

- Conocer e intercambiar experiencias y practicas internacionales, nacionales y provinciales como punto de partida para formular una agenda nacional y regional de gobierno digital
- Contribuir a mejorar la gestión pública, la relación gobierno-ciudadano, la transparencia y la calidad de los servicios que el Estado proporciona.

Población objetivo

Mecánica de convocatoria:

- La convocatoria se realizó por invitación personalizada de redacción acordada, firmada por las máximas autoridades de las instituciones involucradas. La estrategia que se planteó fue la de dividir la tarea entre los coorganizadores, quedando el ámbito internacional, nacional y provincial excepto Patagonia, para CFI, la región Patagónica y la Provincia para el Gobierno del Chubut, y los ámbitos académicos regionales, provinciales e internacionales para la Universidad.

Desde el CFI se invito a todas las Provincias con notas a los gobernadores, y a los representantes. Además se convocó a las áreas vinculadas del Gobierno Nacional, a todos los Ministros y al Jefe de Gabinete.

Expectativa de participación

- Cuantitativa: el evento se calculó para 120 personas en virtud de las siguientes variables:
 - 1) proximidad de fin de año
 - 2) distancia / traslado hacia y desde el lugar del evento
 - 3) participación local
 - 4) participación del resto de las provincias

- Cualitativa: El perfil del destinatario era: funcionario de 1º y 2º línea (Ministro y Secretario) de todo el país, especialmente de las provincias patagónicas, investigadores, académicos y empresarios del sector, interesados en los avances registrados en las tecnologías de información y comunicación (TICs) aplicadas a la gestión pública en la Argentina y otros países.
- Cantidad de participantes certificados: se entregaron 145 certificados entre asistentes, expositores y organizadores.
- Caudal promedio de participantes: Durante el transcurso de las tres medias jornadas se estableció un promedio de 80 participantes, siendo las dos video conferencias lo que más concurrencia suscitó.
- Perfil de los participantes: Estuvieron presente representantes de 14 provincias argentinas y del Gobierno Nacional, también de Chile, Brasil, Canadá, Italia y la Unión Europea. Hubo escasa presencia de investigadores, académicos, empresarios y asociaciones civiles.

Metodología

- Se propuso como metodología la de seminario taller, apoyando las exposiciones con conferencias magistrales presenciales y vía video conferencia; y el trabajo en los talleres con la presencia de un medecador y un relator.

Síntesis de las actividades

- El seminario se desarrolló en el auditorio del Museo Egidio Feruglio, en la ciudad de Trelew provincia del Chubut, en tres medias jornadas divididas en dos bloques: uno de exposiciones de experiencias nacionales y provinciales y otro de trabajo de taller. En el primer bloque se contó con la participación de expositores de Brasil, Canadá, Chile, Italia, y la Unión Europea, de doce provincias argentinas y del Gobierno Nacional. El CFI presentó un trabajo de investigación sobre el despliegue de las tecnologías de información y comunicación en las administraciones públicas provinciales, conjuntamente con una metodología de medición de los estándares tecnológicos. En los talleres se trabajó en torno a tres temas convocantes: Las TICs y las

Asdministraciones Provinciales; Sociedad de la Información y Alianzas estratégicas; y Marco Jurídico del Gobierno Digital

Ponencias destacadas

- **Ver anexo I**

Análisis de los aspectos de fondo

Programa

Contenido:

- **Ver anexo II**
 - **Cumplimiento:** El programa sufrió algunas alteraciones en virtud de que no se logró la conexión con Quebec, Canadá para el desarrollo de una vídeo conferencia programada, ni asistieron los representantes de los Gobiernos de Uruguay y Paraguay por problemas personales de último momento. Los espacios se utilizaron para ampliar la participación de las representaciones provinciales, las que dispusieron de dos horas más de exposición y debate.
 - **Valoración de los participantes:** Este punto se desarrolla a partir de los comentarios informales recogidos por el equipo de trabajo, durante y después del evento, no habiéndose utilizado para ello mediciones tabuladas bajo alguna metodología determinada.
 - **Contenidos:** En general los participantes se mostraron atraídos por los contenidos aunque solicitaron incorporar en futuros eventos temarios más específicos. Ponderaron la oportunidad de conocer las experiencias de otros países desde la perspectiva de sus protagonistas y la posibilidad de interactuar con ellos.
 - **Metodología:** En general la metodología de seminario taller no tuvo críticas, si sugirieron más espacio para el trabajo en taller y la difusión anticipada del material básico de discusión.
 - **Organización:** La organización del evento fue ponderada por los participantes ya que tanto en los traslados y alojamientos, como en el desarrollo de las actividades específicas del evento no se registraron situaciones no previstas o insalvables. La única

demanda no prevista fue la de facilitar a los participantes de copias de las exposiciones durante el transcurso del evento, lo que se trató de subsanar a posteriori a través del sitio web del CFI

- Expectativas generales: En general las expectativas generadas en los participantes a través de la convocatoria fueron colmadas, no obstante el hecho mismo de la participación en el evento despertó en la mayoría, expectativas hacia futuros eventos y reuniones de este tipo.

Cooperación de los coorganizadores:

Las otras instituciones se mostraron cooperadoras en la organización, no obstante, se pueden hacer las siguiente apreciaciones:

- Universidad Nacional de la Patagonia San Juan Bosco:
 - Aportó apoyatura de infraestructura y logística
 - Coopero con la convocatoria
 - No tuvo presencia en las exposiciones
 - No se integró a la estrategia general del evento
- Provincia:
 - Aportó en la etapa de planificación general
 - Aportó apoyatura logística
 - Coopero con la convocatoria
 - Tuvo presencia en las exposiciones y debates
 - No fue exitosa en la convocatoria a asociaciones intermedias y a empresarios del sector

Evaluación de cumplimiento de objetivos:

- Se logró un espacio de conexión entre los diferentes actores vinculados al fenómeno (TICs) y su impacto en las organizaciones; y se promovió acciones tendientes a su aplicación para fortalecimiento de la sociedad civil y el mejoramiento de la gestión de gobierno.
- No obstante la presencia del sector empresario fue muy escasa y el nivel de los actores políticos no fue homogéneo, con una fuerte preponderancia de funcionarios de tercer y cuarto nivel.

Hipótesis de las causales de incumplimiento

- La Provincia no logró darle el perfil político necesario en la región patagónica; no se concretó la presencia del resto de los gobernadores patagónicos como estuvo planteado en principio.
- El CFI no logró darle el perfil político necesario en el resto de las provincias; escasa presencia de funcionarios de primer nivel.
- El Gobierno Nacional no parece visualizar este fenómeno como parte de su agenda; no hubo un representante político del Gobierno Nacional, escasa presencia de técnicos.
- Los Gobiernos Provinciales tienen una visión muy heterogénea del fenómeno; se reflejó en el nivel jerárquico de los representantes, en los contenidos de las ponencias, y en la participación en los debates.

Otros aspectos de fondo

- La situación política y social por la que atraviesa Argentina en general y las provincias, atenta contra los espacios de reflexión en torno a temas no coyunturales, este es un elemento que no puede estar ausente a la hora de una evaluación.

Análisis del trabajo de talleres

Temas abordados:

- Se trabajó sobre la base de tres talleres:
 - El gobierno digital en las regiones y en el mundo: alianzas público - privadas
 - El gobierno Digital en las Provincias: problemas comunes agendas comunes
 - Marco Jurídico para el Gobierno Digital

Enfoques

- El enfoque central fue "las alianzas necesarias entre los diferentes actores para avanzar hacia e gobierno digital en el marco de los cambios que propone la sociedad de la información"

- Los enfoques fueron complementarios, no se registraron enfrentamientos ni conflictos. Tanto los representantes del gobierno y la universidad, los visitantes de Chile y Brasil, como las personas provenientes de entidades de la sociedad civil, cumplieron adecuadamente su papel.
- Quizás haya que destacar esta coincidencia, ya que implica un avance en la conceptualización de diferentes actores, capaces de entender y aportar a la discusión, desde distintas perspectivas.

Material empleado

- La preparación del taller consistió en intercambios metodológicos acerca de qué materiales presentar (formato, contenidos, oportunidad, etc.) y el método de trabajo en esos ámbitos. Se acordó preparar un conjunto de preguntas que sirvieran como disparador del taller, para inducir al debate. No se distribuyó ningún material previo al taller.

Metodología

- Los participantes fueron invitados a formar un círculo, moviendo sus sillas, para tener la posibilidad de mirarse y estar mejor comunicados. El taller se inició con una breve presentación de cada participante, diciendo el nombre, la institución de pertenencia y porque asistía al evento. El moderador se refirió sintéticamente a los temas que convocaron, planteando algunas preguntas para inducir la participación. Se solicitó que las intervenciones fueran breves. El modo de trabajo fue levantar la mano para pedir la palabra, y la coordinadora la otorgaba en el orden en que fuera solicitada. El método parece adecuado para el tipo de público. Es simple, ordenado, conocido, no presenta rechazos. Algunas personas fueron inducidas a participar voluntariamente en el armado de las conclusiones, y luego en la lectura de las mismas en el plenario, colaborando con mucho entusiasmo. El grupo humano era muy heterogéneo y activo. Hubo amplia participación, aunque se notó que algunas personas

por timidez o inseguridad sólo hablaron en los últimos tramos del taller.

Conclusiones de los talleres

- Se adjuntan en **Anexo III**

Aspectos de organización y logística

Organizadores:

- Para la organización del evento se creó un comité organizador integrado por el Ministro de Hacienda y Crédito Público de la Provincia Dr. Hector Capraro y por la Directora de Coordinación del CFI Ing. Marta Velázquez Cao, desde donde se impartieron los lineamientos generales del evento.
- El CFI delegó la organización y logística del evento en el área de estudios de Base a cargo de Edmundo Szterenlicht; donde se conformó un equipo básico con dos técnicos del área y un consultor externo vinculado con la temática en la Provincia de Chubut.

Recursos involucrados:

- Tecnológicos: Tres líneas de ISDN, proyector con pantalla gigante, sonido e iluminación.
- De apoyo técnico y logístico: Para el desarrollo del evento se conformó un equipo integrado por personal del CFI (8), personal de la provincia (2) y de la Universidad (3), más la colaboración de cuatro asistentes contratadas. A este equipo se le sumó un sonidista, y un operador general de sala pertenecientes al edificio del Museo
- De espacios e infraestructura: El evento se desarrolló en el Auditorio del Museo Egidio Feruglio, con capacidad para 120 personas sentadas. El auditorio dispone de sonido, iluminación para eventos, cabina de proyección y pantalla. El auditorio elegido se mostró muy adecuado a los fines del evento no solo por su

diseño, disposición y equipamiento sino además por su cercanía al hotel donde se alojaron los participantes.

- De transporte: Los traslados desde y hacia el aeropuerto se desarrollaron por cuenta de la organización del evento

Administración de los tiempos y distribución de los horarios

- Si bien se cumplió con el programa propuesto, la escasez de tiempo obligó a ser extremadamente rigurosos con los horarios y los tiempos asignados.
- En algunos paneles el tiempo de los expositores fue muy reducido lo que obligaba a contraer las exposiciones a simples esbozos generales.
- En su mayoría los expositores se mostraron disconformes con el tiempo asignado
- También recibió críticas el tiempo asignado al trabajo de taller
- La secuencia de las actividades no dejó lugar a los participantes a realizar ningún tipo de actividad extra evento.

Problemas logísticos

- El único problema que se planteó fue la imposibilidad de conectarse con Quebec para llevar a cabo una vídeo conferencia. El resto de la logística del evento no presentó baches ni situaciones no previstas.

Actividades complementaria

Protocolares

- Se desarrolló un kotel de bienvenida con la presencia del Gobernador de la Provincia, el Secretario General del CFI y el Decano de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad San Juan Bosco; después del acto de apertura el miércoles 04 en horas de la noche.

- El Jueves a la noche los funcionarios extranjeros, provinciales, y demás autoridades del evento fueron invitados a cenar con el equipo de gobierno de la provincia.

Cobertura de prensa y difusión

Prensa Local

- La prensa local cubrió las dos jornadas de trabajo del evento y se reflejó en diarios y medios televisivos y radiales.

Prensa Nacional

- No hubo presencia de la prensa nacional.

Publicidad

- No se realizó ningún tipo de publicidad ni local ni nacional

Difusión

- Se estableció una estrategia de difusión a partir del sitio web del CFI y de los sitios vinculados con la temática. Las consultas e inscripciones on-line demostraron su eficacia a la hora de convocar e informar.

Conclusiones

Documento o carta del evento

Como síntesis de estas conclusiones:

Argentina necesita disponer de una política de Estado específica referente a la Sociedad de la Información.

Dicha política debe surgir del consenso de los actores sociales a nivel sectorial y regional, sobre la base de alianzas permanentes entre el sector público, privado y la sociedad civil.

Para ello es necesario construir, a la manera en que lo están haciendo los países de vanguardia, una agenda de acciones que, enmarcada en lineamientos estratégicos bien definidos, propendan eficientemente al objetivo buscado..

La experiencia internacional indica que dicha construcción será efectiva solamente si promueve y conjuga armoniosamente procesos de consenso desde "abajo hacia arriba" en el seno de la sociedad.

En ese marco, las provincias argentinas están llamadas a cumplir un rol activo e insustituible a tal fin .

En función de ello surgen las siguientes conclusiones y recomendaciones:

Implementar un Programa de Sensibilización y Difusión sobre la temática de la Sociedad de la Información que abarque a todas las regiones argentinas.

Dar continuidad al trabajo iniciado en los eventos de Mendoza y Trelew mediante la conformación de una red entre los equipos provinciales y la organización de reuniones que permitan la participación activa de los mismos en la formulación de un proyecto de "Agenda para la Sociedad de la Información y, en ese marco, una "Agenda específica para el Gobierno digital".

Solicitar al Consejo Federal de Inversiones que ejerza el rol articulador y el sostén logístico y metodológico que exigen estos procesos

Recomendación para futuros eventos

- Modificar el criterio de asignación de tiempos
- Fortalecer el trabajo de taller
- Revisar los mecanismo y estrategias de convocatoria sobre todo de los sectores políticos decisorios y empresarios
- Generar un espacio para la participación de asociaciones civiles
- Exigir la presentación anticipada de la ponencia para su selección y agrupación
- Organizar actividades preparatorias del evento en donde se puedan adelantar documentos y ponencias
- Propiciar una participación más profunda de los sectores académicos e investigativos, no solo limitada a la cooperación y organización.
- Originar ámbitos de exposición de mejores practicas provinciales de gobierno digital

- **Generar espacios de interacción informal entre los participantes a través de actividades culturales y turísticas complementarias**

Anexo I: Ponencias destacadas

Discurso de apertura Gobernador de la Provincia

Don José Luis Lizurume

"La vinculación de las tecnologías de información y comunicación y el Estado han hecho surgir un fenómeno significativo desde el punto de vista organizacional: el "e- gobierno" o "gobierno digital".

Con este término se definen los procesos que involucran la utilización de nuevas tecnologías de información y comunicación, las TICs, en el ámbito del Estado en general y de la Administración Pública en particular.

Pero el gobierno digital es mucho más que un fenómeno organizacional, es un fenómeno político, ya a través de las TICs se puede dar respuesta a los reclamos de la sociedad: del Estado se pide eficiencia, eficacia y transparencia y estas tecnologías aplicadas eficientemente permiten brindar servicios en forma rápida, económica y transparente.

Hay un fuerte caudal tecnológico y debemos ponerlo al servicio del ciudadano, es un desafío para las organizaciones públicas, pero también una obligación de los gobiernos provinciales.

La tecnología debe dejar de ser una muralla para convertirse en puente; puente entre la sociedad y el Estado, entre las necesidades y las respuestas. Puente entre consumidores y productores, entre gobernantes y ciudadanos.

No veamos a las tecnologías como el fin, son solo medios, soportes. Tras la maquina esta el hombre, tras la tecnología está la cultura, la sociedad. No habrá proyecto tecnológico exitoso ni gobierno digital si la sociedad no legitima y acompaña el proceso. Debemos transitar hacia la sociedad digital en forma armónica, la tecnología no debe generar más desigualdades sino por el contrario contribuir a resolverlas.

Debemos pensar en las necesidades de los ciudadanos, en sus requerimientos, en sus tiempos. Imaginamos el futuro de esta provincia con una organización pública más ágil, austera y transparente.

Imaginamos a un ciudadano tramitando una partida de nacimiento de su hijo desde cualquier punto de la Provincia, desde su casa o desde un Municipio.

Imaginamos a un ciudadano solicitando un turno médico en algún centro asistencial desde su teléfono o desde la computadora de su trabajo.

Imaginamos todo nuestro procedimiento administrativo y financiero en soporte digital siendo consultado por el interesado desde cualquier punto de la red informática

Imaginamos escuelas donde se enseñe y aprenda los conocimientos básicos de la informática, con docentes y alumnos familiarizados con este lenguaje y sus instrumentos.

Imaginamos una sociedad moderna, conectada, una sociedad de la información.

Hemos empezado a trabajar en esto, es un largo camino que transitaremos juntos con voluntad de cambio, con decisión política y capacidad técnica y buscando los consensos necesarios que requiere toda política pública.

Chubut se encuentra posicionada entre las diez provincias mejor calificadas en términos de brecha digital e indicadores de gobierno electrónico según un estudio del CFI que podremos conocer en profundidad en este seminario. Es una excelente plataforma para iniciar un programa de gobierno digital.

Es muy importante la disponibilidad tecnológica, los costos de la utilización de las tecnologías de la información y comunicación (TIC's) y la capacidad de demanda de ellos por parte de la población, pero el factor clave es la variable cultural. Así, el temor al cambio, la dificultad de comprender lo nuevo, la rutina son las barreras más difíciles que deberemos superar a la hora del uso masivo de las TICs.

El gobierno digital es una tendencia universal, y si bien es cierto que en países en vías de desarrollo como la Argentina enfrenta múltiples desafíos culturales, tecnológicos, y recientemente económicos, su despliegue es de alguna manera inevitable.

Debemos mirar el gobierno electrónico como un proceso, en el cual convivirán durante un tiempo tecnologías y formas tradicionales con estas nuevas, y donde lo importante no es cuando termina sino que esta comenzando, como tampoco será importante cuan rápido sea sino que no se detenga.

La introducción de nuevas tecnologías y su vinculación eficiente con los procesos y productos del Sector Público podría mejorar los niveles de comunicación intergubernamental, y entre éste y los ciudadanos; permitir un

acceso más rápido a la información y un conocimiento amplio de la cosa pública; mejorar el proceso de diagnóstico y toma de decisiones, asistiendo al mismo con información oportuna y precisa: en general permitiría mejoras sustanciales en la organización pública y sus capacidades; en este convencimiento el Gobierno de la Provincia de Chubut, está avanzando en el desarrollo de acciones que converjan en el diseño de los lineamientos generales de una política de incorporación de tecnologías de información y comunicación en el sector público.

Hoy gran parte del mundo asiste a un proceso de cambio, quizás el más dinámico de la historia. Este fenómeno denominado revolución tecnológica está modificando la forma de comunicarse, trabajar, consumir, estudiar, la forma de participar, de comerciar, de controlar, hasta la forma de divertirse o recrearse ha cambiado.

El uso cada vez más popularizado de las TICs, solo véase cuanta tecnología de información y comunicación pasa frente a cualquier individuo en tareas domésticas como operar un cajero automático, ver televisión o mandar un mail, está conformando una nueva organización social con otras necesidades, otras demandas y otras exclusiones.

Esa es la sociedad del futuro, no sé con precisión cuanto falte para que todos estemos integrados a ella, de lo que estoy seguro es de que debemos trabajar para que ningún ciudadano de este país quede fuera.

Espero que este Seminario inspire talentos y visiones para conformar alianzas y estrategias que cooperen en la construcción de una sociedad de la información, integrada, incluyente, homogénea, y fundamentalmente humana, muchas gracias".

Exposición del Representante del Gobierno del Brasil

Marcos Ozorio de Almeida

A fines de la década del ochenta, comienzo de los años noventa, en varios países, con el Reino Unido como líder (no porque haya sido el primero, sino el más notable), se empezó a rever el papel del Estado en la inducción del proceso de desarrollo económico y social nacional y regional. Las sociedades, ávidas de propuestas alternativas al intervencionismo económico de los sectores públicos nacionales y locales eligieron gobernantes con propuestas de

reorientación de la intervención estatal en las economías. Ante la notoriedad del programa británico, implementado por una administración conservadora, este movimiento empezó a ser identificado como neoliberal, de reduccionismo del papel del Estado a su mínima expresión. Sin embargo, como se observó en la mayoría de los casos, y con algunas excepciones en América Latina (como por ejemplo, Argentina), la orientación emprendida por el sector público fue alterar el modelo de intervención directa en las actividades económicas hacia una de regulación y fomento a la iniciativa privada. Esto se dio por dos vertientes, siendo la primera la privatización de las actividades industriales mantenidas por el Estado (siderurgia, petroquímica, minería, entre otras) y la segunda la creación de entes reguladores de los sectores de consumo final (como energía eléctrica, telecomunicaciones, petróleo y gas, transportes, servicios y otros sectores) asociados a programas de concesiones. Con los recursos liberados y la potencialidad de nuevas fuentes de recaudación, los Gobiernos pudieron de esa forma redireccionar recursos para atender a las necesidades sociales crecientes, lo que refuerza la percepción errónea del tipo de reforma implantada.

Con el cambio del perfil de intervención, hubo necesidad de alterar la forma organizativa y el perfil de los recursos humanos del Estado para atender a la sociedad y los negocios. Aún en la década del noventa, Brasil, como otros países latinoamericanos, avanzó en reformas administrativas buscando alcanzar niveles superiores de transparencia, eficiencia y efectividad en la aplicación de políticas y recursos fiscales y parafiscales, que difícilmente el modelo Burocrático Weberiano haya permitido hasta esa etapa. Aún así, las reformas iniciadas (ejemplificadas por el Plan Director de la Reforma del Aparato del Estado, de 1995, del Ministerio de Administración Federal y Reforma del Estado – MARE) centraron esfuerzos en los cambios institucionales legales y en la reforma gerencial, rozando apenas la cuestión de los recursos humanos. En esa época, debido al nivel poco evolucionado aún de la tecnología de la información (objeto aún de los especialistas) y a la poca penetración de las comunicaciones, estas cuestiones merecieron poco lugar en el plan de reforma iniciado.

Dos factores pusieron luz en la importancia que las tecnologías de la información y de las comunicaciones empezarían a desempeñar en el contexto

de la reforma gerencial. El primero, ocurrido a principios de la década pasada, fue la transferencia del poder de procesamiento de información de los especialistas de los Centros de Procesamiento de Datos – CPDs hacia los usuarios, con el advenimiento de la microinformática, generando la capacidad para el procesamiento distribuido y el ambiente para conectividad, creando redes locales y, posteriormente, redes conectando estas redes locales (LANs y WANs). Esto permitió la popularización del ambiente virtual de Internet, que hasta ese momento se restringía al medio académico. El otro factor fue la creación de modelos de negocios para Internet, que se concentraban en las relaciones entre empresas, de éstas con sus consumidores y de éstos entre sí. Estos se denominan B2B, C2C y B2C, o sea, negocios entre empresas, negocios entre consumidores finales y negocios entre empresas y consumidores finales. Todo este movimiento generó una percepción de que la propia fundamentación económica se habría alterado en el medio virtual y éste empezó a ser conocido como la “nueva economía”. A pesar del conocido naufragio de las “com” y de la nueva economía, toda esta experiencia asociada al modelo gerencial flexible, emprendedor, adoptado en el caso de la administración del problema del bug del año 2000 y matriz para los gerentes del Plan Plurianual de Inversiones (PPA), germinó en un nuevo concepto de asociación de la reforma gerencial con el uso intensivo de tecnologías de la información y de las comunicaciones en la prestación de servicios públicos y en la formulación e implementación de políticas públicas. De esa forma, el Estado creó nuevos niveles de relación sumándose a los conocidos B2. y C2, que son el G2G (negocios intra y entre gobiernos), G2B (negocios entre el gobierno y las empresas e inversores) y G2C (negocios entre el gobierno y el ciudadano). Este movimiento empezó a ser conocido como Gobierno Electrónico, o “e-gov”. Además de las relaciones antes mencionadas, ¿en qué consiste exactamente el concepto de Gobierno Electrónico? Básicamente, podemos definirlo como: El ambiente virtual de interacción y prestación de servicios e informaciones públicas al “cliente ciudadano” siete días por semana, 24 horas por día en cualquier lugar que exista una conexión basada en tecnología de la información y apoyada por las telecomunicaciones. En el caso brasileño, como en la gran mayoría de los países que están ejecutando iniciativas de gobierno electrónico, otro factor que dio impulso, fue la búsqueda por alcanzar una nueva dimensión

de desarrollo sustentable basado en la “sociedad de la información” y entre sus principales líneas de acción está el “gobierno al alcance de todos”.

El Presidente de la República formalmente instituyó el Programa Federal de Gobierno Electrónico, por medio del Decreto del 18 de octubre de 2000, cuya ejecución estuvo a cargo de un Comité Ejecutivo, presidido por el Ministro Jefe de la Casa Civil y en la secretaría, el secretario de Logística y Tecnología de la Información del Ministerio de Planeamiento, Presupuesto y Gestión (SLTI/MP), cuyos miembros son los Secretarios Ejecutivos de todos los ministerios y organismos semejantes. La elección de los Secretarios Ejecutivos se debe al hecho de ser los dirigentes, máximos responsables de la conducción de las líneas de negocios de sus respectivas Carteras. El Comité Ejecutivo se compone también de un Grupo de Asesoramiento Técnico (GAT), compuesto por los mayores especialistas en tecnología de la información de cada ministerio sectorial y cuatro grupos de trabajo de áreas temáticas permanentes: (i) Universalización del Acceso; (ii) Universalización de los Servicios; (iii) Normas y Modelos y (iv) Infraestructura Avanzada. Además de éstos, el Comité Ejecutivo es responsable de la creación y participación en diversas comisiones y comités relacionados con asuntos de su interés, como por ejemplo: el Comité Gestor de la Red Br@asil.gov, el Subcomité de Certificación Digital.

En el caso de la Universalización del Acceso, el Gobierno Federal, al contrario de los países del G7, cuyo modelo privilegia el acceso privado (como en EEUU, por medio del abaratamiento de equipos de microinformática, y en el Reino Unido, con mecanismos de subsidio a la popularización de la TV digital), Brasil viene buscando un modelo de acceso público, con tres vertientes principales, la primera es la instalación de kioscos de autoatención en reparticiones federales (llamadas salas del ciudadano), la segunda, con la colocación de kioscos en localidades remotas y en centros urbanos, buscando la atención virtual, aprovechando el logro de las metas de universalización del acceso a telefonía (esta iniciativa ha sido bautizada GESAC) y la tercera es de formación de asociaciones público-privadas (involucrando estados, municipios, ONGs y empresas) para la instalación de telecentros en regiones de bajo IDH (índice de desarrollo humano). Para universalizar los servicios el gobierno brasileño buscó el modelo del portal de servicios e informaciones públicas – el Portal Red Gobierno. Este Portal crea el camino virtual directamente al servicio, no

vinculando al organismo o grupo de organismos responsables de su prestación. Además, buscando facilitar el acceso del ciudadano al poder público se establecieron modelos de presentación y calidad en la prestación de servicios e informaciones. Como las iniciativas anteriores se refieren a la dimensión G2C y parte importante es la preparación de los recursos humanos para el modelo de gobierno electrónico, la implantación de una Intranet del Gobierno Federal (ambiente privado al que se accede con seguridad y certificación digital), busca alcanzar el objetivo de tener un perfil adecuado de gestión en el G2G para el Gobierno Electrónico.

Una forma de frustrar expectativas en la implantación del Gobierno Electrónico es descuidar el "back Office" (sistemas y equipos de informática y comunicaciones, así como procesos de trabajo) de los organismos y entidades que sostienen la relación con el cliente-ciudadano y las empresas. Buscando evitar tal frustración, el Gobierno Federal viene implementando una serie de iniciativas en el programa de Gobierno Electrónico. Se están modelando procesos de convergencia e integración entre los sistemas estructuradores (SIAFI – financiero, SIASG – servicios generales, SIAPE – recursos humanos, SIDOR – presupuesto, SIGPlan – planeamiento etc.) y de éstos con los sistemas corporativos de los ministerios sectoriales, por medio de bases referenciales de integración y diccionarios de datos que permiten el intercambio de datos no estructurados entre las diversas bases. Otro frente abierto es el establecimiento de normas para desarrollo y/o adquisición de sistemas integrados. Finalmente, la gran mayoría de los gobiernos nacionales, provinciales y municipales utiliza el modelo de contratación de infraestructura de informática y telecomunicaciones en forma descentralizada, sin que haya optimización en la aplicación de los recursos y generando excedentes de recursos físicos en algunos sectores y falta en otros. El Gobierno Federal, con la implantación de la Red Br@sil.gov busca optimizar la aplicación de los recursos públicos en la infraestructura de comunicaciones y compartir las redes entre el mayor número de organismo de la administración, así como crear condiciones de contratación conjunta por medio de la modalidad de registro de precios.

Estas son algunas de las iniciativas que el Gobierno brasileño desarrolló a lo largo de estos dos años de existencia del Comité Ejecutivo del Gobierno

Electrónico. ¿Como se compara la acción del Gobierno Federal en un análisis comparativo con los países que están implementado programas de esa especie, considerados como referencia mundial, tal como el Reino Unido, Noruega, Canadá, Estados Unidos, Singapur y Hong Kong? El programa brasileño adhiere a todos los preceptos de las mejores prácticas globales de gobierno electrónico, en especial sus principales puntos:

a) Soporte al liderazgo, roles y responsabilidades y colaboración: El liderazgo del Gobierno Electrónico en Brasil adviene del Presidente de la República, y su ejecución está a cargo de su Ministro de coordinación de acción gubernamental, apoyado por un comité representativo de todos los sectores del gobierno, lo que al mismo tiempo facilita el establecimiento de roles y responsabilidades, conduce al ambiente colaborativo necesario para la implementación de las acciones de reorganización de los procesos interinstitucionales;

b) Establecimiento de objetivos generales para el gobierno electrónico, metas medibles y resultados, calendario de revisión política: estos aspectos estuvieron claramente definidos en el establecimiento del programa, en octubre de 2000, con el establecimiento de objetivos, líneas de acción, actividades y metas, que van hasta 2003, en consonancia con el PPA;

c) Actitud proactiva para el cambio, la innovación, la aceptación de tecnologías y de habilidades en tecnología de la información: la incorporación de nuevas tecnologías y la capacitación para el manejo estratégico, táctico y operativo de las tecnologías de la información y de las comunicaciones empezaron a formar parte de la agenda de los administradores públicos en el concepto de gobierno electrónico y en la preparación de una infraestructura adecuada para la prestación de servicios e informaciones públicas;

d) Tecnologías de hardware y de red, sistemas y bases de datos compartidos, standards para el uso de la tecnología de la información: El establecimiento de normas y standards de uso de tecnología de la información privilegió el compartir datos e infraestructura, condición necesaria para alcanzar transparencia y eficiencia en la aplicación de recursos públicos en TIC;

e) Desarrollo de Aplicaciones en G2G, G2B (e-compras e e-mercados) y G2C (provisión de servicio electrónico, portal de informaciones y e-democracia): Además de ambientes capacitadores de los recursos humanos

con el perfil adecuado al Gobierno electrónico y a la gestión estratégica de la conducción de las políticas públicas en el ambiente Intranet (G2G), el Gobierno Federal se encuentra actualmente como referencia mundial (según lo certifica el Banco Mundial y la Unión Europea) en las compras electrónicas (e-procurement), por medio de la modalidad del pregón (Ley 10.520/2002) y atiende en forma satisfactoria los conceptos de prestación de servicios e informaciones públicas por medio de un único portal – Red Gobierno. Como consecuencia de la novedad del tema, la parte de e-democracia se encuentra parcialmente atendida en el concepto de interacción ciudadano-gobierno por medio del Portal Brasil Transparente que da apoyo actualmente a las iniciativas de la Ley de Responsabilidades Fiscales.

El análisis que hacen las principales organizaciones que estudian el tema gobierno electrónico considera que Brasil está implementando la primera ola de gobierno electrónico, o sea, implementando su política de gobierno electrónico. En esta ola, las principales metas buscadas son la disminución de costos, el aumento de la eficiencia administrativa y el mejoramiento de la transparencia. Brasil comienza en algunos casos a surfear la segunda ola, que invierte la ecuación y sitúa al ciudadano como resultado y no como insumo. Ejemplos de esto se pueden buscar en algunas de las iniciativas de beneficios sociales en marcha, incorporando inclusive el uso de tarjetas inteligentes (smart cards).

Exposición del representante de la Unión Europea

Gregorio Malavé Guillén

Para comenzar quiero hacer una serie de reflexiones que me parecen personalmente bastante importantes.

Es en cuanto a la definición del tema E gobierno. Cuando yo inicié mis contactos con este tema de la sociedad de la información y leía y leía los términos, en algunos casos eran claros, pero en otros me dejaban un poco perplejo, y uno de ellos era el de "E gobierno"

Leyendo toda la literatura que se ha producido en este campo, las definiciones van desde el 0 al infinito. Hay algunos que hacen referencia por ejemplo a los medios tecnológicos utilizados y hablan de gobierno electrónico, gobierno en línea, gobierno digital.

Otros se fijan casi exclusivamente en el tema del desarrollo económico, y hablan de lo que supone el desarrollo de la sociedad de la información, sobre el desarrollo económico en general de un país, de una región, de un sector estratégico, de empresas, pero a mi lo que mas me llamó la atención fue una vez una literatura que cayó en mis manos, en el cual ponía la palabra Gobierno que decía, que casi monopoliza, el termino que estamos utilizando le falta solamente una letra.

Decía que junto a esta palabra gobierno se encuentra íntimamente ligada la palabra ciudadano. YA sabemos que el gobierno debe estar evidentemente al servicio de los ciudadanos, pero lo que tenemos que intentar con esta nueva tecnología, es que aúne los temas. Y por ellos yo me quedaría con los autores que hablan del Y Gobierno como la aplicación de tecnología en apoyo de las administraciones públicas en ámbitos que benefician a la sociedad en general, o que detecta y resuelve las necesidades de los ciudadanos con el fin de conseguir un desarrollo económico equilibrado y justo.

Aun así no me quedaba conforme, porque esto tiene un sentido unidireccional, es decir, es el gobierno el que facilita servicio o da servicios, le facilita la vida a los ciudadanos, pero no veía la interconexión en el otro sentido, o sea, cómo el ciudadano puede ponerse en contacto con el gobierno, con el fin de llevar a cabo el máximo control democrático de los gobernantes y de las instituciones. En este sentido se están dando pasos, ya algunos de los participantes que me han precedido en la palabra ya han hablado de mayor transparencia de los gobiernos, etc.

Pero ya para que todo quede completo faltaban dos cosas. LA primera es que nadie se quede sin poder acceder a estos medios tecnológicos si no la diferencias entre ricos y pobres, o entre ciudadanos geográficamente de forma estratégica y periféricos, se abriría mucho mas. Y para terminar.

Y para terminar que nadie tampoco se pueda quedar sin acceder a estas tecnologías de la información por falta de educación o de formación. Ahí es donde los gobiernos, nacionales, regionales y locales, tienen un papel que hacer fundamental. Si no, todo lo demás yo creo que los objetivos se cumplirían en un 50%.

Hecha esta aclaración voy a explicarles un poco, no muy detalladamente, cuales han sido los caminos recorridos por la Unión Europea y los logros en

tanto que unió, y también cuales son las expectativas de las actividades que la Unión Europea tiene previstas para el futuro con Latino América.

No puedo ser tan preciso en los datos como mis antecesores puesto que estamos hablando de un conglomerado de 15 países, cada uno con un desarrollo tecnológico diferente, de los cuales algunas veces inclusive es muy difícil ponernos de acuerdo. De todos modos también debo decir que esta es una novedad puesto que es solamente 1993 y a través de lo que se llamó Libro blanco sobre crecimiento, competitividad y empleo, se empezaron a analizar los retos y las pistas para entrar en el siglo XXI reconociendo que estábamos asistiendo a una mutación en los sistemas de producción, la organización del trabajo, y las pautas de consumo, o sea estamos hablando de hace menos de 10 años.

Estos cambios se debieron al desarrollo de la tecnología de la información y de las comunicaciones y fundamentalmente a las tecnologías digitales que han revolucionado la transmisión de datos e informaciones en un único sistema de comunicación.

Partiendo de este Libro Blanco se estableció en términos generales cuales son los beneficios mas importantes que pueden obtenerse del desarrollo de una herramienta de la sociedad de la información como puede ser E Gobierno. Yo los he clasificado en 3, pueden ser mas: los económicos como es el reducir los costos de la administración del Estado, o sea los costos internos, y también de aquellas empresas y personas que se le facilitan los servicios suministrados por el Gobierno.

Prestación de servicios, aumenta la eficiencia y la eficacia de los servicios globales del gobierno, de las administraciones. Se puede acceder electrónicamente a las informaciones administrativas básicas y obtener información, conectar zonas remotas disminuyendo las distancias y posibilitándose una conexión más directa entre la sociedad civil y las instituciones gubernamentales y el tema referido a control, que es el de promover la participación del ciudadano en el sistema democrático en el proceso de toma de decisiones participativo, elevando el grado de transparencia y promoviendo la buena gobernabilidad. Todo ello, evidentemente, con un objetivo central que es contribuir al desarrollo armónico, equilibrado, justo económico y social.

De este modo el E Gobierno, puede ser una herramienta con una clara implicación económica, pero que sirve también para complementar la democracia representativa con algunas acciones en las que el ciudadano pueda ejercer esa democracia de forma directa.

Voy a pasar rápidamente por algo que ya se ha repetido acá y hablar de cómo la Unión Europea puso en marcha sus diferentes instrumentos y acciones con relación a la sociedad de la información.

Se estableció una visión estratégica y una planificación anticipada de una serie de planes de acción que se iniciaron en 1999 y se están complementando con dos programas, uno que llaman el E Europa 2002 y otro que va a ser lanzado próximamente que es el E Europa 2005, bajo el lema "una sociedad de la información para todos".

El objetivo que persigue la Unión Europea es ofrecer un marco favorable a la inversión privada y promover la creación de nuevos puestos de trabajo, impulsar la productividad, modernizar los servicios públicos, y ofrecer a todos la posibilidad de participar en la sociedad de la información.

Esta participación de la inversión privada es fundamental. Estamos hablando de un sistema con unos costos enormes en cuanto a infraestructuras, que solamente pueden ser abordados por la iniciativa privada, pero para que esta iniciativa entre dentro de este campo hay que crearle un mercado que sea atractivo, un mercado en el cual pueda participar.

Por parte de la Unión Europea lo que se hace es facilitar ese mercado y ampliarlo con el fin de que la inversión privada se sienta atraída a participar en él.

Con este plan de acción se trata de convertir a la Unión Europea en una economía basada en el conocimiento, competitiva y dinámica, y con unos avances impresionantes en materia de empleo y de cohesión social para el año 2010.

Gracias al programa este de Europa 2002 y con el esfuerzo desde ya de todas las partes implicadas del sector privado, instituciones publicas y privadas, gobiernos nacionales y regionales, e incluso locales, se han logrado importantes cambios y se ha incrementado tanto el numero de ciudadanos como de empresas y de estados. Para citar algunos ejemplos podemos decir que con este plan de Europa 2002 lo que se ha logrado es la duplicación de la

penetración de Internet en los hogares, el 50% de la población mayor de 15 años utiliza Internet en casa, el trabajo, la escuela o lugares públicos.

Más de la mitad de los trabajadores de la Unión Europea utiliza ordenadores en su trabajo. Se ha renovado el marco de las telecomunicaciones, se ha disminuido el precio del acceso a Internet gracias a la política de regulación de suministro de servicios. Casi todas las empresas, el 90% , con más de 10 empleados, tiene conexión con Internet y el 60% o más cuentan con el sitio propio en Internet.

El 90% de las escuelas de la Unión Europea están conectadas a Internet y contamos también con una red de investigación que está entre las más rápidas del mundo.

Creación casi completa del marco jurídico del comercio electrónico, el 40% de los usuarios ya ha utilizado compras en línea, más servicios en administración pública como hemos visto, y aparición de la infraestructura de la tarjeta inteligente.

Hemos dicho ya antes que la participación de la inversión privada es fundamental, y por eso a través de estos programas lo único que se pretende es crear un entorno favorable a esta inversión.

Después de estos logros, y una vez que finalice este programa Europa 2002, la Comisión Europea tiene preparado el Europa 2005 cuyos objetivos fundamentales son los siguientes: Servicios públicos en línea, modernos, administración electrónica, servicios electrónicos de aprendizaje, servicios electrónicos de salud, entorno dinámico de negocios electrónicos, acceso de banda ancha ampliamente disponibles y a precios competitivos y una infraestructura de información segura.

Para lograrlo la acción que propone la Unión Europea a través de este programa se estructura en 4 líneas. En primer lugar medidas políticas encaminadas a realizar y a adaptar la legislación a nivel nacional y europeo y garantizar que la legislación no obstaculice innecesariamente los nuevos servicios sino todo lo contrario, que los amplíe.

Reforzar la competencia y la interoperabilidad y mejorar el acceso a diversas redes haciendo gala de una gran iniciativa política.

En segundo lugar, algo que en la Unión Europea es muy común, facilitar el intercambio de experiencias. Siempre se están creando redes en las cuales se

ponen en contacto a unos operadores o a unas instituciones con otras con el fin de aprender aquello que alguien ha hecho bien y no hacer algo que se ha hecho mal.

En ese sentido el esfuerzo de la Unión Europea es impresionante y luego lo comentaré un poco refiriéndome al programa Alis.

En tercer lugar se lleva a cabo permanentemente unas acciones de evaluación comparativa de los progresos realizados o de los fracasos que han acaecido con el fin de modificar la dirección que se está siguiendo.

Y por último, una coordinación muy estrecha entre todas las políticas existentes, tanto las que emanan de la Unión Europea como las que emanan o pueden emanar de los estados miembros.

¿Qué acciones concretas se están proponiendo, o se van a proponer, dentro de este programa?

La primera es la conexión de banda ancha. Los estados miembros deben esforzarse por disponer de estas conexiones para todas sus administraciones públicas, todas, nacional, regional y local, antes de finalizar el 2005.

Interoperabilidad, antes de 2003.

Servicios públicos interactivos antes de finalizar el 2004 en que los estados miembros deben haber garantizado que los servicios públicos básicos sean interactivos, accesibles a todos y exploten las posibilidades tanto de las redes de banda ancha como del acceso multiplataforma.

Contratación pública antes de finalizar el 2005. Cuando digo que los estados miembros deben, es que DEBEN, o sea tienen que, salvo algunas excepciones por motivos quizás justificados.

Entonces en la contratación pública antes de finalizar el 2005 los estados miembros deben efectuar por medios electrónicos una parte significativa de toda su contratación pública. Y hablo tanto de gobiernos nacionales como de locales, pequeños ayuntamientos, ya que la experiencia del sector privado demuestra que se consigue reducir más los costos mediante el uso de Internet en la gestión de la cadena de la oferta, incluida la contratación electrónica.

Puntos de acceso públicos a Internet, es decir, todos los ciudadanos deben tener un fácil acceso a estos puntos públicos, preferiblemente con conexiones de banda ancha, en sus municipios. En Europa y sobre todo en determinados países, son menos desarrollados tecnológicamente en la Europa del centro,

evidentemente todas estas cosas tampoco se logran de la noche a la mañana y hay problemas en algunos sitios, pero muy raro es el ayuntamiento por muy pequeño que sea, o por muy alejado que esté, que si tiene disponibilidad ya de la conexión a Internet, que creo que está en un 99%, se están montando una especie de ciber café, o sea un local en el que se pone a disposición de todo el ciudadano que quiera, gratuitamente, el acceso a Internet.

Luego hay otros aspectos que también son muy interesantes como son los relacionados con la cultura y el turismo. La salud es fundamental, en los trabajos de los médicos sin duda la información adquiere un papel cada vez más importante, al generalizarse los equipos medidos sofisticados y las aplicaciones informáticas.

Las tecnologías digitales adquieren importancia en la gestión de la salud tanto para cada medico considerado individualmente, como en el ámbito nacional y regional, y evidentemente también para el enfermo, ya que estos avances permiten la utilización de servicios sanitarios a distancia, las consultas on line entre distintos centros asistenciales y la aplicación directa de tecnologías de punta.

La creación de un marco dinámico para los negocios electrónicos, los de E business, que incluyen el comercio electrónico como la reestructuración de procesos empresariales, una estructura de información segura, para lo cual ya se ha puesto en marcha una estrategia global basada en comunicaciones sobre seguridad de las redes y delincuencia y de lo que también se ha hablado antes, de la banda ancha.

¿Cuáles son los servicios públicos aprobados por el consejo europeo para los ciudadanos y las empresas para los próximos años?

Los ha cifrado en 20, 20 esenciales, o sea que ay que conseguir a toda costa. Los dividió en 2 apartados, uno de servicios para los ciudadanos, ingresos de impuesto, búsqueda de trabajo a través de la oficina de empleo, ayuda de la seguridad social, subsidio de desempleo, ayuda familiar, gastos médicos, reembolso del pago directo, becas de estudio, documentos personales, pasaporte, permiso de conducir, documento de identidad, matriculación de los coches, nuevos, usados o importados, solicitud de licencias de obra, denuncias a la Policía y bibliotecas publicas.

Certificados, repetición y suministro de nacimiento y matrimonio, matriculación en la universidad, declaración de cambio de domicilio y los servicios relacionados con la salud.

Muchos de ellos tal vez nos llevan una jornada completa, el hacer un cambio de domicilio con este sistema en 5 minutos puede estar hecho.

Y lo otro es servicios públicos para las empresas, son las contribuciones a la seguridad social por empleados, el impuesto de sociedades, la declaración, la presentación, el IVA, registro de nuevas sociedades, envío de datos para estadísticas oficiales, declaraciones de aduanas, permisos relativos al medio ambiente, y las compras publicas.

Estos son los fundamentales para conseguirlos. Algunos parece por lo que hemos hablado que ya están conseguidos, pero estamos hablando de un espacio geográfico de 15 estados-miembros cada uno con características muy diferentes, tanto en lo político, administrativo, territorial, lo cual muchas veces no es fácil.

En cuanto a cual es la visión o la pretensión o el interés de la Unión Europea respecto a Latino América en cuanto a la sociedad de la información, el año pasado en la cumbre de Sevilla en abril de 2002 la comisión europea lanzo el programa que denominó Alis, Sociedad de información para América Latina. Que aspira a responder con un dialogo abierto a las necesidades de los gobiernos, instituciones regionales, sociedad civil y sectores privados, de ambos continentes, tanto de la unión europea como de Latino América.

Va a promover el contacto en materia de políticas de reglamentación, aumentando la capacidad de interconexión entre investigadores de las dos regiones, y también impulsará la elaboración y aplicación de las estrategias que permitan extender los beneficios de la información a todos los sectores de la población.

En términos económicos es un montante de 85 millones de euros dólares, de los cuales la comisión europea aporta 63,5 y el resto es aportado por las instituciones participantes.

Tiene 3 áreas de actuación, Creación de Redes entre operadores, esto que les decía antes de contactos entre sociedades mas y menos avanzadas, y empresas de ambas regiones. Redes de investigadores con el fin de investigar juntos en nuevos procesos y la financiación de lo que llaman proyectos piloto.

Para esta financiación se produjo una convocatoria hace unos meses, la misma termino el 31 de octubre, se desarrollaron unos talleres de divulgación y de asistencia técnica para la presentación de los proyectos, en los cuales estuvimos muy de la mano y tengo que reiterar mi agradecimiento a la Secretaria de comunicaciones por la labor que realizo en la preparación de los talleres y como ha hecho después el seguimiento de los proyectos que finalmente se han presentado a Bruselas. Era esta una convocatoria para presentar proyectos en 4 áreas temáticas: Administración Publica o Gobierno Electrónico, que es lo que nos ocupa hoy, Educación, Salud Publica y Desarrollo Social o Inclusión Digital.

Esto dio los siguientes resultados:

De los proyectos presentado benefician a la Argentina 30 proyectos, 27 de ellos fueron iniciativas argentinas, en Educación y Universidad Cultural electrónica se presentaron 12, en Inclusión Social 9, en Gobierno Electrónico 4, y en Salud Publica Electrónica, 3.

Esto no significa que sean todos los que se han presentado sino aquellos que han pasado o de alguna forma ha tenido conocimiento La Sec. de Comunicaciones. No se, si tendrán información mas precisa Uds, esta información me la pasaron desde allá, sé que hay información que no figura en esta lista, o sea que hay mas de 30 proyectos presentados.

Estos proyectos están ahora en fase de análisis por un comité de expertos, y calculamos que la decisión podrá ser tomada al finalizar enero o 1ra. Quincena de febrero de 2003.

Aparte de esta acción también en la programación de la unión Europea hasta el año 2006 y dentro del programa Mercosur también hay un capitulo dedicado a la sociedad de la información. Este aun no está definido, creo yo que dependerá de los primeros resultados de estos proyectos, las redes y del programa Alis, pero es un proyecto también importante que puede ser muy interesante para el conjunto de los países que conforman el Mercosur en el sentido de colaborar y trabajar juntos en este tema de la sociedad de la información.

Yo por mi parte no tengo más que contarles, les doy las gracias por su atención. Estoy a vuestra disposición para las preguntas que quieran hacer. Gracias.

Exposición de Basil Crosier

Gobierno de Canadá

Muchas gracias por la oportunidad que me dan de dirigirme a Uds.

Lamento no poder estar con vosotros personalmente, tenemos tiempo muy frío, mas de 3 pulgadas de nieve ya caída para esta altura y bajas temperaturas.

El Ministerio de Industria de Canadá es responsable para toda esta interconectividad en las Escuelas, en los sectores gubernamentales y en el resto de las comunidades.

Quisiera compartir algunas experiencias con vosotros en esta mañana, especialmente en aquello que se refiere al manejo de los procesos.

La cuestión de introducir toda esta nueva tecnología se reparte en 3 dimensiones básicamente: lo tecnológico, la cuestión cultural especialmente en lo que se refiere al enfoque que le da el pueblo, la gente, y en cuanto a las innovaciones organizacionales de tal forma, de ver como el proceso ha ido transformando la organización.

Todos están a favor de esta tecnología de punta, pero el paso y el ritmo depende muchísimo del rol que el gobierno tiene en este tema, en términos de proveer un buen liderazgo, buenas conjunciones, y también innovaciones de mercado.

Canadá ha tenido 10 años ya en estas tecnologías de cambio. Algunos de los secretos que ellos han compartido son pensar en grande al principio, pero comenzar desde lo chico.

Desarrollar una política económica que favorezca esto:

- Establecer acuerdos que permitan desarrollar las cuestiones fundamentales.
- En todos los sectores, civiles, provinciales y demás que favorezcan esto.
- Las inversiones que puedan potenciar estos desarrollos

Es necesario que apoyemos a los innovadores y a la gente que adopta a la tecnología en una etapa temprana. Y crear network del manejo del conocimiento para poder compartir las prácticas de mejores experiencias dentro de la gente que práctica esas experiencias.

En Canadá más del 98% tiene teléfono. Todas las escuelas y las bibliotecas están conectadas. Están más de 11.000 organizaciones voluntarias conectadas también. Tenemos más de 8.800 comunidades de acceso, más de 71% de las

casas tienen acceso a las computadoras, y más del 75% de canadienses y el 83% de PYMES usan el Internet.

El plan de digitalizar literalmente a la población es un plan para ganar inteligencia y no para liberarnos de ella.

El buen gobierno o el E-Government requiere tener el liderazgo para ser un elemento catalizador para promover las alianzas, para poder moverse hacia una sociedad de información basada en el conocimiento.

El Gobierno Federal en Canadá se ha convertido en un modelo del uso de servicio público y en un usuario modelo.

Canadá ha sido rankeado el primer país en el uso de E-Government dentro de los primeros 23 países que llevan el liderazgo.

El éxito en el cambio de este manejo se debe a la combinación de políticas y aplicaciones de programas que están focalizados en construir capacidades.

Ser el primer país de uso de Internet en el mundo no es un éxito pequeño, dado que Canadá es el segundo país más grande del mundo, tiene dos lenguas oficiales y 31 millones de población a lo largo del área canadiense.

En Canadá tenemos 3 niveles de Gobierno, Federal, 13 provinciales, incluyendo los territoriales y más de 5.000 municipalidades.

El Gobierno Federal en Canadá está comprendido por más de 126 Departamentos Federales, más de 1600 programas y servicios, casi 260.000 empleados públicos, presupuesto de 4,5 millones.

El gobierno en línea presenta un potencial enorme tanto para el sector público, el privado y para los ciudadanos.

Para los ciudadanos esto significa mejorar y fortalecer los servicios, facilitar la participación en la construcción de las políticas

Para el sector privado significa mayores ganancias y nuevos mercados, y también mejorar sus servicios.

Para el sector público reduce los costos de las transacciones gubernamentales, promueve la innovación, y renueva el servicio público.

Hay varios pasos a seguir para la implementación de E-Government on line:

- Evaluar el estado en el que estamos listos, ready up
- Crear una estrategia basada en el liderazgo, los roles que se tienen, la estructura y las actividades a las que se quieren llegar
- Es importante tener los objetivos y las metas claras.

Existen otros elementos que son imprescindibles, como por Ej. la estructura del gobierno, los marcos de política, manejar los recursos humanos, una infraestructura de tecnología para servicios en común, la idea de no automatizar los servicios sino transformarlos y mejorarlos. Y la importancia de las comunicaciones y los elementos de éxito. El cómo se maneja un buen gobierno es esencial.

En Canadá tenemos un Comité de Ministerios que forman un consejo de manejo. Tenemos un Consejo externo que provee de servicios de consultoría desde el punto de vista externo. Tenemos un Comité de Departamentos que proveen de inteligencia.

Hemos identificado un solo Chief Inconventional Officer para Canadá y cada Dpto. Tiene un oficial de informaciones que está encargado de la coordinación horizontal.

En términos de manejar algunos elementos esenciales, como por Ej. el marco de la política y los estándares es importante manejar los temas de seguridad y privacidad, para la satisfacción del cliente.

En términos de capacitación humana hemos desarrollado un enfoque de las habilidades necesarias para los servicios electrónicos y la entrega de los servicios electrónicos.

Hay un programa de capacitación específico que hemos introducido.

Hemos implementado la estructura segura: Security Interstruction, para directorios en común, como por ejemplo los contactos de gobierno, para poder emitir formatos electrónicos.

Estamos enfocados en la transformación de servicios hacia las necesidades del cliente. Es un enfoque centralizado en el usuario.

Tenemos un especial enfoque en las comunicaciones y en como medimos los resultados, para medir el progreso y la calidad de los servicios que ofrecemos.

En Canadá tenemos un solo sitio de Internet para todos los servicios que se ofrecen con 3 portales. Uno son los servicios para los canadienses, servicios para los negocios canadienses y servicios a los clientes extranjeros.

Los canadienses pueden acceder a estos servicios por correo electrónico, por teléfono a través de un numero 1-800 o en persona a través de oficinas locales.

A medida que se van familiarizando con el Web site pueden ir adaptándolo.

Ahora pueden acceder al sitio Web a través de teléfonos celulares.

Este cambio centralizado hacia el cliente ha sido fundamental en el cambio de los diferentes departamentos en términos de colaboración para los servicios.

En un gráfico que representa el estado de situación, (que tan listos estamos en nuestra transición): Va desde que no hay servicios gubernamentales en línea, ponemos información en línea, automatización de algunos procedimientos tales como compras, pagos, transacciones en línea con los ciudadanos, negocios, y la entrega de servicios integrados con el poco común enfoque hacia el cliente. Estamos ahora en la etapa de una entrega de servicios a través de diferentes departamentos, con las provincias.

¿Cómo medimos el éxito del gobierno en línea?

En la entrega de capacitación en línea, lo medimos en términos de seguridad, privacidad, eficiencia, e innovación.

En términos de la respuesta a los servicios los medimos en el uso de los servicios, la conformación de servicios, la satisfacción del cliente.

En términos del cliente las medidas son conveniencia, accesibilidad y credibilidad.

Las lecciones que hemos aprendido es que el Class touring, o el agrupamiento, es uno de los puntos donde debemos empezar.

Crea el momento y una ganancia rápida.

Crea un cambio de cultura en términos de poder trabajar horizontalmente.

Enfatiza temas horizontales, como el gobierno, asociaciones, medidas de éxito y el manejo de los contenidos. También enfatizó la transformación de oportunidades al mover todos los servicios en un solo portal.

Nuestro siguiente paso sería mover la información y los servicios que están agrupados juntos, hacia aquellos que encajan juntos.

Lograr una transformación de oportunidades es difícil, esto es un reto a las asociaciones y a los compromisos de los servicios que están centralizados hacia el cliente.

Asociaciones son, en realidad, relaciones. Están fundadas en el dialogo, que identifica metas comunes, roles que se complementan, actividades en las que se ponen de acuerdo y dar cuenta de las actividades.

No pudimos haber llegado a ser líderes de gobierno en línea sin un enfoque de alianza.

Al estimular la innovación del mercado a través de la introducción del gobierno en línea, el gobierno también puede estimular la innovación tecnológica e industrial.

Innovación nuevamente, involucra 3 dimensiones: Innovación tecnológica, pero más importante aún, es la innovación cultural y la innovación organizacional.

Tenemos unas páginas Web que queremos compartir en términos de políticas, estándares y el manejo de información, que pueden ser de utilidad para Uds. Muchas gracias.

Exposición de Crisitan Jensen

Gobierno Nacional

Buenos días, muchas gracias por los 5 minutos que me quedan.

Voy a tratar de enmarcar esta presentación en los esfuerzos que está realizando la comunidad argentina para construir la sociedad de la información. Dentro de ellos, específicamente, en una relación genero-especie el gobierno digital.

Me parece interesante comenzar con el análisis de nuestras fortalezas en nuestro potencial tecnológico, indudablemente y esto es reconocido mundialmente, nuestra primera fortaleza es nuestra capacidad de mano de obra, una alta disponibilidad de Ingenieros, una amplia capacidad de adaptación al mercado de nuestros empresarios, a los cambios de mercado y un extenso numero de trabajadores de PI.

Nuestra debilidad en este tema tiene que ver con la situación financiera, poco capital de riesgo disponible, asociado a esto baja capacidad de autofinanciación, poca experiencia para exportar tecnología y servicios, y necesidad de mejorar las capacidades del empresariado.

Dentro de la industria de la tecnología de la información, en el hardware, la situación es que tenemos es una extensa penetración de bienes de hardware extranjero. Esto contrasta con la situación por Ej. de Brasil, que es distinta.

Los empresarios del sector de hardware fabrican accesorios, en realidad son armadores, integradores, o se dedican a tareas de mantenimiento. La venta anual de alrededor de 1.000.000 de computadoras por año por supuesto se ha deprimido por efecto de la situación económica del año 2000.

En el ámbito o área de software la mayoría de los oferentes son empresas jóvenes y pequeñas - menos de 50 empleados - en su mayoría radicadas dentro del AMBA, de BS. As y zona de influencia, con la aparición de polos de cluster tecnológico orientados al software y los servicios de la tecnología de la información en Rosario, Sta. Fe y Córdoba, alrededor de las universidades locales.

Respecto a los indicadores nosotros hemos logrado metas en cuanto a la infraestructura física muy importantes. Somos de los pocos países que tiene el 100% de su red de telefonía básica digitalizada.

En 2000 se completó el proceso de liberalización de las telecomunicaciones, y tuvimos un crecimiento en cuanto a líneas instaladas muy importante. Recordemos que al momento de la privatización de los servicios telefónicos estábamos en el orden de 5 millones de líneas y actualmente estamos en el orden de casi 9 millones de líneas instaladas.

Hay una diferencia de una caída en las líneas de servicio por efecto, por supuesto, de la crisis.

Respecto a telefonía pública, que tiene que ver con políticas sociales y con metas establecidas en el decreto 62/90 de la privatización, también vemos un crecimiento y el decaimiento del año 2000 es consecuencia de los actos vandálicos.

Telefonía celular tuvo un crecimiento, en este momento es el sistema de alternativa sobre todo con los sistemas de control o los prepagos, sistemas de uso de tarjeta, estamos ahora en orden de 5.700.000 teléfonos celulares mas en el orden de 600.000 dentro de la tecnología PCF.

En tele densidad la nuestra ha evolucionado ahora al 21.1%. Acá, hay que tomar nota de lo siguiente: esto como toda estadística habla de valores promedio, no da cuenta de la fractura de nuestro país. Estamos hablando que hay una hipersegmentación en mercados de alta capacidad de adquisición que permite una tele densidad en el orden de 40 a 42%, pero la contracara de esto es que hay regiones del país donde la tele densidad esta en el 7%. De todos modos nuestro promedio es del 21%.

La diapositiva siguiente tiene que ver con la evolución del mercado, por supuesto acá se nota la crisis del 2001.

Esta diapositiva, tiene que ver con la cantidad de clientes o abonados o de usuarios de Internet, el distingo viene porque entendemos por cliente a aquel que tiene una factura, sea persona física o jurídica, y usuario es el que a través de la cuenta de un cliente hace uso.

La última encuesta de estos días habla de que el 25.2 de los hogares argentinos posee una computadora y un 12.9 posee acceso a Internet. El crecimiento nuestro de la penetración de la conectividad, de todos modos, es el 50% del crecimiento que se registra en los países desarrollados.

El uso de banda ancha es realmente de muy baja penetración, hablamos de estar en el orden de 110.000 abonados. Esto tiene que ver con 2 situaciones, pienso yo. Una por supuesto es el costo, pero también asociado a esto es la pregunta que se hace el usuario de, salvo que tenga trabajos específicos del mundo científico o académico o de multimedia, el usuario residencial no encuentra atractivos de contenido, y esto tiene que ver con el E government entre otras cosas, no encuentra atractivos de contenido para justificar una banda ancha.

El 90% de nuestra conectividad es por Dial Up.

Esta otra diapositiva, habla de nuestra infraestructura, nuestras potencialidades y nuestras debilidades. Veamos el contexto legal. Acá hay dos pilares, una ley del año 2000 que es la de Habeas data, la ley 25.326, que es elemento, así como en infraestructura es condición necesaria pero no suficiente para la construcción de la sociedad de la información, el marco legal viene a completar esta condicionalidad, y dentro del marco legal una ley muy importante es la de Habeas data que tiene que ver con la protección de los datos personales. Y la siguiente, la ley de la Nación 25.506 que es la ley de firma digital, de 2001, que da validez jurídica a los documentos electrónicos y digitales en cualquier versión, óptica o electromagnética, y equipara legalmente la firma digital con la hológrafa.

El principal problema desde 1990 o 91, que comienza el proceso de privatización, de donde data nuestro primer antecedente en el proceso de construcción de la sociedad de la información, cuando se declara el régimen de libre competencia a los servicios de transmisión de datos, llamado en aquel momento servicios de valor agregado, es la falta de un plan estratégico.

La Argentina no se dio un plan estratégico, no constituyo institucionalmente un espacio de discusión de esto. Creo que la lección aprendida es que en el mundo los países que avanzaron lo hicieron a través de concepciones estratégicas, pero fundamentalmente, que estas concepciones estratégicas sean políticas de Estado. Y las políticas de Estado necesitan un alto nivel de consenso, una construcción de abajo hacia arriba, y la participación no solamente de los sectores políticos o del funcionariado estatal, sino del sector civil y el empresariado privado. EN este sentido el presidente de la Nación anuncio el 7 de noviembre pasado la creación del proyecto Argentec, ¿Qué es este proyecto? Es un proyecto que se propone colocar a Argentina como una torre que se eleva en el mercado internacional de software y productos conexos, y servicios, maximizar los recursos públicos y privados e incentivar la creatividad y el desarrollo en el campo de las TI.

Para ello la Argentec se asienta en los siguientes pilares:

- 1) un comité estratégico mixto publico, donde participan las universidades nacionales, los organismos estatales y el sector privado.
- 2) Una ley de promoción de software que actualmente tiene actividad parlamentaria.
- 3) Una red de laboratorios de calidad que tiene que ver con la exigencia mundial para colocarnos como exportadores de software de tener certificación de calidad.
- 4) promoción a la innovación y un programa de exportación denominado Exportex que se constituye en el seno de la actual Fundación Exportar.

Rescatable de esto el comité estratégico. Primero, está en el más alto nivel político de la Nación, 2) define la estrategia nacional para la sociedad del conocimiento de la información, determina desde ya acciones obligatorias respecto al Estado e indicativas respecto a lo privado, en el máximo nivel del Estado, con una construcción participativa con el sector privado, es decir no formular políticas desde la oferta sino que la construcción de la política tome en cuenta la demanda.

Acá vemos la Ley a la promoción de la innovación, La Sec. de ciencia y tecnología, está en el presupuesto de 2003, va a destinar 20.000.000 específicamente para proyectos de investigación y desarrollo en tecnologías de la información.

Acotación al pie: anteriormente los programas de ciencia y tecnología tomaban a las tecnologías de la información como el área de las matemáticas de la pictografía o como un área auxiliar de proyectos de investigación. Ahora es un área en sí misma y con una asignación presupuestaria que se va a trabajar a través de la ley de fondos para apoyo al sector empresario, y los fondos de apoyo al sector de ciencia y tecnología, esto es institucional.

Como política de alto impacto social que tenga que ver con el achicamiento de la brecha digital, la Argentina desarrolló programa de centros tecnológicos comunitarios, que son 1.350 distribuidos en distintas localidades del país y 1.745 equipamientos para bibliotecas populares, también en todo el territorio nacional, con un diseño por el cual este equipamiento es administrado a través de asociaciones civiles sin fines de lucro. Esto se complementa con aproximadamente 4.000 emprendimientos privados de los Telecentros o Infocentros, como quieran llamarse, pero tiene que ver esto con la posibilidad de acceso de los usuarios a través de puestos públicos de conectividad, ya sean en asociaciones civiles sin fines de lucro o a través de emprendimientos privados, pero que medidos internacionalmente tiene un precio altamente competitivo/ hora de conexión a Internet.

Estos centros tecnológicos comunitarios, fundamentalmente en su concepción, están destinados a la alfabetización, la gratuidad de los servicios para los usuarios, la existencia de coordinadores técnicos y pedagógicos a cargo de la Asociaron Huésped, y la producción de contenidos locales, además de ponérselos en red. No obstante para la sustentabilidad de este proyecto la conectividad quedaba a cargo del estado y los insumos a cargo de la organización Huésped.

Acá también hay un proceso de aprendizaje, estos criterios de sustentabilidad no son sostenibles en el tiempo, la crisis ha catalizado esta situación, por lo tanto se ha cambiado el criterio y de criterios de gratuidad total se autoriza al cobro del servicio solamente con prohibición de arancelar servicios de neto o de fuerte impacto social. Pero atentaba a la sustentabilidad misma del centro tecnológico comunitario la exigencia de la total y absoluta gratuidad.

Ahora, justo lo que Gregorio decía hace rato, la participación Argentina en el proyecto Alis, esto tiene que ver con la movilidad social del sector civil para

obtener financiamiento de cooperación internacional a proyectos de la sociedad de la información.

Se han presentado 30 proyectos el 31 de octubre de los cuales la información al día de la fecha es que, bueno, salvo dos que tuvieron situaciones de último momento, el resto está en carrera en el proceso de ser evaluado, y estimamos nosotros que tendremos al menos 2 proyectos, o más, con financiamiento internacional.

Algunos de ellos utilizan como insumo la capilaridad de la red de CTC con lo cual hay un proceso sinérgico entre financiamiento internacional, sector civil y política compensatoria del Estado.

Distribuidos por las distintas áreas: De E learning o E Cultura, tenemos 10, de inclusión tenemos 8, estos son los que fundamentalmente utilizan la red CTC, con una distribución geográfica que muchos cubren casi todo el país, otros utilizan parte de la red de CTC. Adelante.

También tenemos actividad en este proceso de búsqueda de financiamiento internacional en otro programa destinado fundamentalmente a I+D, es el proyecto Ibero-Eca. Distintas universidades e instituciones han presentado proyectos y también acá se está a la búsqueda de financiamiento, destinado fundamentalmente a la investigación y el desarrollo.

Como todo expositor que se precie, según dijo Gregorio, hay definiciones de gobierno digital de 0 al infinito, yo tengo la mía, así que la voy a aportar total él ya dio una que es omnicomprensiva respecto a esta. Gobierno digital es el uso de la tecnología como medio para facilitar el acceso a, y la entrega de servicios gubernamentales en beneficio de los ciudadanos, las empresas y los empleados. Nosotros creemos que en la construcción del gobierno digital la satisfacción del empleado del servidor público también debe estar contemplada.

Tenemos por mandato de la Ley de firma digital que el Estado Nacional tiene que iniciar un proceso de despapelización. Un Ej. muy interesante es el del Anmat que tiene un Intranet que permite digitalizar todos sus expedientes, el trabajo en paralelo, el control remoto desde puesto remoto, pero todavía no está entregando la certificación digitalmente, porque la Ley de forma digital no está operativa, pero está pronto para hacerlo en la medida que esta Ley sea reglamentada.

Otros ejemplos de gobierno digital del Estado Nacional en la Web es la oficina de Anticorrupción, la Autopista de Información de la Comisión Nacional de Valores que permite la remisión de documentación contable de las empresas que cotizan en Bolsa en forma digital, firmada digitalmente, por ellos aceptado porque es un Intranet.

El sistema de administración financiera central de recursos humanos de la AFIP, acá tenemos la AFIP, presentación electrónica de pagos, declaraciones juradas y obligaciones fiscales, actualmente en 2002 se han recibido 75.000 declaraciones juradas, en 2003 se quiere llegar a 100.000 de contribuyentes on line. Otros tramites por Internet tiene que ver con el sector aduanero que depende de la AFIP, los agentes judiciales para substanciar tramites ante la justicia, las imprentas, uds saben que nosotros tenemos un sistema de imprentas autorizadas a emitir facturas, estas autorizaciones se hacen on line, y consulta de la procedencia de las retenciones según posición arancelaria, de exportaciones que también se hace on line.

El sistema de factura Web donde 6.264 utilizaron el sistema y se otorgaron 93.000 códigos de autorización de impresión, esto es para las imprentas.

Para el control de pago del impuesto a los combustibles, 259 informantes porque ahí habla de grandes contribuyentes, retención de sistemas previsionales, 1.181 grandes agentes de retención realizaron consultas por 619.000 contribuyentes.

El ANSES que permite la obtención electrónica de constancias, de CUIL, como sitio provincial, la Prov. de BS. AS que informa sobre impuestos automotor, inmobiliario y de embarcaciones, la Municipal de la Ciudad de Bs. As que permite iniciar y seguir reclamos y tramitar on line la licencia de conducir, a la vez que tiene un portal destinado a las PYMES para comercio exterior.

Otro ejemplo interesante de un portal es el de Bahía Blanca, que como portal ha ganado este año el premio Matear de Oro que donde compitió no sólo con otros portales del Estado nacional, sino también privados, que ofrece servicios de consulta de tramites y expedientes on line.

Tenemos el de B. Blanca, consulta de estado de deudas, tasas municipales, infracciones, tribunal de faltas. Todo lo que sean cuestiones vinculadas al municipio se puede realizar on line.

El portal de Mar del Plata que permite la consulta y la impresión de formularios y la presentación, todavía en forma presencial y física, de los formularios impresos.

Muchas gracias

Exposición Silvia Bidart

Cámara de Software y servicios Informático (CESSI)

Esta es un poco la experiencia que quiero darles en esta primera parte de la presentación. Fueron 3 años de tratar de unir al sector privado, como? Definiendo la estrategia del sector TICS, medir el sector a través de encuestas nacionales, hicimos una en el 2000 con CENIT y ahora estamos realizando la otra con CEPAN que los resultados van a estar el año que viene.

Una unión en el sector, una sola voz a través de comisiones de trabajo, pero esas comisiones no pueden expresarse verbalmente, sino a través de algo escrito. De un documento de trabajo. Y fundamentalmente la interacción con el sector público, porque hemos descubierto que había campeones nacionales, acá tenemos alguno sentado en primera fila, y teníamos detectados a los campeones nacionales, pero necesitaban el apoyo del sector privado para decirles bueno quienes somos que queremos, acá tenemos algo por escrito. Próxima.

¿Cuál era la visión que teníamos? ¿Cómo debíamos actuar? Interacción entre gobiernos? Organismos internacionales? Con las mismas cámaras que no eran del sector tecnológico, teníamos que trabajar sobre exportaciones, herramientas crediticias, desarrollar mercados, investigaciones y la formación de recursos humanos.

Que ventajas comparativas posee Argentina? Cristian dijo algo de esto, pero vamos a recalcarlo, población multicultural, alta calidad de recursos humanos, alta calidad de infraestructura en telecomunicaciones, altas tasas de tele densidad, teléfonos, especialmente teléfonos celulares, y un alto acceso a la TV, no olvidemos de que ahora viene el tema de la TV interactiva etc.

Esto es algo que lo muestro siempre en las charlas en el exterior, y es una ventaja comparativa que tenemos que hacer competitiva, es nuestra gente, nuestros chicos, nuestros profesionales.

Fijense este cuadro, que fue extractado de un informe de Motorola cuando determinó la localización de su inversión externa directa. Dentro de la región decidió quedarse en Argentina, todos saben que fue Córdoba quien ganó esa localización, pero fijense la cantidad de alumnos que tenemos en comparación con otros países de la región. En cantidad y en calidad, eso es importante destacarlo y para ellos también tenemos que trabajar.,

Esto es algo también que a veces muestro en el exterior, por eso esta parte está en inglés, no nos olvidemos cuando hablamos de nuestras crisis, seguimos siendo el 3er. Mercado de la región. Brasil, México y Argentina, no nos desvaloricemos tanto, tenemos que seguir.

Acá algunos campos de acción, teníamos que trabajar con el Gobierno, el poder ejecutivo, el legislativo, llevar nuestra voz a organizaciones internacionales y a organismos internacionales.

Obviamente también con los organismos internacionales hemos contado con muchísimo apoyo y realmente nos han dado un curso y una estructura a seguir. Después surgen muchas preguntas también cuando uno empieza a interactuar: cuales son las reglas de juego internacionales? Como insertar a Argentina dentro de este contexto mundial? Que mercados queremos y podemos lograr? Que ofertas por cable podemos potenciar? Que barreras arancelarias y paraarancelarias debemos usar y como? Y si podemos potenciar nuestro poder de negociación.

Ahí entra a jugar también toda esta cuestión de poder, de tener una voz común Mercosur, ALCA Unión Europea, etc.

Nos apoyamos en algunas organizaciones internacionales. En este caso WITSA que es la Asociación mundial de tecnología de la Información, que nuclea a 50 países, o sea nuclea a 50 Cecis, con la gran diferencia de que por Ej. la organización americana tiene 11.000 miembros, y nosotros no somos mas de 600 empresas en el país.

Perdón, en WITSA tenemos una posición bastante importante, somos el vicepresidente para la región América Latina, y además, yo soy chairman de lo que ellos llaman Development Country Starks Force, que sería el grupo de trabajo de un país en desarrollo, con lo cual tengo el perfil de lo que pasa en el mundo, y cuando acá queremos hablar de nuestras ventajas comparativas en

la región, vemos que Asia y África y Europa Oriental también tiene políticas que está aplicando.

Dentro de ese marco se ha abierto una asociación regional que es ALETTI que nuclea a 15 países, que ahora los vemos en el próximo slide, y está teniendo bastante fuerza. Hace poco se hizo la cumbre acá en Argentina y contamos con la total colaboración del Ministerio de Relaciones Exteriores. Hemos hecho la presentación en el Palacio San Martín, gracias Luis, excelente el apoyo que tenemos del Gobierno. Próxima.

Cuando hablamos de tecnologías de la información con el gobierno nacional, tenemos que hablar con 5 áreas, no era fácil antes. No era fácil, y cada vez que llegábamos a alguno de los escritorios el otro decía bueno, hasta acá llego mi poder de decisión, ahora tiene que decidir otro. O sea que se trató de poder trabajar en equipo. Y ese equipo tenía que estar bien conformado del sector privado y del sector público. Acá ven la gran fortaleza de tener una institución fuerte. EN este caso es CECI pero puede ser cualquier otra, no importa quien sea, pero estar todos unidos y trabajar en forma ordenada, porque en general el sector privado, y yo los escucho bastante, se queja y bastante. Entonces hubo que enseñarles a escribir y a tener un objetivo común.

Armamos varios grupos de trabajo, también determiné quienes eran las personas claves, las que podían liderar estos grupos de trabajo. Estas con las comisiones que actualmente tienen mas fuerza, se a creado la Primer Agencia Nacional de Promoción de Exportaciones, que previo a ARGENTEC ya habíamos firmado un convenio con el Ministerio de Relaciones exteriores y con la fundación Exportar, y estamos trabajando el marco Exportex de Argentec para ver cual va a ser la agenda del próximo año.

Hay otro tema importante: Un subgrupo de asuntos multilaterales y organizaciones internacionales, es decir, como defendemos nuestro acceso al mercado dentro del Gatt, dentro de la OMC? Como podemos unificarlo con otras organizaciones, con otras regiones y con los otros bloques. Ahora con Brasil tenemos que redefinir la agenda, el presidente electo, Lula, ha dado claras evidencias de eso, y nuestro ministro de Economía, Roberto Lavagna, fue uno de los iniciadores del Mercosur o sea que consideramos que debemos potenciar, o algunos consideran que se debe potenciar el Mercosur.

Comercio internacional, temas legales aduaneros, contamos con la participación de expertos, porque realmente el tema es complejo.

Calidad, no es un tema menor y también previo a Argentec hablamos firmado un convenio con el INTI para tener un paraguas en todos estos temas que ahora están de moda, CMM, etc.

Financiamiento, tenemos un programa llamado Finantic, se creó la primera SGR, sociedad de garantías recíprocas, financiada por el sector, y están firmando convenios con el gobierno, con las distintas áreas, para poder realmente canalizar el dinero que hay disponible. Es decir, un fondo que realmente beneficie al sector de software y no algunas otras innovaciones, o al menos que le dejen un pedacito del presupuesto, lo mismo que Fonsit y otras iniciativas que tiene el gobierno de la Ciudad, o de la Provincia, y tenemos que determinar cuáles son las iniciativas provinciales.

Educación y capacitación, esto es fundamental, habíamos dicho que el recurso humano es lo más importante que tenemos, bueno esto es algo que tenemos que determinar, es decir, cuál va a ser la estrategia nacional.

E learning, hay que desarrollarlo.

Servicios profesionales y recursos humanos, compras gubernamentales, E Government, estos son algunos de los grupos que están armados, que se reúnen todas las semanas

Bueno, que surgió de esta estrategia?

Le dimos apoyo a estos campeones nacionales, y el Gobierno, el sector público, visualizó la importancia del sector, no solo por cuando aporta al PBI o a la balanza de pagos o comercial, sino por el efecto de ramo que deja en la sociedad en la economía, que es nuestro mayor objetivo.

Y actualmente, como dijo Cristian, forma parte de la agenda de estrategia nacional.

No me voy a extender mucho en Argentec porque no sabía que Cristian lo iba a comentar, pero acá lo tienen, sigamos con el proyecto de quien conforma el Comité estratégico. Por parte del sector privado somos 3 asociaciones: CECI que es tecnología de la información, SICOMRA que representa al sector Telecomunicaciones y CABASE. Acá repetimos cuáles son las áreas del Poder Ejecutivo que integran este Comité estratégico, programa Sportet creo que ya fue informado, o sea que no hace falta ahondar.

El centro de calidad, con el NTI. La ley de promoción, esto está en tratamiento parlamentario. Es muy importante que por lo menos demos esta señal. Obviamente no equipara a la de Uruguay, la de Uruguay realmente es fantástica, pero es un inicio, es algo que realmente da una señal de que se quiere promocionar el sector.

Promoción de la innovación, los instrumentos, esto ya también forma parte de Argentec.

Hasta ahora fue la primera etapa, cual fue la alianza público y privada. Pero lo que hoy nos convoca es el tema del gobierno electrónico. Hemos visto que en la región se esta reconociendo la necesidad de trabajar en el tema del gobierno electrónico, por que? Y acá están un poco los enunciados que dijeron Gregorio y Cristian y que repitieron todos los oradores previos.

Operar mas eficientemente bajando los costos. Mejorar la calidad de los servicios. Contribuir a una política publica basada en una economía del conocimiento, esto es fundamental, parecen palabras clisés pero es realmente fundamental.

Estar trasvasando la economía del cartonero, sin desmerecerlo, a una economía basada en el conocimiento, si no, nos vamos a quedar atrás.

Mejorar los vínculos entre el Gobierno y los ciudadanos y facilitar la transparencia, este es un tema también muy importante.

Como empezar ? Bueno, como empezamos cuando tenemos que lograr algo ? Con el proceso de toma de decisiones, Qué? Como? Dónde? Cuándo? cómo? Entonces surge que el gobierno electrónico es un punto clave para la estrategia nacional.

Y vuelvo a repetir, uno a veces escucha diferentes conferencias nacionales e internacionales, tema Gobierno electrónico. Hace poco formamos parte de una minidelegación argentina en Washington, en el Dpto. de Estados, se hizo una conferencia de Gobierno electrónico y la verdad es que nadie tenia la fórmula perfecta. No hay fórmula perfecta, lo que hacen todos es empezar. Por eso puse una marca cliché de una fábrica de zapatillas que dice Just Do It, y no hay otro camino. Y también agregué otro término usado en Economía que es Just by doing, o sea, se hace el aprendizaje a medida que lo vamos haciendo. No busquemos tener el plan perfecto, y como dice Joan Manuel Serrat, se hace camino al andar.

Tenemos recursos? Si hay recursos, A veces falta plata, como decía Fabian, para el tema del hard o para muchas cosas, pero tenemos que aprender a pedir los recursos, tenemos que aprender a vender la imagen a top level, de como pedir los recursos.

Bit tiene programas, los puedo conectar. Banco Mundial ya tiene aprobado un crédito bastante significativo a Jefatura de Gabinete, programa Alis que Gregorio comentó, y no menor, son 85 millones de euros para 4 ítems, la OEA, bueno Canadá, no me quise extender porque es bastante extenso, es un living que hay que realmente tratar de seguir. No copiar, seguir.

Acá lo que traje fue un resumen del BID en los objetivos que tiene para Latino América de como empezar a implementar, y vean acá que tiene objetivos generales y objetivos específicos, es decir, desarrollar un proceso eficiente y transparente que transforme el modus operandi de la Administración pública y su interacción con la sociedad civil, para mejorar la eficiencia y transparencia de la administración, permitiendo una mayor participación social, con objetivos específicos, preparar estudios, favorecer la coordinación inter institucional, y sensibilizar a la alta gerencia a través de difusión y capacitación.

Cuando hablamos de gobierno electrónico tenemos que hablar de todos estas siglas que conocemos be to be, conocemos be to sea, o sea business to consumer, she it to be, el gobierno hacia los negocios, y algo que comentó creo que Cristian, y es gobierno hacia los empleados del gobierno. Y después gobierno, gobierno en sí, también.

Estas son algunas de las áreas en las cuales se puede realmente empezar a trabajar.

Acá hay algunas iniciativas nacionales, esto lo extraje de un informe que me dio el Banco Mundial que realizo a principios de año, y realmente es una pena que no se pueda o se hayan incluido en ese informe todas las experiencias que vamos a escuchar en el día de hoy, porque en el cóctel de ayer me enteré de que realmente hay mas iniciativas. Gracias.

Profesor Antonio A. Martino

Facultad de Ciencias Políticas Universidad de Pisa, Italia.

Muchas gracias Ramón. Lo primero que quiero hacer es agradecer esta oportunidad de trabajar con ustedes, a las autoridades que han organizado el

seminario, y a Ramón Brena con quien trabajamos desde hace muchos años en estos temas.

La primera cosa que hay que decir sobre las nuevas tecnologías es que hay que aprender a convivir con ellas. Por lo tanto, esto es un teléfono digital, saquen todos los teléfonos digitales que tienen y apáguelos. Esto podría enunciarse como una regla jurídica y este va a ser el ejemplo primero del marco jurídico del gobierno digital, o sea, las buenas prácticas, lo que se llama "*bests practices*", que se van a transformar después en normas del marco jurídico del gobierno digital.

Yo quiero que presten atención a la segunda dirección de Internet, porque allí está presentado el Instituto Internacional de Estudios y Formación sobre el Gobierno y la Sociedad desde el cual estamos trabajando muy fuertemente en este tema del gobierno digital.

El gobierno digital es una oportunidad tecnológica para la reforma de las relaciones dentro de los poderes del Estado y con relación a los ciudadanos. Como decía antes se parte de prácticas que son consideradas buenas y a partir de ellas se puede hablar de los fundamentos normativos para un gobierno digital. El gobierno digital también puede ser entendido como la consolidación democrática en los países donde puede implantarse. Y para su funcionamiento son necesarios algunos requerimientos de tipo político, jurídico y organizativo.

En primer lugar, la aceptación del valor legal del documento electrónico. Esto es una condición sine qua non del gobierno digital, no es la condición per cuan. La condición per cuan es el uso de estándares documentarios internacionales, la introducción en la cultura electrónica, es decir aceptar que hay una cultura oral, una cultura escrita y una cultura electrónica y mucha claridad en cuanto a la ley aplicable y al juez competente. Si nosotros planteáramos cómo se ve el gobierno digital, hay un eje entre la regulación y la tecnología, entre la organización y el capital fijo, entre la competencia y la jurisdicción y el cambio del management, no solamente del management privado sino también del management público. Y esto tiene que ver con los RRHH y con la financiación posible.

A partir de este elemento el punto sobre el cual vamos a desarrollar toda la exposición es el eje regulación. O sea, reglas. Reglas para la producción típica

de la Administración Pública, en una política de servicios en la cual se deben adecuar los RRHH en términos normativos, normas generales, normas técnicas, praxis administrativas consolidadas y adecuadas a la situación y con relación a factores de información que sean completos, no redundantes e inmediatamente disponibles. Para adecuar a los mejores usos de la tecnología de la información se requieren cambios y adecuación en el proceso, modificaciones normativas, innovación organizativa y tecnológica y de producto, evolución en las relaciones derecho – deberes entre la administración y la sociedad modificando las políticas sectoriales. Días pasados en Grecia tuvimos un seminario de 5 días sobre gobierno digital y una de las cosas más interesantes es que la Comisión Internacional que se está ocupando de la democratización de Afganistán nos ha encargado de redactar las normas, sea de la Constitución, sea de las normas generales. Y una de las cosas que más nos preocupaba es el hecho de que en Afganistán la mayor parte de las normas son de tipo de costumbre y siendo costumbres la mayor parte de los juristas estaban muy preocupados en saber cómo vamos a hacer para transformarlas en gobierno digital. Mi respuesta fue bastante simple y aprovecho la oportunidad para reiterarlo, si una conducta es lo suficientemente fuerte como para hacer una regla, entonces esa conducta puede ser enunciada y si puede ser enunciada puede constituir una regla jurídica seria. En definitiva, una institución no es más que una regla jurídica que se cumple. Para esto me interesa mostrar el ejemplo de Afganistán porque algo parecido sucede en la Administración Pública, no todas las reglas son reglas claras y establecidas. Es más, la Administración Pública produce legacys, o sea trabas en la estratificación productiva porque es una organización compleja, entonces las diferentes velocidades con las cuales las nuevas políticas se adecuan a las exigencias sociales van configurando determinados procesos en los cuales en algunos sectores se está adelantado, en algunos se está muy adelantado, lo que no necesariamente es un bien y en otros se está atrasado. El promedio después va a estar determinado por aquellos sectores que están más atrasados.

La relación que hay entre la administración y la sociedad se la puede ver con este esquema gobierno, empresas, ciudadanos. Aquí ha habido una equivocación por parte de los economistas cuando presentaron el comercio

electrónico que veían..., el comercio electrónico siendo el centro de la empresa, entonces hablan de relaciones de la empresa con el Estado, empresa con los compradores, empresa con los bancos, empresa con los proveedores. Y esto tiene nombres, recordarán que se llama G1, G2, etc. Esto es un error, porque se ha considerado que la empresa era el centro. En una red bien formada no hay centro. Por esa razón todos se pueden comunicar con todos. Y por esa razón el gobierno, es decir la Administración se pudo comunicar directamente con los ciudadanos y con las empresas. Esto es el gobierno digital. De algún modo es la relación donde todos se comunican con todos dentro de la organización y esto es una Intranet, o con el exterior y esto es todo el gobierno digital, inclusive todos los poderes tienen que ver con el gobierno digital, no solamente el legislativo, sino también el ejecutivo y el judicial. Y no solamente tienen que ver con el gobierno digital los poderes a nivel nacional, sino también en cada una de las provincias y en relación con el gobierno local, o sea el gobierno municipal.

El centro de todo el gobierno electrónico es el reconocimiento del valor jurídico del documento electrónico y la posibilidad del reconocimiento de la autoría. Esto es lo que se llama gobierno digital. Aquí ha habido muchas equivocaciones. El centro del problema es el reconocimiento del valor jurídico del documento electrónico. Lo de la firma digital es un accesorio. Tanto es así que hay muchos países que han dictado normativas sobre firma digital. Traten Uds. de decirme qué es la firma digital si no hay un documento electrónico jurídicamente reconocido. Esto permite la creación, la circulación, el archivo y la recuperación de la documentación electrónica, la validez de las notificaciones, de los certificados y de la misma legislación y en tiempos breves de la publicidad y de su relativa publicidad. Por ej. hoy en día el período que se tarda entre la promulgación de la ley, la publicación en el Boletín Oficial y los días que después se dan para que entre en vigor son un rezago obsoleto de una época en la cual había que esperar que la prensa escrita fuese distribuida en todo el país. Hoy en día cualquier ley puede ser enviada a cualquier parte del mundo, no solamente del país. Es más, algunos países ya han comenzado con la certificación on line.

Dos nuevos elementos completan el reconocimiento y la circulación de la documentación digital, el protocolo digital y la cédula de identidad digital. Hoy

en día se discute muchísimo en el mundo para saber qué tipo de cédula se puede utilizar. Inclusive hay algunos que ya han descubierto la impresión digitopulgar sin saber que Juan Vucetich la había hecho famosa en la Argentina de principios de siglo pasado. La idea es utilizar el clic card en vez de hacer colas. Para la firma digital es importante distinguir entre firmas pesadas y firmas livianas. Se llaman firmas livianas todas aquellas que Uds. ya tienen e utilizan en los computadores a través de Versing, a través de algunos bancos, mientras que se llaman firmas pesadas a aquellas que tienen una infraestructura de llaves públicas y entonces existen dos claves, una clave privada y una clave pública y tiene que haber para ese caso una autoridad de certificación. También en este campo hay muchísima confusión, se confunde la autoridad de certificación raíz, o sea aquella que autoriza a las otras entidades de certificación a ser autoridad de certificación y estas segundas que, en definitiva, no son más que registros públicos. Registros públicos de claves públicas. Sería bueno que en la mayor parte de los países se aclarasen estos temas y se trabajase con el número menor posible de certificadores con el criterio que cada país ha adoptado. Por ej. EEUU ha adoptado la idea que cada Estado tiene su propia autoridad de certificación, con lo cual tuvieron que hacer un proyecto final, una autoridad de certificación raíz, central, que se llama justamente Federal Bridge Certification Authority justamente para que exista un estándar generalizado en todo EEUU.

Con mucha claridad terminológica la situación argentina refleja muy bien el hecho de las diferentes autoridades. El Ministerio de la Función Pública es el organismo licenciatario radical y las autoridades certificadoras o registros pueden existir a nivel nacional, provincial o local. El gobierno digital es enormemente importante porque puede seguir toda la vida del ser humano. Y esto tiene que ver con el marco legal, desde el nacimiento hasta tener los certificados de nacimiento, de ciudadanía, todos sus datos de educación, si es dueño de autos, si tiene un registro de automotor, si está trabajando, si está desempleado, si paga sus impuestos, si está casado, si ha adoptado hijos y así hasta llegar a la jubilación y finalmente la muerte, que curiosamente forma parte de la vida, donde pueden pedir todo lo relativo a la documentación en materia de funerales e informaciones. Esto es importante porque la administración es enorme, pero al ciudadano esta variedad y esta competencia

interna no le interesa. Para el ciudadano, para la empresa, para el extranjero inversor o para el turista la Administración tiene que ser un front office único y el único que se puede encargar de esto es el gobierno digital.

Claro, para que esto pueda funcionar toda la Administración Pública tiene que ser un back office de tal manera que todos los datos sean compartibles y para que los datos sean compartibles, esto es una imagen generalizada de un sistema de gobierno digital, y para que los datos sean compartibles decía, es importante que existan estándares. El gobierno digital también se pueden aplicar a las empresas y la misma procesión que veíamos con respecto al ser humano aparece con respecto a las empresas. El gobierno digital puede ser una ocasión de ahorro concreto de esfuerzos y recursos, aún en países con dificultades económicas, aún en regiones con dificultades económicas. Un país tan dilatado como la Argentina, una provincia tan despoblada como Chubut con el gobierno digital mejora enormemente sus prestaciones. Con el mismo presupuesto con el que se financia un mediocre desempeño con burócratas frustrados y una sociedad civil exasperada se puede programar una reforma sustentable con buenos rendimientos, a 3 condiciones: la 1ª es una cuidadosa planificación, la 2ª la adopción de estándares internacionales que garanticen la conectividad y la 3ª es la mejora de legislación en todos los niveles, nacional, provincial y local. Cuando me refiero a los estándares de tipo eléctrico, por ej. esta videoconferencia, con algunos sobresaltos, es posible gracias a que existen protocolos que son estándar y son protocolos ISO, o sea, de una entidad de Naciones Unidas que ha dado los estándares. Bueno, existen también los protocolos para la documentación y para la documentación jurídica y es bueno que los juristas lo sepan esto. No se trata de improvisar. El gobierno digital necesariamente tiene que ser un gobierno digital universal. Y para eso es absolutamente imprescindible que haya universalidad y esto solamente lo pueden dar los estándares.

Algunas consideraciones generales sobre la normativa. La legislación en general tiene que ser esencial y lacónica. Si esto es válido en general es imprescindible para el gobierno digital. La eficacia de una normación puede medirse por el comportamiento conforme de los ciudadanos, pero este es un tema a posteriori contextual. Es la parte empírica de la legislación obviamente imprescindible, la institución como dije al principio es una regla social que se

cumple. Antes que esto suceda existen criterios para medir a priori si existen errores de tipo lógico y semántico en la redacción de normas. Los criterios de coherencia con plenitud y no redundancia a los sistemas formales valen también para los sistemas legislativos. La no redundancia, lo que he llamado elegancia o brevedad, es un fundamental en materia legislativa, no tengo el tiempo aquí para desarrollar el tema, pero no solamente es importante desde el punto de vista sintáctico, sino que termina siendo determinante desde el punto de vista semántico y desde el punto de vista pragmático porque una profusión de normas crea mayor posibilidad de discontinuidad o de incoherencia. Dicho de otra manera, la brevedad aleja las tentaciones de contradictoriedad.

Decíamos que la seguridad jurídica es la clave del gobierno digital y esto lo han descubierto inclusive los economistas. Es por esta razón que la OCCDE ha emitido en marzo del 95 una directiva en la cual se pide que los países tengan control de su propia legislación. En la organización y funcionamiento del gobierno pueden indicarse tres elementos básicos que pueden ser resumidos con 3 palabras fáciles de recordar: el gobierno es zanahorias, palos y sermones. O sea las zanahorias son los incentivos económicos o de otro tipo para alentar conductas sociales, los palos son las acciones para desalentarlas y los sermones son los discursos que nos endilgan para convencernos de las buenas razones que se está promoviendo lo mejor. Los instrumentos regulatorios, los palos, "*stick*" en inglés se usan para definir las acciones permitidas y para limitar aquellas actividades que son consideradas dañosas. Las reglas suponen siempre un grado de coerción. Y los estándares son los que garantizan que no se creen catedrales en el desierto. En cualquier lugar se puede hacer un sistema de gobierno digital, inclusive en una localidad muy pequeña o en una ciudad tan linda como Trelew, siempre que se respeten criterios de estándares internacionales. Entre ellos uno que es casi desconocido para los juristas y que curiosamente es la razón que después establece los criterios para hablar de la validez de la documentación y de la firma digital, es la norma ISO 7498, que regula como recomendación X200 lo que antiguamente se llamaba la Confederación General de todos los órganos de control internacional de comunicaciones. Es un modelo estratificado de funcionamiento de la interconexión de redes abiertas, pero funciona también como modelo de referencia para los protocolos y lo que es interesante es que

establece 7 capas sintácticas en cada documento electrónico y algunas de estas capas contienen datos sobre el propio documento. Esto es lo que le permite saber si el documento es completo, si ha llegado entero, si tiene alguna falla y todos los criterios precisos para el reconocimiento del valor jurídico de un documento electrónico. Esto funciona gracias a que existe esta estandarización y si un país no tiene una estandarización ya lista puede utilizar a priori la de UNCITRAL, que es otro organismo de la ONU. Desde este punto de vista la situación italiana, que prevé 4 tipos de documentos electrónicos, puede considerarse yo diría más que aceptable, puede considerarse como un modelo. ¿Cuáles son los documentos electrónicos que circulan en la red? Los normales que se intercambian entre empresas y ciudadanos y que la Administración puede usar para informar. Estos documentos no están firmados. Recuerden Uds. que los abogados a veces exageramos con nuestros requisitos y pedimos requisitos allí donde no son necesarios. Fíjense Uds. que el documento universalmente más importante de compraventa es la factura y la factura no está firmada. Ahora, dado que a los documentos digitales les piden más requisitos que a cualquier otro documento que existía antes en papel, a algunos abogados se les está ocurriendo que también la factura tiene que ser firmada. Esto es una falta de adecuación a los tiempos y una falta de aceptación de una cultura nueva en un contexto nuevo.

El segundo tipo de documentos que hay son los que tienen una firma liviana y la firma liviana puede establecerse, sea porque afecta a un cierto ámbito, aún pequeño, sea porque existen menores riesgos para que haya intervención de terceros. En cambio, el que quiere una firma pesada, esto es una firma con clave pública y clave privada y una clave pública depositada en un registro y, finalmente, si alguien no está todavía contento puede tener una firma autenticada a través de un documento público. Mi idea es que a medida que pase el tiempo los ciudadanos van a mostrar qué es lo más útil.

Todo esto es válido siempre que la Administración Pública aplique 4 criterios fundamentales: la subsidiariedad, esto es la gestión administrativa tiene que colocarse para cada problema o para cada actuación en el ámbito más descentralizado posible. Esto quiere decir en primer lugar que sea posible. Pero una vez que es posible, aún en un ámbito muy, muy descentralizado, el problema es que si se va a hacer en el ámbito local, en el ámbito provincial, en

el ámbito regional, en el ámbito nacional o en el ámbito supranacional, esto es un problema político. Lo que es importante es que se tenga la claridad suficiente como para saber que desde el punto de vista técnico tiene que estar todo preparado para que cuando se decida políticamente se haga lo que se debe hacer.

En 2º lugar la Administración Pública tiene que ganar flexibilidad de organización. La flexibilidad de organización requieren que en momentos determinados existan *taxs force* porque hay emergencias. Hablar de emergencias en Argentina es casi una obviedad. Bueno, a veces hay emergencias para una cosa, a veces hay emergencias para la otra, es bueno que haya especialización, pero no pueden ser todos totalmente especializados y los funcionarios, sobre todo los funcionarios de alto nivel, tienen que tener la flexibilidad para pasar de una función a otra. Lo mismo debe ser el coordinamiento, a veces el funcionamiento en jerarquías garantiza la rapidez de la actuación y es por eso que muchas veces se habla de gobernabilidad. El tema es que otras veces se ha mostrado enormemente ineficiente porque no existe el suficiente consenso a nivel de los administrados como para que el organismo funcione.

Y finalmente la participación de empresas y ciudadanos. No se trata ni de un estado de asamblea ni de la falsa idea de democracia directa. La mayor parte de los ciudadanos, digamos la verdad, no se ocupa ni de política ni de problemas jurídicos de la Administración. De lo que se trata es de ver quiénes se ocupan y cómo podemos informarlos y mantenerlos permanentemente trabajando en el tema.

Para finalizar, voy a saltar el tema de estándar de IUR, estándar de facto, hay algo que hoy en día puede ser un círculo virtuoso: la introducción de estándares en las normas jurídicas tiene varios efectos, inclusive en las decisiones políticas, por ej. la reducción de la contaminación legislativa. El hecho que haya un manual para redactar normas, y la Argentina tiene un manual que Uds. pueden consultar, hay un manual de Técnicas Legislativas. El hecho que haya una manual facilita la estandarización para la creación de normas, pero exige que todo el mundo se adecue a ellos. La ciencia de la legislación ha trabajado mucho, mucho en este tema y si Uds. van a revisar el manual argentino de técnicas legislativas van a ver que en su artículo 2º se

establece que haya para el futuro hipertexto normativo, que haya una data type definition. La data type definition es uno de los componentes importantes de XML y XML es un lenguaje de marcatura para la documentación que se ha transformado en un estándar internacional de hecho. Esto es una gran ventaja, porque si las leyes se escriben, se transmiten, se archivan y se recuperan con XML nosotros habremos cerrado el círculo virtuoso en el cual se parte de una visión y se sigue utilizando la misma visión durante todas las etapas previstas. Y ahora sí termino con la última filimina. El límite de todo esto es la privacidad. Es decir, el gobierno digital tiene que tener muy en claro que la concentración enorme de poder que se produce a través de los medios que hemos indicado puede traer dificultades para la población y sería lamentable que un elemento tan fuerte y tan interesante como el gobierno digital terminase limitando uno de los valores fundamentales que es la libertad. Es cierto también que hay una resistencia a la cultura, a la nueva cultura, pero si el legislador tiene en cuenta que esto de la privacidad es un límite serio seguramente la literatura que existe ya es suficientemente robusta como para eximirme de cualquier otro comentario. Señores, muchas gracias.

Exposición de Oscar Oszlak

***Profesor de la Maestría de Políticas Públicas Universidad Patagónica
San Juan Bosco.***

En primer lugar quisiera agradecer a los organizadores de este seminario y a pesar que a diferencia del Prof. Martino, que es un especialista en electrónica y en gobierno electrónico, no tengo ni una formación ni una experiencia particularmente importante en materia electrónica, en todo caso creo tener algunos antecedentes en materia de gobierno, de modo que como observador crítico de los procesos que se han producido en los últimos tiempos en relación a la digitalización del gobierno quisiera presentarles algunas ideas y comentarios de los desarrollos que se han producido tanto en Argentina como en otros países de América Latina y el resto del mundo en relación a este tema tan importante.

Comenzaría comentando que desde Copérnico y Galileo hasta Gutemberg, Edison y más acá en el tiempo, la historia está repleta de revoluciones tecnológicas que han cambiado para siempre la manera en que vivimos y la

manera en que pensamos. Internet, que ha sido creada por una agencia de investigación gubernamental es por supuesto un inmenso avance revolucionario que ha modificado la manera en que nuestras sociedades se comunican, trabajan y aprenden. Están penetrando en nuestras vidas en formas tan variadas que hubieran parecido utópicas una década atrás. Y lo que sigue en este proceso es la revolución del punto web. Como señala un estudio reciente, que se ha producido en España, las raíces conceptuales de lo que se ha dado en llamar la Sociedad de la Información y el Conocimiento se remontan sin duda a algunas décadas atrás, pero no es sino a partir de los años 90 en que se popularizan como consecuencia de coincidir una serie de factores. Por una parte la liberización mundial de las telecomunicaciones, la difusión del cambio tecnológico propiciado por la convergencia de la informática, la microelectrónica y las comunicaciones o el logro de estándares, como repetía el Prof. Martino a lo largo de su alocución, en una escala global que conjuntamente han transformado los procesos económicos y sociales, que están vinculados con este tipo de tecnologías.

La idea fundamental detrás de este enorme avance, como se está planteando en estos momentos en EEUU y a pesar de que esto no suene bien es digitalizar a la gente. Ellos hablan de "*to E the people*", es decir ponerle una E delante a la gente, conectarla con un ámbito público de ideas, de debates, de propiedades, de iniciativas, de innovaciones, de servicios, de transacciones. Partiendo de la idea de que hasta ahora la gente ha tendido a pensar en términos de "el gobierno" y no de "nuestro gobierno", de manera que la digitalización del gobierno implica que la gente se adueñe, para utilizar una traducción tal vez burda del término "*ownership*" en inglés, adueñarse del gobierno, es decir, una condición fundamental de la transparencia de la gestión y de la democratización institucional y cultural de la ciudad. Es decir, de una organización que ha sido denominada Estado - céntrica de la sociedad, el gobierno digital permitiría, por lo menos potencialmente, avanzar hacia una sociedad ciudadano - céntrica.

Un estudio que ha sido auspiciado por la OCDE subraya que más allá de sus rasgos tecnológicos, el gobierno digital requiere de un tipo diferente de cultura. Y de nuevo planteo algo en lo que ha insistido el profesor Martino, es decir la enorme importancia de la cultura, una cultura que en este caso tiene que ser

mucho menos controladora y más colaborativa, menos jerárquica y más horizontal, menos secreta y más transparente y hacer, entonces, que el gobierno digital funcione. Requiere mucho más que un cambio en las prácticas gerenciales o en los diseños organizacionales, requiere también una transformación fundamental en la cultura. Y aquí hay una especie de círculo vicioso porque sostenemos y hemos sostenido en algunos trabajos de que el cambio cultural deviene en primer lugar del cambio tecnológico, a veces he dicho que la invención del estribo cambió la forma de hacer la guerra, que es un elemento cultural, la invención de la imprenta por supuesto permitió que las generaciones puedan comunicarse más allá de la pura tradición oral. Espero por otro lado, como también lo señalaba recién el Prof. Martino, hay trabas culturales que impiden la incorporación de la tecnología. El año pasado en una encuesta realizada en EEUU se observó que en una proporción de 3 a 1 los ciudadanos consideraban que el gobierno digital debía ser una alta prioridad para esta etapa presente. Dos por tres, apoyaban la idea de designar una especie de zar tecnológico en la Casa Blanca para liderar una amplia innovación en el gobierno y una mejora en la prestación de servicios a través de Internet. También se expidió en igual proporción respecto de las ventajas de utilizar emprendimientos públicos – privados para hacerlo y no dejarlo a merced de una sola de las partes, ni del gobierno ni de las empresas privadas exclusivamente.

Esta revolución está alcanzando también por supuesto a los países del tercer, bueno ya no tenemos tercer mundo, tenemos segundo mundo o países en vías de desarrollo, países emergentes o como querramos llamarlos. En el número de este mes por ej. del Public Management Forum, que es una publicación de los profesionales de la Administración Pública de los países de Europa Oriental y Central da cuenta de importantes cambios que se están produciendo en países como Hungría, Bulgaria, Albania, Rumania así como las dificultades que atraviesan para incorporarse definitivamente a esta nueva era digital. Y creo que también en nuestro país, como voy a señalar más adelante en mi charla, estamos enfrentando también muchas de estas dificultades. Es interesante destacar entonces en este sentido que las soluciones que provee el gobierno digital ha hecho posible descubrir problemas que antes eran inadvertidos y esto es una enseñanza que nos han dejado autores tan importantes como Limblom,

como Hirschman, como Wildowsky que han coincidido en señalar de una disposición técnica y la toma de conciencia acerca de sus usos potenciales puede ser el medio más directo para reconocer la existencia de un problema. Es decir que el problema se advierte cuando aparece una solución, lo cual parece paradójico pero podemos aplicar esto en muchísimos campos. Y el campo del gobierno digital es uno de ellos. Es decir, esto es muy usual en el desarrollo de sistemas de información y comunicación que han abierto inmensas oportunidades para solucionar los problemas de la gestión, no existe prácticamente área de la Gerencia en la que la irrupción de estas tecnologías, con fuertes soportes informáticos, no hayan producido una revolución en los medios y las técnicas que tradicionalmente se empleaban en la gestión pública. El impacto dentro del sector público por supuesto ha sido importante y el progreso de la implementación de estos sistemas en las administraciones estatales de América Latina y el Caribe por ej. ha sido mucho menos espectacular que las situaciones estándar que encontramos en los países centrales y creo que estamos bastante lejos de haber logrado resultados comparables, esto que se ha dado en llamar la brecha digital. Hay un índice que está siendo publicado, fue publicado por primera vez en el 2001, a través de un esfuerzo conjunto de la American Societe for Public Administration para un total de 133 países y de esos 133 países el promedio, dentro de una escala que va de 0 a 3.25, el promedio se encuentra en 1.62. América Latina y el Caribe, lo he calculado, tienen en conjunto un valor promedio levemente inferior y tenemos también una clasificación de los países según 4 categorías, una de ellas es una alta capacidad de e-goverment, que va de los 2 puntos a los 3.25, una mediana capacidad de 1.60 a 1.99, una mínima capacidad de e-goverment de 1 a 1.59 y una deficiente capacidad que está por debajo de 1. Es interesante en ese sentido ver que en la categoría de alta capacidad de gobierno digital tenemos 5 países de América Latina, comenzando por Brasil, siguiendo por Méjico, por Argentina y por Uruguay y por Chile, en orden decreciente. El caso de Argentina, si es que lo encuentro, estamos en un valor 2.09 en la escala que va de 0 a 3.25. En la categoría siguiente tenemos otra vez 5 países en la de capacidad de gobierno digital mínimo tenemos 14 países y en la última categoría es donde está el valor prácticamente inexistente. Y son varias las razones que explican este rezago tecnológico. Y aquí me voy a meter un poco

más en lo que es la cultura de la Administración Pública. En primer lugar tiene que ver con lo que es el estilo decisorio de la Administración Estatal, un estilo decisorio desinformado, guiado por la intuición, guiado por consideraciones ad hoc, lo que difícilmente puede crear un medio propicio para que la información se genere, se difunda y se aplique.

En segundo término diría el marcado contraste entre el grado de utilización de estos sistemas según sus potenciales aplicaciones o prestaciones o según las instituciones en las que se implantan. En este sentido uno puede reconocer que hay una utilización jerárquicamente diferente.

En general se advierten avances importantes allí donde la informática se ha convertido en una tecnología casi excluyente para manejar volúmenes de datos de gran magnitud sobre todo cuando los procesos tienden a ser más bien repetitivos o continuos, sistemas de liquidación de haberes, de facturación de servicios, de comunicación de novedades de personal, de registración de personal, etc. Pero, aún en esos casos, es común encontrar sistemas basados en tecnologías obsoletas o que no han conseguido integrarse en sistemas mayores a partir de bases de datos comunes, como ocurre en los sistemas de administración financiera integrada donde se que muchas provincias argentinas están todavía teniendo dificultades para integrar los aspectos de contabilidad, presupuesto, tesorería, crédito público o, incluso, como se ha intentado con una concepción de administración de recursos de mayor alcance, también integrar inventario de bienes, recursos humanos, etc. Algo parecido ocurre en las áreas de RRHH en particular, donde la mayor parte de las gestiones, que tienen que ver con reclutamiento, con evaluación de desempeño con presupuesto, RRHH, análisis salarial, capacitación, etc. no cuentan con soportes informáticos, pese a disponerse por supuesto de las herramientas tecnológicas adecuadas para llevar a cabo ese tipo de administración, a veces lo que ocurre es que esos sistemas de personal tampoco existen, de manera que mal servirían de soporte a administraciones de personal que no están basados en sistemas meritocráticos de carrera. Las diferencias en cuanto a grado de adopción tecnológica según instituciones no escapan a una regla común a otros aspectos de la gestión pública en donde los organismos están vinculados con clientela, llamémoslo así, usuarios o destinatarios más poderosos, que a menudo están colonizados por esos sectores, por esas

clientelas, tienden a reunir los RRHH, materiales y tecnológicos de mayor nivel y calidad, por lo cual no debe extrañar entonces que también sean los que exhiben mayores avances en términos de sistemas de información frente a organizaciones que son mucho más débiles, que atienden a clientelas también débiles y donde reza ese viejo adagio de que el perro se parece al amo y en ese sentido uno puede encontrar bastante similitud entre la importancia relativa entre la organización pública y el sector al que está atendiendo.

La tercera razón, me parece, para explicar la reducida adopción de tecnologías informáticas puede deberse al hecho de que finalmente los sistemas delatan, o sea tienden a ser más transparentes la gestione y a poner en evidencia situaciones irregulares. Un nuevo gobierno puede tener interés en implantar un sistema de información gerencial que permita, por ej., realizar auditorías financieras o determinar la corrección del gasto en personal erogado en la administración anterior. Pero, si en cambio, ese mismo gobierno tomara la decisión de aplicar cuando está a punto de terminar su mandato se va a exponer, seguramente, a que se conozcan sus mismas fallas, sus mismos desvíos. Entonces incluso el tiempo, si se trata de la luna de miel del nuevo gobierno, si se trata de la etapa final a veces incide en cuánto apoyo reciben estas iniciativas de llevar a cabo desarrollar sistemas informáticos.

En cuarto lugar me parece que los elencos políticos que se suceden en la conducción institucional conspiran a menudo con la efectiva implantación de tecnología informática. Muy a menudo ocurre que los sistemas caen en desuso y se abandona por falla de continuidad del apoyo político inicial que condujo a su desarrollo. Iniciamos con mucho entusiasmo el nuevo proyecto, sea porque esa persona está altamente familiarizada con la tecnología y por lo tanto le da un impulso tremendo y de pronto ese elenco ministerial por ej. desaparece, viene otro, existe sienta esa práctica tan común y perversa donde todo se deshecha siempre que fue hecho por otro y no podemos ganar de la experiencia y los avances realizados y por lo tanto, los sistemas con ese mecánico rechazo a las iniciativas de los predecesores, con ese agotamiento de los recursos financieros que va ocurriendo a medida que ese proceso se desarrolla y que fueron empleados en la implantación inicial, esa búsqueda de protagonismo y a veces de rentas mediante la proporción de procesos alternativos a otros que pudieron ser muy buenos, pero que de pronto aparece

la oportunidad de hacer algo distinto, por lo tanto se convierte en algo redundante, a veces la injustificada extensión de los plazos de negociación de los proyectos, o incluso lo que muchas veces ha ocurrido en la Argentina, lamentable y reiteradamente, la propia obsolescencia tecnológica que se va produciendo durante estos procesos terminan convergiendo en la interrupción de estos intentos de transformación en este campo.

Un quinto problema se vincula con la disponibilidad de equipos técnicos que sean responsables del diseño, desarrollo e implantación de sistemas informáticos en materia de gestión pública. No digo que no tenemos buenos especialistas, por supuesto tenemos muy buenos especialistas, ocurre muchas veces que se incorporan personas que están acostumbradas al desarrollo de sistemas en el sector privado, no son capaces de conceptualizar las aplicaciones propias en el sector público y sobre todo, como componentes de un sistema global a ser implantado de una manera modular, buscando economías de escala, evitando esfuerzos redundantes o iniciativas contradictorias. Y este problema creo que se articula claramente con el grado de profesionalización de los sistemas de administración pública, sobre todo en el campo de capacitación, son enormes los déficit de capacitación en aspectos conceptuales, metodológicos y tecnológicos, particularmente en las áreas de diseño estratégico de políticas de elaboración normativa. Este también ha sido un tema central en la conferencia del Profesor argentino, iba a decir italiano. El desarrollo de estándares para las aplicaciones, otro tema en el cual también él insistió. En materia de consultoría y de soporte a usuarios, especialmente en los niveles subnacionales, en los niveles de la administración provincial y municipal, donde hoy tiende a concentrarse la mayoría de las responsabilidades de la gestión pública. Hoy en día el Estado pasa por el nivel subnacional, no pasa por el gobierno federal.

En sexto lugar también mencionaré las dificultades para la identificación y generación de usuarios. Hace unos años atrás tuve una evaluación de un programa de reforma del Estado en Mongolia y cuando vi el aspecto informático, qué era lo que estaba haciendo, habían traído unos especialistas latinoamericanos que estaban trabajando muy bien, estaban desarrollando cosas muy interesantes y novedosas. Entonces, cuando les pregunté “y quiénes son los usuarios?”, en realidad no habían pensado en los usuarios,

habían pensado en los sistemas y creo que el desarrollo de usuarios es una condición necesaria, no suficiente sin duda, del éxito de un sistema de información que opere sobre una base regular y continua, porque aún contando con sistemas operativos y usuarios potenciales la disposición de esos usuarios a mantener, actualizar, a utilizar diferentes aplicaciones también se va a volver necesariamente crítica para la sostenibilidad de sus sistemas. Sin clientes reales los sistemas de información se vuelven rápidamente obsoletos y finalmente se abandonan.

La séptima, la enorme cantidad de aplicaciones que permite hoy en día la tecnología disponible por un lado y la escasez de recursos para financiar su desarrollo e implantación exige necesariamente determinar cuál es la prioridad y cuál es la factibilidad de uso de esos sistemas, cosa que por ej. en esa experiencia en Mongolia claramente no estaba establecido. También es importante tomar en consideración cuál es la secuencia técnica requerida en el diseño y en la implantación de políticas de este tipo. Por ej. si bien la automatización de oficinas puede no ser vista como un sistema de información crítico, por otra parte es allí seguramente donde más se ha avanzado, en algunos casos puede resultar un punto de entrada estratégico para lograr que más agentes públicos se vayan habituando y sean más receptivos a las aplicaciones de sistemas, creando entonces condiciones para la futura adopción de tecnologías más complejas o tecnologías más sofisticadas. O, como otra ilustración, el diseño e implementación de un sistema automatizado de liquidación de haberes puede ser una precondition por ej. para organizar una base de datos de personal o, inclusive, un sistema de información gerencial en esa materia, un sistema que vaya creciendo como una célula de información mínima, como la que puede tener hoy en día el gobierno nacional a partir del CIBU, que lamentablemente no tiene demasiada visibilidad pública ni aplicación general, pero existe y sobre el cual se podría realmente montar otras cosas.

Por último, y este es un problema que no atañe únicamente a los países en desarrollo sino inclusive, como se ha señalado hace unos meses en un informe de la presidencia de los EEUU, las agencias gubernamentales utilizan tecnología en información para automatizar procesos existentes y no para crear soluciones más creativas y eficaces. Es decir, adquieren sistemas que intentan

dar respuestas a necesidades internas, pero raramente los sistemas están en condiciones de interoperar, lo cual es fundamental. Esa subcultura, y de nuevo el tema de la cultura, esas subculturas organizacionales, que indican "acá las cosas se hacen así" y el temor, a veces fundado, a la reorganización, crean resistencias a la integración del trabajo, al uso compartido de sistemas en red a través del conjunto de una administración pública completa o entre administraciones públicas, como podría ser el caso de las distintas administraciones provinciales y con el gobierno nacional.

Me voy a referir ahora a la experiencia argentina en particular. Y en ese sentido señalar que los sucesivos gobiernos de los últimos años, digo sucesivos porque han habido varios, se han embarcado en alrededor de 30 programas importantes y diferentes, la mayoría de ellos con objetivos múltiples y diferentes, que tienden a emplear tecnología de información en el manejo de la administración pública y la provisión de servicios públicos. Hay un documento, al que Uds. pueden acceder fácilmente, del Instituto Nacional de Gobernabilidad publicado el 26 de noviembre, es decir la semana pasada prácticamente, donde va a haber dos entregas, la primera que ha salido se refiere a Formulación de Políticas Públicas de Transición a la Sociedad del Conocimiento, el Caso Argentino 1ª Parte, escrito por Mila Gascó y Frank Ekiza, ambos especialistas del Instituto de Gobernabilidad de Cataluña, la dirección es muy simple, www.iigov.org y dentro de ella pueden consultar el boletín, que le llaman Dhial, con h en el medio, o sea, Desarrollo Humano e Institucional en América Latina. En este artículo por ahora se presentan en esta primera entrega la información sobre las cosas que se han puesto en marcha en Argentina, particularmente el Programa Nacional para la Sociedad de la Información y los distintos organismos que han tenido a su cargo la coordinación de estos programas. Uno de ellos son los centros INFORMAR, Teleeducación, proyecto Argentino Digital, Telemedicina, Pequeña y Mediana Empresa, Nación.ar, Investigación y Desarrollo, Internet II, Supercómputo y Nick Argentina. Podría seguir con la lista, son 30 aproximadamente.

Estos programas partieron de dos iniciativas claves: por un lado la consolidación en la Oficina Nacional de Tecnología de la Información, de 2 organizaciones previamente separadas, que desarrollaban tareas complementarias en materia de gobierno digital con el mandato de llevar a

cabo un amplio programa de acción en el ámbito de la Secretaría de la Función Pública, que luego fuera descendida a Subsecretaría de la Función Pública. Y por otro lado, la creación de un instrumento de política integrador, que es este Programa Nacional para la Sociedad de la Información, que curiosamente el Banco Mundial lo denomina PIS. Tanto en propósito como en diseño este programa se encuentra entre las iniciativas más ambiciosas en la materia, que registra la experiencia mundial. En esto quiero remarcar la importancia que se le concedió desde el Banco Mundial a este programa. Prevé un paraguas, por así decirlo, institucional y conceptual para esta serie de iniciativas específicas orientadas a facilitar acceso a Internet, promover aplicaciones de TIC's en la administración pública, desarrollar comercio digital, crear centros tecnológicos comunitarios e implementar una red comunicacional de alta velocidad para universidades y centros de investigación. Todo esto con el propósito de promover un acceso igualitario y una participación amplia en esta tecnología de información y comunicación. Los objetivos comunicacionales que subyacen o subyacían inicialmente a estos programas eran por un lado, por supuesto, mejorar el desempeño gubernamental, ampliar la competitividad de la economía, fortalecer la participación comunitaria e incrementar la capacidad de todos los involucrados, es decir que todos los ciudadanos tengamos acceso a estas tecnologías.

Hay un informe no publicado todavía al que he tenido acceso, donde se realiza una evaluación bastante crítica de lo que ha sido el desarrollo de estos programas durante los últimos años. Hay muy poco, según este informe, para mostrar respecto de los esfuerzos y los recursos que han sido aplicados, piensen que estamos hablando de decenas de millones de dólares, la administración pública argentina no ha alcanzado siquiera los estándares mínimos de funcionalidad que típicamente se atribuyen a gobiernos digitales. Existen, según ese trabajo, incidencias muy serias de deficiencias en el modo de abordaje de esta experiencia en su implementación y en su efectividad. Las conclusiones preliminares que resultan de estos esfuerzos indican que las políticas orientadas a tecnología de la información y la comunicación en general han sido excesivamente ambiciosas y de muy alto vuelo, casi sin excepción los resultados han sido significativamente menores que lo que indicaban las expectativas iniciales. La mayoría de estas iniciativas enfrentan

problemas serios de implantación o bien se han suspendido. Por supuesto la crisis económica ha influido financieramente sobre estos programas, pero es probable que muchas de estas iniciativas se hubieran debilitado de todas maneras, a pesar de que se hubiera contado con recursos porque no hubieron serias evaluaciones, por lo menos realistas, respecto de las inversiones, respecto de los costos operativos de la capacidad institucional disponible para la implementación, el tema del desarrollo de usuarios al que me refería anteriormente, la cooperación y la coordinación entre las partes, que es un lamento que podemos extender por supuesto a muchas otras áreas de la gestión pública argentina.

Entre los problemas que se han detectado y son comunes a estos distintos programas e iniciativas, hay una clarísima falta de previsión de costos, una alta discrecionalidad de la asignación específica de los recursos, los programas tienden a superponerse sin tener una delimitación clara, sin tener fronteras, no cuentan con mecanismos implícitos de coordinación, están desfinanciados, no se aplican, no se implementan suficientemente y no están sujetos a controles de efectividad. Inclusive en este informe existe una cierta sospecha que ha habido más bien una intención de hacerse de los recursos que un compromiso con los resultados. Y si bien estos programas son altamente deseables, sería importantísimo que pudieran efectivamente implementarse y desde el punto de vista técnico tienen sentido, raramente han sido desempacados, digamos así, operativamente para convertirlos en programas de acción efectiva. No hay una fijación de metas específicas, no hay una orientación a resultados sino más bien hay insumos, es decir lo que importa son los insumos que se utilizan más que los resultados y, por lo tanto, no hay responsabilización. Ese es uno de los temas fundamentales en el tema de reforma del Estado en esta etapa que hemos tenido una retirada masiva del Estado por una parte y por otro lado donde el papel fundamental del Estado pasa a radicarse crecientemente en las áreas de planificación, programación, seguimiento, evaluación, control de gestión, provisión de información, intercomunicación, coordinación, etc., para todo lo cual es fundamental el desarrollo de este tipo de sistemas.

De manera que no voy a insistir en la crítica, hay muchos otros aspectos que han sido planteados, pero cuando se refieren en este informe a las recomendaciones, aquí digamos que yo debiera expresar mi crítica a la

recomendación. Voy a poner una pequeña nota de humor. Se encontraron en Miami frente a una piscina de un hotel dos empresarios argentinos y uno de ellos comenta que se había ido a vivir a Miami porque tenía una importante mueblería en la calle Independencia en Bs. As. y un día hubo un incendio, cobró el seguro y decidió no seguir en el negocio e instalarse en Miami. Entonces le pregunta al otro, "y Ud. por qué se vino a radicar acá?" y el otro le dice "bueno, yo tenía una plantación de kiwi en el noroeste argentino, tenía otros cultivos también, un día vino una granizada feroz y entonces cobré el seguro y me vine también a radicar acá". Entonces el primero le pregunta "y cómo se hace el granizo?".

Entonces, la primera recomendación es generar liderazgo político. Cómo se genera liderazgo político, me pregunto. Y en esto me autocritico porque también lo he escrito, he dicho en algún trabajo, en la reforma de primera generación en la Argentina cuando hablábamos de privatización, de desregulación, de monopolización, de tercerización, de descentralización y de todas las acciones que podemos seguir sumando, en realidad en esos casos se trataba de transacciones económicas fundamentalmente, de manejos financieros, de cánones, de contratos, de aspectos jurídicos que estaban involucrados. Y en las reformas de segunda generación, donde realmente el acento está puesto en hacerse cargo de aquello que no ha sido delegado y es indelegable, las condiciones fundamentales son, digamos, la voluntad política en primer lugar. Una voluntad política sostenida en el tiempo. Una transformación de tipo tecnológica y una transformación de tipo cultural. Eso es lo que se requiere para el desarrollo de cualquier iniciativa en materia de reorganización, en materia de instalación de sistemas de servicio civil, de administración financiera integrada, en materia de capacitación, en materia de desburocratización, es decir todas las acciones que también podemos agregar en esta segunda reforma. Y donde, por supuesto, el desarrollo de la tecnología informática y el sostenimiento de la implantación de la tecnología en el tiempo requieren de fuerte voluntad política. Entonces, la primera recomendación que aparece en ese informe es generar voluntad política. Recuerdo que algunos años atrás hablamos de la idea de extensión hacia arriba, los técnicos y los políticos tienen que hacer una especie de extensión hacia arriba persuadiendo a las autoridades acerca de los beneficios que pueden acarrear las nuevas

aplicaciones de tecnologías de la información y el conocimiento, al tiempo que también tienen que evaluarse de manera realista los requisitos de una implantación exitosa.

Anexo II: Programa del Evento

El fenómeno de las TICS en las provincias:

HACIA UNA AGENDA DE GOBIERNO DIGITAL

Trelew / Chubut / Argentina / 4 al 6 de diciembre de 2002

Organizan

Gobierno de la Provincia del Chubut

Universidad Nacional de la Patagonia San Juan Bosco / Facultad de Ciencias Económicas

Consejo Federal de Inversiones (CFI)

Autoridades

Gobernador de la provincia del Chubut, Don José Luis Lizurume

Secretario General del Consejo Federal de Inversiones, Ing. Juan José Ciáccera

Decano de la Facultad de Ciencias Económicas, Cdor. Jorge Stacco

Comité Organizador

Ministro de Hacienda y Crédito Público, Dr. Héctor Capraro

Directora de Coordinación del Consejo Federal de Inversiones, Ing. Marta Velázquez Cao

Lugar

Auditorio del Museo Egidio Feruglio

Av. Fontana 140

Ciudad de Trelew / Provincia del Chubut

Destinatarios

Funcionarios de todo el país, especialmente de las provincias patagónicas, investigadores, académicos y empresarios del sector, interesados en los avances registrados en las tecnologías de información y comunicación (TICs) aplicadas a la gestión pública en la Argentina y otros países.

Objetivos

Conocer e intercambiar experiencias y practicas internacionales, nacionales y provinciales como punto de partida para formular una agenda nacional y regional de gobierno digital y contribuir a mejorar la gestión pública, la relación

gobierno-ciudadano, la transparencia y la calidad de los servicios que el Estado proporciona.

Disertantes de los gobiernos de Brasil, Canadá, Chile, Paraguay, Uruguay y Unión Europea, provincias argentinas, investigadores, académicos y empresarios vinculados a las TICs.

Programa

Primera Jornada / Miércoles 4 de diciembre

Horario	Actividades
20:00	Recepción y acreditaciones
21:00	Acto de apertura
22:00	Cóctel de bienvenida

Segunda Jornada / Jueves 5 de diciembre

Horario	Actividades
09:00	Primer panel: Gobierno Digital experiencias nacionales; con la participación de Argentina, Brasil, Chile, Paraguay, Uruguay y Unión Europea
11:00	Pausa
11:30	Segundo Panel: "El e-gov y las alianzas público – privadas" Con la participación de Canadá por videoconferencia y empresarios del sector TICs
13:00	Receso
16:00	"Las nuevas tecnologías de información y comunicación en las Administraciones Públicas Provinciales" presentación de un estudio de medición de la presencia de las TICs en los Estados subnacionales desarrollado por el CFI
17:00	Tercer panel: El Gobierno Digital en las provincias patagónicas: Políticas y proyectos de una nueva gestión pública.
18:30	Pausa
19:00	Cuarto panel: El Gobierno Digital en las provincias argentinas: Las tecnologías de información y comunicación en la gestión pública.

21:30 Recepción del Gobernador a las autoridades nacionales y extranjeras en la sede de gobierno.

22:00 Cena

Tercera Jornada / Viernes 6 de diciembre

Horario	Actividades
8:30	Vídeoconferencia desde Italia: "Marco Jurídico del Gobierno Digital"
09:30	Conferencia: TIC's y capacidades de gestión en el Sector Público
10:30	Trabajo en talleres: Taller 1: El Gobierno Digital en la región y el mundo: capitalizando experiencias. Taller 2: El Gobierno Digital en las provincias: problemas comunes, agendas comunes. Taller 3: Alianzas público – privadas: las estrategias del Gobierno Digital. Taller 4: Gobierno Digital y Marco Jurídico: el ritmo del cambio.
12:30	Síntesis de conclusiones de los miembros informantes
13:00	Lectura de conclusiones y convocatoria al próximo evento

Inscripción: Para inscripción envíe sus datos a:

seminariotics@cfired.org.ar o por Fax (54-11) 4313-6113

Anexo III: Conclusiones de Talleres

Taller 1 y 3: El gobierno digital en las regiones y en el mundo. Alianzas público-privadas.

Concepto sobre el que giraron los análisis:

Las acciones deben estar enmarcadas en un ambiente participativo, ético y transparente, que tenga como centro y único destinatario el ser humano.

Hubo intercambio de ideas acerca de los siguientes aspectos:

Consideraciones conceptuales sobre de la Sociedad de la Información

Preocupaciones acerca de las brechas digitales y de la inclusión social generada por la aplicación de las TICs.

Necesidad de gobiernos y organismos de ocuparse de las actividades incluidas en esta temática.

Redefinición del rol del sector privado en su relación con el Estado. También se mencionó la participación de la sociedad civil en la construcción de espacios de articulación.

Existencia de un conjunto de políticas y de programas de modernización del Estado que nunca fue implementado en la práctica y tampoco sirvió para modificar los modelos de gestión. Se rescataron como ejes centrales, la reforma de un modelo de gestión, la reforma estructural y la transparencia.

Necesidad del cambio de actitudes del poder político y de la sociedad para articular esfuerzos, y generar alianzas y liderazgos para llevar a cabo políticas hacia la sociedad del conocimiento. Generación de cambios culturales que permitan sensibilizar y concientizar a los ciudadanos, al sector empresarial y a los agentes públicos para lograr la participación de los sectores sociales en una economía del conocimiento que supere la brecha digital.

Importancia de construir políticas y acciones desde el nivel local, procurando a través de pequeñas acciones una acumulación que produzca efectos visibles y medibles, tanto para la sociedad como para el Estado.

Se tomó conocimiento de la realización de una Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información a realizarse en Ginebra en el próximo diciembre de 2003 y de reuniones preparatorias de dicho evento.

Del debate de estos aspectos formulados con una participación multisectorial e interdisciplinaria y de una discusión activa entre los integrantes del taller, surgieron las siguientes recomendaciones:

Recomendaciones

- 1- Conformar un espacio de encuentro, que sea tanto virtual como presencial, de los directores de informática de provincias y municipios, funcionarios de áreas del Estado, de miembros de universidades, organizaciones del tercer sector, organizaciones del sector privado, que sirva de foro para el intercambio y la presentación de experiencias de buenas prácticas dentro de la web del CFI.
- 2- Promover la elaboración de un "registro actualizado de iniciativas de gobierno on line" para mostrar la incorporación permanente y dinámica de acciones surgidas de los distintos ámbitos del gobierno, la universidad, las empresas y la sociedad civil.
- 3- Solicitar al CFI la inclusión de los documentos de trabajo expuestos.
- 4- Hacer conocer públicamente las temáticas trabajadas en este evento.
- 5- Generar y compartir dentro del foro una agenda de trabajo con objetivos.
- 6- Elaborar un cronograma de actividades y responsabilidades.
- 7- Poner en marcha iniciativas tendientes a homogeneizar el lenguaje y los conocimientos entre diferentes disciplinas convergentes en esta problemática.

Taller 2: El gobierno digital en las provincias: problemas comunes, agendas comunes

Temas abordados

Estandarización interprovincial a través de parámetros comunes

Discutir prioridades de digitalización entre los diferentes servicios

Establecimiento de estrategias de implantación

Metodología común para llevar a cabo o alcanzar el e-gov

LP Establecer mecanismos de individualización de organismos que contribuyan a colocar estos temas como prioritarios en las agendas

Neuquen: Se propone que el próximo seminario se haga en Neuquen y se propone avanzar sobre el tema de firma digital con vistas a este evento. Definir dos o tres provincias que aborden la ley nacional de f.d. y tratarlo en el evento.

Catamarca: Se entienden 3 dimensiones cultural organizacional y tecnológico y que se debe trabajar en simultaneo tratando de lograr sinergia en este sentido.

Prever para el próximo evento espacios para discutir el tema más preciso sobre cultura y modificación de procesos.

Abordar desde abajo y atendiendo a cada realidad provincial

Conclusiones

Queda instalado en las provincias, como el núcleo central, el problema de reforma y de TICs.

Las orientaciones deben generarse y surgir en este tipo de ámbitos donde la coordinación del Consejo Federal de Inversiones es la clave.

La Nación debería generar las condiciones básicas que permitan la construcción de estándares comunes.

Basar los avances en las experiencias exitosas y en la realización de alianzas con actores gubernamentales, sociales, Universidades, etc.

Promover hacia el interior de las organizaciones la cultura del trabajo horizontal y en red.

Involucrar a ciudadanos y ONG como una manera de generar usuarios y cambios culturales.

Las provincias demandan del CFI los mecanismos de articulación y gestión ante Organismos Internacionales

Se hace necesario coordinar y avanzar involucrando diferentes elementos de la propia organización (informáticos, financieros, de RRHH, etc.).

Que el CFI ayude a colocar el tema dentro de la agenda general de los gobiernos provinciales y otros actores que participan en la toma de decisiones.

Poner más énfasis en el desarrollo de las tecnologías blandas para mejorar el back office.

11. Convocar a un próximo evento en la Provincia de Neuquen.

Buscar metodologías comunes a partir del intercambio de experiencias entre las distintas jurisdicciones.

Coordinación entre áreas y proyectos específicos. Como catastro, RRHH, etc.

Agregar en el sitio del CFI bajo el tema e_gov la posibilidad de registrar iniciativas y novedades

Taller 4: Marco Jurídico para el Gobierno Digital

Conclusiones generales

Es imposible pensar en gobierno digital sin pensar en un marco jurídico.

Todo lo que se hace en el Estado necesita de una norma

Estas normas deben ser más universales, más flexibles, y no provocar más problemas que aquellos que se quieren solucionar. Debe favorecer la estandarización de los procesos.

La ley de firma digital abastece el concepto jurídico de documento por lo que sólo habría que solicitar del Poder Ejecutivo Nacional el contar a la brevedad con la reglamentación de la ley de firma digital e invitar a las Provincias a adecuar su legislación al respecto.

Hay que hacer una investigación en la legislación provincial acerca de cuáles son las barreras que impiden el desarrollo y aplicación del gobierno digital.

Establecer acciones tendientes a la difusión y capacitación en materia de firma digital y documento digital.

Hay que solicitar al Consejo Federal de Inversiones el apoyo para estas acciones.

Las normas deben ser tecnológicamente neutrales – no dar por sentada la utilización de una tecnología determinada – y orientadas hacia el futuro – no deben ser obstáculo al uso o creación de nuevas tecnologías.

La modificación de normas vigentes o la adopción de nuevas normas sólo se debe hacer cuando sea necesario o muy conveniente para apoyar el uso de las tecnologías. EQUILIBRIO.

Conformar un grupo interprovincial de carácter interdisciplinario (Derecho Informático, Comunicaciones, y Organizaciones) como un espacio de debate, consenso y eventualmente redacción de un marco jurídico común y la elección de estándares técnico jurídicos, técnico documentales y técnico informáticos.

Instalar el tema del marco jurídico para el e-Government en la Agenda de todos los Gobiernos Provinciales y Locales

El sector privado de las TIC'S como la ciudadanía en general deben tener una participación en la elaboración del marco jurídico, como así también los trabajadores del sector.

El desarrollo del gobierno digital debe respetar los principios de protección de datos personales y normas provinciales aplicables.

Anexo VI: Inscriptos

Nº	Nombre y Apellido	Institución	e-mail
1	Adrián Otero	Catastro	adrianotero970@hotmail.com
2	Adriana Claudia Fantini	UNPSJB	fanguer@infovia.com.ar
3	Alberto Luis Ullón	Dirección Gral de Personal de la Prov de Corrientes	albertoullon@yahoo.com.ar
4	Aldo Osman González	Dirección Cómputos	aoga13@yahoo.com.ar
5	Alejandro Bustos	UNPSJB	huruji@infovia.com.ar
6	Alicia Paur	UNPSJB	apaur@topmail.com.ar
7	Angel Vaca	CFI	angelluisvaca@yahoo.com.ar
8	Antonio Cañadas	IAC	patoto@satlink.com
9	Barbara Brito	Embajada de Canada	bairs_commerce@dait-maeci.gc.ca
10	Beatriz Magda Ricaud	Legislatura Provincial	icabric@ar.net
11	Carina Edith Pires	UNPSJB	cary-pires@yahoo.com.ar
12	Carlos Argentino Suarez	UNPSJB	suarezcar@infovia.com
13	Carlos Maddalena	CFI	cmaddalena@fibertel.com.ar
14	Carlos María Sánchez	Unid.Ejec.Central	cmsan@hotmail.com
15	Claudio Chiesa		cchiesa@ciudad.com.ar
16	Claudio Figueroa	Tesorería Gral.Provincial	
17	Claudio O Tano	Ministerio de Coordinación	cotano@planificacion.rionegro.gov.ar
18	Claudio Pesse	Subsecretaría de Informática	subinfor01@infovia.com.ar
19	Claudio Romano	Gob. de Mendoza	cromano@mendoza.gov.ar
20	Cristian Jensen	Secretaría de Comunicaciones de la Nación	ciensen@secom.gov.ar
21	Daniel Cortés Espinosa	Proyecto Modernización del Estado	DCortes@minsegpres.cl
22	Daniel Luis Cortez Riquelme	Municipalidad de Trelew	danieluis10@hotmail.com
23	Daniel Omar Tejero	Sec.Gral.de la Gobernación	
24	Daniel Urie	UNPSJB	danielurie@yahoo.com.ar
25	Daniilo Arias	Municipalidad de Trelew	arqstrelew@unifon.net.ar
26	Dante Adalberto Moreno	Ce.Si.Da.	dmoreno@lapampa.gov.ar
27	Diana González		dianagonzalez15@hotmail.com
28	Dora del Valle García	UNPSJB	viegar@infovia.com.ar
29	Edgardo Geller	Superior Trib. De Justicia	egeller@uschubut.gov.ar
30	Eduardo Colombres	Ministerio de Educación	ecolombres@ump.edu.ar
31	Eduardo Fernandez	Fiscalía Insv.Administrativa	eduardo-fernandez@speedy.com.ar
32	Eduardo Gallegos	Sec.Gral.de la Gobernación	eduagal@infovia.com.ar
33	Eduardo Guillermo Hildebrandt	UNPSJB	eduardo-guillermo@interlap.com.ar
34	Eduardo Mera	Sub.de Intereses M.yPesca	roedmer@yahoo.com.ar
35	Elida Rodríguez	Gob.de Menoza	elidarodriguez@ciudad.com.ar
36	Eliseo Narciso Diaz	Sub.de Planificación	ndiaz@catamarca.gov.ar
37	Eloy Chiaro	Inst.Pat.Prof.de Ingles	ippi@infovia.com.ar
38	Elsa María Estruco	Subsecretaría de Cultura	pignolo@satlink.com.ar
39	Elvio Samamé	Ministerio de Hacienda Chubut	esamame@hotmail.com
40	Enrique Anibal Maglione	Ministerio de Gobierno de Chubut	magtur@ar.inter.net
41	Ernesto Lopez	Legislatura Provincial	ernestolopez@infovia.com.ar
42	Esther María Rodríguez	Registro Civil	estherm@infovia.com.ar
43	Fabián Bragado	Gobierno de Entre Rios	ingober@amet.com.ar
44	Fabio Quetglas	Gobierno de la Provincia de Corrientes	fabitog@fibertel.com.ar
45	Fernanda N. Paura	Sec. de turismo y Areas protegidas de Chubut	fernanda_paura@argentina.com
46	Fernando Ruben Reula	D.G.S.P.	frreula@yahoo.com
47	Gastón Barea Moreno	IP Producciones	ggb534@patagoniainfo.com.ar
48	Gaston Castera	Sec.de PlanificaciónR.N.	gcastera@planificacion-rionegro.gov.ar
49	Gastón Galera	ALTEC SE	ggalera@altec.com.ar
50	Gladys Iñigo	IPPI	glainigo@hotmail.com
51	Gregorio Malave Guillen	Deleg. Comisión Europea en Argentina	gmalave@hotmail.com
52	Gregorio Van Domselaar	Registro Civil	rivd@infovia.com.ar
53	Guillermo Cosentino	Poder Judicial	gcosentino@uschubut.gov.ar
54	Guillermo Marino	Unión Ejecutora Provincial	grandesmarino@hotmail.com
55	Guillermo Pollina	Gob. Neuquén	gpollina@neuquen.gov.ar
56	Gustavo Carajaville	UNPSJB	calara1@satlink.com

57	Gustavo Garcia Alonso	Banco del Chubut S.A.	galonso@chubutbank.com.ar
58	Gustavo Monesterolo		gustavomonesterolo@yahoo.com.ar
59	Gustavo Sampini	Dirac.Gral.de Serv.Pub.Ch.	gustavosampini@yahoo.com.ar
60	Héctor José Díaz	Subsecretaría de Informática	subinfor3@infovia.com.ar
61	Horacio Andrés Imhoff	Tech Brokers S.R.L.	gerencia@tech-brokers.net
62	Horacio Capanegra	Dir Prov. Informática S FE	dgist@mail.santafe.gov.ar
63	Horacio Fernando Gregorio		roa_grego@hotmail.com
64	Horacio Roque Garcia	Servicios Publicos	rogarcia@safink.com.ar
65	Ingrid Sanchez	I.P.V.y D.U.	ingrika77@yahoo.com.ar
66	Javier Oscar Molina	Radicales para el Cambio	radicales@ucr.org.ar
67	Jorge Ismael Rey	Policia de la Provincia	
68	José Fernando González		josegonzalez@gobiernosalta.gov.ar
69	Juan Carlos Martins	INFONEU	jmartins@infoneu.com.ar
70	Juan Ignacio Caracotche	Legislatura Provincial	icarbotc@ar.inter.net
71	Juan Jose Saiegg	Sec.Gral.de la Gobernacion	ainfocht@infovia.com.ar
72	Juan Martín Bortagaray	Municipalidad de Dolavon	
73	Julio C Duarte	Gobierno de misiones	jcduarte@misiones.gov.ar
74	Julio Torti	Hacienda Santa Fe	Julio_torti@hotmail.com
75	Karina Seijo	UNPSJB	Kaseijo@hotmail.com
76	Lautaro Haidamaschuk	Municipalidad de Trelew	lautaro_rel@yahoo.com.ar
77	Lidia Noemi Perez	Dir.Gral.deServ.Pub. UNPSJB	lperez@tw.unp.edu.ar
78	Lila Stuchi	gob de mendoza.	lailatuchi@aol.com
79	Luis Beltrán Martínez Thomas	Dir. As. Nac. a/c Dir. As. Federales de Cancillería	lmt@mrecic.gov.ar
80	Luis Eduardo Garcia	Ministro de Gobierno	legarcia@arnet.com.ar
81	Luis Fernando Agudello	Maestria en GciaPub.UNPSJB	luisdelsur@hotmail.com
82	Luis Gustavo Monje	Ministerio de Hacienda Ch.	moniel@gobiernodelchubut.gov.ar
83	Luis Salas	Ministerio de Salud	lesalas@arnet.com.ar
84	Mabel Álvarez de Lopez	Dirac.de Catrasto e Inf.Terr	mablop@safink.com
85	Mabel Elisa Carricaburo	Agrupacion de Discapac.	
86	Manuel Pedro Pires	D.G.S.P.	
87	Marcela Sanchez	FM del Sol	
88	Marcelo Bosch	INTA	mbosch@correo.inta.gov.ar
89	Marcelo Melideo	Municipalidad de Trelew	elideo@topmail.com.ar
90	Marcos Leonardo Coll	IPV y DU	marcosc@arnet.com.ar
91	Marcos Ozorio de Almeida	Gobierno Federal	marcos.o.almeida@planeamiento.gov.br
92	María Andrea García Abad	Registro Civil	garciaabad@infovia.com.ar
93	Maria del Pilar Urgel y Oria	SPSE	mariapily@spse.com.ar
94	María Florencia Morado	Sub.Inf.Publica Chubut	florencia@morado.com
95	Maria Paula Higuero		merypau@hotmail.com
96	Maria Rosa Corradini	Ministerio de Gobierno Chub	mrcorradini@infovia.com.ar
97	Marina Mansilla	UNPSJB	marinamansilla@infovia.com.ar
98	Mario César Owen	Contaduría Gral.Provincial	mcoveninfovia.com.ar
99	Marta Alba José	UNPFCE - FCE	miose@unp.edu.ar
100	Marta Dans	UNPSJB	mdans@cpsarg.com
101	Marta Sáenz Lopez	UNPSJB	martas@arnet.com.ar
102	Martín Contreras	Gondel	
103	Matilde Alcalde de Hildebrandt	Recursos Hidricos Pcia.Ch.	matildefe@hotmail.com
104	Miguel Angel Amaudo	Contaduría Gral.Provincial	ar_min@hotmail.com
105	Miguel Angel Molina	Gob.de la Rioja Uni.Inf.yTec	mmangel@laroja.goc.ar
106	Mónica Beatriz Fernando	Fu.De.Pa.	monicafemando@hotmail.com
107	Myriam Alejandra Fernandez	Ministerio de Hacienda	myriamfernandez@infovia.com.ar
108	Nestor Leonardo Ibañez	Ministerio de Salud	nestoriba@550m.com
109	Nidia Bonfiglio	Registro Civil	nidiabonfiglio@hotmail.com
110	Nora Chaponik	Ministerio de Economia	norach@mecon.gov.ar
111	Norberto Fraile		
112	Norma Beatriz Vergara		vergarabeatinfovia.com.ar
113	Octavio Pera	Sintys	opera@sintys.gov.ar
114	Pablo G. Fernández de Cieza	Ministerio de Gobierno	pgfc07@hotmail.com
115	Patricia Ana Araujo	Policia del Chubut	sinatale@hotmail.com
116	Patricia Davies	Banco del Chubut S.A.	pdavies@chubut.com.ar
117	Patricia Maldonado	Sub.de Planificacion	pmaldonado@catamarca.gov.ar
118	Rafael Heraldo Martinez	Gobierno de la Provincia	rafael.martinez@dgipse.gov.ar
119	Ramiro Soria	Sintys	rsoria@sintys.gov.ar
120	Ramón Brenna	Presidente de INFOJUST	rbrenna@fder.vta.ar
121	Raúl Angel Petrelli	Ministerio de Hacienda	rpetrelli@lapampa.gov.ar

122	Raúl Omar Ferrero	Instituto de la Vivienda	raulferrero@infovia.com.ar
123	Raúl Oscar Ponzielli	Ministerio de Hacienda	roponzielli@yahoo.com.ar
124	Ricardo Alfredo Salomón	Gobierno de la Provincia	boletin@ar.inter.net
125	Ricardo Barrera	UNPSJB	barrerayasoc@hotmail.com
126	Ricardo Córdoba	Gob. De Catamarca	srhcatamarca@coedecomet.com.ar
127	Roberto Esteso	CFI	recim@ovemet.com.ar
128	Roberto Luis Torres	A.V.P.	ingenierotorre@yahoo.com.ar
129	Roberto Torcoletti	Fu.De.Pa.	torcoletti@ar.inter.net
130	Rosa María Carrasco	Ministerio de Gobierno	mariacarrasco@hotmail.com
131	Rosario Basso		tinkatw@infovia.com.ar
132	Ruth Beatriz Vecchio	Registro Civil	
133	Sergio Flores	Ministerio de Educación	sergiof@mevech.org.ar
134	Silvia Bidart	CESSI	silviabidart@cessi.org.ar
135	Silvia Fernández Schaab	Ministerio Gobierno Chubut	silviaschaab@hotmail.com
136	Silvia Senén González	CFI	seneng@infovia.com.ar
137	Silvina Martinich	Subsec informática	subinfor02@infovia.com.ar
138	Sonia Schmidt	IPVyDu	ipvydu@ipvydu.gov.ar
139	Stella Miguel	F.C.E. - UNPSJB	stellamm@infovia.com.ar
140	Susana Mineff	IACyFR	susinancoe@yahoo.com.ar
141	Telma Rotstein	F.C.E. - UNPSJB	telmarot@yahoo.com.ar
142	Waldo Américo Griffiths	Sub.de Inf.Pub. Chubut	waldogriffiths@yahoo.com.ar
143	Ximena Andrea Tamamé	Ministerio de Hacienda	ximenatamame@yahoo.com.ar
144	Zulema Rosanigo	UNPSJB	brozanigo@infovia.com.ar
145	Oscar Oszlak		oscar.oszlak@top.org.ar