

45406

CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES



# Observatorio de Prácticas Exitosas de Gobierno Digital





**CONSEJO FEDERAL  
DE INVERSIONES**

**Autoridades**

Asamblea  
Junta Permanente  
Secretaría General

**Secretario General**

Ing. Juan José Ciáccera

Diciembre 2006

# Observatorio de Prácticas Exitosas de Gobierno Digital

## Índice

<b>1. Introducción</b>	<b>5</b>
<b>2. La conceptualización de Observatorio de prácticas</b>	<b>6</b>
<b>3. Protocolo de observación o metodología de análisis de prácticas de gobierno digital</b>	<b>6</b>
<b>4. Hacia el diseño de una estrategia de difusión de los resultados</b>	<b>8</b>
<b>5. Prácticas exitosas:</b>	
<b>Supercentro de datos</b> - Provincia de Córdoba.	<b>10</b>
<b>Sistema de gestión de Recursos Humanos</b> - Provincia de Salta	<b>11</b>
<b>Sistema de administración financiera</b> - Provincia de Salta	<b>13</b>
<b>Firma digital</b> - Provincia de Mendoza	<b>14</b>
<b>Guía orientadora de trámites</b> - Provincia de Mendoza	<b>16</b>
<b>Portal único</b> - Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires	<b>17</b>
<b>Sistema de información georeferenciada (Usig)</b> - Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires	<b>18</b>
<b>Sistema de pago electrónico de combustibles y lubricantes</b> - Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires	<b>19</b>
<b>Sistema integral de información y gestión financiera y administrativa en la Secretaría de Educación</b> - Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires	<b>20</b>
<b>Digitalización del servicio del Registro Civil</b> - Provincia de Santa Fe	<b>22</b>
<b>Homologación y estandarización de datos</b> - Provincia de Buenos Aires	<b>23</b>
<b>Bella Vista comunidad digital</b> - Provincia de Corrientes	<b>24</b>
<b>Comunicándonos por un futuro mejor</b> - Provincia de San Juan	<b>25</b>
<b>ANEXO - Matriz de prácticas exitosas</b>	<b>26</b>

# Observatorio de Prácticas Exitosas de Gobierno Digital

## 1. Introducción

El presente informe reporta los resultados generales de la primera etapa operativa del Observatorio de Prácticas Exitosas, ejecutado por la Dirección de Coordinación del Consejo Federal de Inversiones, en el marco del Programa de Gobierno Digital iniciado en el año 2001.

La tarea se desarrolló mediante un trabajo de campo, que incluyó misiones a provincias, entrevistas a funcionarios y responsables de proyectos, y observación de proyectos en operación. En ese marco, es importante destacar la participación que tuvieron los gobiernos provinciales, a través de sus técnicos y funcionarios, sin cuya colaboración no se podrían haber alcanzado estos resultados.

Si bien el objeto de análisis es esencialmente heterogéneo desde toda perspectiva, es de destacar que en todas las jurisdicciones analizadas se observa la presencia del tema gobierno digital en la agenda pública, con diferentes grados y modalidades en cuanto a la importancia y a los avances y logros obtenidos.

Para desarrollar el trabajo de análisis de la experiencia de gobierno digital de cada Provincia y determinar mejores prácticas, se elaboró previamente una metodología, la que sirvió de protocolo de observación para orientar en igual sentido las misiones diagnósticas.

Se consideró importante enmarcar el proyecto de observación en tres pilares fundamentales:

- La Conceptualización de Observatorio de prácticas
- El diseño de un protocolo de observación
- El diseño de una matriz de presentación de la práctica (ver anexo)

## 2. La conceptualización de Observatorio de prácticas

El desarrollo de este tipo de instrumentos se sustenta conceptualmente en la idea de que a las organizaciones, en este caso las públicas, se las concibe como complejos de relaciones e interacciones humanas, tecnológicas y comunicacionales, en constante movimiento y transformación. Ese proceso de cambio continuo se da por los influjos innovativos provenientes del contexto socioeconómico, tecnológico, político y cultural, y por un conjunto de factores intraorganizacionales que buscan, desarrollan e inducen los propios cambios.

Es decir, se parte de una visión de las organizaciones que las sitúa como complejo de relaciones sociales en constante aprendizaje y cambio. Bajo esta visión la construcción y el mantenimiento de un Programa de identificación, ordenamiento y difusión de experiencias y desarrollos exitosos pueden constituir un factor decisivo para potenciar las iniciativas de distintas organizaciones de las administraciones públicas tanto provinciales como municipales, operando como insumo y estímulo de los factores de innovación y aprendizaje presentes.

Ciertamente, muchos de estos factores de innovación se desarrollan, por lo general, de manera "espontánea", "espasmódica" y por lo tanto desarticulada, por lo que el valor agregado que se pretende aportar a partir de su instalación como Programa permanente en el marco institucional del Consejo, es el de sistematizar y ordenar los esfuerzos, para potenciar y profundizar sus resultados.

Desde la visión del proceso de innovación señalada y desde los alcances que se le pretende dar al Programa, se entiende como *Observatorio de prácticas exitosas* al espacio de recopilación, sistematización y puesta a disposición de interesados y usuarios, de aquellas iniciativas, desarrollos, metodologías e instrumentos vinculados a la gestión organizacional y la relación de esta con los ciudadanos y usuarios, que se asiente o soporte sobre el uso de las tecnologías de comunicación e información (TIC's) y que sea considerado exitoso en el marco de un protocolo de observación.

El propósito es alentar la constitución de redes de aprendizaje interprovinciales y/o regionales, en su caso, que permitan acelerar los procesos

de mejora de la calidad de las Instituciones Públicas, y de la cantidad y calidad de los servicios que prestan a los ciudadanos.

En suma, las funciones que se le asignan a este instrumento son las de ser un medio para:

- Detectar procesos de aplicación y desarrollo de las TIC's en los Estados provinciales y/o municipales.
- Identificar prácticas exitosas de gobierno digital.
- Identificar dificultades de las iniciativas y procesos.
- Sistematizar, ordenar y difundir información sobre los procesos.
- Propiciar transferencias de experiencias e información.
- Alentar visiones regionales.
- Alentar cooperaciones interprovinciales e interorganizacionales.

## 3. Protocolo de observación o metodología de análisis de prácticas de gobierno digital

### a) Se parte de tres premisas básicas:

**Premisa A:** considerar al gobierno digital como un proceso de aplicación planificada y sostenida de tecnologías y metodologías de comunicación e información a la gestión estatal.

**Premisa B:** considerar como práctica a un conjunto ordenado de acciones y disposiciones de recursos que producen modificaciones positivas, sustanciales y mensurables en la calidad o cantidad de los procesos y/o productos de una organización.

**Premisa C:** considerar mejor por ser única y exitosa, o bien por ser la más destacada práctica comparada en términos de objetivo específico con otra u otras, en condiciones organizacionales relativas.

### b) Se clasifican los proyectos desde la perspectiva metodológica según sea la etapa de ejecución en la que se encuentren, en:

**Formulación:** etapa en la que se calculan los impactos (cambios, modificaciones) de la asignación de ciertos recursos a determinado objetivo.

**Ejecución:** etapa en la que se disponen los recursos en función de los objetivos establecidos.

**Operación:** etapa en la que se produce el bien o servicio en forma permanente y rutinaria.

**c) Se focaliza sobre aquellos proyectos en etapa de operación a los que se clasifica en:**

**Piloto:** se considerará piloto al proyecto que opere sobre una muestra representativa del universo atendible.

**Sectorial:** se considerará sectorial al proyecto que opere una parte previamente definida del universo atendible en función de diferentes criterios.

**Integral:** se considerará integral al proyecto que opere sobre todo el universo atendible posible.

**d) Los ámbitos susceptibles de desarrollo de prácticas se han clasificado en:**

#### **Plan Estratégico**

- para Sociedad de la Información.
- para Gobierno Digital.

#### **TIC's en la administración pública provincial**

- Sistemas Bases Registrales:
  - En Catastro.
  - En el Registro de Personería Jurídica.
  - En el Registro Civil.
  - En el Registro de la Propiedad.
  - En el Registro Automotor.

- Integración Bases de Datos.

- Sistemas de Gestión:
  - Administración de RRHH.
  - Administración Financiera.
  - Administración Tributaria.
  - Sistemas de Compras.
  - Expediente electrónico.
  - Mesa de entradas electrónica.
  - Firma digital.

- Integración de Sistemas de Gestión.

#### **Políticas de promoción de las TIC's**

- En investigación y desarrollo.
- En la producción.

- En la educación.
- En la salud.

#### **TIC's en los servicios públicos esenciales**

- Salud.
- Educación.
- Seguridad.
- Justicia.

#### **TIC's en la sociedad**

- Promoción del uso de las TIC's.
  - Centros de acceso.
  - Equipamiento.
  - Capacitación y difusión.
- Democracia / participación.
- Inclusión.

#### **Portales y sitios oficiales**

- Unidireccional.
- Bidireccional.
- Bidireccional con transacciones.
- Bidireccional con transacciones integrado a portal único.

#### **TIC's en los trámites**

- Guía de trámites:
  - Unidireccional
  - Bidireccional.
  - Bidireccional con transacciones.
  - Bidireccional con transacciones integrada a portal único.

#### **Articulación de instancias estatales**

- Nación - Provincia
- Provincia – Municipio
- Poderes Ejecutivo – Legislativo - Judicial

#### **Articulación con instancias no gubernamentales**

- ONG's
- Universidades / Institutos de investigación
- Entidades económicas / Asociaciones empresarias

#### **Legislación**

- Firma digital.
- Uso de código abierto.
- Otros

#### e) Protocolo para identificar una práctica exitosa

- Si se aplica un conjunto ordenado de acciones y disposiciones de recursos en función de un objetivo claramente definido.
- Si la práctica contiene tecnologías de comunicación e información.
- Si el proceso de aplicación es planificado y sostenido.
- Si como consecuencia directa e inobjetable de la aplicación se producen modificaciones en la calidad o cantidad de los procesos y/o productos.
- Si las modificaciones son mensurables, positivas y sustanciales.
- Si la aplicación es inclusiva en términos sociales.
- Si la aplicación es eficiente en términos económicos.
- Si la práctica es única, o bien la más destacada de entre un grupo.
- Si entre las comparadas el objetivo específico es igual o similar.
- Si entre las comparadas hay condiciones organizacionales relativas.

#### 4. Hacia el diseño de una estrategia de difusión de los resultados

En el marco de la conceptualización que se adopta en torno al cambio en las organizaciones públicas, en tanto proceso que responde a influjos innovativos provenientes del contexto y a factores intraorganizacionales, es muy importante crear los canales para que aquellos influjos impacten en forma directa y positiva en las administraciones públicas provinciales y en sus actores.

En este sentido se ha considerado el diseño y aplicación de una estrategia de difusión y comu-

nicación de las prácticas que detecte y clasifique el observatorio, como así también de sus análisis y recomendaciones.

En esta línea el observatorio generará cuatro productos básicos:

- Clasificaciones de prácticas:
  - Por rubro.
  - Por jurisdicción.
  - Análisis de prácticas exitosas.
  - Informes de recomendaciones y sugerencias.
  - Material multimedial para difusión.

Estos productos, para convertirse en influjos innovativos (que es el objeto del proyecto) e impulsar cambios, deben impactar en un conjunto de actores que directa e indirectamente influyen en el proceso de toma de decisión. En esta línea de razonamiento es importante diseñar una estrategia de comunicación y difusión que apunte con diferentes instrumentos a:

- Decisores políticos.
- Decisores/ejecutores técnicos.
- Usuarios.
- Actores económicos (empresarios).
- Formadores de opinión y/o actores claves.

Dicho de otra manera, si desde el Observatorio se detecta que la Provincia "A" ha producido una modificación positiva, sustancial y mensurable en la calidad o cantidad de algún proceso y/o producto de su organización mediante la aplicación de tecnologías de información y comunicación (práctica exitosa), esa información sistematizada debe llegar en tiempo y forma a las provincias "B", específicamente a los actores que toman las decisiones, o bien influyen o pueden influir en el proceso.

Esta tarea es la que otorga sentido de influjo innovador (estímulo para el cambio) al Observatorio, es decir, que puede servir para mostrar el éxito en situaciones de relativa equiparabilidad.

Es por eso que el Observatorio no debe limitar su estrategia de difusión a estrictos ámbitos

gubernamentales; sino también, los formatos de sus productos deben ser pensados para todos y cada uno de los involucrados en el proceso de cambio, atendiendo con prioridad al ciudadano usuario.



## SUPERCENTRO DE DATOS

**1. Identificación de la práctica:** Supercentro de datos (1).

**2. Jurisdicción:** Córdoba.

**3. Etapa de desarrollo:** Operación.

### **4. Universo de operación**

**Integral:** el proyecto opera sobre todo el universo atendible posible.

### **5. Clasificación de la práctica:**

#### **TIC's en la administración pública provincial**

- Integración Bases de Datos

**6. Breve descripción:** Tiene como función central el diseño y programación de bases de datos, la estandarización de información y la articulación de las diferentes redes de la administración pública. El proyecto ha permitido ampliar la infraestructura tecnológica y la capacidad de procesamiento a través de la instalación de Hardware y Software de base. Se ha convertido en el nodo central de información provincial y en el soporte principal de todos los proyectos de gobierno digital de la provincia.

**7. Transferencia horizontal:** la provincia ha manifestado la disposición a difundir las ventajas del proyecto y compartir la experiencia de su desarrollo.

**8. Organismo responsable del proyecto:** Secretaria General de la Gobernación y de la Información Pública; Dirección de Modernización del Estado <http://www.cba.gov.ar/vercanal.jsp?idCanal=3529>

**9. Fuente y/o tipo de financiamiento:** Banco Interamericano de Desarrollo (BID), bajo el "Proyecto ARG 02/029 Programa de apoyo a la Modernización del Estado en la Provincia de Córdoba – BID 1287/OC-AR".

**10. Comentarios y sugerencia:** este tipo de proyecto es de los considerados básicos o troncales ya que por un lado soporta informáticamente toda otra iniciativa de gobierno digital y por el otro, permite asegurar las compatibilidades tecnológicas y procedimentales básicas dentro de la organización pública. Para el caso particular de

Córdoba, ha permitido activar proyectos como el Tablero de Comando, el Sistema Único de Atención al Ciudadano (SUAT) un sistema de seguimiento de expedientes en línea, que permite al ciudadano conocer las gestiones que se están realizando a partir de su intervención; el Sistema de Acción Social integral (SAS) que integra subsidios y becas con salud y producción, entre otros.

## SISTEMA DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

**1. Identificación de la práctica:** Sistema de Gestión de Recursos Humanos (2)

**2. Provincia:** Salta

**3. Etapa de desarrollo:** Operación

### 4. Universo de operación

**Sectorial:** en la primera etapa, se ha implementado para los agentes del Poder Ejecutivo y se ha replicado en dos municipios. Se prevé la extensión a los poderes Legislativo y Judicial. En materia de remuneraciones, el Sistema administra en la actualidad ocho escalafones diferentes.

### 5. Clasificación de la práctica:

#### TIC's en la administración pública provincial

- Sistemas de Gestión
- Administración de RRHH

**6. Breve descripción:** El objetivo de este proyecto fue crear un sistema que permita unificar los procesos de administración de los recursos humanos de la administración pública provincial. La principal ventaja que ofrece el sistema es la integración de los procesos a través de una única base de datos, que comprende:

- Legajo electrónico del personal.
- Planta Orgánica, con la descripción de los cargos/ dependencias y las personas que ocupan cada cargo.
- Salud laboral
- Liquidación de haberes.
- Gestión de documentos.
- Reportes.

El grado de integración permite que el proceso de la liquidación por ejemplo se pueda concebir como una consulta más en línea, individual o por grupo de registros. Del total de conceptos el 95% se generan en forma automática lo que le otorga un importante margen de seguridad. La base de datos permite identificar recursos por características o grupo de ellas y determinar gasto por jurisdicción y/o función dentro de cada una.

La solución se desarrolló en forma externa,

tomando en principio como base el PREGASE (Programa de Reforma de la Gestión Administrativa de los Sistemas Educativos Provinciales). Se conformó un equipo multidisciplinario con usuarios de diversas áreas y se solicitó apoyo externo de consultoras: Equipo XXI para el desarrollo de software y Unisys para la provisión de hardware.

El Sistema se monta sobre una plataforma Intel con sistema operativo Windows 2000 / NT. El motor de base de datos es Microsoft SQL Server y el lenguaje de desarrollo, Visual Basic, es decir los productos más difundidos del mercado en su categoría.

En materia de seguridad, la principal característica es la disponibilidad de una bitácora de control. La configuración de una base de datos centralizada determina que las áreas que liquidan en forma descentralizada deben acceder a ella a través de conexiones de tipo "punto a punto".

**7. Transferencia horizontal:** La provincia manifiesta predisposición para transferir el proyecto a otras provincias sin cargo, a cambio de recibir en el futuro y de la misma forma, toda mejora o actualización del software transferido. Este criterio de cooperación horizontal se ha adoptado en el convenio formulado con la provincia de La Rioja, y en la experiencia de transferencia al INTA.

**8. Organismo responsable del proyecto:** el proyecto se ejecutó desde el Ministerio de Educación. <http://www.salta.gov.ar>

**9. Fuente y/o tipo de financiamiento:** el costo del proyecto se estima que accedió a U\$S 1.200.000, lo cual incluye tanto la adquisición del hardware (servidores y estaciones de trabajo), software de base (sistema operativo y herramientas de desarrollo) y de aplicación (construcción del aplicativo en sí mismo mediante Visual Basic), como asimismo la infraestructura de comunicaciones necesaria para poner en línea las dependencias descentralizadas. Financiamiento propio.

**10. Comentarios y sugerencia:** el proyecto fue observado por parte del equipo de Gobierno Digital del CFI comprobando la capacidad operativa y de integración de las seis variables básicas que maneja el sistema. Es muy destacable el desarrollo del proyecto o etapa de diseño y ejecu-

ción, que si bien recibió asistencia externa, se consolidó con la capacitación de los técnicos provinciales. De los proyectos de este rubro observados es el más integral en términos de universo de la administración pública, incluso se extiende en pruebas piloto al sector público municipal. Por la predisposición de los actores tanto políticos como técnicos, por sus características técnicas y por su éxito como instrumento de gestión, es un proyecto que debería integrar la agenda de la cooperación horizontal hacia otras provincias que aún no resuelven el tema de la administración de sus recursos humanos.

## SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

**1. Identificación de la práctica:** Sistema de administración financiera (3)

**2. Provincia:** Salta

**3. Etapa de desarrollo:** Operación

**4. Universo de operación**

**Integral:** se aplica a todo el sector público provincial

**5. Clasificación de la práctica:**

**TIC's en la administración pública provincial**

- Sistemas de Gestión
- Administración Financiera

**6. Breve descripción:** El objetivo de este proyecto fue disponer de un sistema de administración financiera integrada para toda la provincia. En la actualidad, treinta y dos unidades SAF trabajan con una base de datos centralizada lo que permite optimizar todas las operaciones administrativa / financieras.

En cuanto a aspectos tecnológicos, se montó una red Microsoft Windows 2000 con un motor de base de datos Microsoft SQL Server. Se descartó Oracle porque dicha herramienta ofrecía ventajas de escalabilidad a partir de un volumen de 100.000 transacciones diarias, cuando en realidad la gestión provincial alcanza a generar unos 10.000 registros diarios.

Como herramienta de software, se partió de la base de JDEdwards One World Desarrollada inicialmente en EE.UU. e implantada en diversas empresas argentinas a partir de la década de 1.990, se cuenta entre las más importantes del mundo entre las conocidas como "planificación de recursos empresariales" o ERP. Pero ha sido inicialmente concebida como software de gestión administrativa y financiera para entidades privadas, por lo cual fue necesario realizar un importante esfuerzo de adaptación, del que participó un equipo de 25 desarrolladores, finalizando con un excelente producto flexible y potente.

**7. Transferencia horizontal:** La provincia manifestó su disposición a la cooperación y transferencia, no obstante por ser este el primer año de operación es difícil planificar aún acciones en este sentido.

**8. Organismo responsable del proyecto:**

Administración del Sistema Administrativo Financiero SAF <http://www.dgrsalta.gov.ar>

**9. Fuente y/o tipo de financiamiento:** El proyecto se financió con un crédito del Banco Mundial en el marco del Programa de Saneamiento Financiero.

**10. Comentarios y sugerencia:** De los proyectos observados en este rubro es el de más avanzada operación, suministrando a la provincia una integración de los sistemas vinculados a la administración financiera, no obstante desde la perspectiva estrictamente tecnológica cabe señalar que otras herramientas ERP de nivel mundial, como por ejemplo SAP (de origen alemán), sí poseen soluciones de gestión administrativa orientadas al sector público y se encuentran implementadas en gobiernos federales y municipales de diversos países, aunque la complejidad de instalación y parametrización, y la inversión inicial requerida son en general superiores a la de JDEdwards.

## FIRMA DIGITAL

**1. Identificación de la práctica:** Firma digital (4)

**2. Provincia:** Mendoza

**3. Etapa de desarrollo:** Operación

**4. Universo de operación:** La firma digital está aprobada como instrumento electrónico de gestión por el Gobierno Nacional, Mendoza adhirió y lo reglamentó reconociéndolo en el marco del procedimiento administrativo de la administración pública provincial. En función de lo cual su universo de operación es en todo el ámbito provincial, tanto público como privado. Respecto de su despliegue, la provincia adoptó para el sistema, la modalidad de desarrollo evolutivo, proponiendo su crecimiento y perfeccionamiento gradual a partir de la retroalimentación y actualización permanente.

**5. Clasificación de la práctica:**

**TIC's en la administración pública provincial**

- Sistemas de Gestión
- Firma digital

**6. Breve descripción:** la firma digital se concibió como una herramienta para proveer seguridad y confianza a las transacciones en red, tanto públicas como privadas. Se desarrolló con el objeto de incorporarla al procedimiento administrativo, para facilitar y dar seguridad a los actos administrativos públicos. La firma digital es reconocida como instrumento electrónico de gestión por la legislación nacional a la que adhirió y reglamentó para el caso particular la provincia de Mendoza. En el marco del proyecto de firma digital, se desarrolló un soporte continuo a usuarios finales y usuarios administradores del sistema que básicamente incluye los siguientes servicios integrados:

- Un Programa de capacitación operativa en el uso de las herramientas informáticas y los cambios en los procesos habituales de gestión, firma y consulta de normas legales, como así también la formación acerca de los alcances tecnológicos y legales de la firma digital, y la concientización sobre las ventajas comparativas que la introducción de esta tecnología tiene sobre la gestión.

- Documentación de consulta y ayuda en línea con un Manual del usuario administrador destinado a brindar asistencia y guía en la operación del sistema a todos los agentes involucrados en la gestión de información y carga de documentos al repositorio. Complementariamente el sistema cuenta con ayuda en línea tanto en la zona pública como en la zona segura del repositorio, que orienta a los usuarios en sus consultas. La ayuda en línea está construida sobre la base de documentos html, con imágenes y ejemplos ilustrativos, permitiendo una navegación hipertextual por los distintos ítems de contenido.
- Una Mesa de ayuda a través de un interno telefónico y un e-mail de contacto que centraliza todas las necesidades de soporte de usuarios finales y de usuarios administradores.
- Soporte in situ – Asistencia Desk-side, para aquellos casos que así se requiera. Este servicio sólo se provee en caso de problemas graves que el usuario no puede resolver por los canales de soporte descriptos anteriormente.

El proyecto ha fijado una política de seguridad y definido los procedimientos de resguardo de la información que incluyen directivas para el uso de contraseñas por parte de los usuarios, la administración de claves criptográficas y la utilización de controles.

Respecto del mantenimiento del ciclo de vida del sistema, el proyecto trabaja sujeto a un esquema metodológico que prevé su futuro crecimiento. Este esquema se fue construyendo observando buenas prácticas de análisis y diseño de sistemas y de desarrollo de aplicaciones web, e integrándolas adecuadamente de forma de promover el cumplimiento de las condiciones necesarias para un desarrollo sostenible y escalable.

**7. Transferencia horizontal:** La provincia tiene una importante cantidad de consultas en torno a este desarrollo y ha mostrado en este y otros proyectos predisposición a cooperaciones horizontales con otras jurisdicciones.

**8. Organismo responsable del proyecto:** Unidad de Reforma <http://www.reforma.mendoza.gov.ar>

**9. Fuente y/o tipo de financiamiento:** El proyecto se financió con la asistencia del Consejo Federal de Inversiones.

**10. Comentarios y sugerencia:** Es muy destacable el trabajo realizado por la provincia en torno a este proyecto teniendo en cuenta el escaso desarrollo que presenta la práctica en el país; también resaltar la tarea legislativa a la que se abocó el proyecto en torno a la reglamentación operativa de la adhesión a la Ley Nacional de Firma Digital. Destacable la modalidad de desarrollo evolutivo implementada por la provincia proponiendo una penetración gradual como instrumento de gestión digital.

## GUÍA ORIENTADORA DE TRÁMITES

**1. Identificación de la práctica:** Guía orientadora de trámites (5)

**2. Provincia:** Mendoza

**3. Etapa de desarrollo:** Operación

### **4. Universo de operación**

**Integral:** esta operativa en todo el Poder Ejecutivo provincial, Poder Legislativo, en el 95 % de los Municipios y en organismos como Migraciones, Instituto Provincial de la Vivienda y el Departamento de Irrigación.

### **5. Clasificación de la práctica:**

#### **TIC's en los trámites**

- Guía de trámites
- Bidireccional

**6. Breve descripción:** La Guía orientadora de trámites es un sistema que permite a cualquier usuario obtener información y gestionar digitalmente trámites las 24 horas, los 365 días del año. El sitio que funciona desde el 2000, se inició como guía de trámites frecuentes y fue creciendo como proyecto hasta alcanzar un estándar que lo ubica como una de las experiencias más destacadas de la Argentina. En la actualidad no solo brinda información sino que permite gestionar trámites provinciales y nacionales (es el caso de la aduana) vía Internet. Posee ocho estándares ubicados en diferentes sitios de la provincia desde donde los ciudadanos pueden acercarse a realizar sus consultas. Recibe un promedio de 4.500 vistas al mes para sus casi 6000 trámites registrados.

**7. Transferencia horizontal:** La provincia ha desarrollado experiencias concretas de cooperación con al menos cinco provincias, acumulando una importante experiencia.

**8. Organismo responsable del proyecto:** Unidad de Reforma

<http://www.reforma.mendoza.gov.ar>

**9. Fuente y/o tipo de financiamiento:** El proyecto se financió con la asistencia del Consejo Federal de Inversiones

**10. Comentarios y sugerencia:** Es muy destacable lo logrado, la provincia obtuvo luego de cinco años de evolución, una herramienta ágil, amigable y muy

versátil. El planteo metodológico del proyecto ha permitido avanzar desde una guía de orientación de trámites hasta lo que hoy ofrece el sitio, la posibilidad concreta de gestionar vía Internet. Su despliegue hacia otras instancias estatales como la municipal y organismos nacionales, y hacia otros poderes como el Legislativo, la sitúan como la práctica con cobertura más integral de las analizadas en su tipo. Una práctica que sobresale por su impacto social, su aporte alfabetizador, ya que acerca a la comunidad al uso de las TIC's, y por lo estratégico, porque obliga a repensar la gestión a la luz de un nuevo soporte tecnológico.

## PORTAL ÚNICO

**1. Identificación de la práctica:** Portal Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires (6).

**2. Jurisdicción:** Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

**3. Etapa de desarrollo:** Operación.

### 4. Universo de operación

**Integral:** esta operativo en todo el Gobierno de la Ciudad, Poder Ejecutivo, Poder Legislativo y Poder Judicial.

### 5. Clasificación de la práctica: TIC's en los trámites

- Bidireccional integrado en portal único

### 6. Breve descripción:

El portal <http://www.buenosaires.gov.ar/> se ha convertido en uno de los más importantes medios de acceso a información útil sobre la Ciudad de Buenos Aires, concentrando la gestión on line de más de 250 servicios, trámites y reclamos.

Entre estos se pueden mencionar:

- Buscadores de establecimientos de salud, educación, culturales, deportivos y de desarrollo social.
- Guía de obras públicas con obras en ejecución.
- Mapas interactivos, georeferenciados y con imágenes satelitales, desarrollados por la Dirección Gral. de Sistemas de Información Geográfica.
- Inicio del trámite para las licencias de conducir.
- Realización de denuncias on line y consulta de su estado de evolución.
- Pagos pendientes a proveedores del Gobierno de la Ciudad.
- Buscador de infracciones de tránsito.

Otro servicio para destacar es el Sistema Único de Denuncias, el cual permite realizar denuncias on line sobre actos de corrupción, incorrecta habilitación de comercios y locales, condiciones de higiene y salubridad, puestos de venta ambulante, deficiencias en la vía pública, ruidos molestos y contaminación, entre otros. A su vez, permite realizar el seguimiento de la denuncia y conocer su estado de evolución.

Algunos de los últimos servicios incorporados son:

- Buscadores de cursos de educación no formal y talleres culturales gratuitos.  
Nuevo material multimedia con toda la oferta educativa de gestión pública de la Ciudad;
- Inicio de denuncias ante Defensa del Consumidor.
- Fotogalería -con buscadores por barrios, temas y actividades- y fotorreportajes sobre acontecimientos importantes que se desarrollan en la Ciudad.

**7. Transferencia horizontal:** El Gobierno de la Ciudad manifestó su disposición a difundir las ventajas del proyecto y compartir la experiencia de su desarrollo con aquellos gobiernos provinciales que lo soliciten.

### 8. Organismo responsable del proyecto:

[www.buenosaires.gov.ar](http://www.buenosaires.gov.ar) es un emprendimiento conjunto entre la Subsecretaría de Comunicación Social y la Dirección General de Sistemas.

### 9. Fuente y/o tipo de financiamiento:

Está incluido en el "Proyecto de Consolidación del Portal Web del Gobierno de la Ciudad", en el marco del Programa de Apoyo Institucional, Reforma Fiscal y Plan de Inversiones de la Ciudad de Buenos Aires sustentado por el Banco Interamericano de Desarrollo.

**10. Comentarios y sugerencia:** Este tipo de proyecto es de los considerados básicos ya que no sólo permite el inicio de los trámites en la mayoría de los casos, sino que de consolidarse su utilización lo convierte en uno de los principales canales de información oficial. En este caso particular, podemos afirmar que más que un portal de servicios de gobierno es un portal muy amplio que aglutina información de diferentes tipos. Esta diversidad podría llegar a cuestionarse por generar confusión, al igual que se hace con Internet (por la superabundancia informativa), pero el orden en que están presentadas las alternativas de acceso hace que la página sea muy fácil y agradable de navegar.



## SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOREFERENCIADA – USIG

**1. Identificación de la práctica:** Sistema de información georeferenciada (USIG) (7).

**2. Jurisdicción:** Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

**3. Etapa de desarrollo:** Operación.

**4. Universo de operación:** Todo el Poder Ejecutivo del Gobierno de la Ciudad.

**5. Clasificación de la práctica:**  
**TIC's en la administración pública provincial**

- Sistemas Bases Registrales
  - En Catastro
  - En Registro de la Propiedad
- Integración Bases de Datos

**6. Breve descripción:** El Sistema USIG permite la consulta, el análisis y la gestión de información georeferenciada, a todos los integrantes del ejecutivo del gobierno de la Ciudad de Buenos Aires a través de la red MAN (<http://usig.gcba.gov.ar/>), proveyendo una herramienta para la toma de decisiones de gestión. El modelo implementado consiste en un corazón integrador de información geográfica, con conexiones de ida y vuelta con distintas áreas del GCBA que retroalimentan el sistema. En este esquema, cada una de las áreas es responsable de la calidad, del nivel de desagregación (escala) y del nivel de accesibilidad de los distintos usuarios de cada una de las capas de información que provee, siendo la Dirección General de Sistemas de Información Geográfica (DGSIG) responsable de garantizar el flujo de la información entre las áreas. El sistema permite la consulta de información hasta nivel de parcela, siendo posible interactuar con fotos de fachada, fotos aéreas y satelitales, planos y documentación digitalizados, volumetrías edificadas, videos de recorrido; realizar análisis de pertenencia y proximidad. Actualmente recibe un promedio de 200.000 consultas diarias provenientes de más de 1000 usuarios identificados. Un subconjunto de la información esta a disposición del público en general mediante el sitio WEB [www.usig.buenosaires.gov.ar](http://www.usig.buenosaires.gov.ar).

**7. Transferencia horizontal:** El Gobierno de la Ciudad manifestó su disposición a difundir las ventajas del proyecto y compartir la experiencia de su desarrollo con aquellos gobiernos provinciales que lo soliciten.

**8. Organismo responsable del proyecto:** Dirección General de Sistemas de Información Geográfica (DGSIG).

**9. Fuente y/o tipo de financiamiento:** Está incluido en el marco del Programa de Apoyo Institucional, Reforma Fiscal y Plan de Inversiones de la Ciudad de Buenos Aires, sustentado por el Banco Interamericano de Desarrollo.

**10. Comentarios y sugerencia:** Este tipo de proyecto fue elegido de entre los muchos de su tipo por ser de los más integrados, ya que ha logrado adaptar la tecnología de georeferencia a múltiples requerimientos organizacionales. Ejemplo de esto es el Mapa Educativo de la Ciudad de Buenos Aires con información georeferenciada y la Carta Escolar, Sistema de Información Geográfica de la Secretaría de Educación que articula el mapa con diferentes variables que interactúan con el sistema educativo, alumnos matriculados en progresión histórica, edificios y establecimientos articulados con información catastral disponible, planta docente y no docente. Es un típico proyecto traccionador de que empuja a las diferentes áreas a participar en el sistema para lo cual exige a su vez estandarización de tecnología y procedimientos. Un destacado proyecto con múltiples facetas y de fuerte impacto como herramienta de asistencia al proceso de toma de decisión.

## SISTEMA DE PAGO ELECTRÓNICO DE COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES

**1. Identificación de la práctica:** Sistema de pago electrónico de combustibles y lubricantes (8).

**2. Jurisdicción:** Gobierno de la Provincia de Buenos Aires.

**3. Etapa de desarrollo:** Operación.

**4. Universo de operación:** Poder Ejecutivo Provincial.

**5. Clasificación de la práctica:**  
**TIC's en la administración pública provincial**

- Sistemas de Gestión
- Gestión de Compras

**6. Breve descripción:** Consiste en la gestión de la totalidad de las compras de combustibles y lubricantes en el ámbito de la administración pública provincial a través de un sistema de pago electrónico, basado en tarjetas magnéticas precargables y asignables a los distintos centros operativos gerenciables de gasto y responsables del uso de automotores, embarcaciones y aeronaves oficiales. Esta administración informatizada en ambiente web de los procesos del gasto, carga de saldos, transferencias de créditos, consumos y reportes de rendición de cuentas, posibilita su integración a tantos centros de costo como demande la dimensión en cada Organismo. Por ser su administración informatizada, permite y prevé la carga de saldos sobre las tarjetas magnéticas en ambiente web, suprimiendo los inconvenientes de orden operativo, de costos y de tiempos de traslado de las órdenes de pago. Además, el uso de tarjetas magnéticas por su amplia difusión permite ampliar el universo de estaciones de servicio y puntos de expendio donde contratar el abastecimiento de combustibles y lubricantes, como así también facilitar el abastecimiento "a granel" requerido por unidades o centros operativos de las distintas jurisdicciones de la administración permite, además, el seguimiento informatizado de las transacciones sobre el abastecimiento de combustibles y lubricantes, pues genera reportes que facilitan el análisis de los consumos, brindando información eficaz, eficiente y oportuna para la

toma de decisiones y habilitando en consecuencia, la posibilidad de realizar un debido control sobre el uso de los recursos públicos.

**7. Transferencia horizontal:** El Gobierno de la Provincia manifestó su disposición a difundir las ventajas del proyecto y compartir la experiencia de su desarrollo con aquellos gobiernos provinciales que lo soliciten.

**8. Organismo responsable del proyecto:** Subsecretaría Administrativa de la Secretaría General de la Gobernación con implantación a cargo del Banco de la Provincia de Buenos Aires.

**9. Fuente y/o tipo de financiamiento:** El sistema tiene la capacidad de autofinanciarse en el corto plazo ya que como resultado de su aplicación se han reducido en un 40% los gastos en el rubro lubricantes y combustible.

**10. Comentarios y sugerencia:** La aplicación de este sistema se considera como muy satisfactoria, por su impacto en el gasto, por su simple operatoria y fundamentalmente porque es un acabado ejemplo de pequeños desarrollos tecnológicos puestos al servicio de la problemática cotidiana de la gestión pública. Su implantación se realizó en forma escalonada, tanto para su aplicación en los distintos Organismos como para el reemplazo definitivo del anterior sistema con la inmediata percepción de los beneficios del incremento en el control del gasto. El éxito en sus resultados ha promovido que se comience a trabajar en su extensión a otros tipos de gastos como los pasajes y viáticos.

## SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA EN LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

**1. Identificación de la práctica:** Sistema integral de información y gestión financiera y administrativa en la Secretaría de Educación (9).

**2. Jurisdicción:** Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

**3. Etapa de desarrollo:** Operación.

### 4. Universo de operación

**Integral:** cubre todo el sistema educativo de la jurisdicción, incluyendo a la Secretaría de Educación del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, sectores administrativos de la Dirección General de Coordinación Financiera y Contable y de la Secretaría de Educación, Juntas de Clasificación Docente, establecimientos, docentes del sistema y aspirantes a la docencia.

### 5. Clasificación de la práctica:

#### TIC's en la administración pública provincial

- Sistemas de Gestión
- Administración de RRHH
- Administración Financiera

**6. Breve descripción:** El sistema se apoya en una base de datos integrada, normalizada y consistente, que elimina información contradictoria, redundante o desactualizada e incorpora las actualizaciones de las novedades que se registran. Las características del sistema de información permite integrar la "vida laboral del agente docente" a través del Legajo Único, sincronizar las tareas de distintos circuitos administrativos y articular y controlar las designaciones con la Planta Orgánico Funcional.

Se compone de cinco subsistemas:

#### Legajo Único Docente: permite

- Inscripción al sistema docente y a concursos desde una única boca (establecimiento y/o Distritos). Ventanilla única para la presentación de documentación.
- Integración del Anexo de Títulos, lo que permite consistencias automáticas y acceso a la informa-

ción sobre cargos y asignaturas en que el docente puede inscribirse en función de sus títulos.

- Restricciones automáticas al proceso de inscripción.
- Eliminación de duplicidad de documentación requerida en la Secretaría de Educación.
- Integración de la liquidación de haberes con el Legajo.
- Incorporación de un procedimiento efectivo de control médico.
- Automatización del cálculo del puntaje de cada docente en los ítems parametrizables.

#### Sistema de Designaciones y Licencias: permite

- Detección automática de vacantes.
- Descentralización de la carga de la propuesta de designación a los establecimientos.
- Restricciones automáticas al proceso de designación.
- Detección automática de restricciones: incompatibilidades e inhibiciones.
- Incorporación de criterios de consistencia.
- Gestión, consolidación e integración de la información de licencias médicas.

#### Ejecución del gasto: permite

- Detección automática de errores en la liquidación de haberes.
- Consistencia entre los cargos creados con los designados y liquidados.
- Control del gasto en suplencias que originan erogación doble.

#### Legajo Único de Alumnos

La implementación del Legajo Único de Alumnos (LUA) en los establecimientos educativos de la Ciudad, permite agilizar la administración y la gestión de los datos de los alumnos en las escuelas y producir indicadores educativos sobre los alumnos y el funcionamiento del sistema educativo con una mayor cobertura temática, calidad, precisión y rapidez.

Por otra parte, la construcción del software de gestión escolar está concebido para obtener información más confiable y más rápida para la producción estadística de las distintas áreas de la Secretaría de Educación del GCBA y que considere las necesidades que tienen las escuelas respecto al uso de esa información, ya sea para la elaboración de proyectos institucionales como

para aligerar las tareas administrativas de sus secretarías.

**7. Transferencia horizontal:** El GCBA no ha desarrollado experiencias recientes de transferencias tecnológicas o cooperaciones horizontales, no obstante manifiesta disposición a difundir el proyecto y compartir la experiencia de su desarrollo con aquellos gobiernos provinciales que quieran abordar esta temática con similar enfoque.

**8. Organismo responsable del proyecto:**

Secretaría de Educación del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires

<http://www.buenosaires.gov.ar/areas/educacion>

**9. Fuente y/o tipo de financiamiento:** Está incluido en el marco del Programa de Apoyo Institucional, Reforma Fiscal y Plan de Inversiones de la Ciudad de Buenos Aires sustentado por el Banco Interamericano de Desarrollo.

**10. Comentarios y sugerencia:** Es un proyecto recomendable de observación para todas aquellas jurisdicciones que quieran enfocar el servicio educativo en su integralidad, ya que opera sobre la demanda y la oferta educativa, sobre los recursos financieros y sobre la carrera docente, vinculando las variables alumno, docente, carrera y remuneración. Funciona como una excelente herramienta de gestión del sistema, no sólo por sus funciones básicas sino por la posibilidad de elaboración de indicadores y de pistas de desvíos del sistema. Es muy destacable la automatización del cálculo del puntaje docente en los ítems parametrizables, ya que da transparencia al sistema.

## DIGITALIZACIÓN DEL SERVICIO DEL REGISTRO CIVIL

**1. Identificación de la práctica:** Digitalización de Actas de Nacimiento del Registro Civil - Primera etapa (10).

**2. Jurisdicción:** Santa Fe.

**3. Etapa de desarrollo:** Operación.

### 4. Universo de operación

**Piloto:** el proyecto opera sobre un millón de partidas que representa el 10% del universo atendible.

### 5. Clasificación de la práctica:

#### TIC's en la administración pública provincial

- Sistemas Bases Registrales
- En Registro Civil

**6. Breve descripción:** La Dirección General de Registro Civil de la Provincia de Santa Fe (DGRC) inició en el año 2001 un piloto de Digitalización de las partidas de nacimiento correspondientes al período 1970-2003 del Departamento Capital, creando para ello el área de procesamiento de actas con un apoyo financiero del Consejo Federal de Inversiones. También incluyó en esta primera etapa partidas del departamento Rosario correspondientes al período 1970-76, ambos segmentos de mayor demanda. La existencia del almacenamiento de las partidas en formato digital ha permitido optimizar los tiempos de entrega de las solicitudes, mejorar el servicio a los ciudadanos, resguardar en forma más eficaz y eficiente los datos contenidos en las partidas y mejorar la organización del Registro. Para el caso de las partidas digitalizadas que comprenden el proyecto piloto, el trámite se realizaba en solo uno pocos minutos (se pudo comprobar que el trámite se realiza en promedio de siete minutos), otorgándosele al solicitante una copia de la partida autenticada, de excelente calidad y a un costo menor de cuatro pesos. Comparada con el trámite no digital el proyecto no sólo mejora la calidad en el tratamiento y resguardo de la información, sino que además mejora sustancialmente la atención al ciudadano y disminuye sensiblemente los costos organizacionales y sociales, ya que las partidas no digitalizadas obligan al ciudadano a concurrir dos veces a la oficina del Registro para un trámite que demora en promedio siete días. Al momento de la observación el proyecto operaba un millón de partidas sobre un total de 11 millones

de partidas de nacimiento, defunción y matrimonio existentes.

En el proceso de digitalización participaron dos Universidades radicadas en la ciudad de Santa Fe; una de ellas definiendo el proceso y ejecutando la digitalización y el escaneo de las actas, y la otra, aplicando un mecanismo de control y verificación de la calidad de la actividad mencionada precedentemente. Está previsto que este piloto sirva como experiencia inicial para un proyecto integrado e integral de Fortalecimiento Institucional del Registro Civil que será financiado por un organismo de crédito internacional.

**7. Transferencia horizontal:** La provincia no ha desarrollado ninguna transferencia, no obstante está en condiciones y dispuesta a realizarlas.. Es importante destacar que si bien es un piloto de una porción relativamente chica del universo atendible, el enfoque del proyecto es replicable hacia dentro de la provincia y hacia otras jurisdicciones.

**8. Organismo responsable del proyecto:** Dirección General de Registro Civil de la Provincia de Santa Fe  
<http://www.santafe.gov.ar/gobierno/rcivil>

**9. Fuente y/o tipo de financiamiento:** El proyecto ha sido financiado por la provincia en cooperación con el Consejo Federal de Inversiones por un monto aproximado de \$300.000.

**10. Comentarios y sugerencia:** Los proyectos que operan sobre la reconstrucción de las bases de datos troncales, como la base de datos de personas, son considerados estratégicos desde la perspectiva del gobierno digital, ya que constituyen la base del aparato administrador.

Se observaron varios proyectos en diferentes estados de avance, todos los casos son importantes y destacables intentos de avanzar sobre una de las ventanillas más importantes de la administración pública provincial. Se rescató esta experiencia por el fuerte impacto en los tiempos del servicio que involucra, por la estrategia de ejecución que planteó alianza con Universidades locales y la creación de un equipo de trabajo ad-hoc y por el bajo costo relativo que demandó el proyecto.

Una experiencia de fuerte impacto en la social, que mucho aporta a la estrategia general del gobierno digital de la Provincia y observable como modelo de ejecución.

## HOMOLOGACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE DATOS

**1. Identificación de la práctica:** Homologación y estandarización de datos de la Provincia de Buenos Aires (11)

**2. Jurisdicción:** Buenos Aires.

**3. Etapa de desarrollo:** Operación.

### 4. Universo de operación

**Integral:** Poder Ejecutivo, administración pública provincial

### 5. Clasificación de la práctica:

**TIC's en la administración pública provincial**

• Integración Bases de Datos

**6. Breve descripción:** El propósito general del proyecto fue optimizar el sistema de información público provincial mediante la mejora en la calidad de datos que ingresan al sistema de información y su fluidez en el intercambio entre organismos.

Trabajó sobre dos ejes; la calidad de datos, mediante la adopción de un conjunto mínimo de datos para estandarizar la captura en la administración pública provincial de modo de homogeneizar el almacenamiento y, el intercambio, desarrollando un esquema para aprovechar las ventajas de la adopción de uno o varios CMD, y mantener la compatibilidad con los datos históricos en poder del Estado Provincial.

El proyecto mejora la calidad de los datos vinculados con los procesos de identificación y ubicación geográfica de las personas físicas, personas jurídicas, organismos y dependencias de la administración pública, los partidos y localidades de la Provincia, que se ingresen al sistema de información del sector público provincial. Para ello identifica un conjunto mínimo de claves y referencias que permitan y garanticen una eficaz relación de bases de datos existentes. Se ha generado un estándar para nuevos desarrollos en el ámbito de la administración pública y un protocolo de homologación de bases de datos de organismos.

También se definió el modelo de incorporación, acreditación y homologación de la base histórica de la administración pública provincial.

**7. Transferencia horizontal:** la Provincia ha desarrollado experiencias de cooperación con provincias mostrando predisposición en este sentido. Si bien sobre este proyecto en concreto no se registra experiencia de transferencia aun, ha sido observado por otras jurisdicciones con problemáticas similares.

### 8. Organismo responsable del proyecto:

Secretaría Ejecutiva de Gobierno Electrónico, Secretaría General de la Gobernación.

**9. Comentarios y sugerencia:** Los proyectos que procuran fijar normas técnicas que establezcan la terminología, protocolos y atributos aplicables a las entidades de datos son básicos y necesarios en virtud de la heterogénea etapa de incorporación tecnológica que vivió Argentina durante los últimos años. Este tipo de proyecto permite asegurar las compatibilidades tecnológicas y procedimentales en torno a la incorporación y uso de los datos, a la vez que permite recuperar y capitalizar los datos contenidos en las bases históricas de la administración provincial. Es clave dentro de un plan de gobierno digital trabajar en las bases registrales, por lo que se recomienda a las jurisdicciones avanzar en la observación de esta experiencia que por su magnitud y complejidad contiene los posibles inconvenientes que puede registrar un proyecto de estas características.

Muy destacable ya que es el único caso sistematizado observado en jurisdicción provincial.



## BELLA VISTA COMUNIDAD DIGITAL

**1. Identificación de la práctica:** "Bella Vista Comunidad Digital" (12)

**2. Jurisdicción:** Provincia de Corrientes

**3. Etapa de desarrollo:** Operación

**4. Universo de operación:** Integral

**5. Clasificación de la práctica:**  
**TIC's en la sociedad**

- Promoción del uso de las TIC's
- Centros de acceso
- Capacitación y difusión

**6. Breve descripción:** Esta práctica comprende tres proyectos ejecutados en simultáneo en la Ciudad de Bellavista, en el marco de la incorporación de Tecnologías de la Información y de la Comunicación, estos son: Bella Vista Comunidad Digital, Implementación de Sistemas de Información en la comunidad de Bella Vista y Bella Vista Cultura Digital, en conjunto brindan el marco para la realización de experiencias de e-government, de e-cultura y de e-inclusión en la comunidad.

Los proyectos proponen acercar la tecnología a la comunidad, como parte de la estrategia de desarrollo local; para promover la identificación de proyectos tecnológicos en los sectores productivos y educativo, propiciar el acceso de los ciudadanos a diversas fuentes de información, favorecer las comunicaciones interactivas y el uso de la red de Internet para desarrollar diferentes prácticas tales como: estudiar, trabajar, comprar y vender.

También promueve la producción con contenidos de interés local y regional, la preservación de los documentos de valor cultural disponibles y el acceso libre y equitativo a la información. Desde la perspectiva del Estado propone la difusión de las acciones gubernamentales y particularmente las vinculadas con la cultura, la educación y la juventud a partir de su publicación en la Web.

Para esto el municipio realizó la apertura de una oficina Municipal de la Sociedad de la

Información, creó el Centro Digital Comunitario (CEDICOM), desarrolló el Portal de la ciudad con una Guía de trámites, una Guía Productiva y la Red de Escuelas.

También cuenta con un Registro Único de Beneficiarios de planes sociales (RUB), un Sistema Integrado de Información al Ciudadano y un sistema de información y participación ciudadana vinculado al Concejo Deliberante.

**7. Transferencia horizontal:** La estrategia general del proyecto Bella Vista Comunidad Digital y sus objetivos han sido transferidos de la experiencia que se realizó previamente en la ciudad de Mercedes.

**8. Organismo responsable del proyecto:** Municipalidad de Bella Vista.

**9. Fuente y/o tipo de financiamiento:** Consejo Federal de Inversiones.

**10. Comentarios y sugerencia:** Si bien esta práctica fue seleccionada como Promoción de TIC's, es de hecho un muy buen ejemplo de Plan Estratégico de Sociedad de la Información, ya que plantea diferentes acciones que operan de difusores de la TIC's en la comunidad.

La integralidad y el mediano plazo en los planteos, permite asegurar que esta práctica es un inicio, una etapa primaria con objetivos globales que operan sobre la comunidad en su conjunto. En este sentido, se está construyendo una plataforma social desde donde avanzar hacia la incorporación de las tecnologías de información y comunicación atendiendo a la brecha y la inclusión.

Muy destacable los mecanismos de participación y consenso utilizados en la selección de objetivos y en el diseño de políticas.

Es una práctica destacada por su integralidad, su visión estratégica, su planificación y fundamentalmente por la repercusión en la comunidad en la que opera.

## COMUNICÁNDONOS POR UN FUTURO MEJOR

### 1. Identificación de la práctica:

Comunicándonos por un futuro mejor (13).

### 2. Jurisdicción: San Juan

### 3. Etapa de desarrollo: Operación

### 4. Universo de operación

**Integral:** el programa se está implementando en todos los departamentos de la provincia, con jornadas de sensibilización y otras actividades.

### 5. Clasificación de la práctica:

#### TIC's en la sociedad

- Promoción del uso de las TIC's
- Capacitación y difusión

**6. Breve descripción:** El proyecto se basa en un portal comunitario que promueve el interés de la población de diferentes segmentos sobre el uso de las tecnologías de información y comunicación. El portal es [www.comunidadesargentinas.org.ar](http://www.comunidadesargentinas.org.ar)

El portal está destinado a brindar un espacio en Internet para la comunidad en sus distintas expresiones, escuelas, centros culturales, ONGs, sectores de la producción e instituciones de gobierno locales, para que puedan volcar la información sobre sus actividades, crear contenidos y conectarse con el mundo. La hipótesis central es trabajar sobre la brecha digital mostrando las TIC's como plataforma de desarrollo económico cultural y social.

Se planteó como estrategia de reducción de la brecha digital, la promoción del acceso de localidades y ciudadanos de todas las jurisdicciones, a las nuevas formas de conocimiento y relaciones sociales que propone las TIC's.

Básicamente el proyecto operó con una sensibilización de la comunidad local y transmisión de usos y aplicaciones de Internet, a través del apoyo a centros comunitarios y el apoyo a desarrollo de iniciativas gubernamentales para ampliar la conectividad y el acceso a Internet en localidades de la provincia.

También se ejecutó una Clínica de promoción

de ideas y proyectos digitales que trabajó con quienes mostraron mayor interés, motivación e iniciativa.

**7. Transferencia horizontal:** El Gobierno de la Provincia manifestó disposición a compartir la experiencia de diseño y ejecución, no obstante aún no registra una experiencia concreta de transferencia.

### 8. Organismo responsable del proyecto:

Gobierno de la Provincia de San Juan, Ministerio de Infraestructura y Tecnología, Ministro: Dr. Ing. Tomás José Strada y Consejo Federal de Inversiones.

**9. Fuente y/o tipo de financiamiento:** Consejo Federal de Inversiones

**10. Comentarios y sugerencia:** Es un proyecto recomendable de observación para todas aquellas jurisdicciones que quieran enfocar el tema de brecha digital y sociedad del conocimiento, ya que opera estratégicamente sobre las dos barreras más comunes: el acceso y la cultura. Es muy destacable el programa de difusión y las clínicas de proyectos ya que traccionan a la comunidad y a los individuos desde sus propios intereses y motivaciones.

Un excelente ejemplo de política de inclusión en torno a las tecnologías de información y comunicación.



## ANEXO MATRIZ DE PRÁCTICAS EXITOSAS

### 1. Identificación de la práctica:

### 2. Jurisdicción:

### 3. Etapa de desarrollo:

- Formulación
- Ejecución
- Operación

### 4. Universo de operación

**Piloto:** se considerará piloto al proyecto que opere sobre una muestra representativa del universo atendible.

**Sectorial:** se considerará sectorial al proyecto que opere una parte previamente definida del universo atendible en función de diferentes criterios.

**Integral:** se considerará integral al proyecto que opere sobre todo el universo atendible posible.

### 5. Clasificación de la práctica:

#### Plan Estratégico

- para Sociedad de la Información
- para Gobierno Digital

#### TIC's en las administraciones pública provincial

- Sistemas Bases Registrales
  - En Catastro
  - En Registro de Personería Jurídica
  - En Registro Civil
  - En Registro de la Propiedad
  - En Registro Automotor

- Integración Bases de Datos

- Sistemas de Gestión
  - Administración de RRHH
  - Administración Financiera
  - Administración Tributaria
  - Sistemas de Compras
  - Expediente electrónico
  - Mesa de entradas electrónica
  - Firma digital

- Integración de Sistemas de Gestión

#### Políticas de promoción de las TIC's

- En investigación y desarrollo
- En la producción

- En la educación
- En la salud

#### TIC's en los servicios públicos esenciales

- Salud
- Educación
- Seguridad
- Justicia

#### TIC's en la sociedad

- Promoción del uso de las TIC's
  - Centros de acceso
  - Equipamiento
  - Capacitación y difusión

- Democracia / participación

- Inclusión

#### Portales y sitios oficiales

- Unidireccional
- Bidireccional
- Bidireccional con transacciones
- Bidireccional con transacciones integrado a portal único

#### TIC's en los trámites

- Guía de trámites
  - Unidireccional
  - Bidireccional
  - Bidireccional con transacciones
  - Bidireccional con transacciones integrada a portal único

#### Articulación de instancias estatales

- Nación - Provincia
- Provincia – Municipio
- Poderes Ejecutivo – Legislativo - Judicial

#### Articulación con instancias no gubernamentales

- ONG's
- Universidades / Institutos de Investigación
- Entidades económicas / Asociaciones empresarias

#### Legislación

- Firma digital
- Uso de código abierto
- Otros

**7. Breve descripción:**

**8. Transferencia horizontal:**

**9. Organismo responsable del proyecto:**

**10. Fuente y/o tipo de financiamiento:**

**11. Comentarios y sugerencia:**