

**Curso "Conceptos básicos para la Formulación de
Estrategias de Gobierno Electrónico"**

**Gobierno electrónico en la Secretaría de Estado
de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable
Provincia de Santa Fe, Argentina**

Marta Lidia Stiefel

Santa Fe, mayo de 2004

INDICE

Contenido	Página
- I. Antecedentes	2
- II. Ubicación del proyecto	4
- II.1. ARGENTINA	4
- II.2. SANTA FE	8
- II.3. Secretaría de Estado de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable	9
- Proyecto: Gobierno Electrónico en la Secretaría de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable	11
- III. Identificación	11
- III.1. Localización	11
- III.2. Estado de situación local	11
- IV. Formulación	12
- IV.1. Ámbito de acción	12
- IV.2. Fases de desarrollo	12
- IV.3. Visión y Objetivos	13
- IV.4. Entorno Legal y Regulatorio	14
- IV.4.1. Normativa existente	14
- IV.4.2. Normativa necesaria a generar	14
- IV.5. Establecimiento de estándares básicos	14
- IV.6. Políticas de Acceso a las TIC's	15
- IV.7. Mecanismos de selección de proyectos	16
- IV.8. Identificación de beneficios y políticas de difusión	16
- IV.9. Grupos de trabajo	16
- IV.10. Instructivos oficiales	19
- IV.11. Esquemas de financiamiento	19
- IV.12. Esquemas de participación	20
- IV.13. Agencias de coordinación	21
- V. Evaluación	21
- V.1. Características y enfoque adoptado	21
- V.2. Análisis DAFO	21
- V.3. Proyección de los resultados previstos	21
- VI. Análisis de contenidos en el sitio web de la Secretaría de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable	22
- VI.1. Información	22
- VI.2. Interactividad	23
- VI.3. Servicios	23
- VII. Conclusiones	23
- Fuentes de información	24

I. Antecedentes.

A través de los tiempos la humanidad produjo grandes cambios y fue evolucionando a partir de ellos; así como en la antigüedad el fuego y la rueda modifican la forma de vivir y en el siglo XIX lo hacen el vapor, la electricidad y el acero, en tiempos más cercanos irrumpen la microelectrónica, la informática y las telecomunicaciones.

Estas tecnologías se insertan con fuerza en el escenario mundial, se incorporan progresiva y vertiginosamente en las diversas esferas de la sociedad, producen múltiples impactos en la educación, el trabajo, el comercio, el ocio y dan lugar a nuevos conceptos de valor y riqueza, a nuevos sistemas de acumulación y también a nuevas y más complejas formas de marginación. *El mundo entra en un proceso de transformación social: de la sociedad industrial hacia la sociedad de la información.*

La *Sociedad de la Información* se caracteriza por ser una sociedad en donde los individuos pesan más que el conjunto, donde hay multiplicidad de intereses, ampliación de los espacios de libertad y de competencia pero, a la vez, menor solidaridad e integración. Una sociedad donde se ha producido un cambio drástico de relaciones de poder entre grupos y sectores sociales, donde lo evidente no es sólo la modificación de aparatos, instituciones y políticas públicas, sino también de las creencias e intereses de los actores que las sustentaban (García Delgado, 1994).

Las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) se definen como los sistemas tecnológicos integrados e interconectados en una Red mundial, mediante los cuales se recibe, se transforma y se transmite la información. A través de ellas se modifican las nociones de espacio y de tiempo vigentes durante muchas generaciones. Hoy es posible la comunicación e interacción en tiempo real con cualquier persona en cualquier ubicación geográfica, sin necesidad de traslado físico.

En la sociedad industrial los medios de transporte eran esenciales, las personas debían trasladarse al trabajo, a la escuela, a los comercios. En la Sociedad de la Información las actividades se realizan de otra manera, la tecnología fundamental ya no es el transporte y la infraestructura necesaria ya no pasa por los grandes emplazamientos (fábricas, escuelas, ciudades, carreteras), ahora lo fundamental son las telecomunicaciones. Tampoco los motores de la sociedad son los mismos, en la sociedad industrial era la producción de bienes, en la sociedad de la información es el *conocimiento*.

Más allá de las esperanzas cifradas sobre las posibilidades de éxito que tiene este nuevo desafío, no se puede dejar de mencionar que en las últimas décadas del siglo XX –período en que se produce esta revolución tecnológica y se afianza el modelo de la Sociedad de la Información- se experimenta una profundización de relaciones de dependencia entre países y regiones y una agudización de las diferencias entre los sectores más ricos y más pobres de la sociedad.

"Desde 1960 la desigualdad a escala mundial ha aumentado por encima de lo que jamás se había conocido (...) De esta manera, en los últimos 35 años la relación entre los ingresos del 20% más rico con respecto a los del 20% más pobre, ha pasado de 30 a 1 en 1960 a 78 a 1 en 1994" (PNUD, 1997).

El proceso de *modernización excluyente* que caracteriza a la Sociedad de la Información afecta con variada intensidad a todos los países y regiones del mundo. Las áreas que no son valiosas para el capitalismo informacional se ignoran, las corrientes de la economía global no pasan por ellas.

De esta manera el despliegue de las TICs dista mucho de ser socialmente homogéneo. Existen segmentos de la población que, por las condiciones estructurales en las que

viven, no se incorporan a la utilización y a la forma de vida que se genera alrededor de las TICs. Como podía preverse, las diferencias que se registran a escala mundial entre ricos y pobres tienen una directa relación con las categorías de *Inforricos* e *Infopobres*. (CFI –2002- *Las nuevas TICs y las Administraciones Públicas provinciales*).

“Lejos de extender el acceso a la información y las comunicaciones a toda la población mundial (...) el desarrollo de Internet es enormemente desigual entre los países. El 20% más rico de la población mundial acapara el 93,3% de los accesos a Internet” (ONU-citado por El País, 23/07/1999).

A través de los hechos surge el concepto de Brecha Digital, con una clara relación a la Sociedad de la Información. El primer requisito para el tránsito a la Sociedad de la Información es la existencia y el desarrollo de la infraestructura física sobre la cual soportarse. Esa infraestructura está compuesta de redes informáticas, servicios de telecomunicaciones, redes de fibra óptica, hardware y software.

La Brecha Digital es la manifestación de una forma de exclusión, con elevada potencialidad para ampliar las diferencias económicas, comerciales y sociales que separan a los países y regiones (Brecha Digital internacional) y a los individuos y organizaciones dentro de los países (Brecha Digital Doméstica) (ALADI/SEC/Estudio 157. Rev 1- julio de 2003). Es considerada universalmente como uno de los principales obstáculos para el desarrollo de la Sociedad de la Información y, en consecuencia, como una barrera de alta importancia para alcanzar el nuevo paradigma de desarrollo.

Esta transformación y sus consecuencias está siendo globalmente comprendida y emprendida por un conjunto creciente de gobiernos y de organismos internacionales. Cada país debe, en esta transición, generar sus modelos de transformación de acuerdo a sus características nacionales y al contexto regional en el que se inserta. Para llegar a una igualdad de posibilidades hay que lograr que la Sociedad de la Información sea un movimiento *incluyente*, y ésto solo será posible eliminando (o minimizando) la brecha digital.

A la luz de los resultados obtenidos en experiencias realizadas con el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación en el Estado, particularmente en la Administración del Estado, se está desarrollando un concepto que sugiere un proceso cuyo objetivo es una forma de gobierno que implica algo muy cercano a una revolución, una redefinición de los marcos espaciales, temporales y de relaciones que permitirá efectivamente hablar de una *nueva forma de Administración del Estado*, históricamente distinta de las formas que la han antecedido.

Este concepto es el de *Gobierno Electrónico* – e-gobierno. Entre tantas definiciones se puede entender Gobierno Electrónico como el “*Uso de las Tecnologías de Información y Comunicación por parte de las Instituciones de gobierno, para mejorar cualitativamente los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos, aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana*”.

Las acciones del Gobierno Electrónico no se refieren sólo a los aspectos tecnológicos sino que se incorpora la idea de desarrollar un “mejor gobierno”. Esto significa alcanzar mayores niveles de eficacia y eficiencia en el quehacer gubernamental, mejorando la calidad de los procesos y procedimientos; aumentando la calidad de las políticas públicas incorporando más y mejor información en los procesos decisorios y de implementación; aumentando los grados y calidad de la coordinación del quehacer gubernamental mediante aplicaciones computacionales seguras y sostenidas como operables en el tiempo.

En esta definición se pone énfasis en la comunicación entre el gobierno y los ciudadanos bajo la impronta de la eficacia y eficiencia de la gestión estatal y de la democratización y transparencia de los procesos de administración; se tiende a socializar la política y se fortalece la visión del ciudadano como beneficiario y consumidor de servicios públicos.

A la par, pero en oposición a la anterior, hay otra tendencia que enfatiza la orientación de los canales de comunicación entre el gobierno y los ciudadanos para fomentar la deliberación pública como fundamento de la participación política; se tiende a politizar a la sociedad, relacionándose con el concepto de gobernabilidad.

El Gobierno Electrónico puede ser una oportunidad histórica para transformar la forma de administrar los países -socializando la política y politizando la sociedad-, por lo que se deberán desarrollar estrategias de Gobierno Electrónico que requieran de un compromiso sostenido de voluntad política, recursos y colaboración de todos los sectores involucrados.

Así como el Estado organizado interviene de alguna manera en los distintos órdenes de la vida de las personas (físicas y jurídicas), esta nueva forma, el Gobierno Electrónico, también extiende el espectro de sus funciones hacia los ciudadanos (G2C), hacia las empresas (G2B), hacia las instituciones públicas (G2G); cada canal sirve para la interacción con el sector de público (sector usuario) en los temas que le son propios, y está operativo los 365 días del año durante sus 24 horas.

Para los ciudadanos y sus distintas formas de asociaciones civiles se abren servicios para acceso a información (propia de la administración del estado, de trámites personales o de cultura general), acceso a cultura, educación, gestión de subsidios o ayudas, gestión de impuestos, presentación de quejas y de propuestas, siendo algunos de los beneficios observados, más canales de comunicación, disminución de los costos de operación, servicios más ágiles y personalizados, y posibilidad de una mayor participación ciudadana.

Para las empresas se ofrecen servicios de acceso a información, gestión de apoyo y subsidios, gestión de sus obligaciones legales, gestión de impuestos y de comercialización en línea, con beneficios de Interacciones más rápidas, disminución de costos de operación, disminución y/o eliminación de aspectos normativos.

En la relación entre instituciones públicas se ofrecen servicios de cruce de información, sistemas de información transversales a las estructuras de las organizaciones, sistemas centralizados y con operación descentralizada, circuitos completos de trámites propios de la administración pública, con beneficios como obtención de mayor rapidez y eficiencia en los trabajos, disminución de costos de operación, mejor utilización de inversiones tecnológicas.

II. Ubicación del proyecto.

II.1. ARGENTINA

Información extraída del Programa Nacional para la Sociedad de la Información. Secretaría de Comunicaciones, Ministerio de Economía de la Nación – Febrero de 2003.

Potencial Tecnológico del País

Fortalezas:

- Alta disponibilidad de ingenieros calificados: Según Índice Global de Tecnología Argentina obtiene el 8º lugar entre 49 naciones. Según el informe se debe al alto enrolamiento en educación superior

- Amplia capacidad de adaptación empresarial a los cambios del mercado
- Extenso número de trabajadores de TI calificados
- Existencia de una importante capacidad de I&D
- Fuerte posicionamiento en trabajos basados en el Conocimiento: Según GTI ocupa el lugar número 14

Debilidades:

- Poco capital de riesgo disponible
- Baja capacidad de autofinanciación
- Poca experiencia para exportar tecnología y servicios
- Necesidad de mejorar las capacidades del empresariado

Necesidades:

- Recuperar un ambiente de estabilidad
- Estimular el capital de riesgo
- Estimular exportaciones de bienes y servicios, aprovechando ventajas cambiarias y competitivas

La República Argentina se encuentra en la posición número 32, dentro de un grupo de 55 países que dan cuenta del 98% de las TICs (Tecnologías de la Información y el Conocimiento) existentes en 150 países. En cuanto a "Infraestructura de ordenadores" e "Infraestructura Social", en donde se evalúa el nivel de educación formal de la población, la lectura de diarios, la libertad de prensa y las libertades civiles, dicho informe revela que la Argentina figura en el puesto 31. En relación a la infraestructura de Internet, el país se encuentra más rezagado, situándose en el puesto 33. En este mismo puesto aparece, en cuanto a la "Infraestructura de Información", que mide el número de líneas telefónicas por hogar, la confiabilidad y costo de las llamadas locales, la disponibilidad de televisión, fax y radio per capita y la penetración tanto de la televisión por cable como de los teléfonos celulares. En la década de los noventa alcanzó un crecimiento del 31% con énfasis en la transmisión de datos (113%) e Internet (287%). La penetración de PCs también presenta un porcentaje importante, con alrededor de 5,3 ordenadores personales cada 100 habitantes.

Mercado de Tecnología de Información

HARDWARE

- Intensa penetración de bienes de hardware extranjeros
- Las empresas del sector hardware fabrican accesorios, son armadores, integradores o se dedican a tareas de mantenimiento
- La venta anual de alrededor de 1.000.000 de computadoras por año se ha deprimido por efecto de la situación económica en 2002

SOFTWARE

- La mayoría de los oferentes son empresas jóvenes y pequeñas (menos de 50 empleados)
- Radicadas en su mayoría en Buenos Aires
- Polos y Clusters tecnológicos orientados al software y los servicios de TI en Rosario, Santa Fe, Córdoba

INTERNET

Según un estudio publicado en febrero de 2004 por Trends Consulting, "el mercado de servicios de Internet en este país superó -durante el 2003- los 500 millones de pesos y creció un 25 por ciento respecto del año anterior". *Pero más del 80 por ciento de la población sigue sin estar conectada a la Red.* Evaluó además que el mercado

argentino de Internet seguirá creciendo ya que estima que durante los próximos años, los ingresos totales aumentarán a un ritmo del 23 por ciento anual.

De acuerdo a la consultora local Carrier y Asociados, el mercado aumentó, durante el año 2003, un 16,6 por ciento y facturó 350 millones de pesos.

Para Arnet y Speedy, los servicios de Internet de las dos telefónicas crecieron durante el año pasado entre 60 y 100 por ciento en su cantidad de clientes de banda ancha.

La consultora D'Alessio indica que ya hay 4,9 millones de argentinos en línea, lo que representa al 14 por ciento de la población del país, reconociendo que Internet aún tiene mucho para crecer en el país, donde todavía el 80 por ciento de los hogares no está conectado a la red. La encuesta indica al respecto que apenas el 35 por ciento de los consultados evalúa hacerlo este año 2004.

Yendo a las pequeñas y medianas empresas, la consultora local Carrier y Asoc. indica que en el 2004 el 97% de las pequeñas y medianas empresas de Argentina cuenta con acceso a Internet. El informe asevera que el 49% de estas empresas ha priorizado una mayor velocidad en la conexión, eligiendo acceso de banda ancha.

Este año las PyMEs duplicaron su acceso por ADSL con respecto al 2003, en donde un tercio de las empresas contaban con esta tecnología. El dial up, presente en el 46% de las empresas el año pasado, se redujo al 20%.

El acceso por ADSL también aumentó en el interior del país, donde las PyMEs evidenciaron la rápida adopción de la banda ancha.

•*Perfil del usuario de Internet.*

Edad promedio: 29 años.

Sexo Femenino: 45.4 %

Nivel de estudios: Universitario (71.3%)

Nivel socio económico: C1 / C2 (94.3%)

Lugar de residencia: Área metropolitana de Buenos Aires 68% - INTERIOR 32%

Promedio de 5 años utilizando computadoras.

Antigüedad en el uso de Internet desde hace menos de dos años.

Según un informe de Telefónica Argentina es el mayor productor latinoamericano de contenidos en español. El informe revela además que España es el líder mundial en términos de producción de contenido web en español, redactando el 54% de las páginas en español en la red, mientras que Argentina tiene el 9,5% del contenido, seguido por México con un 8,6%, EEUU con un 5%, Colombia con un 3,9% y Chile con un 3,7%. En cuanto a las direcciones web, el dominio .com es responsable del 35,2% de los sitios en español, mientras que el dominio español .es está presente en un 13,5% de los sitios. El dominio de Argentina .ar le sigue con un 9% y el mexicano .mx tiene un 8,1%.

El Gobierno en INTERNET. Algunos ejemplos con más historia:

- El *CUIL online*, desarrollado por la Administración Nacional de Seguridad Social (ANSES), permite a los ciudadanos obtener como documento legal su certificado de CUIL a través de Internet. (www.anses.gov.ar)
- A través de *AFIP online* es posible presentar las declaraciones juradas del impuesto a las ganancias en línea, y el pago electrónico del tributo. (www.afip.gov.ar)

- La *Oficina Anticorrupción* autoriza el envío de las declaraciones juradas de los funcionarios públicos utilizando firma digital. (www.anticorrupcion.jus.gov.ar)
- La *"Autopista de la Información"*, de la Comisión Nacional de Valores, permite la actualización en línea de los balances de las empresas que cotizan en la Bolsa de Comercio. Usando tecnologías de firma digital, permite el envío por medios electrónicos, de información contable a la autoridad reguladora. (www.cnv.gov.ar)
- Los *Sistemas de Administración Financiera Central y de Recursos Humanos de la AFIP*, como ejemplos de desarrollos integrados e integrales de gestión de la información del Estado Nacional. (www.afip.gov.ar)

Acción del ESTADO para disminuir la brecha digital

• *Concepción del proyecto CTC – Centros tecnológicos comunitarios*

- Alfabetización informática
- Gratuidad de los servicios que brindan los CTC
- Coordinadores Pedagógico y Técnico a cargo de la Organización (sin fines de lucro) – *Huésped*
- Producción de contenidos locales
- Red de CTC

Sustentabilidad

- Conectividad a cargo del Estado
- Insumos a cargo de la Organización Huésped.

Cambio del criterio de sustentabilidad a causa de la crisis: Se autoriza a cobrar algunos servicios con prohibición de arancelar servicios de neto corte social

• *Proyecto educ.ar. s.e.*

El Estado asume la responsabilidad de evitar que se produzcan nuevas formas de exclusión y la educación es una herramienta fundamental para ello, por lo que se ha diseñado un modelo integral que involucra el desarrollo del portal de contenidos y servicios educativos, un plan de capacitación y un programa de conectividad e infraestructura.

La situación del país: (CFI – Las TICs y las Administraciones Provinciales)

- La Argentina en general, y cada una de las regiones en particular, presenta altos niveles de conectividad y de desarrollo de las comunicaciones. Este elemento significa una importante base a partir de la cual desplegar las TICs, sin que en el corto plazo sea un obstáculo insalvable la escasa disponibilidad de recursos.
- Reproduciendo el patrón de desigualdad regional, se verifica la existencia de una brecha digital con algún grado de paralelismo al de la brecha económico social. Dentro de tal diferenciación, las provincias conocidas como "despobladas" (patagónicas) aparecen con un cierto avance relativo, producto entre otros factores, del patrón de ocupación del territorio, de los niveles educativos y culturales de su población, de las demandas que genera el importante emprendimiento turístico y, en general, de las facilidades que hubo en los 90 para el despliegue de infraestructura comunicacional.
- Este paralelismo no está exento de excepciones. Así se observan jurisdicciones que, a través de políticas específicas, han mostrado capacidad de acentuar la independencia relativa del fenómeno de las TICs frente al proceso socioeconómico.
- En lo que hace a las características de las páginas web de las Provincias, y de manera parecida de lo que ocurre en muchos lugares del mundo, existen ciertas

dificultades para dar el "salto" de páginas estáticas hacia los distintos tipos de interactividad.

- En el caso del llamado e-gobierno, el posicionamiento socioeconómico de las provincias no es un indicador tan directamente proporcional. En este sentido, se puede decir que las políticas dirigidas hacia el gobierno electrónico tienen una determinación menos poderosa en las condiciones socioeconómicas que en otros aspectos de la vida provincial, como las referidas a las formas de organización del poder local o los vinculados a aspectos político culturales más complejos.

II.2. SANTA FE

La provincia de Santa Fe es uno de los estados federales argentinos.

Ocupa una región geográfica con características positivas para las actividades de agricultura y ganadería (clima y suelo), por lo que se puede considerar una zona naturalmente rica. Su territorio es una extensa llanura recorrida por importantes ríos (el Paraná la acompaña en el límite Este en toda su extensión Norte – Sur), lo que abunda en posibilidades productivas y de transporte fluvial; el clima es templado con buen régimen de lluvias.

Las catástrofes naturales que ocurren en la provincia están relacionadas con su topografía y los cursos de agua; se dan inundaciones por desborde natural de los ríos y también por problemas derivados del manejo de algunas cuencas hídricas.

Su superficie es de 133.007 km²

Su población en 2001 (Censo Nacional) sumó 3.000.701 habitantes, con una densidad de 22,6 Hab. por km². Un 86,8 % de la misma es urbana y sólo un 13,2 % rural, resultado de un éxodo de la población rural hacia los centros urbanos presente desde hace ya un largo tiempo.

Población según Censo Nacional 2001 de los principales centros urbanos (sin conglomerados):

Santa Fe:	369.587
Rosario:	907.884
Rafaela:	83.677
Reconquista:	66.100
Venado Tuerto:	69.653

El índice de analfabetismo en la provincia es de 2,5 %, según Censo Nacional de 2001.

La población se concentra en la región centro y sur de la provincia, a igual que las actividades productivas, dependiendo esta distribución de las riquezas naturales de las distintas regiones. De los centros urbanos detallados sólo Reconquista está ubicada en la zona norte. A partir de estos datos se puede entender las distintas realidades que se viven en las dos regiones de la provincia. En el norte hay grandes extensiones sin servicios casi esenciales en nuestros días, como rutas, energía eléctrica, telefonía, gas, lo que se traduce inmediatamente en la falta de posibilidades para las nuevas tecnologías de información y comunicación, y en un progresivo aislamiento de su población.

Sin tener en cuenta las zonas aisladas se puede asegurar que en el resto de la provincia la sociedad de la información alcanza elevados niveles, al igual que las tecnologías de información y comunicación.

El servicio de Internet llega a todo el territorio cubierto por telefonía, pero no con conexiones de banda ancha, las que se reducen a los grandes centros urbanos.

En muchas escuelas hay gabinetes informáticos y acceso a internet.

Durante el último año y en lo que va del 2004 en los centros urbanos se dió una explosión de locales comerciales con servicio de internet a precios accesibles, lo que produjo un notable acercamiento de las nuevas herramientas tecnológicas a gran parte de la población; el público que hace uso de estos servicios no está compuesto solamente por jóvenes estudiantes, sino que se ha extendido en edad y en distintos niveles sociales.

Administración del Estado Provincial.

EL Gobierno provincial tiene su principal asiento en la ciudad de Santa Fe – su capital, y delegaciones en Rosario y otras ciudades, como una manera de acercarse a la población.

Hace más de una década que las cabeceras de los 19 departamentos están enlazadas por una red de datos, sobre la que se asientan distintos sistemas de la administración. En la actualidad las comunicaciones también corren sobre otros canales, como internet. En las sedes principales, Santa Fe y Rosario, hay sendas redes metropolitanas (unen los edificios donde se asientan los Organismos públicos), y están interconectadas entre sí.

A través de las distintas redes se posibilita el acceso a varios sistemas de información transversales a toda la estructura gubernamental.

Las TICs en el Gobierno provincial se organizan mediante la Dirección Provincial de Informática (dependiente del Ministerio de Hacienda), que es el órgano normatizador de la política informática y encargado de los servicios centralizados, y una Sectorial de Informática en cada Ministerio o Secretaría de Estado. Las TICs en el gobierno de la provincia tienen una larga historia con altos índices de desarrollo.

En las oficinas públicas hay alto nivel de conexiones a internet y un elevado uso del servicio de correo electrónico. Hay un proyecto de conexión centralizada que quedó trunco por causas de la crisis económica del país; cada Organismo siguió avanzando en forma independiente y actualmente las conexiones no responden a una planificación, hay gran variedad de proveedores de servicio de internet y correo electrónico y muchas modalidades de acceso.

Gobierno electrónico

En la última década fueron creciendo las iniciativas de gobierno electrónico en los distintos Organismos el Estado, de manera individual y anárquica, llegando al estado actual de gran disparidad de formas y de niveles de servicio, de duplicación de contenidos, de falta de mantenimiento; la información se presenta siempre desde la oferta, sin tener en cuenta la demanda del público, por lo que se hace muy difícil la búsqueda exitosa. www.santafe.gov.ar

Hay muchos contenidos publicados y en distintas fases de desarrollo, inclusive en las más altas, pero falta su organización en un portal completo del Gobierno de la provincia.

En los últimos dos años un equipo interjurisdiccional e interdisciplinario (personal de TI y personal de Comunicación social e Información pública) trabajó en esa dirección. Se elaboró un proyecto donde se prioriza la demanda de información, la misma se ofrece clasificada según el tipo de usuario (ciudadanos, empresas y gobiernos); se avanzó en el nivel de servicios logrando la incorporación de una base completa de trámites clasificados por temas, llegando en muchos de ellos a la fase transaccional. Por problemas administrativos y de oportunidad (fin de una gestión de gobierno y comienzo de una nueva) aún no está en producción.

II.3. Secretaría de Estado de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable

Este organismo nació como Subsecretaría de Ecología y Medio Ambiente, dependiente de la Secretaría General y Técnica de la Gobernación, respondiendo a una corriente global de creciente interés por los temas medio ambientales.

En noviembre de 1999 se eleva su rango; mediante Ley Provincial N° 11.717 – Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable, se crea la Secretaría de Estado de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable, como autoridad de aplicación de la norma.

Los objetivos primarios de la Ley 11.717 son:

- a) Establecer dentro de la política de desarrollo integral de la Provincia, los principios rectores para preservar, conservar, mejorar y recuperar el medio ambiente, los recursos naturales y la calidad de vida de la población.
- b) Asegurar el derecho irrenunciable de toda persona a gozar de un ambiente saludable, ecológicamente equilibrado y adecuado para el desarrollo de la vida y la dignidad del ser humano.
- c) Garantizar la participación ciudadana como forma de promover el goce de los derechos humanos en forma integral e interdependiente.

Sus distintos capítulos detallan la competencia en el tema de Medio Ambiente:

- difusión de las normas técnicas
- mecanismos de participación ciudadana
- educación y medio ambiente
- áreas naturales protegidas
- impacto ambiental
- residuos peligrosos
- infracciones, sanciones e incentivos

Según el funcionamiento actual de la Secretaría sus áreas de competencia son las siguientes:

- educación ambiental
- evaluación y estudios de impacto ambiental
- arbolado público
- reservas y áreas naturales protegidas
- residuos sólidos urbanos
- montes nativos
- residuos peligrosos
- residuos patogénicos
- control de efluentes líquidos
- contaminación de aire, agua y suelo
- gestión y control de fauna
- laboratorio

Cada día es más preocupante la situación del medio ambiente, y su cuidado y uso sustentable debe ser prioritario, y objeto de políticas públicas en todos los niveles, provincial, nacional e internacional

En el orden internacional se viene trabajando desde la década de 1970, a partir de la Conferencia de Estocolmo; en aquellos momentos América Latina tenía poca presencia en la temática. En la actualidad todos los países poseen una base institucional y normativa y una gran organización ciudadana; pero sin embargo la situación se sigue agravando. La relevancia de la dimensión ambiental es tal que los propios conceptos de desarrollo ya no se pueden definir sin su incorporación.

Argentina caminó a la par de las demás naciones tanto en el accionar del gobierno como en la organización de la ciudadanía (ONGs), no con mejores resultados, y hoy el medio ambiente y desarrollo sustentable es uno de los objetivos de las gestiones de gobierno.

La provincia de Santa Fe, desde el gobierno, comienza a transitar su camino, lo que justifica la importancia y oportunidad del presente proyecto.

Presencia en internet: a través de www.santafe.gov.ar se accede al sitio de la Secretaría de Medio Ambiente, donde se ofrece información estática y explicación sobre trámites que se hacen ante este organismo, posibilitando la impresión de los formularios correspondientes.

Proyecto: **Gobierno Electrónico en la Secretaría de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable.**

III. Identificación

III.1. Localización: Secretaría de Estado de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable - SMAYDS – Gobierno de la provincia de Santa Fe – Argentina

III.2. Estado de situación Local

- El Gobierno provincial tiene un buen nivel de uso de TIC en sus organismos públicos. Todos los Ministerios tienen sistemas de información que van cubriendo sus áreas de incumbencia y hay una paulatina integración de las funciones repetidas en sistemas transversales a la estructura con centralización de la información y descentralización de la operación; progresivamente se incorporan aplicaciones a internet. Cada Ministerio cuenta con una Sectorial de Informática quien es responsable de lo relativo a la tecnología de información en su jurisdicción; el presupuesto es jurisdiccional. La integración entre Ministerios se da mediante la estructura del Sistema Provincial de Informática (SPI) y una infraestructura de red del Gobierno provincial (en la ciudad de Santa Fe hay un anillo de fibra óptica que une los edificios públicos más importantes; en la ciudad de Rosario hay otro anillo de fibra óptica en el radio céntrico, ambos interconectados; hay enlaces a las ciudades cabeceras de los 19 departamentos; además esta red se amplía llegando a los demás sitios mediante otros tipos de enlaces –entre ellos los accesos telefónicos).

Existe una importante infraestructura de servicios en la Dirección Provincial de Informática (DPI): servidores para aplicaciones e información centralizada, servidores web – intranet e internet, administración de la red, personal especializado para soporte y asesoramiento.

- La Secretaría de Medio Ambiente es un Organismo nuevo, fue creada en noviembre de 1999; *tiene reciente estructura* pero aún no hay designación del personal en los cargos y aún *no cuenta con un presupuesto que considere todas sus funciones*. A la par se van creando *nuevas funciones y responsabilidades* como consecuencia de la actual relevancia de los temas medioambientales y la necesidad de intervención del Estado.

- La SMAYDS tiene su sede principal en un inmueble alquilado, bastante alejado del resto de los demás organismos públicos, por lo que está fuera del anillo de fibra óptica de la red metropolitana, a la que se conecta mediante acceso telefónico. Se están

evaluando otras formas de conexión más seguras, rápidas y estables, las que tienen alto costo.

- No hay infraestructura de TIC: hay muy pocos equipos informáticos y no están en red. Hay algunos software específicos para tratamiento de información geográfica.
- Conexión a Internet: 2 puestos con acceso telefónico.
- Conexión a la red intranet provincial: 3 puestos con acceso telefónico.
- Falta sistematización de procesos, de trámites, y de relaciones con otros organismos públicos.
- Hay algunas aplicaciones informáticas desarrolladas por personal SPI, que cubren parte de las funciones de algunas direcciones.
- Hay algunas aplicaciones informáticas desarrolladas por pasantes (sin continuidad) de la Universidad Tecnológica Nacional (UTN) y otras instaladas por organismos de la Secretaría de Medio Ambiente de la Nación.
- No hay un proyecto integral de sistemas de información.
- No cuenta con personal informático propio, recibe servicio de la Sectorial de Informática del Ministerio Coordinador.
- La mayoría del personal de su planta es profesional, con nivel universitario en un 80%, con funciones relacionadas a su formación.
- Falta personal para tareas administrativas o ejecutivas.
- Hay conciencia en todos los niveles sobre la urgente necesidad de contar con sistemas de información.
- Hay conciencia en algunos funcionarios políticos de la necesidad de un proyecto de utilización de TIC.
- Existe presencia en la web con información general y descripción de algunos trámites (con formularios para inicio).
- Hay requerimientos legales de concretar registros relativos a industrias, a contaminantes y al manejo de residuos peligrosos (entre otros) y hacer pública la información.
- La sociedad exige el control del medio ambiente y solicita conocer la realidad.
- Hay conciencia en funcionarios de utilizar internet como medio para algunos procedimientos.
- Gran parte del personal cuenta con alguna capacitación en uso de TICs (para trabajos de oficina). La Dirección de Formación de Recursos Humanos (Ministerio de Hacienda) se ocupa de la capacitación de los empleados del gobierno provincial.

IV. Formulación

IV.1. *Ámbito de acción.*

El presente proyecto abarca un Sistema de Información integral de la SMAYDS para cubrir la mayoría de sus funciones, con la utilización de los canales de comunicación (intranet e internet) que permitan la interacción interna y con los agentes externos.

En consecuencia se cubrirá desde la gestión interna de la SMAYDS por un extremo hasta la respuesta a los ciudadanos y sus organizaciones por el otro, estableciendo nuevas formas de relaciones, las que permitirán una acción de gobierno mejor y más cercana a la gente y en definitiva deberá posibilitar el desarrollo y fortalecimiento de la democracia.

Comprenderá acciones G2E, G2C, G2B y G2G, es decir estará dirigido a los empleados del gobierno para la gestión interna, a los ciudadanos y sus organizaciones

civiles mediante información, trámites en línea y participación ciudadana, a las empresas ofreciendo información, trámites en línea, control y seguimiento de procesos y de planes acordados, y a distintos niveles de gobierno para acciones de gestión interna, comunicación e interacción con otros organismos provinciales, con gobiernos municipales, con otros gobiernos provinciales y con el gobierno nacional.

IV.2. Fases de desarrollo.

En la web se utilizarán las distintas fases de desarrollo en virtud de las distintas acciones a llevar a cabo:

- presencia: información de diversos temas, entre ellos detalle del ambiente de la provincia, los recursos naturales, áreas protegidas, normativas legales, explicación de trámites
- interacción: trámites en línea, consultas interactivas, mapas interactivos
- transacción: trámites en línea, registración de empresas y sus actividades en línea, información para monitoreo de empresas
- transformación

IV.3. Visión y Objetivos

Visión:

Con este Proyecto se pretende lograr:

- Gestión eficiente y eficaz de la SMAYDS como partícipe de un todo que es el Gobierno Provincial
- Transparencia y control de las acciones de la SMAYDS
- Mayor responsabilidad ciudadana desde la educación en temas ambientales; el conocimiento del estado ambiental de la provincia ayudará a que la ciudadanía se involucre en el tema y participe, tendiendo así al afianzamiento de la democracia

Objetivos:

- Integración de la SMAYDS al sistema provincial de informática y al pre-proyecto de gobierno electrónico de la provincia de Santa Fe
- Sistema de información integral de la SMAYDS (comienzo a corto plazo)
 - o Sistematización de las gestiones de la SMAYDS mediante aplicaciones informáticas
 - o Estandarización de procesos, procedimientos, datos, sistemas, flujos y circuitos de información, conexiones y accesos, entradas y salidas de datos, de manera de facilitar el compartir recursos e información
 - o Acceso de todo el personal de la SMAYDS al sistema integral, con los correspondientes niveles de seguridad (mediano plazo)
 - o Integración (incluyendo la referencia geográfica) de la información de las distintas Unidades de Organización (comienzo a corto plazo)
 - o Generación de información para ayuda a la toma de decisiones (corto plazo)
 - o Integración de las distintas Unidades de Organización de la SMAYDS – de Santa Fe y de Rosario para compartir información y recursos – integración a la intranet (comienzo a corto plazo)
 - o Centralización de la información y descentralización de la operación (mediano plazo)
 - o Eliminación de duplicación de trámites e información (mediano plazo)
 - o Reducción de tiempos de procesamiento burocrático (mediano plazo)

- Participación en los sistemas transversales del gobierno provincial (corto plazo)
- Integración de información provincial a los sistemas nacionales (mediano plazo)
- Mejor respuesta al público: ciudadanos, organizaciones civiles y empresas en lo que respecta a información y a posibilitar trámites y registraciones en línea – acceso desde cualquier lugar en cualquier momento (mediano plazo)
- actualización en línea de información de las empresas sobre procesos controlados por la Secretaría (largo plazo)
- Generación de información medio ambiental de interés para la ciudadanía de la provincia de Santa Fe (integrada geográficamente) y su publicación en la web – educación ambiental (comienzo a corto plazo)
- informar sobre catástrofes, desastres naturales y emergencias, acciones previas y posteriores (mediano plazo)
- informar sobre el estado de contaminación del espacio geográfico, los elementos contaminantes y sus proporciones, y las empresas que producen la contaminación (largo plazo)
- relevar las demandas de la sociedad
- Interacción con otros órganos de gobierno: provincial, municipales, otras provincias y nacional (mediano plazo)
- interacción con las asociaciones civiles – organizaciones no gubernamentales (mediano plazo)
- Integración de la SMAYDS en el pre-proyecto de Gobierno electrónico de la provincia de Santa Fe (mediano plazo)
- Mejora de procedimientos y procesos (largo plazo)

IV.4. Entorno Legal y Regulatorio

IV.4.1. Normativa existente:

Acerca del uso de TIC en el Gobierno:

- Funciones de los órganos que componen el Sistema Provincial de Informática (SPI) :
 - o Decreto 1741 / 1979
 - o Decreto 4085 / 1984
 - o Decreto 200 / 1991
- Normas de procedimiento
- Decreto de instauración del Sistema Integrado Provincial de Administración Financiera (SIPAF) – es uno de los sistemas transversales asentado en la intranet del gobierno con el cual se manejan todas las actividades financieras
- Decreto 2052 / 2002, de instauración del Sistema Integral de Normativas (SIN) - Decretos y Leyes– Con asiento en la intranet e internet con distintos niveles de información
- Normativa para el Sistema de Información de Expedientes (SIE) – sistema transversal basado en la intranet.
- Ley 12063 - Requiere la publicación de Leyes y Decretos provinciales en el www.santafe.gov.ar

Misiones de la SMAYDS que requieren de TIC:

- Ley 11.717 – Creación de la SMAYDS y definición de sus misiones y funciones
- Decreto 1805 / 2003 – Estructura orgánica de la SMAYDS
- Ley 11574 - Adhesión al COFEMA
- Decreto 388/00 (Resolución 069/98) Residuos Patogénicos

- Decreto 592/02 Residuos Peligrosos
- Resolución 0267/02- PCB - Bifenilos Policlorados
- Decreto 101/03 Impacto Ambiental
- Resolución 0094/03- Registro de Generadores y Operadores de Residuos Peligrosos- (Formularios A,B, C1 C2- Anexo I)- (Instructivo - Anexo II)
- Resolución 0124/03- Modif.094/03 - Cronograma para presentación de formularios y Registro de Generadores y Operadores de Residuos Peligrosos

IV.4.2. Normativa necesaria a generar:

- Ley - Decreto: Formulación Gobierno Electrónico para la provincia de Santa Fe
- Decreto: Creación de la Sectorial de Informática de la SMAYDS
- Decretos para la formalización y validez de los trámites –registros- en línea
- Decreto – Resolución para formulación de nuevos circuitos de información
- Normativa para inversión especial para equipamiento en TIC a la SMAYDS

IV.5. Establecimiento de estándares básicos

En el presente caso se deberán respetar distintos estándares, algunos dictados a causa de interacciones ya existentes y otros nuevos que surgirán del proyecto, con el fin de lograr interoperabilidad.

De ámbito del Gobierno nacional, para integrar información en sistemas ya organizados:

- COFEMA – Consejo Federal de Medio Ambiente
- SIAN – Sistema de Información Ambiental Nacional
- Registros nacionales sobre Residuos peligrosos

De ámbito del Gobierno provincial, para la integración de gestiones y de uso de TI:

- Para Infraestructura de datos – a determinar
- Para Gestión financiera – de procedimientos, operación y registros, establecida por normativa legal
- Para la integración a los Sistemas transversales – de circuitos, operación y registros, establecida por normativa legal
- Para el tipo Software a utilizar (SPI) – actualmente no es completa
- Para Interconexión en la red metropolitana – intranet (SPI)
- Para uso de TIC – servidores web, correo electrónico (SPI)
- Para integración al Pre-proyecto de gobierno electrónico de la provincia

De ámbito de la SMAYDS:

- Para infraestructura de datos – a determinar
- Para sistemas – a determinar
- Para uso de TIC (equipamiento, insumos, seguridad, información compartida, conexiones y accesos) – a determinar
- Para procesos, procedimientos, flujos y circuitos de información, entradas y salidas de datos
- Para interacción con otros organismos gubernamentales: municipios, otras provincias, nación

IV.6. Políticas de Acceso a las TIC's

- Dotación de equipamiento informático a todas las oficinas de la SMAYDS integrado en una red interna, a los efectos de compartir recursos e información
- Integrar la red interna a la red del gobierno provincial, y dar acceso a internet en todos los puestos de trabajo
- Plan de capacitación para el personal de la SMAYDS que aún no tenga conocimientos sobre el uso de TICs para trabajos de oficina – acordado con la Dirección de Formación de Recursos Humanos (Ministerio de Hacienda)
- Posibilitar el ingreso de información por parte del público desde cualquier lugar y en cualquier momento mediante internet
- Plan de capacitación (presencial y virtual) para empresas, ONGs y público a los efectos de facilitar el ingreso de información por internet (registros obligatorios, propuestas, quejas, denuncias) y a efectuar consultas en las bases de datos publicadas en la web
- Plan de capacitación para guardafaunas y cuidadores de espacios públicos
- Acuerdo con los gobiernos locales para que implementen políticas tendientes a incrementar el acceso de los ciudadanos a internet: organismos públicos, escuelas, bibliotecas, clubes
- Acuerdo con las asociaciones civiles para que implementen políticas tendientes a incrementar el acceso de los ciudadanos a internet
- Monitoreo del acceso del público a la web, realización de encuestas y buzón de sugerencias para conocer las demandas del público

IV.7. Mecanismos de selección de proyectos

Para la selección de los subproyectos con asignación de mayores prioridades se tendrán en cuenta los siguientes puntos:

- Proyectos que involucren el cumplimiento de exigencias legales perentorias – **exigencia legal**
- Proyectos que involucren la satisfacción de requerimientos de la sociedad – **respuesta a la ciudadanía**
- Procesos que involucren nuevas funciones de la SMAYDS, por lo que aún no tienen un procedimiento establecido - **oportunidad**
- Procesos que necesitan ser revisados y modificados - **oportunidad**
- Evaluación del beneficio resultante de los proyectos como impacto en la sociedad – **beneficios**
- Derivaciones de los anteriores

IV.8. Identificación de beneficios y políticas de difusión

Beneficios:

- Gestión integral de la SMAYDS apoyada en sistemas de información
- Integración de la SMAYDS al Sistema Provincial de Informática
- Organización de los procesos y procedimientos en la SMAYDS
- Agilización de trámites: ganancia de tiempo y costos por parte del ciudadano o de la empresa; reducción de costos por parte del Organismo (recursos humanos y físicos); mayor rapidez en la actualización de la información
- Ahorro en espacios físicos y personal para atención al público en la SMAYDS
- Ahorro en equipamiento informático, espacio y personal para el ingreso de la información respondida por el usuario en los formularios en papel
- Mayor y mejor monitoreo de las actividades controladas por la Secretaría

- Transparencia y control de los actos de gobierno
- Mayor eficiencia y eficacia en la gestión de la SMAYDS
- Aumento de la participación ciudadana
- Conocimiento público del estado de contaminación del espacio geográfico posibilitando el control por parte de la sociedad
- Educación de la ciudadanía; es necesario el conocimiento para la valoración y el cuidado

Difusión:

- Plan de difusión y capacitación en las escuelas – Congreso provincial de Medio Ambiente (se hace anualmente)
- Revista de la SMAYDS
- Mediante los Planes de educación formal y no formal de la SMAYDS
- Reuniones con los guardafaunas
- Reuniones de los programas nacionales
- Medición de consultas en la web

IV.9. Grupos de trabajo

Se conformarán varios grupos de trabajo con funciones y relaciones planificadas:

- **Grupo 1-** Dará los lineamientos del Proyecto, determinará objetivos y metas, se encargará de obtener o propulsar la normativa legal necesaria para el desarrollo del proyecto (normas de procedimiento, autoridad, responsabilidades, presupuesto). Designará un Coordinador o Líder del Proyecto. Se encargará del seguimiento del proyecto mediante los informes elevados por los demás grupos de trabajo y el Coordinador del Proyecto. Requerimientos: información para ayuda a la toma de decisiones.

Estará conformado por un funcionario político de la SMAYDS (Secretario de Estado o Subsecretario), directores de todas las Unidades de Organización (Santa Fe y Rosario), representante de la DPI, Jefe de Proyecto SPI designado ad hoc y el Coordinador.

- **Grupo 2 –** de Relaciones externas con el sector privado.
 - . Se ocupará de las relaciones con los ciudadanos, sus asociaciones civiles (vecinales, clubes, asociaciones de profesionales), empresas con actividades controladas por la SMAYDS y ONGs, viendo sus requerimientos, sugerencias y propuestas, a los efectos de determinar: a) problemas actuales o futuros en la gestión de la SMAYDS, su repercusión en el medio y sus posibles soluciones, b) temas que necesitan mayor atención y c) información a publicar – educación ambiental.
 - . Elaborará sus informes y los presentará al Coordinador y al Grupo 1.
 - . Interactuará con los otros grupos para consultas y aportes.
 - . Se encargará de promover la participación ciudadana, de las políticas de acceso a las TICs y de su posterior monitoreo.
 - . Se encargará de la difusión de los trabajos y de los planes de capacitación para el público.
 - . Estará conformado por la Dirección de Relaciones institucionales, ciudadanos voluntarios, representantes de ONGs, guardafaunas, representantes de organizaciones civiles y de las empresas y Directores (o su delegado) de la SMAYDS según la temática. La coordinación de este grupo estará a cargo de Relaciones institucionales quien se encargará como primer medida de la

convocatoria para la participación y la acreditación de los postulados, y la conformación del grupo.

- **Grupo 3** – de Relaciones con organismos gubernamentales fuera de la SMAYDS, provinciales, municipales, de otras provincias, nacionales, internacionales.
 - . Se ocupará de las relaciones con los distintos organismos según las áreas funcionales de la SMAYDS, viendo los requerimientos hacia y desde cada organismo, las mejores formas de interrelación, la organización y simplificación de trámites, la eliminación de procesos e información repetida, las propuestas para estándares, la participación en planes de integración, determinación de la información a publicar y difusión de los trabajos y resultados.
 - . Elaborará sus informes y los presentará al Coordinador y al Grupo 1.
 - . Interactuará con los otros grupos para consultas y aportes.
 - . Estará conformado por la Dirección de Relaciones Institucionales, Directores (o su delegado) de la SMAYDS y representantes de los organismos gubernamentales externos a la SMAYDS según la temática. La coordinación de este grupo estará a cargo de Relaciones Institucionales y se trabajará en comisiones según las distintas temáticas.
- **Grupo 4** – de Gestión interna de la SMAYDS.
 - . Se ocupará de la organización y sistematización de las gestiones de la SMAYDS; de las funciones de cada Dirección con sus problemas y aciertos, de sus interrelaciones, de la mejora de procesos y procedimientos, de la eliminación de tiempos burocráticos y de la duplicidad de trámites y datos, de la centralización de la información para uso de toda la SMAYDS, de los requerimientos de TICs, de los planes de capacitación del personal, de compartir recursos e información, de las prioridades de los subproyectos. Requerimientos: información para ayuda a la toma de decisiones.
 - . Elaborará sus informes y los presentará al Coordinador y al Grupo 1.
 - . Interactuará con los otros grupos para consultas y aportes.
 - . Estará conformado por todos los Directores (o su delegado) de la SMAYDS, el Coordinador del Proyecto, el Jefe de Proyecto SPI y Analista SPI. La coordinación de este grupo estará a cargo del Jefe de Proyecto SPI.
- **Grupo 5** Sectorial de Informática.
 - . Se ocupará de todo lo relativo a las tecnologías de Información y Comunicación para el Proyecto de Gobierno Electrónico.
 - . Se trabajará en áreas (según la organización existente en el SPI): desarrollo de sistemas (análisis, diseño, programación), sistemas operativos y redes y soporte técnico.
 - . Este grupo estará conformado por el personal de la Sectorial de Informática con apoyo – asesoramiento de personal de la DPI especialistas según temática, y estará coordinado por el Jefe de Proyecto o Jefe de la Sectorial. Para el tema de diseño web trabajará con Relaciones institucionales y Difusión.
 - . Interactuará con los otros grupos para consultas y aportes, y con los Directores de la SMAYDS.
 - . Se ocupará del desarrollo de los sistemas y aplicaciones informáticas.
 - . Elaborará sus informes y los presentará al Coordinador y al Grupo 1.

. La Sectorial de Informática se debe crear y dotar de personal, con la siguiente planta mínima: 1 Jefe de Sectorial, 1 Jefe de Proyecto, 2 analistas, 3 programadores, 1 administrador de sistemas operativos y 1 técnico para soporte.

- **Grupo 6- Administración de Contenidos y mantenimiento de la web.**

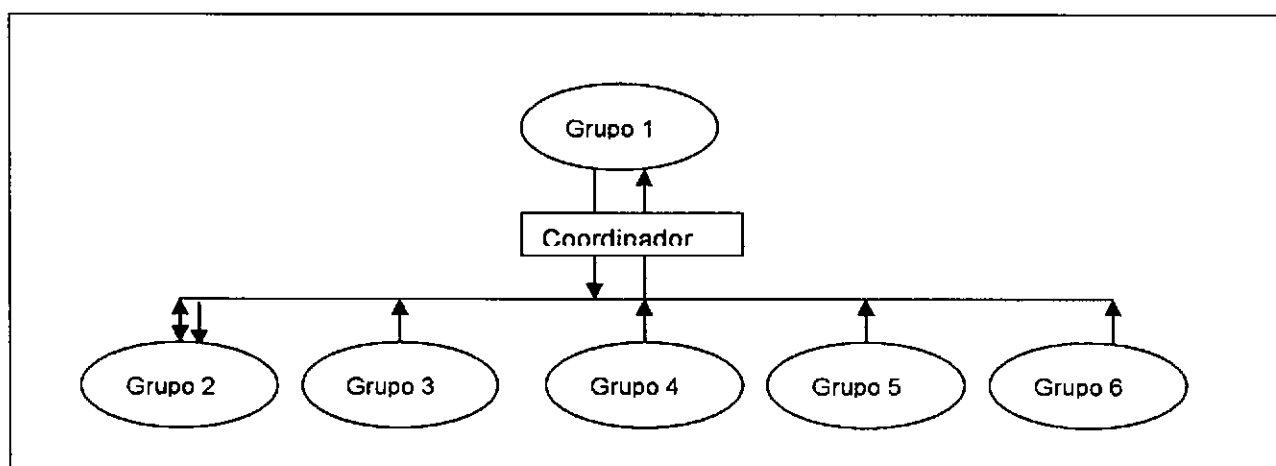
. Se ocupará de la administración de los contenidos en la web, de las consultas públicas: encuestas, foros, y votaciones, proponiendo modificaciones y mejoras según propuestas del público y nuevas técnicas de formas, de acceso y de diseño.

. Elaborará sus informes y los presentará al Coordinador y al Grupo 1.

. Interactuará con los otros grupos para consultas y aportes.

. Se ocupará de las estadísticas y del monitoreo de los accesos y usabilidad de la web en forma integrada con los responsables del Proyecto provincial de Gobierno Electrónico.

. Estará conformado por 1 personal de Difusión y 1 personal permanente.



Cronograma tentativo de Tareas

P	Tareas		1er. Año												2do. año											
1	Lineamientos	Grupo 1	.																							
	Conf. Grupos		.	.																						
	Trabajo Grupo 4																				
2	Conf. Grupo 5																					
	Pre-proyecto	Coord.+Jefe Proy.+ Grupo 4	.	.	.																					
	Trabajo Grupo 2								
	Trabajo Grupo 3								
3	Capacitación personal SMAYDS																					
4	Compra equipamiento informático																				
5	Enlace Intranet-Internet					.																				
	Desarrollo SI	Grupo 5		
	Estandarización	Grupo 5																			
	Integración de Información SMA																				
	Centralización																					
	Integración Sistemas transversales																					

[illegible]

IV.10. Instructivos oficiales

- Resolución del Secretario de Estado de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable para la instalación del Proyecto, con directivas para el desarrollo del trabajo: grupos de trabajo y funciones, objetivos y metas
- Plan de reuniones de grupos
- Informes periódicos de avance del proyecto
- Implementación de etapas finalizadas

IV.11. Esquemas de financiamiento

- Inversión inicial en equipamiento de la SMAYDS – Partidas especiales del presupuesto de la SMAYDS
- Partidas de personal para la Sectorial de Informática - presupuesto de la SMAYDS
- Presupuesto de la SMAYDS – determinación de montos anuales para TICs
- Convenios con Nación y ONGs
- Convenios de pasantías con Instituciones educativas de nivel medio y superior - presupuesto de la SMAYDS
- Tramitación de subsidios especiales (CFI) para tramos importantes del proyecto, por ejemplo para el Sistema de Información Geográfica que se planificará para una etapa posterior

Costos de puesta en marcha del Proyecto según cronograma de tareas

- Se consideran los costos que emergen de acciones específicas para el proyecto, no se consideran los gastos del personal de la planta actual de la SMAYDS ni los gastos de funcionamiento actuales.
- Las tareas que en el Cronograma están sin detalle en la columna P – Presupuesto se consideran sin costos extras.
- 1- De esta primer etapa surge la figura del Coordinador o Líder del proyecto, probablemente a contratar fuera de la SMAYDS. Gasto mensual aproximado \$ 3.000 – extensión 24 meses -\$ 72.000
- 2- Conformación de la Sectorial de Informática. Aunque se trabaje con personal adscripto de otros organismos provinciales se calcula el gasto en personal.
 - . 1 Jefe de Sectorial - mensual \$ 2.500 – extensión 24 meses - \$ 60.000
 - . 1 Jefe de Proyecto - mensual \$ 2.500 – extensión 24 meses- \$ 60.000
 - . 2 Analistas --- mensual \$ 2100 x 2 – extensión 22 meses -\$ 92.400
 - . 3 Programadores --- Pasantes carreras de Ingeniería en Sistemas –

- mensual \$ 1200 x 3 – extensión 22 meses - \$ 79.200
- . 1 Administrador SO - mensual \$ 2100 – extensión 22 meses -\$ 46.200
- . 1 Técnico p/ soporte - mensual \$ 1800 – extensión 22 meses -\$ 39.600
- 3- Sin costo pues lo asume la Dirección de Formación de Recursos Humanos de la Provincia.
- 4- Inversión en hardware, software y comunicación para la SMAYDS con un total de u\$s 24.000 - \$ 67.200
 - . 17 equipos PC
 - . 11 impresoras
 - . 1 escaner
 - . instalación red interna (cableado estructurado)
 - . software
- 5- Enlace Intranet – Internet
 - . switch - u\$s 1.600 - \$ 4.480
 - . enlace – u\$s 1.000 + costo mensual de u\$s 200 - \$ 11.800
 - . servicio internet ADSL - costo mensual \$ 200 - \$ 3.600
- 6- Publicación en la web
 - . el servicio de hosting es sin costo – el gobierno de la provincia tiene servidores propios
- 7- Capacitación externa – cursos para guardafaunas y cuidadores de espacios públicos
 - . 2 cursos para 15 personas cada uno – \$ 2.000
- 8- Difusión -- 2 campañas -- \$ 1.500

Total costo estimado para puesta del Proyecto en 2 años: \$ 539.980

IV.12. Esquemas de participación

Para asegurar la respuesta a los trámites y registros en línea se deberá establecer:

- Compromisos de privacidad para la información confidencial aportada por las empresas
- Compromisos de privacidad para la información confidencial aportada por ciudadanos y ONGs

Para promover la participación de los ciudadanos se deberán generar:

- Espacios en la web para la participación de los ciudadanos, fácil de usar, y con devolución de los resultados, ya sean respuestas puntuales o estadísticas

IV.13. Agencias de coordinación

- Sectorial de Informática de la SMAYDS - Sistema Provincial de Informática

V. Evaluación

V.1. Características y enfoque adoptado

El enfoque principal del proyecto es hacia el logro de una buena gestión de gobierno y el cumplimiento con la misión de la SMAYDS como servicio en función del desarrollo de la provincia y sus habitantes.

V.2. Análisis DAFO

Fortalezas:

- Hay conciencia política (funcionarios de la SMAYDS) de los beneficios de uso de TICs e internet en el ámbito del gobierno
- La capacitación profesional de la mayoría del personal de planta de la SMAYDS: un 80 % tiene nivel universitario
- Disponibilidad en el contexto del Gobierno Provincial de la infraestructura de TIC para soporte del proyecto

Oportunidades:

- La SMAYDS es un organismo nuevo, muchas de sus acciones y relaciones están en etapa de diseño, esto determina una oportunidad ideal para el análisis y formulación integral
- Momento de análisis y reestructuración del SPI

Debilidades:

- Se necesita una inversión inicial alta; si la gestión de compra se alarga se atrasa el proyecto completo
- Carencia de un marco político claro en el tema de TIC a nivel del Gobierno Provincial
- Falta infraestructura en telecomunicaciones en una extensa zona del norte de la provincia
- Limitaciones en el presupuesto de la SMAYDS

Amenazas:

- Problemas por la pérdida de espacios de poder de cada Dirección
- Resistencia a compartir recursos e información
- Expectativas de rápidos cambios estructurales
- Malestar del personal de planta por indefiniciones en las estructuras de cargos

V.3. Proyección de los resultados previstos

El desarrollo del proyecto Gobierno electrónico en la Secretaría de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Provincia de Santa Fe tiene como objetivo lograr una eficiente gestión de gobierno con la participación de todos los sectores.

Para cumplir este objetivo, y según las propuestas de desarrollo planteadas durante el proyecto se deberá haber logrado lo siguiente:

- El sistema de información integral de la SMAYDS en producción, en interrelación con otros organismos del Gobierno Provincial, y de otros niveles de gobierno
- La relación entre la SMAYDS y los sectores privados, a partir de posibilitar su participación
- La disponibilidad de información y de procedimientos utilizando todos los canales de comunicación

Estos hechos generarán una serie de impactos en la sociedad:

Impactos a corto plazo:

- Mejora en los tiempos de atención al público
- Gestión ágil y segura de los trámites
- Mejores y más oportunas decisiones de la SMAYDS apoyadas en la información generada

Impactos a mediano plazo:

- Visión de un gobierno provincial coordinado desde su portal web
- Consideración de la ciudadanía hacia la SMAYDS como una referencia confiable y donde concretar su participación

Impactos a largo plazo:

- Visión de un manejo coordinado del medio ambiente: nación, provincias, municipios, empresas y sociedad civil
- Participación ciudadana a partir de su compromiso con el medio ambiente como tema de todos

VI. Análisis de contenidos en el sitio web de la Secretaría de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable

El sitio web de la SMAYDS estará integrado al portal del Gobierno de la Provincia de Santa Fe mediante su proyecto de Gobierno Electrónico.

Sus contenidos se podrán acceder desde una página de inicio de la SMAYDS (estructurada pensando en el origen y tema de la demanda) y también desde la estructura temática del portal www.santafe.gov.ar, como servicios a los ciudadanos y organizaciones civiles, a las empresas, a organismos de gobierno.

Teniendo en cuenta las tres dimensiones de análisis de los contenidos en el sitio web de la SMAYDS se contará con:

VI.1. Información

- estado del medio ambiente de la provincia
- estadísticas actualizadas de contaminación: ubicación geográfica, contaminantes, fuentes de contaminación
- estadísticas de extracción maderera, de productos ictícolas, de caza de animales
- mapas temáticos
- información de productores, operadores y transportadores de residuos peligrosos
- información de especialistas
- temporadas de caza, pesca
- áreas protegidas
- arbolado público
- catástrofes y emergencias
- legislación - normativas
- educación ambiental
- gestión de la SMAYDS

VI.2. Interactividad

- trámites en línea: permisos de caza y pesca
- registro en línea de productores, operadores y transportadores de residuos peligrosos
- registro en línea de especialistas
- registro en línea de extractores en montes nativos

- monitoreo de empresas que tratan residuos patogénicos
- con gobiernos municipales
- consultas a la ciudadanía
- gestión financiera – intranet
- gestión de expedientes – intranet

VI.3. Servicios

- catástrofes y emergencias
- educación ambiental
- trámites en línea
- educación virtual – e-learning

VII. Conclusiones

Con el presente proyecto se pretende lograr una SMAYDS de cara a los ciudadanos, integrada con los distintos actores de la sociedad y cumpliendo sus funciones de servicio para garantizar un desarrollo sustentable del medio santafesino.

Para asegurar los resultados se utilizarán todas las herramientas disponibles, entre ellas las tecnologías de información y comunicación a las que hoy se puede acceder, siguiendo las pautas de estrategias para lograr un gobierno electrónico exitoso.

La formulación del proyecto se hace bajo el concepto de Gobierno Electrónico – e-gobierno: *“Uso de las Tecnologías de Información y Comunicación por parte de las Instituciones de gobierno, para mejorar cualitativamente los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos, aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana”*, y con el convencimiento de que sus acciones no se refieren sólo a los aspectos tecnológicos sino que se incorpora la idea de desarrollar un “mejor gobierno”.

Fuentes de información

- ALADI/SEC - 30 de julio de 2003 - *La brecha digital y sus repercusiones en los países miembros de la ALADI*. Estudio 157. Rev 1
- CFI – 2002 -*Las Nuevas Tecnologías de Comunicación e Información y las Administraciones Públicas Provinciales*
- Crosier, Basil – 2002 -Videoconferencia en Encuentro CFI
- Finkelievich, Susana; Baumann, Pablo; Jara, Alejandra – 2001 - *Las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en el Desarrollo Local: gobierno electrónico y redes ciudadanas*
- Finkelievich, Susana en Coordinación – 2002- *Informe del Grupo de trabajo sobre Gobierno electrónico LINKS-E.GOV*
- Legislación de la Nación Argentina
- Legislación de la Provincia de Santa Fe
- Levis, Diego y Finkelievich, Susana en Coordinación – 2002- *LA EDUCACION EN TIEMPOS DE TIC* -Informe preliminar del Grupo de trabajo sobre e-educ
- Material del curso de Gobierno Electrónico
- PNUMA – 2003. GEO – *América Latina y el Caribe. Perspectivas del Medio Ambiente*
- Presidencia de Argentina – octubre de 2003 - *Objetivos de desarrollo del milenio. Oportunidad para su reencuentro*
- Provincia de Santa Fe – Normativa: leyes y decretos
- RDS-Nicaragua - *Red de Desarrollo Sostenible de Nicaragua*.
<http://www.sdnnic.org.ni/>
- Registro europeo de emisión de contaminantes – EPER www.eper.cec.eu.int
- Secretaría de Comunicaciones de la Nación Argentina – 2003 – *Estado de la Sociedad de la Información en Argentina*
- <http://www.infobae.com/tecnologia/>
- <http://www.congreso.gov.bo> - Congreso de Bolivia
- <http://www.ocipep.gc.ca> - Emergencias en Canadá
- <http://www.links.org.ar>
- <http://www.santafe.gov.ar>