

CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES

**IDENTIFICACIÓN DE MEJORES
PRÁCTICAS EN EL USO DE LAS TICs**

PROGRAMA DE GOBIERNO DIGITAL

AGOSTO 2004.-

Primer Informe Parcial

INFORME PROVINCIA DE SALTA

INFORME PROVINCIA DE SANTA FE

INFORME PROVINCIA DE TUCUMÁN

**MATERIAL VIDEOCONFERENCIA GOBIERNO
DIGITAL**

**MATERIAL VIDEOCONFERENCIA GESTIÓN DEL
CONOCIMIENTO**

Ref: Contrato de Obra, Exp. 5I680001

INDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN.....	3
INFORME PROVINCIA DE SALTA.....	4
ENTREVISTA CON EL DR. GABRIEL CHIBAN.....	4
<i>Sistema de Gestión de Recursos Humanos</i>	<i>5</i>
<i>Control de Ausentismo.....</i>	<i>5</i>
<i>Servicios de Telefonía.....</i>	<i>6</i>
<i>Sistema de Inmuebles.....</i>	<i>6</i>
ENTREVISTA CON EL LIC. JOSÉ TESEYRA.....	7
<i>Alcance Funcional del Sistema de RR.HH.....</i>	<i>7</i>
<i>Alcance institucional.....</i>	<i>8</i>
<i>Metodología de desarrollo.....</i>	<i>8</i>
<i>Características técnicas.....</i>	<i>8</i>
<i>Costo total del Proyecto.....</i>	<i>9</i>
ENTREVISTA CON EL PROF. DANIEL KARLSSON.....	9
ENTREVISTA CON EL LIC. SOTO.....	10
ALGUNAS CONCLUSIONES.....	11
AGENDA (BORRADOR).....	14
INFORME PROVINCIA DE SANTA FE.....	16
PORTAFOLIO DE PROYECTOS.....	16
PROYECTO DE DIGITALIZACIÓN DE ACTAS DE NACIMIENTO DEL REGISTRO CIVIL (PRIMERA ETAPA PILOTO).....	17
LINEAMIENTOS DE TRABAJO DE GOBIERNO DIGITAL (DOCUMENTO DE LA PROVINCIA).....	20
ALGUNAS CONCLUSIONES.....	21
INFORME PROVINCIA DE TUCUMAN.....	23
PROYECTOS EN MARCHA QUE CONSIDERAN LA UTILIZACIÓN DE LAS TICs.....	24
AGENDA Y PRÓXIMAS ACTIVIDADES.....	26
CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES: CICLO DE VIDEOCONFERENCIAS CFI-CFFP	27

GOBIERNO DIGITAL	27
ALGUNAS APRECIACIONES CONCEPTUALES: LOS TRES EJES DEL GOBIERNO DIGITAL	29
¿QUÉ ESTÁ HACIENDO EL CFI EN ESTE SENTIDO? ¿CUÁL ES LA ESTRATEGIA?	
¿CÓMO PUEDE COOPERAR EL CFI CON ESTE PROCESO EN LAS PROVINCIAS ?.....	30
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO.....	32
ANEXO – PRESENTACIÓN LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS PROVINCIALES.....	33

INTRODUCCIÓN

El primer informe que se presenta a continuación contiene un diagnóstico preliminar de las provincias de Salta, Tucumán y Santa Fe en lo referente a su portafolio de proyectos de gobierno digital, las mejores prácticas detectadas y los requerimientos de asistencia técnica y financiera.

También se incorpora al presente informe el material desarrollado para el ciclo de video conferencias implementadas en el marco del acuerdo alcanzado con el Consejo Federal de la Función Pública.

El equipo de trabajo ha acordado con el Jefe del Area Estudios de Base reemplazar en esta etapa de trabajo la provincia de La Rioja por la de Santa Fe dada la dinámica que adquirió la relación con esta última y la desaceleración que sufrió el tema gobierno digital en la reemplazada.

En este sentido se rearmarán los grupos de provincias a criterio de la conducción del Área y en función del despliegue que en cada provincia adquiera el programa.

INFORME PROVINCIA DE SALTA

Durante el mes de Junio se realizó una observación del estado de avance del gobierno digital en la Provincia de Salta con el objeto de identificar los proyectos en cartera, las posibilidades de cooperación horizontal con otras jurisdicciones y los requerimientos de asistencia técnica y financiera.

El trabajo consistió en el análisis de antecedentes e información específica en torno al avance las TICs en la Provincia, entrevistas a informantes claves y observaciones directas de proyectos en ejecución y en operación. Participaron por la provincia el Dr. Chiban, Coordinador General de la Secretaría General de la Gobernación, el Profesor Daniel Karlsson Secretario de Financiamiento Externo, el Lic. Soto responsable tecnológico del proyecto Sistema de Administración Financiera, el Coordinador General de Recursos Humanos, Lic. José Teseyra y el Director de Informática de la Gobernación Ing. José González; a los que se sumaron expertos pertenecientes al Programa de Gobierno Digital del Area Estudios de Base del Consejo Federal de Inversiones.

Entrevista con el Dr. Gabriel Chiban

El Dr. Chiban, Coordinador General de la Secretaría General de la Gobernación, reseñó los principales aspectos de las acciones que está llevando a cabo la provincia en materia de Gobierno Digital, y manifestó su interés por compartir su experiencia con las demás provincias que estén desarrollando iniciativas semejantes, como asimismo poder recibir de ellas y del CFI aportes y soluciones concretas.

Entre las experiencias que guardan relación con la Tecnología de la Información incorporada a la gestión de Gobierno que destacó y que se pudieron observar en diferentes grados de avance se encuentran las siguientes:

Sistema de Gestión de Recursos Humanos

El objetivo de este proyecto es unificar los procesos de administración de los recursos humanos de la Administración Pública Provincial.

En ese sentido, ya se ha unificado el proceso de liquidación de haberes para los empleados del Poder Ejecutivo provincial (unos 35.000), excepto los que están bajo la órbita del ministerio de Educación (unos 19.000 en total).

También se prevé incorporar en una etapa posterior a los empleados dependientes de los poderes Legislativo y Judicial, que en conjunto totalizan casi 4.000 cargos más.

Control de Ausentismo

Paralelamente se desarrolló y ejecutó un proyecto de control de ausentismo, operado por una empresa de medicina laboral local. Todos los empleados que no concurren a su trabajo por razones de salud deben reportarse sin excepción al consultorio de la empresa adjudicada, o bien solicitar a la misma la visita del médico a domicilio. Los profesionales de la empresa verifican el problema de salud y autorizan la ausencia con motivos fundados.

La empresa percibe una suma fija mensual por la prestación del servicio en toda la provincia, importe sufre un descuento o penalidad si el ausentismo supera los niveles promedio establecidos sobre la base de estándares internacionales, teniendo en cuenta variaciones estacionales. El descuento es progresivo a medida que se eleva la tasa de ausentismo real.

Asimismo, la dependencia del Gobierno provincial que anteriormente efectuaba el control de ausentismo en forma directa ha pasado a auditar a la empresa de medicina laboral, asegurando un control por oposición.

Con este procedimiento, la provincia ha logrado bajar la tasa de ausentismo de la administración pública del 22 % (la más alta del país) a no más de un 2 %, con un costo relativamente bajo: \$ 50.000 mensuales que se abonan a la empresa de medicina laboral por la prestación del servicio.

Servicios de Telefonía

Mediante el análisis de la situación, la negociación en forma conjunta para todas las dependencias, y la adopción de una modalidad de contratación alternativa (que incluye la incorporación de una cantidad de números de telefonía celular fija "Telulares"), se logró una reducción en el costo de telefonía de \$ 12 millones a \$ 4,5 millones anuales.

Aunque ya no relacionados directamente con IT, procedimientos similares se siguieron para la contratación de seguros para el parque automotor del gobierno provincial y las ART. Consolidando todas las compras de la provincia y generando un mayor poder de negociación, se lograron significativos ahorros. Algunos de estos beneficios, por ejemplo los descuentos en telefonía, se extienden a los empleados del gobierno. Esto además de constituir un beneficio indirecto en la remuneración opera como "control social", ya que el agente del gobierno puede conocer el precio del servicio contratado y compararlo con los precios normales de mercado.

Sistema de Inmuebles

A través de la recopilación y conciliación de diversos relevamientos provinciales (Catastro, Policía, Poder Judicial, etc), se cuenta en la actualidad con una Base de Datos con información sobre todos los inmuebles de la provincia, tanto gráfica (relevamientos fotogramétricos) como documental: Imagen digital de todos los documentos relacionados con cada inmueble: Escrituras, inhibiciones, etc.

Este Sistema se encuentra en línea, y por un abono de \$ 40 mensuales puede ser accedido por todos los usuarios interesados: Inmobiliarias, escribanías, estudios de abogados, etc.

La visualización de las imágenes de la Base de Datos se hace a través de herramientas del tipo "trial version" (versiones de prueba de productos comerciales), lo que reduce los costos de implementación.

Entrevista con el Lic. José Teseyra

El Lic. Teseyra, Coordinador General de Recursos Humanos, reseñó con un mayor grado de detalle el proceso de implementación del Sistema de Recursos Humanos, cuyos aspectos más salientes son los siguientes:

Alcance Funcional del Sistema de RR.HH.

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 de las distintas 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 liquidación se puede 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 de ellas.

No obstante el Sistema NO incluye un módulo de evaluación de desempeño ni de plan de carrera administrativa, debido a que dichas funciones no son aplicables en la actualidad ni hay proyectada una política específica en cuanto a desempeño y carrera.

Alcance institucional

En la primera etapa, se ha implementado para los agentes del Poder Ejecutivo provincial (excepto Ministerio de Educación y Vialidad) y se ha replicado en 2 municipios. Se prevé la extensión a los poderes Legislativo y Judicial.

En materia de remuneraciones, el Sistema administra en la actualidad 8 estatutos diferentes.

Metodología de desarrollo

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 Lic. Teseyra manifestó la importancia del apoyo de la consultora en toda la fase de implementación.

Características técnicas

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 la misma a través de conexiones de tipo "punto a punto".

Costo total 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 de la infraestructura de comunicaciones necesaria para poner en línea las dependencias descentralizadas.

Entrevista con el Prof. Daniel Karlsson

El Prof. Karlsson tiene a su cargo la Secretaría de Financiamiento Internacional, que entre otras funciones gestiona el financiamiento para todos los proyectos vinculados con tecnologías de la información. Además de completar aspectos propios del Sistema de Recursos Humanos, el Prof. Karlsson reseñó algunas otras iniciativas que se encuentran en marcha actualmente, y que se reportan periódicamente en las reuniones del Gabinete de Ministros:

- E-Procurement, o Sistema de Compras y Contrataciones, que prevé en el futuro la utilización de Internet para interactuar con los proveedores en funciones tales como publicación de los concursos y licitaciones, presentación de ofertas, comunicación de las adjudicaciones, etc.

- Workflow, o flujo de procesos de trabajo. Actualmente se encuentra en etapa de prueba piloto en la Dirección de Rentas, a nivel interno, y en el futuro se prevé la inclusión de todo el proceso, hasta el contacto con el contribuyente.
- Sistema de Historia Clínica Única; que se encuentra en idea proyecto.
- En general se pudo percibir que la provincia tiene construido un discurso oficial sobre el tema y muestra un Plan de Gobierno Digital en el que se integran proyectos con diverso grado de avance, no obstante el interlocutor manifestó la falta de conciencia en torno al tema en los diferentes niveles de gobierno, lo que lastra el proceso de cambio y demora el avance de los proyectos.

Entrevista con el Lic. Soto

El Lic. Soto es el responsable tecnológico del proyecto Sistema de Administración Financiera (SAF). El objetivo de dicho proyecto fue disponer de un sistema de administración financiera integrada para toda la provincia. En la actualidad, 32 unidades SAF trabajan con la base de datos centralizada.

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. La misma, 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 tomó parte un equipo de unos 25 desarrolladores.

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, e implementadas en gobiernos federales y municipales en diversos países, si bien la complejidad de instalación y parametrización, y la inversión inicial requerida son en general superiores a la de JDEdwards.

El proyecto se implementó a principios del año en curso, por lo cual al presente se dispone de 4 meses de información en línea.

Algunas conclusiones

- La Provincia de Salta viene realizando una cantidad de iniciativas simultáneas en materia de Gobierno Digital. Si bien muestra algún grado de articulación, no se puede considerar que existe una política integral en ese sentido.
- Esta cantidad de iniciativas es destacable si se tiene en cuenta que en el reciente estudio “Las Nuevas Tecnologías de Comunicación e Información y las Administraciones Públicas Provinciales” (CFI, noviembre de 2.002), la provincia ocupaba un sitio bastante rezagado en sus indicadores de gobierno electrónico: 5 puntos sobre un promedio de 7,8 para las provincias de desarrollo “intermedio” a las que pertenece, y un promedio general de 10,8 puntos en el ámbito nacional.
- La mayor parte de las iniciativas relevadas se enmarca dentro de la modalidad G2G (“Government to Government”), es decir el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC’s) para optimizar los procesos internos de gestión, dentro de la propia administración. La misma se contrapone con las modalidades G2C (“Government to Citizen”) y G2B (“Government to Business”), es decir las formas de interacción más avanzadas del gobierno con el resto de la comunidad, que usualmente se adoptan en un estadio de desarrollo

posterior más avanzado, cuando se encuentran resueltos e integrados todos los aspectos de la gestión interna.

- Asimismo, y si nos remitimos a la clasificación de las 4 etapas de evolución del e-Government publicada por los analistas de "The Economist" (junio de 2.000), podemos considerar que la provincia ha cumplimentado satisfactoriamente la primera de esas etapas (oferta de información al público en general a través de Internet), y está intentando entrar muy paulatinamente en la segunda (la comunicación se torna bidireccional). En efecto, si se analiza el contenido del sitio Web oficial de la provincia, que según informa ha sido recientemente actualizado (<http://www.salta.gov.ar>), predominan los contenidos meramente informativos (estructura del Gobierno, información geográfica y climática, noticias, consulta del padrón en línea, fotografías, etc), y las posibilidades de interacción se limitan al envío de correos electrónicos con sugerencias (sección "Contáctenos") y una encuesta que se renueva periódicamente sobre temas de interés general (ejemplos: Modo de mejorar la oferta jurídica, opinión sobre el sistema de coparticipación federal de impuestos, etc). El grado de participación de los ciudadanos en esta última materia no es muy elevado, al punto que el día de la consulta efectuada ninguna de las encuestas publicadas había superado los 200 votos en total.
- En materia de comunicación bidireccional, un proyecto que permitiría consolidar la evolución manifestada en ese sentido, contribuyendo a la transparencia y publicidad de la gestión, sería el de e-procurement o Compras y Contrataciones, cuya implantación ya se ha instalado en la agenda del gobierno provincial. Lo propio ocurriría con el "workflow" o flujo de procesos, en la medida en que se incorporara al mismo al ciudadano, por ejemplo en su rol de contribuyente.
- Se destaca la actitud de cooperación de todas las autoridades provinciales entrevistadas, que se manifiesta como predisposición para brindar soporte a otras jurisdicciones. Tanto el Dr. Chiban como el Lic. Teseyra plantearon la posibilidad de ceder los códigos fuente del Sistema de Recursos Humanos a otras provincias sin cargo, a cambio de recibir en el futuro y de la misma forma toda mejora o actualización

del software citado. Este criterio se ha adoptado en el convenio formulado con la provincia de La Rioja, y en la experiencia de transferencia al INTA.

- Este aporte puede ser muy importante, pero hay que tener en cuenta que el software previamente desarrollado puede no responder exactamente a las necesidades de las provincias receptoras. Especialmente en el ámbito de liquidación de haberes, que depende de las regulaciones provinciales y convenios vigentes, es necesario evaluar el impacto de las modificaciones resultantes, cuyo costo es imposible de estimar a priori sin un relevamiento detallado.
- Aún bajo el supuesto que las adaptaciones al software fuesen técnica y económicamente viables, la solución tecnológica es apenas un componente de un proceso mucho más complejo que nace con la definición de un Proyecto integral con objetivos, alcances y metodología de trabajo; con la constitución de un equipo de trabajo multidisciplinario con diferentes roles y responsabilidades, y la redefinición de los procesos administrativos para incorporar las mejores prácticas antes de implementar la herramienta informática. De no contar con el soporte metodológico, más un apoyo y decisión política muy clara, cualquier proyecto de este tipo fracasaría aunque la solución de software sea consistente. Lo expuesto es válido tanto para el ámbito gubernamental como para el privado, y debe tenerse en cuenta para evitar que la sola implantación de herramientas tecnológicas genere expectativas desmedidas que luego se vean insatisfechas.
- Para el caso del software de Recursos Humanos, si se deseara replicar exitosamente la experiencia en otras administraciones provinciales, sería sumamente útil extender el alcance del mismo de aspectos puramente administrativos como está concebido en la actualidad, a un sistema de gestión integral de RR.HH., que contemple todos los aspectos relevantes del agente gubernamental en su relación con el Estado: Características de cada puesto, planes de carrera, programas de capacitación, evaluaciones de desempeño, etc.
- El CFI debería jugar un rol articulación en las iniciativas de cooperación horizontal facilitando el contacto entre las partes, pero especialmente en

la etapa anterior a la transferencia, asegurando las condiciones mínimas de la organización receptora para que la replicación sea una experiencia exitosa.

- La Provincia de Salta requirió del CFI avanzar en algunos proyectos concretos en los que requirió cooperación, en este sentido las principales líneas de acción identificadas por los funcionarios entrevistados fueron las siguientes:
- Soporte para la elaboración de un Proyecto de Gestión de Registro Civil, que puede incluir la observación de "mejores prácticas" (Québec, Chile) y asistencia para la formulación integral del Proyecto.
- Apoyo para la implementación definitiva de un esquema de Firma Digital en la provincia.
- Soporte para el rediseño integral del Sitio Web provincial.
- Con el objeto de concientizar y sensibilizar se dejó planteada la posibilidad de desarrollar en forma conjunta un seminario de carácter regional en torno a los temas del Gobierno Digital.
- Finalmente se acordó proponer una agenda de trabajo entre la Provincia y el CFI que recoja y articule las oportunidades y requerimientos detectados. El CFI propuso el siguiente borrador de agenda para iniciar las acciones de aproximación al tema.

Agenda (Borrador)

Se planteó analizar algunos temas concretos en los que la Provincia podría requerir alguna cooperación del CFI; en este sentido las principales áreas de interés identificadas son:

- Soporte para la elaboración de un Proyecto de Gestión de Registro Civil, que puede incluir la observación de "mejores prácticas" y asistencia para la formulación integral del Proyecto.
- Apoyo para la implementación definitiva de un esquema de Firma Digital en la Provincia.
- Soporte para el rediseño integral del Sitio Web provincial.

- Desarrollo en forma conjunta de un seminario de carácter regional en torno a los temas del Gobierno Digital con el objeto de concientizar y sensibilizar a los diferentes sectores involucrados.

Es interés del CFI poner a consideración de las autoridades provinciales este primer borrador de agenda a los efectos de iniciar las tareas de cooperación y asistencia.

INFORME PROVINCIA DE SANTA FE

Durante el mes de Julio se realizó una observación del estado de avance del gobierno digital en la Provincia de Santa Fe con el objeto de identificar los proyectos en cartera, las posibilidades de cooperación horizontal con otras jurisdicciones y los requerimientos de asistencia técnica y financiera.

El trabajo consistió en analizar los antecedentes en la materia, las cooperaciones técnicas requeridas para el período en curso vinculadas al desarrollo TICs, entrevistas a informantes claves y observaciones directas de proyectos en ejecución y en operación. Participaron por la provincia el Subsecretario de la Función Pública Contador Luis Bonino; la Directora del Registro Civil, Dra. Iridi Mariani, la Jefa del Área Sistema del Registro Civil y la Coordinadora del Área Digitalización de Actas; el coordinador del proyecto de Digitalización de Actas del registro Civil Administrador Provincial Ing. Federico Cervera, el asesor en temas de Gobierno Digital del Ministerio de Hacienda, Administrador Provincial Ingeniero Horacio Capanegra y el Director Provincial de Informática: Ing. Chorroarin; a los que se sumaron expertos pertenecientes al Programa de Gobierno Digital del Área Estudios de Base del Consejo Federal de Inversiones.

Portafolio de Proyectos

La provincia ha definido una serie de proyectos vinculados a la aplicación de las TICs a la gestión pública, en el marco de la cooperación CFI-Provincia, que están siendo formulados y evaluados.

- Proyecto de diseño del sistema Documental para la implementación de un sistema de gestión de calidad en la Subsecretaría de Proyectos de Inversión y Financiamiento Externo

- Generación de un sistema de Información Geográfica para la gestión de Proyectos de Inversión Pública en la provincia de Santa Fe
- Proyecto de asignación del CUIT-CUIT-CDI a titulares de cuentas tributarias de inmuebles
- Proyecto de Actualización Base Inmuebles a los fines impositivos
- Proyecto Cartografía Islas de Santa Fe
- Proyecto para la implementación del Sistema de Administración de Recursos Humanos- S.A.R.H. en una nueva jurisdicción de la Administración Pública Provincial
- Definición de un Protocolo y pautas metodológicas para el proceso de Digitalización de Actas de nacimiento del Registro Civil

Sobre este último se realizó una observación del estado de avance de la primera etapa:

Proyecto de Digitalización de Actas de Nacimiento del Registro Civil (primera etapa piloto)

El requerimiento por parte de los ciudadanos de solicitudes de copia de partidas de nacimientos, matrimonios o defunciones ha generado que un área específica del archivo, Solicitud de Partidas, se dedique exclusivamente a esta tarea. La demanda diaria de las mencionadas copias es de aproximadamente 400 en la ciudad de Santa Fe y de 1.200 en la ciudad de Rosario, siendo estas cifras variables según la época del año o hechos sociales fortuitos como las inundaciones (2.003) o los trámites masivos de emigración y nacionalización acontecidos luego de la devaluación monetaria (a partir del 2.002).

Esta gran demanda de solicitudes de partidas, se torna compleja a raíz de la escasa tecnología disponible para asistir esta tarea. El hecho de que las partidas no están digitalizadas (la ley exige la registración manual de las actas en libros), sumado a que la cantidad de libros que asciende a 37.000, y que el horario de atención al público es restringido (5 horas por día), producen como consecuencia una búsqueda lenta y engorrosa de las solicitudes.

Esto provoca además una demora sustancial en la entrega de las copias, un costo creciente, molestias en la ciudadanía que debe realizar largas colas para su atención, y un posterior regreso al organismo, para retirar sus solicitudes, ya que tardan entre 3 días (plazo formal establecido) y 7 días (plazo real) hábiles.

En resumen, el servicio de solicitud de partidas es ineficiente, carece de soporte tecnológico y metodológico acorde a sus requerimientos, requiere de una cantidad de personal cada vez mayor especialmente para realizar la búsqueda manual, y la gran cantidad de libros que se deben manipular cotidianamente en el archivo central, en condiciones de infraestructura muy precarias, pone en juego la seguridad de los mismos.

Por otro lado, el deterioro de los libros, a raíz de su antigüedad, genera el riesgo cierto de perder la información relacionada al estado civil y parentesco de los ciudadanos, ya que no existe una Base de Personas en la Provincia de Santa Fe.

La DGRC inició en el año 2001 la digitalización parcial de las partidas de nacimiento correspondientes al período 1970-2003 del Departamento La Capital, creando para ello el área de procesamiento de actas así como las partidas del departamento Rosario correspondientes al período 1970-76.

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 segura los datos contenidos en las partidas, y disminuir la carga de trabajo en el Archivo.

En la visita al registro se pudo observar que para el caso de las partidas digitalizadas el trámite se realizaba en solo uno pocos minutos, otorgándosele al solicitante una copia de la partida de excelente calidad a un costo menor de cuatro pesos. Comparada con el trámite no digital descripto arriba este último no sólo mejora la calidad en el tratamiento y resguardo de la información sino que además mejoró sustancialmente la atención al ciudadano y disminuye sensiblemente los costos organizacionales y sociales.

En el período mencionado, se digitalizaron 460.000 partidas, con una dotación diaria promedio de 10 agentes de planta permanente. Esto representa menos del 5% del total de las 11 millones de partidas de nacimiento, defunción y matrimonio existentes. Se observa a partir de estos indicadores de producción, que el ritmo de digitalización es lento en relación al total de partidas archivadas en formato manual.

Por lo tanto, la segunda etapa aspira a definir una metodología que permita incrementar la producción actual de actas digitalizadas y asegure la calidad de dicho proceso. Para ello se propone contratar dos universidades radicadas en la ciudad de Santa Fe; una de ellas definirá una metodología para realizar en la forma más eficiente posible la digitalización de las actas, y la siguiente elaborará un mecanismo de control y verificación de la calidad de la actividad mencionada precedentemente.

De esta manera este proyecto servirá como experiencia inicial para un proyecto integrado e integral de Fortalecimiento Institucional del Registro Civil que será financiado por organismos de crédito internacional a través del Programa de Saneamiento Financiero Provincias III, cuyo desembolso está previsto hipotéticamente para el año 2.005.

El proyecto cuya cooperación ha sido solicitada al CFI tiene como meta definir la metodología para la digitalización de partidas de nacimiento, en el término de 7 meses. Esta prueba piloto digitalizará una muestra de las actas de nacimiento de todo el archivo del Registro Civil de la provincia de Santa Fe

correspondiente al período 1970-2003 que es el que incluye las actas de nacimiento de mayor demanda de la ciudadanía santafesina.

Lineamientos de trabajo de Gobierno Digital (documento de la Provincia)

Durante la visita a la provincia se accedió a un documento preliminar en el que se fijan las principales líneas de trabajo en torno al fenómeno del gobierno electrónico; el documento surgido desde las líneas técnicas del gobierno provincial reúne todas las características de un plan estratégico al respecto, aunque aun no tiene el expreso aval de las autoridades políticas. Esta podría ser una base sobre la cual apoyar una política de Gobierno Digital del Estado Provincial Santafesino.

La propuesta reconoce cuatro ámbitos del gobierno digital específicos: Gobierno a Gobierno (G2G), Gobierno a Ciudadano (G2C), Gobierno a Negocio o Empresa (G2B) y Gobierno a Empleado (G2E).

El documento plantea como estrategia trabajar en seis líneas de acción.

- **Análisis del Entorno:** cuyo objetivo es investigar, conocer y evaluar los factores que inciden en el desarrollo de las capacidades y en la gestión de iniciativas de GE, mediante la realización de un estudio de factores económicos, sociales, políticos y culturales que sean condicionantes y facilitadores para la formulación y ejecución de una política de GE, y de sus estrategias correspondientes.
- **Desarrollo de Capacidad Institucional para el Gobierno Electrónico:** cuyo **objetivo es** crear las condiciones institucionales para favorecer el desarrollo y promoción del GE a través de proyectos estratégicos o pilotos.
- **Incentivos a la demanda en el acceso y uso de las TICs:** cuyo objetivo es crear mecanismos de acceso de la comunidad a las TICs para favorecer

una mayor participación de la sociedad en el GE mediante la instalación de Puntos de Acceso propios o de terceros (existentes o no), incentivos para la adquisición de TICs y uso de servicios de GE.

- Producción de contenidos y desarrollo de servicios de GE: el objetivo es identificar los contenidos y servicios que den respuesta a las demandas de la comunidad conforme a su realidad social y cultural, definir los mecanismos de participación que permitan conocer las necesidades de los ciudadanos, empresas y gobiernos y establecer los organismos responsables de la generación y publicación de contenidos y la gestión de servicios.
- Construcción de sistemas informáticos, Diseñar, desarrollar e implantar sistemas informáticos que den soporte operativo a las iniciativas de GE.
- Ampliación del marco legal y normativo de GE: adaptar el marco legal y normativo al GE, mediante la aprobación de normas, en relación al desarrollo, las condiciones de uso y la validez de los servicios a proveer y recibir por intermedio del GE.

Si bien es un documento preliminar, se articula con el portafolio de proyectos provinciales y cuenta con los elementos básicos como para darle marco a una política de gobierno digital local.

Algunas conclusiones

- La Provincia de Santa Fe esta desarrollando una cantidad de iniciativas simultáneas en materia de Gobierno Digital, muchas de las cuales aún no se han podido detectar e incorporar a este informe, y si bien muestra algún grado de coordinación, no se puede considerar que exista una política integral de incorporación de tecnologías de comunicación e información para el Estado provincial.
- Se ha analizado un documento preliminar que a pesar de las salvedades hechas en el presente informe, es una muy buena base para formular una

política general que articule éstos y otros proyectos que surjan en el mismo sentido.

- La experiencia desarrollada en el Registro Civil es alentadora por los niveles de eficiencia y eficacia que ha logrado incorporar a la organización, en este sentido es aconsejable avanzar en la cooperación solicitada al CFI.
- No obstante es recomendable no perder de vista que lo que se está desarrollando en el registro provincial es una experiencia piloto y que se debería avanzar concomitantemente con un proyecto integral de fortalecimiento institucional.
- Según la clasificación de las 4 etapas de evolución del e-Government publicada por los analistas de "The Economist" (junio de 2.000), la provincia ha cumplimentado satisfactoriamente la primera de esas etapas, que es la oferta de información al público en general a través de Internet, y está avanzando hacia las siguientes, la de comunicación bidireccional y de transacciones en línea. En este sentido es recomendable asistir a la provincia en la observación de experiencias similares y en el diseño y desarrollo de experiencias piloto.
- De la entrevista con el Subsecretario de la Función Pública Contador Luis Bonino, máxima autoridad política a la que se accedió en este proceso, se desprende que es parte de la agenda de gobierno el tema Gobierno Digital y que reconocen la necesidad de acentuar el proceso de sensibilización y difusión. En este sentido se acordó una fuerte participación de funcionarios provinciales en el curso de estrategias de Gobierno Digital que dictará la OEA, y la organización y desarrollo de algunos eventos de carácter local.
- Finalmente se sugiere acordar una agenda de trabajo entre la Provincia y el CFI que recoja y articule las oportunidades y requerimientos detectados, y continuar con el proceso de observación y cooperación.

INFORME PROVINCIA DE TUCUMAN

Durante el mes de Junio se realizó una observación del estado de avance del gobierno digital en la Provincia de Tucumán, el objetivo era identificar los proyectos en cartera, las posibilidades de cooperación horizontal hacia otras jurisdicciones y las necesidades de asistencia tanto técnica como financiera. Se analizaron los antecedentes, las asistencias solicitadas, y se realizaron reuniones de trabajo con funcionarios provinciales. Se concluyó la misión con un entrevista con el Secretario de Planeamiento del Gobierno de la Provincia de Tucumán, Dr. Julio Seguir y el Gobernador en la que se le transmitieron los alcances y objetivos del Programa de Gobierno Digital del CFI y se conocieron los lineamientos que al respecto esta desarrollando la provincia.

Esta primera observación indica que:

- La Provincia de Tucumán, prioriza su estrategia de modernización del Estado, que está llevando a cabo la Dirección de Modernización, en el ámbito de la Secretaría de Planeamiento, efectuando propuestas de REINGENIERÍA DE PROCESOS en distintos organismos.
- De las áreas de trabajo que se le propusieron para implementar en el marco del Proyecto Gobierno Digital del CFI, ha mostrado interés en la cooperación horizontal con otras experiencias provinciales exitosas como la Guía de Trámites Mendoza, que ya está en marcha.
- La provincia no manifiesta disposición por ahora a organizar Seminarios y/o talleres de Sensibilización/Difusión del Programa; ni a desarrollar un Plan Estratégico de Gobierno Digital. Ello se explica por que la REINGENIERÍA está absorbiendo todos los esfuerzos del equipo técnico de la Secretaría.
- También adherirían a una estrategia de identificar, formular y gestionar financiamiento para proyectos puntuales de Gobierno Digital. El Secretario priorizó el caso del **Registro Civil**, pero previamente deberá conversarlo con el Ministro de Gobierno y el Director del área, lo que hasta la fecha no ha sucedido.

- No se consideraron los proyectos de Administración Financiera y Tributaria, que administra el Ministerio de Economía de la Provincia, debido a que los mismos tienen importante nivel de avance y cuentan con el apoyo del Gobierno Nacional.
- En cuanto a los proyectos relativos al eje Gobierno - Empresa, no se consideraron hasta el momento, pero no se descarta avanzar en su identificación en futuros encuentros con autoridades del sector.

Proyectos en marcha que consideran la utilización de las TICs

- **Estadística:** se encuentra en la etapa de diagnóstico, relevamiento de información existente y diseño de la red para vincular a todo el Gobierno Provincial. En una segunda etapa se desarrollará un **Plan Estadístico Provincial**.
- **IPAP:** está desarrollando un programa de capacitación gerencial para mandos medios en gestión gubernamental y reingeniería de procesos. Este último está dirigido a jóvenes profesionales con el objeto de promover la formación de **agentes de cambio**. Después de la capacitación, realizan una pasantía. Cuatro de estos profesionales están trabajando en la Dirección de Modernización y existe interés de incrementar esta masa crítica de agentes de cambio, para interactuar con todos los organismos del Estado Provincial.
- **Modernización:** se están desarrollando proyectos de Planeamiento y de Reingeniería de Procesos en distintas áreas del Gobierno Provincial y Municipal. Se pudieron identificar los siguientes temas vinculados a Gobierno Digital:
- **Fiscalía de Estado.** Hay tres líneas de trabajo posible entre la Provincia y el CFI: desarrollo de la base de datos de personas jurídicas; reingeniería de procesos de la función de asesoramiento de fiscalía, con el objeto de evitar las demoras actuales, para lo que se distribuiría información entre las asesorías letradas con jurisprudencia y

dictámenes. Reingeniería de la función "seguimiento" de juicios en que el Estado es parte.

- **Políticas Sociales.** Entre otros aspectos, se destacó la necesidad de solucionar los problemas de atención al público y acelerar la resolución de los expedientes. Con relación al Registro Único de Políticas Sociales, está en otra Dirección y no existiría por ahora intención de abordar ese proyecto
- **Registro Civil.** Está en la etapa de diagnóstico para la reingeniería de procesos. Se está analizando si sirve un soft que ofrece Nación o si se va a desarrollar otro.
- **Boletín Oficial.** Se completó la reingeniería total de procedimientos administrativos y ya está en etapa de implantación. Queda pendiente el tema de la imprenta (que es otro proyecto), que está en consideración de las autoridades
- **Obras Públicas** (reingeniería de la función compra de materiales). Existen problemas con el seguimiento de expedientes, con los pasos para concretar la licitación (que son casi 60) y se están identificando las mejoras que se harían.
- **Planes de Gestión Municipal.** Existen avances en la definición de planes de gestión en algunos municipios, de donde surgirían en el futuro proyectos de reingeniería y de GD.
- **Centro de Tecnologías Informáticas.** Constituye un área de apoyo informático, que acompaña todas las reingenierías y que realiza los desarrollos según las demandas de los distintos proyectos. Administra el sitio Web Tucumán e Intranet, desarrolla el Sistema Integrado de Administración de Legajos (SIAL) y el Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC)
- **Sistema Integrado de Administración de legajos (SIAL).** Forma parte de un Proyecto de Administración de RRHH. Incluye la integración de intereses que a veces son contradictorios: a Hacienda le preocupa fundamentalmente la liquidación de haberes y a Personal los factores humanos. Se ha consolidado un sistema informático que incluye ambos aspectos, pero aún falta integración.

- Sistema de Gestión Documental (**SIGEDOC**) Se está iniciando la implantación, se avanza en una licitación para cablear toda la Casa de Gobierno; se están comprando 400 PC y 200 impresoras; se sancionó la Ley provincial que adhiere a la nacional de Firma Digital, pero falta reglamentarla.

Agenda y próximas actividades

- El Secretario de Planeamiento, plantea la elaboración de un Programa con el CFI, donde confluyan los objetivos y el marco conceptual de REINGENIERÍA DE PROCESOS Y GOBIERNO DIGITAL
- El CFI ha comprometido trabajar el tema con el Director de Modernización, Lic. Raúl García.
- Se está a la espera del material de Reingeniería, para intentar armar un Programa con el CFI donde confluyan ambos temas.
- El Secretario de Planeamiento, manifestó que necesitan reforzar el equipo de Reingeniería, para poder avanzar en otros Organismos, con consultorías cortas que solicitaría sean financiadas por el CFI.
- En opinión de los expertos participantes de la observación en su mayoría las soluciones, o las modificaciones en los procesos de reingeniería, poseen un importante componente de incorporación de TICs.

**Consejo Federal de Inversiones: Ciclo de Videoconferencias CFI-
CFFP
GOBIERNO DIGITAL**

El CFI viene impulsando la difusión de los lineamientos generales del fenómeno Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs), contribuyendo con las Provincias en la identificación y formulación proyectos de Gobierno Digital.

Iniciamos la tarea sensibilizando y difundiendo con las provincias en torno al tema TICs, en su relación con el ciudadano, la economía y el gobierno; contamos con la cooperación de un destacado grupo de especialistas argentinos y extranjeros y con la participación de funcionarios de países de la región como Brasil, Uruguay, Chile y Paraguay; y de Canadá y la Unión Europea. Se desarrollaron eventos nacionales y provinciales donde se produjo intercambio de ideas, opiniones y experiencias. Las ciudades de Mendoza, Trelew, Angostura, La Pampa y Posadas entre otras fueron testigo de estas actividades.

En esta segunda etapa y sin abandonar la tarea de difusión, hemos planteado la necesidad de avanzar hacia la etapa de ejecución, por eso estamos cooperando con las provincias en la identificación y formulación de proyectos de aplicación de las tecnologías de información y comunicación a la gestión de Estado, con el objeto de construir políticas de gobierno digital.

El objetivo final es integrar a las regiones argentinas y a sus ciudadanos a la "*Sociedad de la Información*", lo que constituye el marco de referencia para el desarrollo de este Programa de Gobierno Digital. Es decir, la incorporación de las TICs al proceso de producción de bienes y servicios del Estado para conformar un nuevo espacio en la relación Estado-Ciudadano.

El Gobierno Digital (e-government) no es solo tecnología incorporada a la gestión del Estado, sino que es una *manera nueva de gerenciar* los asuntos públicos. Este nuevo gerenciamiento es posible gracias a que las TICs permiten un *uso intensivo y masivo de la información* en las áreas claves de la gestión del gobierno.

Apoyamos a las provincias en el desarrollo del Gobierno Digital por que consideramos que es un medio para *mejorar la calidad de los bienes y servicios públicos que provee el Estado, a la vez que permite incorporar estándares de transparencia a la actividad pública.*

Introducir paulatinamente y en forma programada herramientas TICs en la gestión del Estado podría permitir:

- Aumentar la competitividad de nuestra comunidad y aumentar la productividad del gasto público.
- Aumentar la transparencia de la gestión pública
- Mejorar la gestión aumentando calidad y disminuyendo tiempos y costos
- Crear espacios de democratización y participación ciudadana
- Fortalecer la interacción y la responsabilidad entre los ciudadanos y sus representantes públicos.
- Identificar y conocer mejor las necesidades y características de la población
- Administrar e identificar mejor y con más seguridad los bienes registrables
- Facilitar el acceso del ciudadano a los servicios públicos
- Hacer más eficiente el sistema de compras y contrataciones del Estado, entre otros

Algunas apreciaciones conceptuales: los tres ejes del gobierno digital

La mejora de los procesos del Gobierno se llevará a cabo en tres escenarios diferentes, definidos en función de los diferentes actores y las diversas relaciones que el Gobierno mantiene, los mismos conforman los **Tres Ejes Estratégicos**: Gobierno – Ciudadano; Gobierno – Empresas ; Gobierno – Gobierno.

- **Gobierno – Ciudadano:** Los servicios específicos de este eje son aquellos que tienden a resolver la problemática de interrelación entre el Gobierno Provincial y los Ciudadanos, en función del rol o la condición de la persona en su situación frente al Gobierno Provincial. Los servicios que se consideran de importancia (por las problemáticas que tienden a resolver), son entre otros los siguientes: Comunicaciones del Gobierno, Tramitación Automática, Educación en línea (e-Learning) y Capacitación a Distancia, Portal del Ciudadano, Ventanilla Única, Portal Bolsa de Trabajo, Portal Educativo, Portal de Salud, Portal de Seguridad, Registro Civil Automatizado.
- **Gobierno – Empresas:** Compras Electrónicas (e-Procurement), Tramitación Automática, Portal del Inversionista, Portal del Exportador, Ventanilla Única, Portal Bolsa de Trabajo, Educación en línea (e-Learning) y Capacitación a Distancia
- **Gobierno – Gobierno:** Es aquella por la cual el Gobierno de la Provincia interactúa con: funcionarios, agentes, otros Gobiernos Provinciales o Municipales, Gobierno y Organismos Nacionales, tales como ANSES, AFIP, Registro Nacional de las Personas, entre otros. Comunicaciones entre Organismos del Gobierno; Gestión Documental automatizada, reduciendo o eliminando el uso de papelería y sus correspondientes costos asociados; Tramitación Automática,

permitiendo hacer más eficientes los flujos de procesos de los trámites entre organismos gubernamentales, agentes y funcionarios; Educación en línea (e-Learning) y Capacitación a Agentes y Funcionarios de Gobierno; Relaciones Laborales y Sistemas de Recursos Humanos, incluyendo tramitación de solicitudes de licencias y vacaciones, comunicaciones relativas a las condiciones laborales, evaluaciones de desempeño, tramitación de promociones, tramitación de cambios de roles y responsabilidades, etc; Sistemas Integrados de Administración Financiera y de Administración Tributaria, para mejorar la productividad del gasto

**¿Qué está haciendo el CFI en este sentido? ¿Cuál es la estrategia?
¿Cómo puede cooperar el CFI con este proceso en las provincias ?**

El CFI está acompañando en este proceso (sería muy pedante decir liderando) a las provincias con distintas acciones que tratan de cubrir la heterogeneidad provincial, desde la simple sensibilización hasta la gestión de crédito externo para la ejecución de proyectos.

Nuestra estrategia contiene distintas acciones, todas en el sentido de asistir este proceso en aquellas provincias que lo soliciten; en este sentido estamos desarrollando:

- Alianzas Estratégicas: Un ejemplo claro es el convenio de cooperación con el CFFP en virtud de lo cual se esta desarrollando esta actividad en forma conjunta con todas las provincias a través de nuestros CA. También estamos lanzando con OEA un curso de capacitación en Estrategias de Gobierno Digital para más de cien funcionarios provinciales. Con PNUD también hemos firmado un acuerdo de cooperación para asistir en materia Digital las Iniciativas provinciales. Estas instituciones pueden ofrecer a las provincias cooperación, lo que las convierte en nuestras aliadas estratégicas.

- **Planes Estratégicos:** Estamos cooperando con las provincias en la identificación de proyectos de Gobierno Digital y en la conformación de su portafolio con el objeto de procurar una visión estratégica en torno al tema tecnologías y gestión. Impulsamos la conformación de planes estratégicos y operacionales de Gobierno Digital, asociados a presupuestos y mecanismos de ejecución efectivos.
- **Formulación y Financiamiento de Proyectos:** Estamos cooperando con varias provincias que ya superaron la etapa de identificación de proyectos en la de formulación. Para ello asistimos técnica y metodológicamente a los funcionarios del área de incumbencia para que desde dentro de la organización surjan las alternativas de ejecución. A esta etapa le sumamos la identificación y gestión de financiamiento externo a los efectos de asegurar la ejecución.
- **Cooperación Horizontal y Mejores Prácticas:** Tanto en la etapa de identificación como en la formulación proponemos la metodología de Cooperación Horizontal, mecanismo que permite que un proyecto desarrollado en una provincia sea transferido a otra jurisdicción. Esto no sólo disminuye costos sino que permite capitalizar la valiosa experiencia de la ejecución. También proponemos la observación de mejores prácticas provinciales o internacionales con el objeto de visualizar soluciones exitosas a problemas similares.
- **Estudios de base:** El CFI desarrolló hacia el 2002 un estudio del despliegue TICs en las provincias lo que permitió posicionar a cada una en el concierto nacional, y fue el primero si no el único que abordó con una visión integral y federal el tema brecha digital en la Argentina. Hoy estamos renovando el diagnóstico, tratando de actualizarlo al 2004 como parte de nuestro aporte a la información para toma de decisiones.

**Consejo Federal de Inversiones: Ciclo de Videoconferencias CFI-
CFFP**

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

La incorporación de la tecnología en los Estados provinciales durante los últimos 30 años se desarrolló bajo las siguientes características:

- Se realizó una incorporación asistemática y no planificada, en parte porque no se tenía una idea acabada del grado de desarrollo que alcanzarían estas tecnologías y en parte por la manera de operar de algunos gobiernos provinciales, borrando o ignorando lo construido por el anterior y comenzando de cero.
- Se incorporó en sectores totalmente separados y claramente diferenciados del resto de las unidades administrativas con características de "islas" o "enclaves".
- La falta de integración de la información impidió la formulación de políticas homogéneas y fortaleció la resistencia de los sectores contrarios a la innovación.
- Se incorporó fuertemente (sobre todo en la última década) tecnología "dura" descuidando el acompañamiento con tecnologías blandas que permitieran adaptar el entorno.
- Producto de la lógica y los objetivos (equilibrio fiscal) que tuvo la reforma del Estado de los 90, se incorporó básicamente en los sectores ligados a mejorar la recaudación y al control del gasto.
- La productividad prometida por la incorporación de estas tecnologías estuvo muy por debajo de la esperada
- Haciendo referencia a la gestión del conocimiento, estas islas constituyen un entorno social que, aunque cerrado y con una cultura

diferente, puede ser utilizado para, mediante su apertura, difundir conocimientos generados dentro de la organización.

- El CFI sienta su estrategia de asistencia a las provincias en torno al tema, en las demandas recibidas de funcionarios provinciales, por una parte, y por la otra en su propia percepción del fenómeno. En este último sentido ha desarrollado estudios de base destinados a conocer características, causas y efectos de la incorporación de las TICs en los Estados provinciales.
- También colabora con la generación de demanda en las provincias mediante la sensibilización y difusión del uso de la tecnología mediante la instalación de los centros de acceso y el financiamiento de asistencias en este sentido.
- El CFI ha desarrollado con un equipo de expertos un estudio que permitió medir la brecha digital en las provincias y los avances del gobierno digital en las administraciones públicas a partir de indicadores seleccionados. Este trabajo, que se desarrolló durante el año 2001 y que fue presentado en el primer encuentro de Gobierno Digital en la Provincia del Chubut, está siendo actualizado al 2004 esperando para fines del corriente poder ponerlo a disposición de las provincias.

Anexo – Presentación Las Tecnologías de Información y Comunicación y las Administraciones Públicas Provinciales

Consejo Federal de Inversiones

Las Tecnologías de Información y Comunicación y las Administraciones Públicas Provinciales

Algunas características de la incorporación tecnológica en las APP

- Se incorporó en sectores totalmente separados y claramente diferenciados del resto de las unidades administrativas con características de "islas" o "enclaves"
- La falta de integración de la información impidió la formulación de políticas homogéneas y fortaleció la resistencia de los sectores contrarios a la innovación.

Las TIC's y la Transformación de las APP

- Desarrollo de estudios de base sobre NTIC's y las APP
- Apoyo para la formulación de estrategias y políticas provinciales
- Centros de acceso en las Provincias. Red Federal de Videoconferencia

Estudios de Base sobre TIC's

Las NTIC's y las Administraciones Públicas Provinciales

- Elaboración de indicadores de medición (PEM)
- Relevamiento
- Determinación de la Brecha Digital

Relevamiento de las iniciativas TICs y los sistemas de Información

Seminarios

- Se efectuaron diagnósticos de problemáticas relevantes elaborados por los actores involucrados
- Se planteó la necesidad de la Identificación de mejores prácticas provinciales
- Se detectaron fortalezas y debilidades
- Se obtuvieron conclusiones relevantes sobre políticas y proyectos particulares

Políticas e Instrumentos para la Promoción de la SI y el GD

Acciones en curso:

- Identificación de Planes y Proyectos Provinciales
- Apoyo a la Conformación de equipos Provinciales
- Identificación y difusión de las mejores prácticas
- Capacitación virtual en Planeamiento Estratégico sobre GD
- Actualización de la información sobre las TIC's en las APP

Relevamiento de Conectividad

- **Penetración de las Telecomunicaciones**

Líneas de telefonía básica en servicio / habitantes

Líneas de telefonía pública / habitantes

Locutorios y telecentros / habitantes

- **Las Tics en la Educación**

Establecimientos primarios con computadoras / Total

Establecimientos primarios con internet / Total

- **Inserción de Internet**

Cantidad de páginas web / habitantes

Relevamiento de Gobierno Digital

- Normativas
- Regulaciones
- Sitio Web :

Contenido

- Información
- Trámites
- Transacciones

Estructura

- Accesibilidad
- Actualización
- Contenido

Principales Conclusiones

- Las TICs se distribuyen siguiendo el patrón de heterogeneidad socioeconómica regional
- Existe un avance relativo del despliegue de las tecnologías “duras” con respecto a las “blandas”
- Se perciben dificultades para superar el estadio de interacción básica

Relación E-Gov. Infraestructura

