

CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES

**IDENTIFICACIÓN DE MEJORES PRÁCTICAS
EN EL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

PROGRAMA DE GOBIERNO DIGITAL

MARO 2005.-

Cuarto Informe Parcial

INFORME PROVINCIA DE CÓRDOBA

INFORME PROVINCIA DE ENTRE RÍOS

INFORME DE AVANCE PROVINCIA DE LA RIOJA

Ref: Contrato de Obra, Exp. 5I680001

**ESTADO DE AVANCE DEL GOBIERNO DIGITAL EN LA
PROVINCIA DE CÓRDOBA**

Informe de la misión de observación, Febrero de 2005

**ESTADO DE AVANCE DEL GOBIERNO DIGITAL EN LA
PROVINCIA DE CÓRDOBA**

Durante el mes de febrero se realizó una observación del estado de avance del gobierno digital en la Provincia de Córdoba, 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 observación de proyectos en ejecución y en operación. Participaron por la provincia el Director General de la Función Pública, Dr. Miguel Pedro Civalero y el Director General de Modernización del Estado Guillermo Genero; la Directora de Proyectos y Políticas Educativas del Ministerio de Educación Prof. Susana Capriglioni y el Gerente de Sistemas Sergio Tigano; el Secretario Legislativo del Poder Legislativo Provincial Dr. Guillermo Arias, y el Director de Informática In. Daniel Pastorino; y el Secretario Administrativo del Poder Judicial Lic. Las Heras. A todos ellos muchas gracias por su predisposición y cooperación.

La provincia viene desarrollando una serie de proyectos y acciones en materia de reforma en el marco de las leyes provinciales N° 8835.- "Carta del Ciudadano", y N° 8836.- " Modernización del Estado". El Gobierno a través de la "Secretaria General de la Gobernación y de la Información Pública" ha creado la "Dirección de Modernización del Estado", como el organismo encargado planificar y ejecutar los cambio, tomando

para ello, como herramienta, las Tics y los conceptos generales de "gobierno electrónico".-

La estrategia operativa del proceso de modernización se basa en la denominada "administración informática transversal", que consiste en la implementación de Gerencias de Sistemas en los Ministerios que administran los sistemas de información de cada uno de ellos, con una dependencia jerárquica del ministerio específico en donde se desenvuelve y una relación funcional de la Dirección General mencionada.

Por su parte el concepto que marca el rumbo del proceso en la Provincia es el de regionalización: regionalización de los servicios, de la información, y de la gestión de gobierno, que permita a los habitantes acceder a ellos independientemente de la ubicación geográfica en la que se encuentren.

El programa de acciones y proyectos está financiado por "El Banco Interamericano de Desarrollo" BID, bajo el "Proyecto ARG 02/029 "Programa de apoyo a la Modernización del Estado en la Provincia de Córdoba – BID 1287/OC-AR"; el "Banco Mundial" y el "Gobierno de la Provincia de Córdoba".

La provincia tiene según datos del Ministerio del Interior un financiamiento del BID y del Banco Mundial a partir del año 1999 por un monto de 730 millones de dólares, correspondiendo 430 millones al financiamiento de la línea del BID (215 millones con fondos locales y otro tanto del organismo internacional) y 300 millones del Banco Mundial.

La línea del Banco Mundial se aplicó a los proyectos de privatización y concesión de actividades y entes estatales (caso Banco, Lotería y Casinos, Empresa de Energía).

En cuanto a los proyectos financiados dentro de la línea del BID se encuentran la Reforma de Procedimientos e Informatización (Reforma Administrativa), que incluye Liquidación de Sueldos, Recursos Humanos, Sistema de Administración Financiera, la constitución de un Supercentro de Datos y del Tablero de Comando que se encuentra en etapa de ejecución.

1. Agenda de proyectos y acciones vinculadas al Gobierno Digital

A continuación se muestran los proyectos y acciones que forman la agenda de Modernización del Estado del Poder Ejecutivo Provincial, por área de incumbencia:

♦ Secretaría General

- Supercentro
- Red de Gobierno Córdoba RDOBA
- Expediente Electrónico
- Legajo Electrónico
- Call Center
- Registro patrimonial de la provincia
- Anillo digital metropolitano
- Casa del Ciudadano
- Informatización del Control de Mantenimiento de la Flota Automotriz del Gobierno de la Provincia de Córdoba.

- Informatización y control del circuito de autorizaciones para el alta y modificación de Recursos Humanos.
- Informatización de la emisión de Formularios y Matrículas gestionados por la Escribanía de Gobierno.
- Informatización de la emisión de las Ordenes de Compras.

♦ Finanzas

- Ejecución presupuestaria en línea e integración con tesorería general y contabilidad presupuestaria
- Sistema único de recaudación tributaria e integración con el registro publico y catastro

♦ Salud

- Red hospitalaria en línea de los hospitales provinciales
- Red de dispensarios municipales
- Servicio de asistencia de salud 136

♦ Educación

- Legajo único
- Docente electrónico
- Registro de plaza
- Cédula escolar
- Tablero de comando
- Tecnología informática aplicada al ámbito educativo

♦ Seguridad

- Informatización de servicio 101
- red troncalizada de comunicaciones en Córdoba y periferia
- Red Policial en Córdoba y Departamentales Interior
- Informatización de hechos y delitos

♦ Justicia

- Informatización de dependencias penitenciarias
- Informatización de Protocolo Notarial Provincial

♦ Acción Social

- Registro único de beneficiarios de subsidios de la Provincia
- SAS Sistema de Acción Social integral de subsidios y becas e integración con salud y producción
- Sistematización para la gestión y liquidación de planes de empleo (PPP, VAT, PEP)
- Informatización de los Comedores escolares de la provincia.
- Sistema de Gestión y Administración de la demanda y beneficiarios del Banco de la Gente. Resignación automática masiva de los recuperas.

2. Estado de avance de algunos de los proyectos y acciones

Las acciones y proyectos transcritos como parte de la agenda de Modernización del Estado se encuentran en diferente estado de avance, algunos en

estado incipiente y otros en plena operación. Se reseñarán los avances según la información suministrada por la Provincia.

♦ **Supercentro de Datos:**

Tiene como función central el diseño y programación de bases de datos, la estandarización de información y la relación con las diferentes redes de la administración pública. El proyecto ha permitido ampliar la infraestructura tecnológica y la capacidad de procesamiento a través de la instalación Hardware y Software de base en el Supercentro y la Red de Gobierno para la integración de la información y para optimizar los recursos de sistemas existentes.

♦ **Tablero de Comando:**

Es un sistema de análisis y minería de datos para la toma de decisiones de Gobierno. Abarca el desarrollo de un tablero de Control para el Gobernador sobre la base de la planificación estratégica, y tableros de gestión para los distintos ministerios, secretarías, direcciones. Se encuentra en desarrollo.

♦ **Anillo digital metropolitano:**

El Proyecto Anillo Digital Metropolitano es una Red Integral de Comunicaciones de Voz- Datos - Imagen, cuyos propósitos principales son proporcionar un adecuado medio de comunicación entre los edificios del Gobierno Provincial que se encuentran ubicados en la ciudad de Córdoba, generando un eficaz tráfico de información entre

ellos, con previsiones de ampliación al Gran Córdoba, y de conexión con sistemas provinciales, nacionales e internacionales. Se encuentra en desarrollo.

♦ **Matriz Insumo / Producto:**

Este proyecto aspira a desarrollar una Matriz de Insumo-Producto concebida como un producto estadístico que mide todas las transacciones que se realizan en la economía entre las diferentes ramas de actividad. Permitirá establecer parámetros descriptivos y predictivos para la toma de decisiones políticas, a la vez que brindará al empresariado un elemento de gran utilidad estadística en la formulación de proyectos de inversión.

Las aplicaciones de la MIP son múltiples, permitiendo:

- Estudiar el impacto que un cambio en la demanda provoca en el nivel de producción de todos los sectores de la economía, por lo tanto, determinar el valor de producción que debe alcanzar cada sector para satisfacer la demanda final.
- Evaluar los efectos de un aumento o disminución en la capacidad productiva de una rama de actividad (por ejemplo la radicación o cierre de una planta automotriz) en el resto de las ramas y en el mercado laboral. Ayudará a identificar y cuantificar los efectos de este tipo de hechos.
- Analizar el comercio exterior, el origen de los insumos, la producción y el nivel de exportaciones a otros países y/o provincias.
- Prever la demanda de energía, y la determinación de las fuentes de contaminación ambiental

- Análisis de precios y costos, determinando el efecto en el nivel general por modificación de los precios de bienes y servicios y/o de las tasas tributarias.

Este proyecto se encuentra en etapa de diseño.

♦ **Casa del Ciudadano:**

Se creó el sitio Casa del Ciudadano, que tiene por finalidad la atención de reclamos y sugerencias de la comunidad respecto a las actividades del comercio y del accionar de las diferentes áreas del estado. Está en etapa de implementación.

♦ **Kiosco de Auto consulta Ciudadana:**

La provincia ha puesto con la infraestructura necesaria para brindar información y servicios puntuales. En un intento de acercamiento al ciudadano mediante el soporte digital. Este proyecto propone como objetivo permitir el acceso de los ciudadanos a la información relativa a toda la gestión administrativa del Estado y en particular a aquellos trámites que pueden realizar, favoreciendo y agilizando los mismos, evitando los traslados y las consultas personales, además del servicio del correo electrónico

Se aspira a la instalación / localización de uno o más puestos (kiosco) de Auto consulta en cada uno de los municipios provinciales u organismos de gobierno del interior, garantizando así la ampliación de las bocas de atención al ciudadano

♦ **SUAT:**

Se implementó el Sistema Unico de Atención al Ciudadano (SUAT) este es un sistema de seguimiento de expedientes en línea, que permite al ciudadano conocer las gestiones que se están realizando a partir de su intervención.

♦ **Salud:**

En el sistema de salud: existen actualmente 19 hospitales en línea, previéndose tener 39 a fines del 2005 en dicha red hospitalaria

♦ **SAS Sistema de Acción Social integral:**

Este sistema integra subsidios y becas con salud y producción. Con el SAS se está desarrollando la "radiografía del ciudadano" (concurrente con la identificación del grupo familiar). Este sistema está integrado con los otros sistemas mencionados.

♦ **Educación:**

El ministerio de Educación muestra una serie de proyectos y subproductos bien articulados vinculados a la aplicación de las Tics a la gestión y los servicios educativos. En la línea de gestión educativa se están desarrollando cinco proyectos:

- Legajo único
- Docente electrónico
- Registro de plaza
- Cédula escolar
- Tablero de comando

El Legajo único docente electrónico, el registro de plaza y la cédula escolar permite el Relevamiento y Carga de datos en una Base única que asiste a al proceso de diseño de Planta orgánica Funcional (POF), Planta orgánica Funcional optima, Programa presupuestario, Designaciones docentes y Junta de Clasificación docente. La ficha de Inscripción del Legajo Docente puede bajarse y consultarse desde del sitio web.

Respecto de la cédula escolar las autoridades entrevistadas manifiestan que se esta desarrollando una Prueba piloto en escuelas, analizando el software a utilizar y el proceso para la recolección y carga de datos.

- Tablero de Comando

Es un sistema que permite reflejar en tiempo real la situación de algunos índices útiles para la toma de decisiones del Sr. Gobernador y otros funcionarios, que para el caso de educación se encuentra su fase de implementación.

Este sistema esta alimentado por la información residente en las bases de datos unificada del Gobierno siendo su principal fuente los datos que surgen del Informe Mensual Digital. Este es un sistema compuesto por diferentes formularios, destinados a recabar datos de los Centros Educativos.

En la actualidad opera un sistema web enable (sistema de carga de datos a través de internet), para informatizar la comunicación entre las Escuelas, Docentes, Directores e inspectores con el Ministerio de Educación a fin de agilizar los procesos y obtener información en tiempo real.

Todos estos Sistemas, base de datos unificada, proyectos, circuitos administrativos y Resoluciones Ministeriales, tienen un objetivo común, es el de consolidar y actualizar permanentemente la información perteneciente al Ministerio de Educación.

Para lograr esto es necesario que el ingreso de cada agente en el sistema educativo se realice a través del sistema junta de clasificación creando de este modo un legajo único y con todos sus datos reales y actuales.

El otro proceso a seguir es el de actualizar a través de las Direcciones de Nivel las plazas laborales desde el sistema desarrollado a tal fin.

Estos dos procesos básicos permitirían que el alta en la liquidación de un docente sería solo a través de su legajo único de junta, en el único cargo perteneciente a esa escuela lo que nos permite optimizar el control del Programa Presupuestario.

En cuanto a las TICs aplicadas a la educación como servicio, el Ministerio tiene identificado y está desarrollando un conjunto de acciones en el marco de una política de incentivo al reconocimiento y aplicación de las tecnologías en el ámbito educativo.

- Laboratorios en las escuelas y reciclado de pc con Linux

La idea es adecuar los viejos laboratorios de la década pasada con la finalidad de adaptarlos a las exigencias actuales con ambientes gráficos compuestos por procesadores de texto, planillas de cálculo, navegación Internet y la utilización de software con tecnología Web-Enabled

Esto fue posible gracias al desarrollo llevado a cabo en la Gerencia de Sistemas del Ministerio de Educación basado en tecnología Linux, lo que permitió recuperar estos laboratorios obsoletos con una mínima inversión.

- Informática educativa en el Ministerio de Educación.

En la actualidad se están equipando a la gran mayoría de las escuelas publicas de la Provincia, acompañando este equipamiento con capacitación e incentivo a los docentes de distintas.

- Publicación en la web de gobierno de software educativo para el uso de los docentes en las escuelas y Repositorio de software educativo.

Este proyecto permite recibir por parte de los docentes de la Provincia y subir al sitio del Gobierno, sus propios software educativo, previa evaluación técnica por parte de la Gerencia de Sistemas y de una evaluación pedagógica por parte de la dirección de proyectos y políticas educativas, facilitando el uso de los softwares educativos a las escuelas provinciales.

- Proyectos de capacitación para el uso de los laboratorios.

Para el uso eficiente de los laboratorios se ha previsto el desarrollo de capacitación en el uso de diferentes softwares vinculados a Informática educativa, Diseño de material Multimedia, Ciencias Naturales, Tecnología y Soporte técnico

Los 213 Laboratorios de informática son utilizados por más de 3000 docentes en diferente áreas y proyectos. Cuentan con 14 puestos dobles, estación informática independiente para el profesor, red integrada de audio, imagen e informática, megafonía exterior, Sistema Operativo Windows, Open Office y Programa Multimedia de Idiomas "Tell me More Pro"

El perfil de los destinatarios de la capacitación son Docentes de nivel medio del área (CBU o CE), con una antigüedad mínima de 3 años en la docencia, carga horaria en la Institución igual o superior a las 12 horas cátedra manejo de PC, experiencia en proyectos dirigidos al mejoramiento de la calidad educativa como autor u organizador, perfil comprometido con la Institución y reconocido por sus

colegas (multiplicador), capacidad de trabajo cooperativo y experiencia en actividades de laboratorio y/o herramientas.

♦ **Caja de Jubilaciones:**

Se migraron, mediante este proyecto los programas aplicativos que usa la Caja de Jubilaciones para que puedan integrarse al entorno de Red estándar de los distintos organismos de la Red de Gobierno.

♦ **Tribunal de Cuentas:**

El Honorable Tribunal de Cuentas incorpora mediante este proyecto, infraestructura informática (hardware, Software y cableado) que le permitirá ampliar la base de la información y acceder a ésta en forma oportuna, todo ello para que los controles que se ejercen sobre los actos administrativos del Estado Provincial, puedan ser ejercidos con una mayor eficiencia. El organismo incorporará modernos mecanismos informáticos y de comunicaciones que respalden y agilicen dicha función de control, a través del desarrollo de un sistema de información específico que permita contar con información actualizada para el control y la toma de decisiones en el control de los caudales públicos.

3. Estado de avance del gobierno digital en el Poder Legislativo

El Poder Legislativo lleva adelante acciones de modernización encontrándose apoyado por la logística de sistemas del ejecutivo. Posee su sitio web desde donde los ciudadanos pueden acceder a las autoridades legislativas y a la biblioteca jurídica.

Desde la dirección de informática se desarrolló y puso en marcha el tablero electrónico que permite agilizar las sesiones y transparentar los procesos de votación.

En la actualidad se encuentran abocados al mejoramiento del circuito y procedimiento de sanción, promulgación y publicación de las leyes en el cual se vinculan con el Poder Ejecutivo. También manifestaron los funcionarios entrevistados preocupación por mejorar la relación del legislador con la comunidad mediante el uso y difusión de herramientas web.

4. Estado de avance del gobierno digital en el Poder Judicial

El Poder Judicial de la provincia de Córdoba está llevando adelante un proceso de modernización basado en la incorporación de las nuevas tecnologías de información y comunicación.

Bajo la responsabilidad de la Dirección de Informática del Poder Judicial, se han ejecutado en los últimos años acciones tendientes a optimizar las tareas administrativas de los distintos fueros. En este sentido, pueden destacarse las siguientes actividades:

Desarrollo del sitio de internet

El poder judicial de la provincia cuenta con un sitio de internet propio con el dominio <http://www.justiciacordoba.gov.ar>. El mismo brinda importantes prestaciones a los distintos actores de la vida judicial de la provincia. Entre algunas de ellas, cabe destacar:

- Información general sobre autoridades, estructura funcional del poder judicial, ley orgánica y constitución provincial.
- Mapa judicial conteniendo información sobre tribunales competentes y circunscripciones judiciales, permitiendo a la ciudadanía realizar consultas on line.
- Guía judicial con información sobre magistrados y funcionarios, jueces de paz y correo electrónico oficial, pudiéndose realizar búsquedas on line por diferentes claves.
- Información sobre datos estadísticos y proyectos.
- Información sobre distintos organismos judiciales como la Biblioteca, el Boletín Judicial, el Juzgado Electoral, la Policía Judicial entre otros.
- Consultas sobre distintos Servicios de Justicia como ser información sobre vehículos secuestrados, cédulas de notificación, jurisprudencia, acordadas, registro de procesos iniciados en el fuero civil, distribución de expedientes no fiscales, turnos judiciales, tasas pasivas y judiciales, actualización de capitales, guardas profesionales y fallos y acordadas recientes del Tribunal Supremo de Justicia.

Además brinda la posibilidad a los aspirantes de presentar antecedentes para concurso de cargos y consultar la lista de admitidos, exámenes y notas, como así también a las empresas de participar del proceso de contrataciones mediante licitaciones públicas.

Desarrollo de sistemas

En el marco de desarrollo de sistemas, la Dirección de Informática ha desarrollado un sistema para la Administración de Expedientes, mediante el cual se puede realizar el seguimiento del recorrido que llevan los mismos.

Asimismo, desarrollaron un Sistema de Administración de Personal para los empleados dependientes del Poder Judicial y un sistema de envío de documentos de texto mediante browser a los distintos usuarios conectados a la red.

Otros proyectos

En la actualidad, el Poder Judicial posee una red de computadoras con más de 2000 nodos interconectados. En el marco del área de informática, se llevan a cabo las tareas necesarias para garantizar el funcionamiento de la misma, mediante la actualización tecnológica, la atención a usuarios y la capacitación de los mismos.

En materia de firma digital, la Dirección de Informática del Poder Judicial se ha manifestado en condiciones de aptitud técnica y de recursos humanos para encarar el proyecto aunque con algunas limitaciones en su centro de cómputos. Por otra parte, han analizado distintos softwares con tecnología internet.

Plan de Desarrollo

Durante el año 2004 se llevó adelante un plan tendiente a satisfacer las siguientes necesidades del área:

- Desarrollo, apuntalamiento y mantenimiento de la infraestructura computacional: se ejecutaron programas de actualización de la infraestructura del Centro Principal de Servicios como de los puestos de trabajo, mediante la adquisición de hardware y software.
- Protección de la red institucional: se planificaron acciones tendientes a garantizar la seguridad de la misma.
- Conectividad total: se trabajó en pos de lograr la conectividad del Centro de Cómputos con sitios edilicios remotos.
- Capacitación permanente: se realizaron acciones tendientes a lograr la disposición de computadoras y otros equipos para la capacitación e incorporar esquemas de capacitación a distancia y/o autocapacitación.
- Otros servicios a usuarios: se planificaron tareas para lograr un mayor control del inventario de bienes informáticos y de comunicaciones, la adquisición de herramientas y materiales para trabajos operativos y la implementación de un esquema de distribución física adecuado.

5. Algunas conclusiones

- La Provincia de Córdoba viene realizando una cantidad importante de iniciativas en materia de Gobierno Digital, que si bien muestra un grado de articulación, mejoraría significativamente a partir del diseño y ejecución de una política integral en ese sentido.
- Si bien son importantes y numerosos los proyectos y acciones de aplicación de las tecnologías de comunicación e información a la gestión de Estado, no se

visualiza, al menos con claridad en esta primera observación, una política de sociedad de la información que de soporte y sustento a lo desarrollado en la línea del gobierno digital.

- 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.
- La provincia no posee una base de datos propia de personas lo que la obliga a utilizar información de otras bases de baja confiabilidad, y si bien manifiesta la existencia de un proyecto en el ámbito del ministerio de Gobierno, esta misión no pudo analizar aun sus características.
- Es muy destacable el criterio del Supercentro de Datos, aunque es deseo de esta misión avanzar en la observación de las características tecnológicas y metodológicas del proyecto.
- Es muy destacable el proyecto de los kioscos de autoconsulta ciudadana y muy amigable su presentación y despliegue, además, es muy acertado a criterio del Programa, la difusión hacia ámbitos comunales.
- Es muy destacable el despliegue observado en el ámbito de Educación, la que muestra un conjunto de proyectos tanto de gestión como de servicio educativo

muy bien articulado y con resultados alentadores; siendo interés de esta misión avanzar en su observación y en la determinación de mejores prácticas.

- Interlocutores provinciales requirieron del CFI avanzar en el tema de firma digital en función a lo estratégico que se muestra el tema para el desarrollo de un conjunto de proyectos que viene ejecutando.
- Finalmente la Provincia manifestó la necesidad de concientizar y sensibilizar en torno al tema TICS y gestión pública a los funcionarios de la Provincia.

6. Sugerencias y recomendaciones

- Sería recomendable que la provincia trabaje en un plan integral de gobierno digital que incorpore los proyectos y subproyectos de todo el poder ejecutivo, y en bloque se articule con el resto de los poderes y con las otras instancias institucionales (nación y municipio), esto le permitirá entre otros asegurar compatibilidades y estándares básicos, un mejor y más amigable servicio y liderazgo en las políticas de desarrollo y aplicación de las tecnologías de comunicación e información.
- Sería recomendable que esta planificación estratégica se iniciara desde el concepto de sociedad de la información y que se desplegara hacia el gobierno digital o gestión digital ya que aquella sustenta y contiene a este último.
- Respecto de las modalidades de Gobierno Digital esta misión considera que la Provincia está en condiciones por su infraestructura y desarrollo, de avanzar hacia estadios más evolucionados de gobierno digital en su relación con el

ciudadano y con la economía, en virtud de lo cual se sugiere la ejecución de proyectos de comunicación bidireccional y de transacciones en línea.

- Se sugiere que la provincia avance en la formulación de un proyecto integral para el fortalecimiento y reorganización del Registro Civil, el cual debería tener como objetivo final la mejora sustancial de la atención al ciudadano y la conformación de una base de datos de personas.
- Sería recomendable que la Provincia continúe avanzando con los kioscos de autoconsulta ciudadana en su despliegue hacia los municipios y que, concomitantemente, desarrolle acciones de acercamiento al ciudadano en base consultas vinculadas con actividades no gubernamentales (deporte, espectáculos, actualidad)
- Sería conveniente que la Provincia preparará un resumen detallado de sus prácticas para exponerlas desde el sitio del CFI, a los efectos de que otras jurisdicciones conozcan estos desarrollos, todo esto en el marco de la política de cooperación horizontal que aliente al CFI desde el Programa de Gobierno Digital.
- En virtud del pedido de avanzar en torno al tema firma digital, se sugiere la preparación de una propuesta de trabajo para la provincia con acompañamiento y cooperación del CFI.
- Esta misión quiere destacar que es interés de la Provincia desarrollar acciones de concientización y sensibilización en torno al tema TICS, en virtud de lo cual sería conveniente evaluar la posibilidad de desarrollar en forma conjunta

un seminario de carácter regional en torno a los temas del Gobierno Digital, como así también un conjunto de talleres de introducción al las TICS para funcionarios de la Provincia.

- Finalmente se acordó desarrollar en la sede del CFI una reunión de funcionarios provinciales y el equipo de gobierno digital a los efectos de acordar una agenda de trabajo que recoja y articule las oportunidades y requerimientos detectados.

ESTADO DE AVANCE DEL GOBIERNO DIGITAL EN LA PROVINCIA DE ENTRE RÍOS

Informe de la misión de observación, Febrero de 2005

**ESTADO DE AVANCE DEL GOBIERNO DIGITAL EN LA
PROVINCIA DE ENTRE RÍOS.-**

La provincia de Entre Ríos se encuentra desde hace unos años en un proceso de modernización basado en la incorporación de las nuevas tecnologías de información y comunicación.

En este sentido, mediante el decreto 4696 de diciembre de 2001, se procedió a la creación de los Servicios de Internet de la provincia con dominio oficial "entrierios.gov.ar". Asimismo, con el decreto 7217 de diciembre de 2003, se crea el Departamento de Internet dependiente de la estructura orgánica de la Subsecretaría de Informática.

Actualmente, la Dirección General de Informática, dependiente del Ministerio de Economía, Hacienda y Finanzas, tiene por objetivo proponer al Poder Ejecutivo Provincial y ejecutar las políticas emanadas de éste en el ámbito de la Administración Pública Provincial en lo que concierne a la incorporación, promoción y asignación de recursos humanos dentro de la carrera informática y en la adquisición de equipamiento, soporte lógico e insumos básicos para el procesamiento electrónico de datos y en el desarrollo e implementación de los distintos sistemas informáticos.

Además, la Dirección General de Informática tiene dentro de sus responsabilidades primarias elaborar el Plan de Desarrollo Informático Provincial y

velar por su cumplimiento, coordinando los proyectos informáticos que se desarrollen en el ámbito del Estado Provincial, asegurando que se integren de un modo apropiado y que se justifiquen convenientemente.

El objetivo principal es la utilización de la Informática como una herramienta de apoyo al servicio de la gestión y como vehículo para llegar al ciudadano, poniendo a su disposición y conocimiento todos los instrumentos legales que se emiten.

Servicios de Internet

Dentro de sus proyectos, la Dirección General de Informática tiene a cargo la coordinación y supervisión de los Servicios de Internet del Gobierno de la Provincia de Entre Ríos y es la responsable de centralizar los vínculos con todos los sitios web de otras reparticiones del Estado Provincial.

La presencia del gobierno de la provincia de Entre Ríos en internet, a través de su sitio oficial www.entrerios.gov.ar tiene por objetivo difundir los actos oficiales de gobierno, promocionar las actividades productivas y turísticas, generar un ámbito común para divulgar la información relativa a los diferentes Organismos del Estado de interés para la comunidad y, principalmente, mejorar la calidad de la atención, llegar en tiempo y forma con las decisiones, mantener un control de lo gestionado e incrementar los canales de llegada del ciudadano al Estado, simplificando los procedimientos y achicando la brecha de información entre los distintos niveles socioeconómicos.

Se pueden mencionar, dentro del sitio oficial, siguientes funcionalidades:

- ✓ Información Gral. sobre la provincia: contiene información sobre las autoridades provinciales y la Constitución Provincial, permitiendo obtener el texto en formato comprimido o en formato word.
- ✓ Servicios: permite acceder al Boletín Oficial realizando búsquedas por fecha para obtener el texto correspondiente. También se puede acceder a las noticias de la Dirección General de Información Pública, a la nómina completa de autoridades y realizar consultas de teléfonos oficiales.
- ✓ Posee acceso a información de los siguientes organismos oficiales:
 - Consejo de la Magistratura: brinda información sobre autoridades, normativa, composición de los distintos estamentos y concursos de antecedentes con la posibilidad de completar el formulario de inscripción en línea.
 - Dirección General del Notariado, Registro y Archivos: ofrece información institucional, normativa, guía de trámites y dirección de los registros provinciales. También permite realizar consultas de inhabilitaciones a los usuarios autorizados.
 - Fiscalía del Estado: entre otras, da información sobre las autoridades, ley y estructura orgánica y actividades de capacitación.
 - Oficina de Anticorrupción y Ética Pública: muestra información sobre las autoridades, normativa y estructura orgánica y permite efectuar denuncias.

- Instituto de Control de Alimentación, Medicamentos y Bromatología: permite descargar las solicitudes de autorización de productos alimenticios, establecimientos alimenticios y transporte de alimentos.
- Secretaría de la Producción: muestra información sobre autoridades, estructura, legislación y diferentes programas sobre producción.
- Contaduría General: permite acceder a información contable desde 1999.
- Dirección General de Contrataciones: informa sobre la normativa vigente en materia de contrataciones, permitiendo acceder a información sobre las licitaciones realizadas y proyectadas como así también conocer los requisitos necesarios para ser proveedor.
- Dirección General de Informática: muestra información referida a la gestión de la dirección.
- Dirección General de Rentas: permite consultar vencimientos, planes de facilidades de pago y marco normativo.
- Dirección de Estadísticas y Censo: brinda información estadística sobre precios, construcción y otros índices. Además permite acceder a los boletines informativos y últimas publicaciones.

- Dirección General de Catastro: contiene información catastral de la provincia y permite descargar formularios de declaraciones juradas.
- Biblioteca Provincial: brinda la posibilidad de consultar sobre autores entrerrianos, bibliotecas entrerrianas y fondos bibliográficos.
- Otros Organismos oficiales como ser el Consejo General de Educación, Defensa Civil, Dirección de Obras Sanitarias, Subsecretaría de Turismo, Consejo Provincial del Menor, Lotería de Entre Ríos, Salud y Acción Social, Secretaría de Salud, Subsecretaría de Deportes y Turismo Social, Instituto de Obra Social de la Provincia de Entre Ríos.
- Honorable Cámara de Diputados: da información sobre los diputados, bloques, comisiones. Permite descargar algunas sesiones.
- Honorable Cámara de Senadores: da información sobre los senadores y comisiones. Permite consultar proyectos presentados por senador, fecha y comisión.

El sitio no tiene un vínculo con el Poder Judicial que posee su sitio propio <http://www.gamma.com.ar/pjer/> y contiene información sobre las autoridades, organización, leyes provinciales y congresos y seminarios entre otros temas.

Actualmente, la Dirección General de Informática cuenta con un servicio de internet propio (anteriormente se utilizaba el host de la Universidad Nacional del Litoral) con tres servidores de infraestructura que brindan el servicio a todo el gobierno provincial.

Se encuentran trabajando en un proyecto para la actualización del sitio de internet de manera de agregarle mayor funcionalidad. Dentro de la actualización mencionada se prevé incorporar una guía de trámites de:

- Policía provincial: certificados de verificación física de automotor y motovehículo, certificados de conducta, certificados de vecindad, certificados de supervivencia, servicio de adicionales de seguridad a personas físicas y jurídicas.
- Registro Civil: actas de nacimientos, matrimonios, defunciones, emancipaciones, actualizaciones de documento, cambios de domicilio.
- I.O.S.P.E.R.: kinesiología y fisioterapia, odontología, traslados en ambulancia, subsidio por fallecimiento, etc.

También está elaborado el acceso distintas consultas:

- Decretos: permite realizar la consulta de decretos promulgados a partir del 10 de diciembre de 2003, que hayan sido publicados en el Boletín Oficial. Será posible buscar un decreto a partir de su número, por un rango de fechas o por palabras clave que se encuentren dentro del texto del mismo. Una vez ubicado el decreto correspondiente, se accederá a

una pantalla con los datos principales del mismo y diferentes enlaces al Boletín Oficial en el que se encuentra publicado dicho decreto, hacia un archivo con formato PDF con el texto completo del decreto o hacia un archivo imagen del decreto.

- Expedientes: se permitirá la consulta de expedientes a partir del número único de los mismos que se genera en la Mesa de Entrada de los Organismos. Mediante la consulta se podrá acceder a algunos datos del expediente y a la información sobre la fecha y ubicación del último pase realizado por el mismo. También se dispondrá información del teléfono y dirección de la repartición en la cual se encuentra el expediente en el momento de la consulta. Este sistema permite, sólo desde la intranet, acceder a mayor cantidad de información sobre el expediente, como el tema, actores involucrados y si se encuentra retrasado respecto a sus plazos legales en cada repartición.

Entre otros proyectos, también se destaca la integración de las páginas del Estado Provincial en un único servidor. De esta manera, la página del Poder Ejecutivo se consolidará como el portal de entrada a los sitios del sector público provincial.

Para mediano plazo, se ha planteado el logro de un objetivo para el cual se están realizando gestiones ante el representante provincial ante el CFI con el objeto de solicitar asistencia técnica. El motivo de dicha asistencia es la elaboración de un proyecto que les permita consolidar y administrar datos que provienen de fuentes diversas con el propósito de dar respuesta a los requerimientos de los funcionarios y permitirles tomar decisiones sobre información actual y confiable, situación que en la actualidad es imposible.

Se mencionaron como principales necesidades a satisfacer con el proyecto a las siguientes:

- Realizar la consolidación de los datos aunque estos provengan desde las más variadas fuentes.
- Procesar y administrar grandes volúmenes de datos de una manera eficiente.
- Acceder a los datos de una forma más directa que la disponible en la actualidad.

Estos desarrollos tecnológicos, correctamente organizados e interrelacionados, constituyen lo que se conoce como un Datawarehouse o Bodega de Datos. Si bien existen muchas definiciones para el producto que se estaría requiriendo, la más conocida fue propuesta por Inmon [MicroSt96] (considerado el padre de las Bases de Datos) en 1992, quien definía: "Un Datawarehouse es una colección de datos orientados a temas, integrados, no-volátiles y variante en el tiempo, organizados para soportar necesidades empresariales". En 1993, Susan Osterfeldt [MicroSt96] publica una definición que sin duda acierta en la clave del Datawarehouse, diciendo: "Yo considero al Datawarehouse como algo que provee dos beneficios empresariales reales: Integración y Acceso de datos. Datawarehouse elimina una gran cantidad de datos inútiles y no deseados, como también el procesamiento desde el ambiente operacional clásico".

Sistema de Administración Financiera

Otro proyecto que debe mencionarse es el que se está llevando a cabo en la actualidad en la contaduría General de la Provincia. Allí se está trabajando en la implantación de un Sistema de Administración Financiera (SIAF). El mismo se encuentra en la etapa de prueba de los módulos de Tesorería y se espera que se encuentre en funcionamiento en la segunda mitad del 2005. Una vez implantado se contaría con un sistema integrado desde el nivel de Dirección de Administración, donde se realizarían todas las cargas manuales de datos. Actualmente las distintas Direcciones actualizan el Sistema Contable en forma descentralizada informando los ingresos y egresos. Si bien tienen acceso remoto vía telefónica, la funcionalidad resulta limitada. Los sistemas de Presupuesto y Tesorería generan la información necesaria para alimentar al sistema de Contaduría (créditos y pagos), pero trabajan en forma separada. Se espera con el SIAF poder integrar estos sistemas. En este momento el SIAF está siendo probado en paralelo. Para la próxima etapa se tiene previsto desconcentrar la carga a un mayor nivel.

Legajo Único Provincial

Actualmente, la Dirección General de Personal dependiente del Ministerio de Economía, Hacienda y Finanzas, está ejecutando acciones tendientes a lograr unificar en un único lugar la información del personal que se desempeña en los distintos organismos dependientes del gobierno de la provincia. Si bien la mayor cantidad de legajos personales se encuentran en papel en las dependencias de la Dirección General de Personal, se van cargando en el sistema todas las nuevas altas que se producen. Para ello se cuenta con un Sistema de Administración de Personal que además posee un módulo para el control del ausentismo.

Además, la Dirección General de Personal publica en el sitio oficial del gobierno la información referida a capacitación, certificaciones de servicios, antigüedades, normas vigentes, feriados y noticias para el personal y brinda la posibilidad de descargar formularios, planillas y software.

Algunas conclusiones

- La Provincia de Entre Ríos está desarrollando una cantidad de iniciativas simultáneas en materia de Gobierno Digital, muchas de las cuales aun no se han incorporado al presente informe por falta de información e interlocución con sus referentes.
- Por lo hasta ahora relevado, este conjunto de proyectos muestra una línea de acción en dirección al gobierno digital con algún grado de coordinación, si embargo no se puede considerar que exista una política integral de incorporación de tecnologías de comunicación e información para el Estado provincial.
- Sería recomendable que la Provincia avance en dirección a la formulación y ejecución de políticas de gobierno digital considerando que el marco de desarrollo de estas es la Sociedad de la Información y que todo lo que se avance en la aplicación de las TICs a la relación Estado ciudadano dependerá de la propensión al uso que de las tecnologías tenga un número importante de ciudadanos.
- En este sentido al CFI puede acompañar y cooperar en esta tarea la que debería ser inclusiva de los tres poderes y de la otra instancia institucional, el municipio.

- De igual manera sería recomendable que la Provincia avance en busca de espacios para consensuar compatibilidades tecnológicas y metodológicas básicas con las otras Provincias que componen la región centro a los efectos de que las incorporaciones tecnológicas aporten a la integración y no se conviertan en obstáculos
- Específicamente sería conveniente que la Provincia formule y ejecute un proyecto que le permita disponer de una base de datos de las personas, propia y con el suficiente grado de confiabilidad, que haga de soporte básico de su programa de gobierno digital. En este sentido se sugiere la observación del proyecto de Santa Fe y la formulación coordinada con la provincia de Córdoba que se encuentra en igual situación.
- En torno a su evolución de Gobierno Digital se podría afirmar que ha cumplido satisfactoriamente la primera etapa, ya que ofrece información al público en general a través de Internet; sería recomendable que formule un plan de trabajo, en el que el CFI podría cooperar y aportar, a los efectos de que avance hacia las etapas siguientes, de comunicación bidireccional y de transacciones en línea Estado ciudadano.
- 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 profundizando el proceso de observación y cooperación.

**ESTADO DE AVANCE DEL GOBIERNO DIGITAL EN LA
PROVINCIA DE LA RIOJA**

**Informe del taller de Gobierno Digital desarrollado para
funcionarios provinciales, Diciembre de 2004**

**INFORME DEL DESARROLLO DEL TALLER DE
GOBIERNO DIGITAL PROVINCIA DE LA RIOJA**

Durante al primera quincena de Diciembre de 2004 se desarrolló en la sede del Centro de Acceso de la Provincia de la Rioja un taller de Gobierno Digital con funcionarios del ejecutivo provincial.

En general el taller se propuso como parte de una estrategia de cooperación desde el Programa de Gobierno Digital del CFI para incentivar y guiar a los diferentes actores institucionales en el diseño y ejecución de un Plan Estratégico de Gobierno Digital Provincial.

Para ello se acordó con el Gobierno el desarrollo de una jornada de trabajo con el gabinete local en la cual se definirían los lineamientos generales del Programa y la estrategia a implementar.

En una segunda jornada de trabajo con el resto de los funcionarios provinciales y bajo la metodología taller se avanzaría en la identificación y selección de proyectos a implementar en el marco de las definiciones políticas antes obtenidas

Se acordó como Objetivo general del Plan de Gobierno Digital mejorar los procesos y productos del Estado provincial a partir de la incorporación sistemática y articulada de tecnologías de comunicación e información a la gestión pública provincial

Al finalizar la primera etapa de asistencia la Provincia debería contar con un documento oficial que fije los lineamientos estratégicos y tácticos del Gobierno Digital en la Provincia, un conjunto de proyectos prioritarios, un mecanismo de coordinación de las acciones propuestas y un sistema de evaluación. Además se

avanzaría en un plan de difusión en torno a las TICs y en un Convenio Marco de cooperación y asistencia Gobierno de La Rioja Consejo Federal de Inversiones

Para la ejecución del taller el equipo de Gobierno Digital del CFI desarrolló un documento introductorio (ver adjunto) en torno al tema gobierno digital que suma un diagnóstico del posicionamiento de la Provincia de la Rioja en su región y en el concierto Nacional.

El documento fue adelantado a todos los funcionarios de gobierno a los efectos de homogeneizar conceptos e información en torno al tema tecnologías y gestión pública y conocer como está impactando el fenómeno TICs en la provincia y en el país.

El taller se realizó en una jornada completa la que asistieron funcionarios de todos los Ministerios, algunos vinculados a las áreas de tecnologías y otros a las de gestión.

Se agrupó a los participantes en mesas redondas en grupos de a seis o siete y se inició el desarrollo con una exposición del Jefe del Area Estudios de Base en torno al fenómeno de las TICs en las organizaciones, experiencia y prácticas nacionales e internacionales. Finalmente cerró el segmento comentando las principales características del Programa que despliega el CFI.

A continuación técnicos del CFI explicaron la mecánica del taller (ver adjunto) para dar inicio a las actividades previstas.

Algunas conclusiones del taller.

Respecto de la visión del fenómeno del Gobierno Digital en La Rioja el grupo lo visualizó a futuro como una serie de políticas integradas y de continuidad, con los tres poderes del Estado articulados, con un fuerte y claro liderazgo político, planificado, con claras políticas hacia los recursos humanos de la organización (no excluyente) y con un Estado garante del manejo y administración de la información. En general se pudo percibir una visión positiva aunque crítica de las experiencias de incorporación de tecnologías anteriores.

Respecto de las Fortalezas, el grupo en general visualizó al Gobierno Digital como un fenómeno inevitable y universal características a las que le asignó carácter positivo. Identificó en lo particular voluntad política y recursos humanos capacitados como dos ejes de fortalezas locales. Siguiendo la línea de análisis local se identificaron a la infraestructura y el crecimiento de los usuarios de TICs como dos elementos positivos que fortalecen la posición de la provincia. Finalmente y en la misma línea de pensamiento el grupo determinó como muy positivo las experiencias que se están desarrollando en distintas áreas de gobierno

Desde la perspectiva opuesta identificaron como debilidades la falta de compromiso de algunos funcionarios, la escasa concientización y difusión, la falta de continuidad de los proyectos y acciones entre las distintas gestiones de gobiernos, e incluso entre distintas administraciones de un mismo gobierno.

La accesibilidad escasa o a veces nula en algunas localidades fue reconocida como la principal amenaza en términos de difusión del uso de las tecnologías.

Sin consenso general pero con adhesiones importantes también se identificaron como debilidades la falta inversión, la resistencia de los recursos humanos y la descordinación de los estamentos del Estado

Cuando fueron consultados en torno al los proyectos y/o acciones que debería ejecutar la Provincia para avanzar hacia el gobierno digital en general, acordaron sin orden de prelación que se debería:

- Diseñar y ejecutar un Plan de difusión y sensibilización
- Diseñar y ejecutar un Plan de motivación
- Discutir y consensuar los lineamientos básicos del Gobierno digital por la Provincia
- Dotar de recursos a las áreas encargadas de ejecutar el o los proyectos de Gobierno Digital
- Administrar el Acceso a la información
- Trabajar en la reducción de la brecha digital, social y geográfica

Finalmente cuando al ser consultados a cerca de las recomendaciones o sugerencias para la ejecución de acciones o proyectos de gobierno digital el grupo encontró consenso en las siguientes:

- Cuando se formula o proyecto o se busca una solución a un problema de la organización pública hay que prestar especial atención a las particularidades de la idiosincrasia local; en otras palabras lo que resultó bueno o útil en otro lugar no necesariamente se comportará del mismo modo en esta Provincia.
- No es posible pensar en un proceso de cambio de la magnitud que presume los cambios tecnológicos sin un fuerte y continuo compromiso político, entendiéndose por esto brindar los recursos necesarios por el tiempo requerido.

- Que los cambios y la incorporación de TICs se traduzca en agilidad y eficacia en el trámite administrativo - interno y externo; que se mejoren los servicios al ciudadano, que no se limite a resolver o simplificar el trámite desde lo interno.
- Que exista una relación entre las funciones y tareas de cada área, la capacidad de quien conduce y los recursos que se requieren para cumplir con lo asignado
- Que lo que se desarrolle tenga coordinación a través de la red de todas las áreas y de todos los poderes.
- Que se cree una base de datos única.
- Que se evalúe y controle el desempeño en el sector público.
- Que se provea de equipamiento y capacitación al personal.

Taller La Rioja

La prospectiva es una herramienta de la planificación, que posibilita pensar a futuro, proyectar variables y establecer tendencia. Esta técnica requiere de información en cantidad y calidad adecuada (está previsto la presentación de un PP al respecto y la distribución previa de un documento explicativo del fenómeno), una precisa selección de los actores que proyectarán las variables y de una metodología ajustada.

El Delphi es un método predictivo subjetivo que se estructura en un proceso de comunicación grupal entre expertos, afectados o interesados o entre todos ellos, los cuales por su conocimiento pueden aportar ideas y puntos de vista sobre un fenómeno o situación, proyectarlo en el tiempo e identificar líneas de acción que lo aceleren o desaceleren.

Este método desarrollado por Rand Corporation, consiste en la consulta a actores relevantes mediante cuestionario con el fin de lograr la convergencia de opiniones e identificar los consensos y la visión a futuro.

Se utiliza básicamente para proyectar variables y tendencias, identificar innovaciones y crisis, evaluar asignaciones presupuestarias y viabilidad de proyectos, para formular y analizar políticas, entre otras.

¿Cuál es la mecánica propuesta?

Se presenta el tema Gobierno Digital mediante un PP con el siguiente contenido:

- Conceptos básicos de sociedad de la información y gobierno digital
- Esquema operativo para avanzar hacia políticas de Gobierno Digital
- Diagnóstico de las TICs en la Provincia

Finalizada la presentación se invita a los participantes a formar grupos espontáneos de no más de ocho (8) integrantes. Formados los grupos se les solicita que se presenten entre ellos en forma breve y que elijan de entre todos un relator. Sería óptimo para este caso que el relator que además juega un rol de animador de la mesa, sea alguien entrenado o al menos con experiencia en dinámica de grupo

Sobre las mesa de trabajo se encuentra un sobre tamaño oficio que contiene cuatro sobres numerados más el material de trabajo

El coordinador del Taller hará una introducción explicando la mecánica general del taller y la metodología a aplicar. Los relatores/animadores se

asegurarán que todo el grupo haya conceptualizado en igual sentido la mecánica de trabajo.

Finalizada la presentación se iniciará el trabajo procediendo a la apertura de los sobres por orden numérico.

El Relator extrae el sobre, que contiene un título, una pregunta, una consigna, una pauta de desarrollo y un tiempo.

Cada participante trabaja en forma individual durante el tiempo previsto (10 minutos), posteriormente los participantes leerán sus respuestas con la moderación del relator que ordena la exposición de cada uno y procede a buscar entre las respuestas las coincidencias en orden de importancia.

Si esto no fuera posible el relator consignará una respuesta que reúna las coincidencias mayoritarias a la que le sumará las principales divergencias.

Terminada esta etapa de "búsqueda de consensos" algún integrante del grupo procederá a consignar la respuesta grupal consensuada en el rotafolio para que pueda ser leída por el resto de los participantes. (esto si el espacio lo permite)

Con las respuestas de todos los grupos se tratará de "buscar los consensos". En esta etapa participan todos y el objetivo es construir una respuesta que refleje en forma ajustada la opinión mayoritaria a la que se le sumará las divergencias más notorias (aquí sí se permitirá argumentaciones pero acotadas por tiempo y tendencia).

El producto de esta etapa será consignado como insumo de la etapa siguiente. (la idea es que quede escrito a la vista de todos como consigna)

Con cada pregunta se repite el procedimiento.

Taller de Gobierno Digital

... teniendo en cuenta lo planteado sobre el Gobierno Digital en general...

		acumulado
Sobre 1	De la visión	
Pregunta:	¿Cuál es la visión(*) que tiene en torno al fenómeno del Gobierno Digital en La Rioja? (*) imagen a futuro, proyección positiva.	
Consigna:	Respuesta individual, búsqueda de divergencias, construcción de consensos.	
Pauta:	Establezca un máximo de cinco características	
Tiempo parcial:	10 minutos	10
Construcción de la visión grupal (20 minutos)		30

Anotaciones:

Taller de Gobierno Digital

... teniendo en cuenta la visión construida (1º insumo)

acumulado

Sobre 2	del diagnóstico	
Pregunta:	¿Cuáles son las fortalezas y debilidades que posee la Provincia de La Rioja respecto del fenómeno Gobierno Digital?	
Consigna:	Respuesta individual, búsqueda de divergencias, construcción de consensos.	
Pauta:	Establezca hasta un máximo de 05 de cada una en orden de importancia	
Tiempo parcial:	10 minutos	40

Construcción del diagnóstico grupal (20 minutos)

60

Anotaciones:

Taller de Gobierno Digital

Teniendo en cuenta el diagnóstico... (2ºinsumo)

		acumulado
Sobre 3	De las acciones y proyectos	
Pregunta:	¿Cuáles serían los proyectos o las acciones se deberían formular y ejecutar la Provincia para avanzar hacia el gobierno digital?	
Consigna:	Respuesta individual, búsqueda de divergencias, construcción de consensos.	
Pauta:	Establezca hasta un máximo de 05 en orden de importancia	
Tiempo parcial:	10 minutos	70
Identificación y consenso de un conjunto de acciones y proyectos básico o estratégicos de Gobierno Digital (30 minutos).		100

Anotaciones:

Taller de Gobierno Digital

Considerando el conjunto de acciones y proyectos de Gobierno Digital propuestos... (3º insumo)

		acumulado
Sobre 4	De las recomendaciones para su ejecución	
Pregunta:	¿Cuáles serían las recomendaciones y sugerencias que se deberían tener en cuenta a la hora de ejecutarlas?	
Consigna:	Respuesta individual, búsqueda de divergencias, construcción de consensos.	
Pauta:	Establezca hasta un máximo de 05 en orden de importancia	
Tiempo parcial:	10 minutos	
		110

Articulación de acciones, proyectos y recomendaciones para su ejecución en un Plan Estratégico de Gobierno Digital (trabajo de animación (20 minutos) (producto final))	130
--	-----

Anotaciones:

El Gobierno Digital: hacia un Plan Estratégico de la Provincia de La Rioja

Introducción

El presente documento ha sido especialmente desarrollado para el Gobierno de la Provincia de La Rioja en el marco del Programa de Gobierno Digital del Consejo Federal de Inversiones.

El objetivo de este trabajo es guiar a los diferentes actores institucionales en el diseño y ejecución de un Plan Estratégico de Gobierno Digital Provincial.

Para ello se acordó con el Gobierno Provincial el desarrollo de una jornada de trabajo con el gabinete local en la cual se definirán los lineamientos generales del Programa y la estrategia a implementar.

En una segunda jornada de trabajo con el resto de los funcionarios provinciales y bajo la metodología taller se avanzará en la identificación y selección de proyectos a implementar en el marco de las definiciones políticas antes obtenidas

Se ha acordado como Objetivo general mejorar los procesos y productos del Estado provincial a partir de la incorporación sistemática y articulada de tecnologías de comunicación e información a la gestión pública provincial

Al finalizar esta primera etapa de asistencia la Provincia deberá contar con:

- ◆ Un documento oficial que fije los lineamientos estratégicos y tácticos del Gobierno Digital en la Provincia.
- ◆ Un portafolio de proyectos y un conjunto de acciones vinculadas al Gobierno Digital
- ◆ Un mecanismo de coordinación político, técnico y administrativo para el desarrollo de proyectos y acciones.
- ◆ Un plan de trabajo para los próximos dos años
- ◆ Un mecanismo de evaluación y seguimiento de las acciones y proyectos previstos.
- ◆ Un plan de difusión y concientización en torno al uso de las TICs en la sociedad
- ◆ Un convenio de cooperación y asistencia Gobierno de la Rioja Consejo Federal de Inversiones

1. Las TICs y la Sociedad de la Información.

La segunda mitad del siglo XX es testigo de una formidable evolución de tres especialidades que constituyen las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs): la microelectrónica, la informática y las telecomunicaciones. Estas tecnologías que hasta la década del 70' se desarrollaban de manera paralela, pasaron a tener una estrecha vinculación posibilitando la adquisición, producción, almacenamiento, procesamiento y transmisión de datos por medio de señales de naturaleza acústica, óptica y electromagnética. El surgimiento y desarrollo del fenómeno TICs provocó una verdadera revolución tecnológica de impacto mundial.

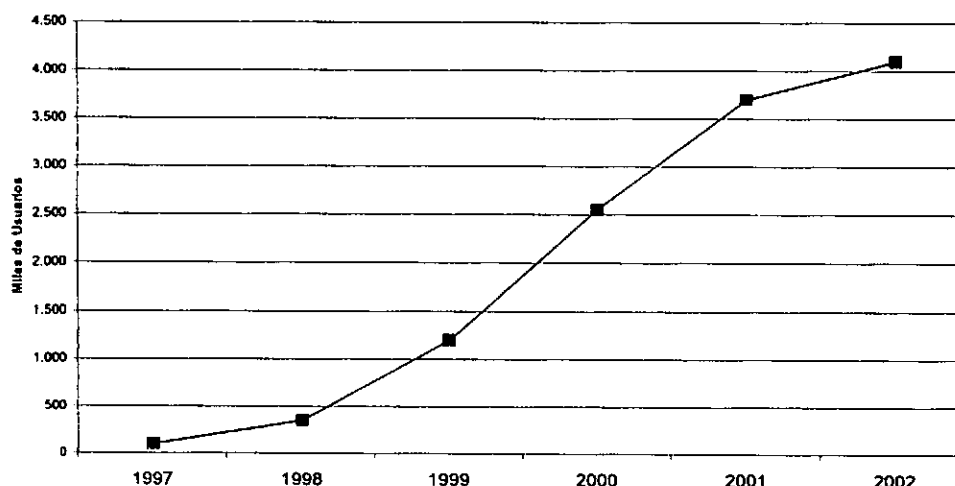
De esta manera, el mundo comienza a asistir a uno de los procesos de cambio tecnológico más dinámico de la historia que replantea en muchos aspectos las formas en que el hombre consume, se divierte, elige, se relaciona y organiza.

Más allá de estas consideraciones, las Tecnologías de la Información y la Comunicación, de hecho se insertan con fuerza en el escenario mundial, incorporándose progresiva y vertiginosamente en las diversas esferas de la sociedad y produciendo múltiples impactos en la educación, el trabajo, el comercio, el entretenimiento, etc. Las TICs están formando cada vez más parte del paisaje “natural” de las sociedades modernas debido a que constituyen el soporte material del proyecto de un nuevo modelo de sociedad; “la Sociedad de la Información”.

Pero la “Revolución Tecnológica” y la “Sociedad de la Información”, no pueden ser comprendidas en términos meramente tecnológicos. Estos fenómenos si bien tienen base tecnológica son de un profundo contenido social, ya que la confluencia de factores políticos y económicos junto con los tecnológicos permitieron el despliegue de un nuevo modelo de acumulación, nuevos liderazgos, nuevas formas y alianzas; en definitiva un nuevo mundo.

Las TICs permiten a través de una red flexible de comunicación realizar actividades desde cualquier lugar en que las personas se encuentren y en el momento que deseen o necesiten hacerlo, con el único requisito de conectarse a la red. La importancia que ha adquirido esta nueva forma de comunicación, se pone de manifiesto a través de la fabulosa expansión de Internet

Usuarios de Internet en Argentina



La trascendencia de la red fue rápidamente reconocida por el mundo empresarial que participó activamente en la expansión de su uso. De esta manera, la modalidad e-comercio y otras conexas se convirtieron en la estrategia obligada a la hora de desarrollar cualquier emprendimiento. Del mismo modo, los medios de comunicación no tardaron en incorporarse poniendo a disposición de los usuarios del sistema, sitios con la información que incluyen los periódicos escritos y los canales de televisión.

En el ámbito educativo, estas tecnologías permiten superar muchas restricciones de tiempo, posibilitando que los individuos aprendan a su propio ritmo y de espacio, como el tamaño y número de aulas, o la distancia de las casas de los alumnos con respecto a la escuela. Las clases virtuales representan una extensión o una alternativa a la educación convencional; crean, además, oportunidades para el desarrollo de un comercio internacional de la enseñanza. Las tecnologías que se encuentran tras la sociedad de la información podrían hacer de la clase virtual el principal lugar de aprendizaje en la sociedad (Tiffin y Ragasinhham, 1997).

En lo que hace a la organización y gestión del trabajo, tienden a desaparecer – o pierden su carácter central - las grandes concentraciones de trabajadores. En su lugar se desarrollan instancias descentralizadas o directamente teletrabajo que permite a las personas realizar sus tareas desde el hogar o desde centros situados en las afueras de las grandes ciudades.

Es en este marco que la información se convierte en un elemento crucial, quizá mucho más valiosa que los bienes producidos por la tecnología de tipo “industrial”.

2. El fenómeno del Gobierno Digital

El entrecruzamiento entre las tecnologías de información y comunicación y el Estado está conformando un fenómeno significativo desde lo organizacional, pero más aun desde lo social: el “e- gobierno”, “gobierno electrónico” o “gobierno digital”

Se conoce como **“gobierno digital” a la aplicación de las tecnologías de información y comunicación a los procesos y productos de las organizaciones públicas con el objeto de aumentar su calidad y cantidad, y disminuir sus costos económicos, institucionales y sociales.**

Las tecnologías que se encuentran en la base del gobierno electrónico hacen posible que instituciones y ciudadanos interactúen permanentemente, permitiendo un cambio en la manera en que el gobierno se organiza y sirve a los ciudadanos. Esto hace pensar en cambios en la forma en que están organizados los gobiernos y en los modos en que los ciudadanos participan en la vida política.

El gobierno electrónico propone una relación más directa con los ciudadanos, a la vez que aumenta su velocidad de respuesta e incrementa su

eficiencia y eficacia. Todo ello, con menos recursos financieros, humanos, materiales y sociales.

No cabe duda que el gobierno electrónico es una tendencia universal, y si bien es cierto que en países en vías de desarrollo como la Argentina, enfrenta múltiples desafíos del orden cultural, económico y tecnológico, su despliegue es de alguna manera inevitable ya que responde a macro tendencias; dicho de otra forma el fenómeno del gobierno digital es una arista de un fenómeno aun mayor la Sociedad de la Información. Al respecto, de la capacidad que se tenga para impulsar su implementación, y la forma que la misma se despliegue en sectores sociales y económicos, dependerá en buena medida el tipo de sociedad de las próximas décadas.

Si bien este es un fenómeno macro tendencial, inevitable y de penetración segura en los Estados, más allá de los plazos, no se puede dejar librado a su propia inercia ni menos aun a dinámicas externas a los intereses generales: a este fenómeno hay que gobernarlo para asegurar más y mejores servicios, compatibilidad tecnológica, integralidad conceptual, independencia operativa, y fundamentalmente equidad social. Este es el desafío, que el fenómeno impacte favorablemente en los objetivos del Estado, y las herramientas para esto son las políticas públicas (Mordacci, 2001).

Comparada a niveles internacionales en términos de Gobierno Digital, Argentina se encuentra en buena posición relativa, ocupando el puesto 31 de 133 países, según el Programa de Administración Pública de las Naciones Unidas (PNUD, 2001), y aún cuando hay experiencias significativas de algunas jurisdicciones otras están muy por debajo de su potencial debido a la falta entre otras, de políticas publicas que articulen armónicamente, infraestructura, necesidades organizacionales y demandas ciudadanas, con las tecnologías de información y comunicación.

3. Esquema operativo: como avanzar hacia una política de gobierno digital.

Es cierto y se comparte el concepto de que "el gobierno electrónico en la mayoría de los países de nuestra región está dándose en estos momentos, y que ese conjunto ordenado de esfuerzos catalogados como políticas públicas aun no han tenido el tiempo suficiente para probarse eficientemente y elevarse a la calidad de modelo. No obstante, es valioso rescatar desde el análisis y observación de experiencias incipientes del país, las prácticas, sugerencias y recomendaciones que allanen el camino a aquellas jurisdicciones que aun no inician el proceso del Gobierno Digital. En ese convencimiento se desarrolla la siguiente parte del documento.

Avanzar en el diseño e implementación de una política de gobierno digital implica una serie de etapas y consideraciones que, a los efectos de presentar algún orden metodológico, se tratarán de agrupar y ordenar en pasos flexiblemente consecutivos:

- Las condiciones básicas
- El marco institucional
- La estrategia y acciones

<i>LAS CONDICIONES BÁSICAS</i>

El inicio de un proceso de gobierno digital requiere de condiciones básicas o mínimas, es aconsejable antes de iniciar políticas en este sentido chequear la

existencia de liderazgo para el proceso; la presencia de infraestructura que permita accesibilidad básica a personas y organizaciones; ciertas condiciones en el entorno institucional vinculada con la predisposición de los actores al cambio; y finalmente condiciones de participación que aseguren consenso e inclusión.

En definitiva se debe verificar la existencia de:

- Liderazgo político: que genera capacidad de conducción
- Infraestructura básica: que genera capacidad de comunicación
- Clima institucional: que genera capacidad de cambio
- Participación social: que genera capacidad de inclusión

En este sentido, una forma de avanzar en el análisis de las condiciones básicas es evaluar la situación a partir de las siguientes preguntas:

¿Existe la manifiesta voluntad política de liderar un proceso de cambio basado en el fenómeno del gobierno digital?

La idea es no dejar este pilar atado a la simple decisión política. Decidir es un acto, una circunstancia, y el gobierno digital, como proceso de transformación transversal y radical de las formas de hacer del Estado, requiere mucho más que un acto de muestra de voluntad. Exige liderazgo.

¿Qué debe hacer la máxima autoridad política o quien asuma el rol de líder, cual será su función?

- Construir la visión de un nuevo gobierno

- Resaltar y difundir los nuevos valores que regirán la relación gobierno - ciudadano; gobierno - gobierno y gobierno - empresa
- Fijar una estrategia que permita alcanzar el nuevo estadio de gobierno
- Crear las mejores condiciones para el desarrollo del proyecto
- Persuadir

Muchas decisiones se quedan retenidas en la burocracia, la incapacidad técnica, la falta de recurso, la desarticulación de los diferentes niveles de la organización, entre otras. La figura del líder implica involucramiento, presencia, compromiso, capacidad de mando para destrabar, capacidad de consenso para acordar. Esto es más que una decisión, es un proceso, por eso es más oportuno hablar de liderazgo que de decisión política.

¿Existe la infraestructura básica que permitirá conectividad y acceso a personas, organizaciones y localidades?

Cuando se plantean proyectos de gobierno digital es indispensable pensar en términos de conectividad y accesibilidad, y esto depende en parte de la infraestructura y en parte de la propensión que muestra la comunidad al uso de las tecnologías. Un indicador de conectividad es la telefonía fija, donde Argentina muestra estándares similares a Brasil y Chile (22, 22 y 24 líneas telefónicas cada cien habitantes respectivamente)¹, no obstante en el caso de los usuarios de Internet, Chile duplica a la Argentina mostrando 20 usuarios cada 100 habitantes. Esto estaría indicando que con similar infraestructura telefónica Chile obtiene mayor conectividad de su población.

¿Cómo medir infraestructura y conectividad?

Para medir infraestructura de comunicación básica y conectividad en un marco comparativo nacional, se sugiere aplicar el siguiente cuadro, que muestra los valores máximos, mínimos y medios de algunos indicadores seleccionados aplicados a todas las jurisdicciones provinciales.

Indicadores Seleccionados

Indicadores	Máximo valor Registrado	Mínimo valor registrado	Valor medio registrado	Valor de la jurisdicción
Línea de telefonía básica en servicio/100 habitantes	50.4	6.2	28.3	11.1
Telefonía pública en servicio /100 habitantes	0.78115	0.11980	0.45047	0.18665
Locutorio o telecentros /100 habitantes	0.04126	0.01427	0.02776	0.02034
Páginas web de origen local /1000 habitantes	0.08422	0.00079	0.04250	0.00464
Establecimientos primarios con computadoras / total	63%	8%	35.5%	14%
Establecimiento con Internet / total	17%	1%	9%	1%

Fuente: elaboración propia en base a "Las Nuevas Tecnologías de la Comunicación y la Información y las Administraciones Públicas Provinciales" CFI 2002.

La aplicación y posterior análisis de este cuadro permitirá ubicar en términos relativos a la jurisdicción en el marco nacional y responder con fundamentos comparativos a la pregunta vinculada con la infraestructura.

¿Qué otros indicadores se pueden utilizar para medir conectividad?

- Porcentaje de la población que usa regularmente Internet: densidad de hosts (computadoras con número IP asigna por habitante

¹ Ver "Informe sobre la Sociedad de la Información "Telefónica de Argentina, 2004.

- ❑ Cantidad de servidores Web (que actúan como puerta de acceso de los host por habitante
- ❑ Cantidad de nombres de dominios registrados localmente por habitante
- ❑ Nivel de integración de los habitantes en los contenidos: cantidad de Sitios Web locales en los que el contenido es generado por los habitantes locales
- ❑ Cantidad de usuarios de Internet (no abonados con Nro. IP pero que han accedido a Internet en un período reciente, por habitante
- ❑ Cantidad de sitios web de origen local de carácter comunitario (bolsa de trabajo, bibliotecas virtuales etc.), por habitante
- ❑ Accesibilidad de los sitios web (Respuesta promedio de los servidores locales)
- ❑ Accesibilidad de los sitios web: Popularidad de Sitios locales (cantidad de páginas en las que se menciona el sitio como Links)
- ❑ Cantidad de puestos de acceso público a Internet por habitante (telecentros, cybercafés, centros de acceso comunitario)
- ❑ Cantidad de Alternativas existentes de acceso a Internet
- ❑ Cantidad de PC's por habitante
- ❑ Cantidad de PC's que disponen de software adecuado para Internet

¿Que otros indicadores se pueden utilizar para medir infraestructura?

- ❑ Cantidad de líneas de telefonía pública por habitante
- ❑ Tele densidad: número de líneas telefónicas por habitantes
- ❑ Penetración del inalámbrico: número de celulares por habitantes
- ❑ Penetración del cable: cantidad de abonados a TV por cable
- ❑ Porcentaje de llamadas telefónicas exitosas
- ❑ Máxima velocidades de transferencia del MODEM de discado que soporta la infraestructura de telecomunicaciones existente en Kbps

- Velocidades máximas de transferencia de los otros tipos de acceso:
- Demora en la instalación de una línea telefónica para uso residencial y para uso comercial (en días)
- Demora en la instalación de una línea telefónica para uso residencial; para Internet (en días)
- Demora en la solución de desperfectos en líneas telefónicas (en horas)

Si bien es muy importante la infraestructura, los costos de la utilización de las tecnologías y la capacidad de demanda de ellos por parte de la población, es reconocido que uno de los factores claves en la implementación está determinado por la variable cultural. Así, el temor al cambio, la dificultad de comprender algo nuevo, la rutina, las tradiciones y las redes de micropoderes que se tejen a su alrededor, en general desfavorecen el clima de cambio constituyendo la barrera más difícil de superar a la hora de proponer un uso masivo de las TIC's. (Esteso Cao, 2001).

Por eso antes de iniciar una política de gobierno electrónico es conveniente conocer el clima de la organización que no es más que el resultado del impacto de variables internas y externas que permiten describir, explicar o predecir determinados aspectos del comportamiento (actitudes) de la organización en general y de sus integrantes en particular

Para avanzar sobre este punto es indispensable encontrar respuesta a la siguiente pregunta,

¿Están en condiciones de afrontar el cambio las organizaciones involucradas en el proceso, hay clima favorable al cambio?

Climas favorables o estados propensos; estos deben ser detectados medidos o previstos antes de iniciar cambios. Por ejemplo, una experiencia frustrante reciente vinculada al cambio puede generar clima adverso. De igual modo una experiencia muy exitosa no inclusiva puede generar resistencias. Contar con el apoyo o la predisposición de las personas de la organización involucrada es una condición necesaria, es parte de las condiciones básicas de éxito. Ahora bien si el clima es negativo, habría que avanzar preguntándose;

¿Qué se puede hacer para mejorar o crear clima organizacional favorable?

- ☐ Generar ámbitos de participación
- ☐ Establecer una estrategia eficaz de comunicación de los cambios
- ☐ Pautar los cambios
- ☐ Respetar la cultura y la idiosincrasia
- ☐ Observar mejores prácticas cercanas
- ☐ Vincular el éxito de la organización con el éxito de las personas
- ☐ Acordar reglas o marcos dentro del cual se manejará el cambio
- ☐ Generar un entorno positivo al cambio desde la opinión pública

¿Qué es lo que desmejora el clima organizacional según las experiencias provinciales?,

Según las experiencias provinciales analizadas, el clima organizacional se torna desfavorable cuando se adoptan medidas tales como:

- ☐ Formular proyectos o establecer acciones no consensuadas
- ☐ Incorporar soluciones pro forma o “enlatadas”
- ☐ Cambiar las reglas de juego en forma unilateral

- Establecer relaciones amenazantes entre la tecnología y las personas (la maquina reemplaza al hombre)
- Observar “grandes éxitos” de realidades socioeconómicas diametralmente opuestas
- Avanzar ante una opinión pública adversa

El último pilar de los cuatro que se han determinado como fundamentales para avanzar hacia una política de Gobierno Digital tiene que ver con la búsqueda de consensos.

En todo proceso de formulación de política pública participan diferentes actores. Estos se movilizan social y políticamente asumiendo diferentes formas de participación y de organización. En este contexto el Gobierno Provincial es en un actor social más, dotado de una dimensión específica y con medios y técnicas de acción muy especiales (suprasociales) que le relacionan con el resto de los protagonistas en todas las instancias del proceso.

Ante la coyuntura de implementación de una política de gobierno digital en una jurisdicción provincial, los actores, individuos, grupos, movimientos y coaliciones, movilizarán sus recursos y pondrán en marcha estrategias para obligar o presionar a la autoridad pública a tomar en cuenta aspectos y demandas vinculadas a intereses sectoriales.

Estos actores poseen relaciones y recursos que les permiten posicionarse ante una problemática. Dependiendo de cómo se utilicen esos recursos ante una problemática a resolver, será mayor su capacidad de incidencia en todas las fases, desde la conformación de la agenda hasta la implementación de la política. Los recursos que más ordinariamente están en juego son económicos, de autoridad, de legitimación política (o recursos políticos), de información, y de capacidad organizativa e influencia, entre otros.

Pero los actores no poseen estos recursos de forma y en cantidades similares, por lo que sus capacidades varían en virtud de la cantidad, calidad y capacidad de aplicación de los recursos. En la mayoría de los casos la escasez de recursos diluye la presencia de los intereses del sector en la política pública, tornando esta en parcial. (Mordacci: 2001).

La formulación de una política conlleva el riesgo de la preeminencia de los más influyentes. En este sentido la sugerencia es que el Estado Provincial establezca una estrategia de convocatoria que atienda y amortigüe esta asimetría para que la política pública represente la expresión consensuada y libre de todos los sectores y no sea resultado y diseño de los que más recursos poseen. En esta línea de reflexión cabe preguntarse,

¿Existe una estrategia de convocatoria y participación que asegure la expresión de la mayoría de los sectores involucrados?

La idea es que la Provincia establezca y administre un espacio de debate y confrontación, con reglas que permitan participaciones constructivas de todos los sectores, sin olvidar que en una política donde se mezcla tecnología, gobierno y comunidad no deben estar ausentes los sectores sindicales, los empresarios vinculados a los servicios e infraestructura de las TICs, la sociedad bajo sus diferentes representatividades y los medios de comunicación masivos, que ayudan a formar la opinión pública.

El Marco Institucional

El fenómeno del gobierno digital es parte de un fenómeno aun mayor la sociedad de la información (Mc Luhan, 1991). Las provincias en su mayoría abordan el tema desde agencias gubernamentales bajo el formato de Modernización del Estado, Coordinación, Planeamiento entre otras. En todos los casos tienen la responsabilidad de planear e implementar la incorporación de las TICs al Gobierno, específicamente al poder ejecutivo. Es el caso de Mendoza, Salta o más recientemente Chubut, quien creó una dirección de Gobierno Digital, por citar algunos ejemplos.

La pregunta que debería hacerse en esta etapa es,

¿Cuál es el ámbito óptimo desde el cual generar el marco institucional?

Las experiencias analizadas de Argentina muestran en general agencias de gobierno con incumbencias en lo tecnológico y dependencia directa de algún ministro o directamente del Gobernador, pero siempre dentro de la funcionalidad del ejecutivo. Es recomendable avanzar hacia visiones integrales del Estado que incorporen al resto de los poderes, e incluso la instancia Municipal o comunal, por lo cual la agencia a cargo debería reunir las siguientes características:

- ☐ Ser integral del Estado, representar y vincular en sus disposiciones a los tres poderes del Estado.
- ☐ Convocar y contener el ámbito Municipal y/o comunal
- ☐ Ser autónoma
- ☐ Contener en su seno el perfil técnico y político
- ☐ Contener los ámbitos gubernamentales, investigativos y empresariales
- ☐ Contener mecanismos de consulta y participación ciudadana

¿Cuál sería su función esencial?

Establecer el marco institucional, que debería constar al menos de:

- ☐ Estándares
- ☐ Normas técnicas
- ☐ Regulaciones
- ☐ Legislación

¿Cuál debería ser su objetivo?

Crear la visión de la Sociedad de la Información, establecer los objetivos y metas en este marco y asegurar compatibilidades tecnológicas, metodológicas y procedimentales. A partir de allí y con ese marco, cada instancia gubernamental y estadual iniciaría su propia estrategia de implementación en virtud de las posibilidades y necesidades de cada una pero con un marco, un paraguas que le asegure articulación con su entorno institucional.

ESTRATEGIAS Y ACCIONES

Analizando las experiencias locales podemos observar al menos tres estrategias diferentes, para el inicio y desarrollo del gobierno digital, con disímiles resultados:

- Formulación de un plan estratégico e inicio de acciones (el caso San Luis)
- Determinación de lineamientos básicos y puesta en marcha de proyecto líder (el caso Chubut)
- Iniciar acciones, ejecutar proyectos y hacerlos confluir en un plan (el caso Mendoza)

¿Cuál sería la mejor estrategia de Gobierno Digital?

En los casos señalados estamos hablando de experiencias exitosas, dado que son provincias que se destacan en su segmento, por lo cual la conclusión a la que se podría llegar es que no existe una mejor estrategia, sino que la estrategia depende de las características y particularidades de la jurisdicción analizada.

San Luis muestra un largo proceso de planeamiento que le permite articular acciones y proyectos eficientemente; es probablemente el plan más destacado de las provincias argentinas, por su profundidad y profesionalidad². Mendoza con un proceso menos ortodoxo de planeamiento demostró coherencia y armonía en sus acciones y sobre todo efectividad en sus proyectos. Por el otro lado Chubut, para iniciar su política de gobierno digital no seleccionó un conjunto de proyectos, simplemente determinó parámetros tecnológicos, metodológicos y sociales, eligió un proyecto líder que funcionara como traccionador, y alentó a las unidades organizacionales a incorporar tecnologías en ese marco.

Más allá de la estrategia, que dependerá se insiste de las características y estilos de cada jurisdicción, la pregunta sería

¿Qué debe contener en esencia una estrategia de gobierno digital?

- ❑ Un plan de Sensibilización y Difusión en torno a la sociedad de la Información y el Gobierno Digital
- ❑ Un Diagnóstico del estado de situación de sistemas de gestión, sistemas de información y recurso de la jurisdicción en análisis
- ❑ Identificación, selección y ponderación de acciones y/o proyectos
- ❑ Un sistema de evaluación
- ❑ Plan de contingencia

Analizando por partes podríamos preguntar,

¿Por que es importante sensibilizar y difundir?

Las TICs son un fenómeno tecnológico, de una magnitud tal que ha impactado en la sociedad generando un fenómeno aun mayor, un nuevo formato social, la sociedad de la información, que tiene nuevas formas de producir, acumular, gestionar comerciar e incluso nuevas formas de recreación todas soportadas por tecnologías de información y comunicación. Cuando una provincia se dispone a incorporarlas en forma masiva y sistemática a la gestión debe prever que ese proceso, para ser exitoso, debe desarrollar fases que inician por la sensibilización:

- ❑ Sensibilización y difusión
- ❑ Entrenamiento
- ❑ Uso alternativo
- ❑ Uso generalizado

² Ver Autopista de la Información en www.sanluis.gov.ar

¿Para que hacer el diagnostico?

Los procesos de incorporación de TICs a las provincias no son algo novedoso ni extremadamente reciente; desde fines de los ochenta y bajo el formato de "reforma del estado" se ha venido sumando sistemas de comunicación e información a las gestiones provinciales con mayor o menor éxito. De la mano del financiamiento multilateral internacional las Provincias avanzaron en proyectos tecnológicos como los del catastro, administración financiera y la administración tributaria y de recursos humano en menor medida³.

No podemos pensar en las burocracias provinciales como burocracias de base cero, por lo contrario hay incorporaciones, desarrollos que deben tenerse en cuenta a la hora de pensar estratégicamente en el Gobierno Digital. Por lo tanto un diagnostico de estado de situación de sistemas de gestión y de información, es la base de partida. A los efectos de facilitar el diagnóstico se presenta una grilla con datos sobre la situación de la Provincia en la sección del diagnóstico.

¿Cómo identificar, seleccionar y ponderar acciones y/o proyectos?

Identificar acciones y proyectos de gobierno digital es una tarea a la que debe convocarse a la mayor cantidad de actores, plantearlo tanto hacia dentro como fuera del gobierno, sin olvidar que el Gobierno digital tiene planos (G2G, G2C y G2E), y que cada plano mostrará necesidades distintas aunque en general complementarias. Una forma dinámica es plantearse metas y cuestionarse acerca de cómo, de qué manera se pueden alcanzar. A los efectos metodológicos y en el ánimo de aportar instrumentos para el gobierno digital se ha diseñado esta grilla

³ Ver Programa de Saneamiento Financiero y Desarrollo de las Provincias Argentinas (BID-BIRF) Informe anual, Ministerio del Interior, República Argentina.

que se puede utilizar a los efectos de identificar acciones y proyectos en diversos ámbitos

En el ámbito social

los interrogantes	Las metas	Los como las maneras
¿Es posiblepromover el uso regular de Internet por parte de la población?	¿como de que forma?
¿Es posiblepromover e incentivar los Sitios Web locales?	¿como de que forma?
¿Es posiblepromover la participación en los contenidos de los Sitios Web locales?	¿como de que forma?
¿Es posiblepromover el uso de Internet de los no abonados?	¿como de que forma?
¿Es posiblepromover los sitios web de origen local de carácter comunitario?	¿como de que forma?
¿Es posiblepromover el incremento de los puestos de acceso público a Internet?	¿como de que forma?
¿Es posiblepromover la adquisición y/o uso de PC por parte de los habitantes?	¿como de que forma?

En el ámbito de la educación provincial:

los interrogantes	Las metas	Los como las formas
¿Es posible incrementar la cantidad de PC en los establecimientos educativos?	¿como de que forma?
¿Es posiblepromover su uso en docentes y estudiantes?	¿cómo de que forma?
¿Es posiblepromover el uso de Internet en los establecimientos educativos?	¿cómo de que forma?
¿Es posiblepromover e incentivar los sitios web escolares en los que participen docentes y alumnos en la organización y actualización de sus contenidos?	¿cómo de que forma?
¿Es posibleincorporar el uso de PC e Internet a las currículas básicas como herramienta de apoyo y estudio?	¿como de que forma?
¿Es posiblepromover la incorporación a la currícula del reconocimiento y uso de TICs en la vida comunitaria?	¿cómo de que forma?
¿Es posiblepromover la orientación TICs el ciclo polimodal?	¿cómo de que forma?
¿Es posiblepromover las carreras con vinculación a las TICs en los ámbitos Universitarios?	¿como de que forma?
¿Es posiblediseñar regímenes de promoción de la capacitación y entrenamiento en TICs en las organizaciones privadas?	¿cómo de que forma?

En el ámbito de la economía provincial:

los interrogantes	las metas	Los como, las formas
¿Es posible...	...incentivar las conexiones de las empresas a Internet?	¿cómo, de que forma?
¿Es posible...	... incentivar el uso del correo electrónico en las empresas?	¿cómo, de que forma?
¿Es posible...	...incentivar el desarrollo de Sitios Web en las empresas?	¿cómo, de que

		forma?
¿Es posible...	...promover e incentivar el uso de Intranet en las empresas?	¿cómo, de que forma?
¿Es posible...	...promover la venta en línea de empresas locales?	¿cómo, de que forma?
¿Es posible...	...incentivar el despliegue de la infraestructura de cajeros automáticos?	¿cómo, de que forma?
¿Es posible...	...diseñar e implementar un régimen de promoción al empleo de personas capacitadas en TICs para el sector privado?	¿cómo, de que forma?

En la organización pública provincial:

Los interrogantes	Las metas	los como, las formas
¿Es posible...	...diseñar y aplicar regimenes de promoción de la capacitación y entrenamiento en TICs en las organizaciones públicas?	¿cómo, de que forma?
¿Es posible...	... diseñar y aplicar un régimen escalafonario que considere y reconozca las capacidades en TICs para las organizaciones Públicas?	¿cómo, de que forma?
¿Es posible...	...diseñar y aplicar un régimen de promoción al empleo de personas capacitadas en TIC en las organizaciones públicas?	¿cómo, de que forma?
¿Es posible...	...diseñar y establecer un marco legal de los Sitios Web de las Entidades Públicas Provinciales tendiente a consolidar un portal único del Estado Provincial?	¿cómo, de que forma?
¿Es posible...	...diseñar y establecer un ámbito del Poder Ejecutivo que entienda orgánica y funcionalmente sobre las tácticas, estrategias y política de gobierno electrónico.?	¿cómo, de que forma?
¿Es posible...	...promover en el ámbito del Poder Legislativo y Judicial la creación de un ámbito orgánico y funcional que entienda sobre las tácticas, estrategias y política de gobierno electrónico?	¿cómo, de que forma?
¿Es posible...	...prever un presupuesto de Inversión en TICs en el marco del Presupuesto Total de Gastos?	¿cómo, de que forma?
¿Es posible...	...promover el uso de las TICs en los agentes Públicos?	¿cómo, de que forma?
¿Es posible...	...reformular el procedimiento administrativo incorporando las TICs?	¿cómo, de que forma?
¿Es posible...	...diseñar una plataforma TICs común con los Municipios y Comunas?	¿cómo, de que forma?
¿Es posible...	...determinar el conjunto de demandas ciudadanas prioritarias que puedan resolverse desde la aplicación de las TICs?	¿cómo, de que forma?
¿Es posible...	...formular un conjunto de proyectos estratégicos como respuesta a las demandas detectadas ?	¿cómo, de que forma?
¿Es posible...	...diseñar una estrategia de convivencia para la etapa de transición entre las tecnologías tradicionales y las TICs en las organizaciones públicas.?	¿cómo, de que forma?
¿Es posible...	...diseñar y aplicar un sistema impositivo que promueva e incentive la inversión, desarrollo y utilización de las TICs?	¿cómo, de que forma?
¿Es posible...	...diseñar regimenes de promoción a la localización o	

	relocalización de empresas del sector TICs.?	¿cómo, de que forma?
¿Es posible...diseñar y aplicar un sistema de regulación que evite y/o atenúe cualquier forma de monopolio y/o oligopolio en los servicios e infraestructura vinculados a las TICs?	¿cómo, de que forma?

Este conjunto de metas sugeridas implica acciones y/ proyectos, o sea permite identificar desde la demanda si es posible por ejemplo promover el uso regular de Internet en la población, el paso lógico es articular una o varias acciones para alcanzar la meta.

No obstante, a este esquema hay que sumarle todas aquellas metas que las autoridades políticas de la Provincia consideren.

¿Cómo seleccionar y ponderar las acciones o proyectos?

Seleccionar y ponderar tiene que ver con lo que se considera oportuno, meritorio y conveniente, y esto es de instancia esencialmente política, aunque en ningún caso debe asimilarse política con discrecionalidad, ni menos aun que la decisión política debe prescindir de la asistencia técnica (Mordacci, 2001).

A la hora de decidir o ponderar proyectos, que se sobreentiende responden a la lógica básica del plan de gobierno digital, se pueden utilizar diferentes criterios:

- Por su efecto estratégico: es el caso del proyecto de Registro Civil de Misiones que viene a complementar y potenciar sus bases registrales
- Por su impacto social: es el caso de la unificación de bases de datos de personas, y su impacto en las políticas sociales, el Sistema de Información Nacional Tributario, SINTIS.

- Por la coyuntura: es el caso de la guía de trámites un proyecto desarrollado por Mendoza y transferido en forma gratuita a otras jurisdicciones con el auspicio del CFI
- Por la demanda social: los proyectos de trámites en línea en general, o por citar un ejemplo puntual el del Registro Civil de Santa Fe, que acorta el tiempo de un trámite de cinco días a pocos minutos.

¿Cómo evaluar los avances del plan o la política de gobierno digital?

El plan avanza si las acciones y proyectos se movilizan en los parámetros previstos, en este sentido hay tres tipos de evaluación o áreas a evaluar en un plan de incorporación tecnológica a organizaciones provinciales:

- Evaluación de la relación ente
 - Tarea
 - Perfiles
 - Recursos
- Evaluación del Cumplimiento de
 - Tiempo
 - Calidad
- Evaluación de Desvíos

El motivo más recurrente de fracaso o desaceleración de la dinámica de un proyecto es la escasa relación que guardan las tareas, el perfil de las personas y los recursos que se le asigna para alcanzar objetivos. En otras palabras asignar a la o las personas adecuadas (idóneas) y otorgarle los recursos necesarios son una

clave de éxito de cualquier proyecto, y por lo tanto algo que debe evaluarse periódicamente.

Otro variable que habitualmente sufre desajustes, sobre todo en las organizaciones públicas es el tiempo, que para el caso del Gobierno Digital y en virtud de la integralidad que requieren ciertos servicios y procesos, puede impactar otras actividades o proyectos. Esta conjuntamente con la variable calidad o estándar deben ser monitoreadas periódicamente.

8. Indicadores de Contexto y Desarrollo de Gobierno Electrónico

A continuación se muestra un conjunto de indicadores seleccionados de Gobierno Digital que intentan describir el posicionamiento de la Provincia en comparación con el resto de las jurisdicciones. Estos datos han sido extraídos de un informe que desarrolló el CFI para todas las provincias.

Gobierno electrónico
Indicadores seleccionados

PROVINCIAS	(1) Normati -va	(2) E-gov	(3) Sitio P Ejec.	(4) Contrataci ones	(5) Sitio P. Leg.	(6) Sitio P. Judicial	(7) Regula- ciones	Totales
Puntaje ideal	4	4	4	6	5	7	2	32
Catamarca	0	2	3	0	4	0	0	9
Chaco	4	2	3	1	5	1	0	16
Corrientes	0	0	0	0	2	4	0	6
Formosa	0	1	-1	0	0	0	0	0
Jujuy	1	1	2	0	0	2	0	6
La Rioja	4	2	1	1	2	0	1	11
Misiones	4	4	4	1	3	3	0	19
Sgo. del Estero	3	0	0	0	0	2	0	5
Total Rezagadas	2	1.5	1.5	0.4	2	1.5	0.1	9
Total Avanzadas	2.2	2.6	2.4	0.8	3.6	4.0	0.2	15.8
Total Intermedias	2	1.6	0.8	0.4	1.8	1.2	0	7.8
Total Despobladas	1.8	2.2	1.8	0.2	2.8	2.5	0	11.3
Promedio Total	2.0	1.9	1.6	0.4	2.5	2.2	0.1	10.8

Fuente: elaboración propia en base a datos extraídos de "Las tecnologías de Información y Comunicación en las Administraciones Públicas Provinciales" Ricardo Luque y otros, CFI.

Como puede verse en el cuadro, la Provincia obtiene 11 puntos basándose fundamentalmente en los aspectos normativos desde donde encara el fenómeno y la presencia de los poderes Ejecutivo y Legislativo en la red en los que obtiene valores medios. Entre los aspectos que le quitan puntaje en este análisis se encuentra fundamentalmente la falta de posicionamiento del Poder Judicial en la Internet.

**Clasificación de las Provincias por
Indicadores seleccionados de Gobierno Electrónico**

Provincia	Puntaje total indicadores de Gobierno Electrónico (*)
Optimo	28
Buenos Aires	20
Mendoza	19
Misiones	19
Córdoba	18
Chaco	17
Rio Negro	14
Capital Federal	11
Chubut	11
La Rioja	11
Ta. Del Fuego	11
Tucumán	11
Promedio nacional	10,5
La Pampa	10
Santa Cruz	10
Santa Fé	10
San Juan	9
San Luis	9
Catamarca	8
Neuquen	7
Jujuy	6
Santiago del Estero	6
Corrientes	5
Entre Ríos	4
Salta	4
Formosa	2

Fuente: en base a la información expresada en los cuadros.

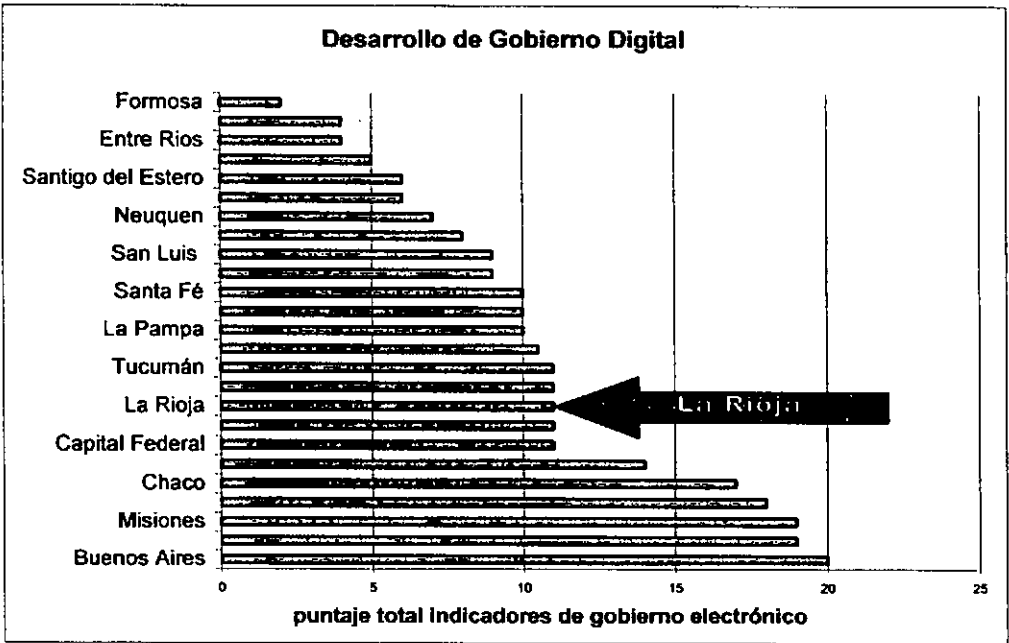
Nota: (*) 1. Normativa, 2. Disponibilidad de gobierno en línea para el ciudadano, 3. Sitio Web Poder Ejecutivo, 4. Disponibilidad de gobierno en línea para contratistas y proveedores, 5. Sitio Web Poder Legislativo, 6. Sitio Web Poder Judicial, 7. Regulaciones locales.

Como se mencionó la Provincia se encuentra en un lugar que, si bien es alejado del óptimo posible, comparativamente con el conjunto de provincias ocupa

una buena posición ya que su puntaje le permite posicionarse sobre el promedio como muestra el cuadro.

Los 11 puntos otorgados por el clasificador sobre un total de 28 la posicionan por debajo del óptimo, aunque en el rango promedio de la región.

El siguiente gráfico, muestra en qué situación se encuentra la provincia en comparación con otras en materia de desarrollo de gobierno digital.



Comparte su estándar con jurisdicciones tan disímiles como Capital Federal, avanzada, Tucumán intermedia, Chubut despoblada y Tierra del Fuego despoblada. A pesar de su baja calificación se encuentra por encima de la media nacional y comparte con otras 4 el séptimo lugar en la clasificación de provincias según indicadores de gobierno electrónico seleccionados (ver cuadro)

Algunos indicadores de conectividad seleccionados

8.1. Difusión de Internet.

El cuadro muestra la relación entre la cantidad de páginas web reconocidas como de origen provincial y la población. El relevamiento mostró que un importante número de páginas está vinculada al turismo, siguiendo en importancia las de carácter económico.

Conectividad Páginas Web / Población Total				
PROVINCIA	Población (2000)	Páginas Web	Págs. Web C/ 100 habitantes	Brecha
Catamarca	318,147	58	0.01823	113%
Chaco	951,795	56	0.00588	349%
Corrientes	921,933	43	0.00466	440%
Formosa	504,185	4	0.00079	2589%
Jujuy	604,002	25	0.00414	496%
La Rioja	280,198	13	0.00464	443%
Misiones	995,326	88	0.00884	232%
Sgo. del Estero	725,993	20	0.00275	745%
Total Rezagadas	5,301,579	307	0.00579	355%
Total Avanzadas	25,058,445	6,325	0.02524	81%
Total Intermedias	4,415,983	362	0.00820	251%
Total Despobladas	2,255,788	611	0.02709	76%
Total	37,031,795	7,605	0.02054	100%

Fuente: en base a la información suministrada por CNC. Compañías Telefónicas; Cámaras del Sector.

8.2. Penetración de las Telecomunicaciones:

Respecto a la telefonía de base privada, la más vinculada a los servicios de conexión a la Internet, la brecha que muestra La Rioja (186%) esta por debajo de la brecha regional con 267%. Se encuentra en la mejor posición del grupo a 32 puntos porcentuales de brecha respecto de la más cercana y con un valor apenas superior al promedio del grupo de provincias intermedias.

Respecto de locutorios y telecentros, así como teléfonos públicos, la provincia presenta un desarrollo menor al comentado en el párrafo anterior, aunque se encuentra en muy buena posición respecto a su grupo, tercera y segunda respectivamente. En el promedio de los indicadores referidos a este grupo se encuentra segunda con un valor muy inferior al promedio de las rezagadas(212%).

Conectividad
Telefonía / Habitantes

PROVINCIA	Líneas en Servicio c/100 habitantes (*)	Locutorios y Telecentros c/ 100 habitantes (*)	Teléfonos Públicos c/100 habitantes (*)	Promedio
Catamarca	218%	112%	157%	162%
Chaco	281%	129%	231%	214%
Corrientes	246%	150%	237%	211%
Formosa	335%	143%	301%	260%
Jujuy	248%	109%	248%	201%
La Rioja	186%	121%	193%	167%
Misiones	274%	173%	292%	246%
Sgo. del Estero	332%	95%	247%	224%
Total Rezagadas	267%	129%	241%	212%
Total Avanzadas	81%	95%	84%	87%
Total Intermedias	183%	94%	158%	145%
Total Despobladas	121%	124%	97%	114%

Nota: (*) están expresados como brecha (valor promedio/valor provincial)
Fuente: en base a la información suministrada por CNC. Compañías Telefónicas; Cámaras del Sector

8.3. Las TIC's en la Educación

Se consideró importante medir la propensión del sistema educativo hacia las TICs, para lo cual se recurrió a estos cuadros que miden la existencia de computadoras personales y conexiones a Internet en los establecimientos

escolares primarios y de acceso a docentes y alumnos. Los datos fueron aportados por el Instituto para la Calidad Educativa del Ministerio de Educación de la Nación.

La provincia presenta una situación general en la que se verifica una buena existencia de equipamiento informático y una baja conectividad. Esta situación puede también verse en los indicadores de educación en los que la provincia se ubica sobre la media en la medición de establecimientos con computadoras y con valores mínimos en lo que respecta a establecimientos conectados a la red. Esta situación tiene causas que si bien no son objeto de este trabajo establecer, parecieran no ser de muy difícil resolución ya que las condiciones básicas de presencia de equipamiento ya estarían dadas.

Conectividad			
Establecimientos educativos / computadoras personales			
PROVINCIA	Total de Establecimientos	Total con computadoras	Brecha
Catamarca	100%	14%	269%
Chaco	100%	12%	312%
Corrientes	100%	16%	225%
Formosa	100%	11%	330%
Jujuy	100%	19%	194%
La Rioja	100%	14%	268%
Misiones	100%	15%	246%
Sgo. Del Estero	100%	8%	475%
Total Rezagadas	100%	13%	286%
Total Avanzadas	100%	47%	79%
Total Intermedias	100%	28%	129%
Total Despobladas	100%	37%	100%
Total	100%	37%	100%

Fuente: elaboración propia en base a la información suministrada por el Instituto para la Calidad Educativa del Ministerio de Educación de la Nación.

En este indicador la provincia se encuentra en los valores más bajos medidos como porcentaje de establecimientos conectados sobre el total. Aunque

el indicador del grupo es muy bajo, 2% promedio de establecimiento conectados, dentro de este la provincia manifiesta uno de los valores más bajos (1%)

Conectividad
Total Establecimientos / Establecimientos con Internet

PROVINCIA	Total de Establecimientos	Total con Internet	Brecha
Catamarca	100%	1	623%
Chaco	100%	1	608%
Corrientes	100%	2	282%
Formosa	100%	1	586%
Jujuy	100%	5	113%
La Rioja	100%	1	454%
Misiones	100%	2	299%
Sgo. Del Estero	100%	1	1039%
Total Rezagadas	100%	2%	388%
Total Avanzadas	100%	8%	73%
Total Intermedias	100%	3%	193%
Total Despobladas	100%	6%	103%
Total	100%	6%	100%

Fuente: elaboración propia en base a la información suministrada por el Instituto para la Calidad Educativa del Ministerio de Educación de la Nación.

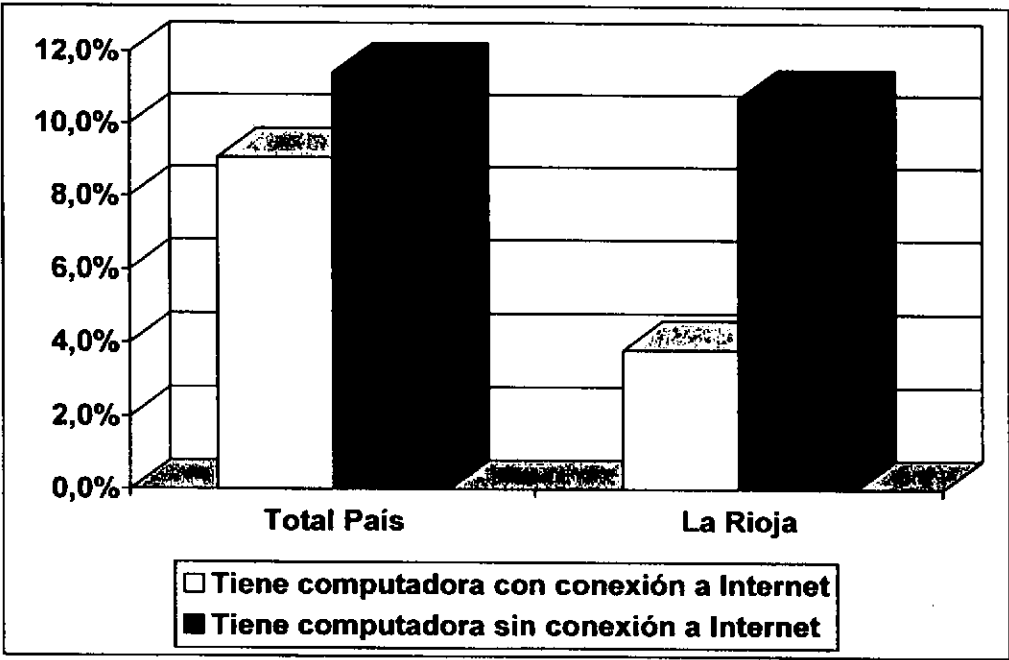
Los siguientes cuadros han sido elaborados para el presente informe a partir de Datos Censales tomados por INDEC en 2001 y complementado por un relevamiento efectuado por el Consejo Federal de Inversiones.

Computadoras en Hogares

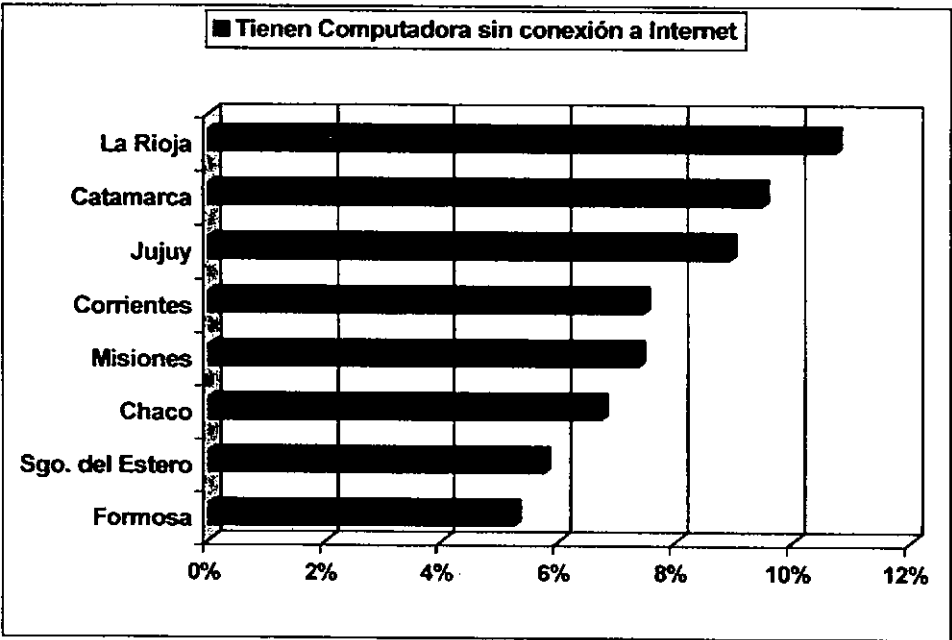
Bienes de que dispone	Total País	Catamarca	Corrientes	Chaco	Formosa	Jujuy	La Rioja	Misiones	Sgo. del Estero	Resto del País
Total de Hogares	10.073.625	77.755	225.878	238.100	114.349	141.559	68.379	234.899	178.160	8.794.546
Tiene computadora con conexión a Internet	912.901	2.403	6.854	6.488	2.461	4.135	2.604	6.573	3.720	877.663
Tiene computadora sin conexión a Internet	1.152.461	7.366	16.816	16.005	5.978	12.629	7.325	17.294	10.221	1.058.827
No tiene computadora	8.008.263	67.986	202.208	215.607	105.910	124.795	58.450	211.032	164.219	6.858.056

En % sobre el Total

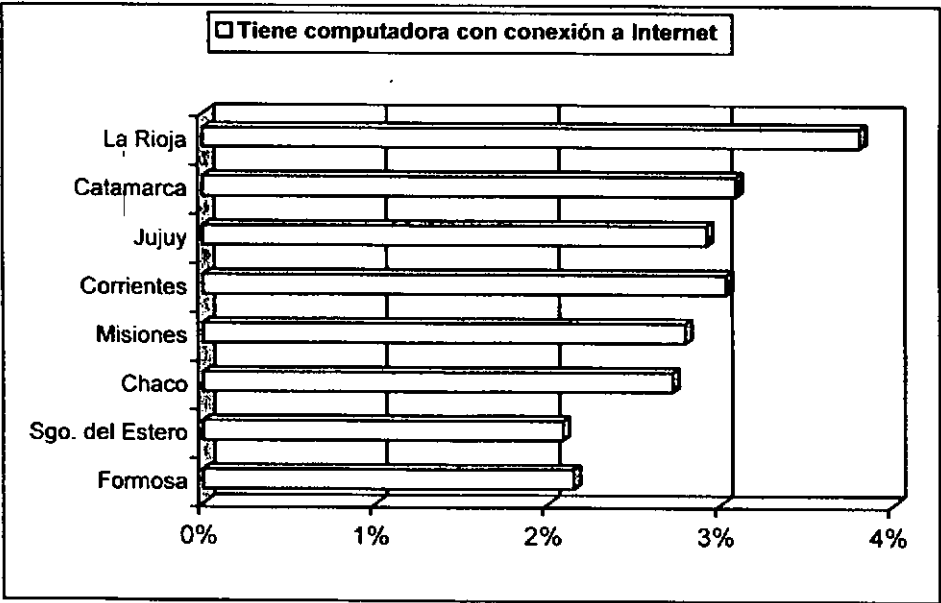
Bienes de que dispone	Total País	Catamarca	Corrientes	Chaco	Formosa	Jujuy	La Rioja	Misiones	Sgo. del Estero	Resto del País
Tiene computadora con conexión a Internet	9,06%	3,09%	3,03%	2,72%	2,15%	2,92%	3,81%	2,80%	2,09%	9,98%
Tiene computadora sin conexión a Internet	11,44%	9,47%	7,44%	6,72%	5,23%	8,92%	10,71%	7,36%	5,74%	12,04%
No tiene computadora	79,50%	87,44%	89,52%	90,55%	92,62%	88,16%	85,48%	89,84%	92,18%	77,98%



Si se observa el equipamiento que posee la provincia en comparación con el total del País y provincias con indicadores socioeconómicos similares, se visualiza que La Rioja tiene equipos en los hogares en una proporción similar a la que presenta el país en su conjunto y superior al que poseen las otras provincias. En comparación con el resto de las provincias seleccionadas La Rioja posee en sus hogares un equipamiento informático proporcionalmente mayor.



Aunque su equipamiento es similar proporcionalmente al país, no sucede lo mismo cuando consideramos el equipamiento conectado a la red ya que este se manifiesta notablemente por debajo. Sin embargo en su comparación con el resto de las provincias seleccionadas se observa un posicionamiento superior.



Sitios Web locales 2002 – 2004

Provincia	Sitios en 2002	Sitios en 2004	Variación %
Formosa	4	55	1275%
La Rioja	13	89	585%
Jujuy	25	137	448%
Sgo. del Estero	20	94	370%
Corrientes	43	137	219%
Chaco	56	148	164%
Catamarca	58	113	95%
Misiones	88	166	89%

En la comparación de los sitios locales de Internet se puede observar el importante crecimiento que se produjo en los últimos dos años, superado sólo por la provincia de Formosa, la que sin embargo se mantiene por debajo del guarismo mostrado por La Rioja.

En el análisis por localidades se observa una fuerte concentración tanto de la población como de la población que habita en hogares con computadoras, fenómeno que se repite en la mayoría de las jurisdicciones.

Población en Hogares con computadoras en localidades seleccionadas

Localidad	Población	Con Computadora	% Poblacion	% Pobl. c/comp.
La Rioja	142.694	27.173	52,88%	65,27%
Chilecito	29.273	4.508	10,85%	10,83%
Chamical	11.748	1.830	4,35%	4,40%
Chepes	9.728	1.292	3,61%	3,10%
Aimogasta	10.397	1.251	3,85%	3,00%
Resto	66.003	5.577	24,46%	13,40%
Total	269.843	41.631	100,00%	100,00%

La concentración que se observa en el cuadro anterior se ve acentuada cuando se analiza la proporción de hogares con acceso a la red, de la misma

manera que sucede en general a nivel país, las ciudades que concentran mayor proporción de población son las que presentan las mayores proporciones de hogares conectados.

Población en hogares con computadoras con acceso a Internet
Localidades seleccionadas

Localidad	Población	Con Acceso	% Población	%Pobl. c/acceso
La Rioja	142694	8315	52,88%	80,08%
Chilecito	29273	1013	10,85%	9,76%
Chamical	11748	280	4,35%	2,70%
Chepes	9728	88	3,61%	0,85%
Aimogasta	10397	82	3,85%	0,79%
Resto	66003	606	24,46%	5,84%
Total	269843	10384	100,00%	100,00%

Grilla TICs Provincia de La Rioja

	Sin Desarrollo	En Desarrollo	Muy Desarrollado	Observaciones
1. Plan Estratégico				
1.1 para Soc. de la Información	X			
1.2 para Gobierno Digital	X			
2. TICs en las APPs				
2.1 Sistemas Bases Regionales				
2.2.1 en Catastro			X	(1) Cuentan con un Sistema de Inf. Territorial (GIS) administrado por empleados de la repartición.
2.2.2 en Registro de Pers. Jurídica	X			
2.2.3 en Registro Civil	X			
2.2.4 en Registro d/I Propiedad	X			
2.2.5 en Registro Automotor			X	(2) Sistema Integral desarrollado por la Univ. Católica de Cuyo, cuyo contrato vence en un año y medio y que actualmente se encuentra transfiriendo el know how a empleados de la Dir. General de Ingresos Provinciales (Rentas).
2.2.6 Integración de Bases de Datos	X			No existe el intercambio de datos en línea, solamente a través de la utilización de soportes digitales.
2.2 Sistema de Gestión				
2.2.1 Administración de RRHH		X		(3 y 4) Se encuentra en etapa pre-licitatoria la adquisición de un Sist. de Recursos Humanos y de Liquidación de Haberes Integral.
2.2.2 Administración Financiera		X		Se encuentra en etapa pre-licitatoria la adquisición de un Sist. Integrado de Administración Financiera con prestaciones superiores a las del sistema actual.

2.2.3 Administración Tributaria				X	X	Sistema Integral desarrollado por la Univ. Católica de Cuyo, cuyo contrato vence en un año y medio y que actualmente se encuentra transfiendo el know how a empleados de la Dir. General de Ingresos Provinciales (Rentas).
2.2.4 Sistema de Compras				X		
2.2.5 Expediente Electrónico			X			(5) Se encuentra en funcionamiento un Sistema de Seguimiento de Expedientes que ha de ser reemplazado en el mediano plazo por otro Web-Enabled.
2.2.6 Nivel de integración			X			
3. TICs y Sociedad						
3.1 Políticas de promoción de TICs						
3.1.1 Centros de Acceso			X			
3.1.2 Otros			X			
3.2 TICs en los trámites						
3.2.1 Unidireccional				X		(6) Hasta el momento se encuentran en funcionamiento los siguientes sistemas de consulta: Sistema de Proveedores del Estado y Registro Civil. Ambos desarrollados por personal de la UIT empleando herramientas de software libre.
3.2.2 Bidireccional			X			
3.2.3 Bid. Con Transacciones			X			
3.2.4 Integración a Portal Único			X			
4. Legislación						
4.1 Firma Digital			X			
4.2 Uso de Código Abierto			X			

Referencias

- (1) La empresa Aeroterra con el contrato que ha renovado recientemente con el Gobierno de La Rioja, continúa con la capacitación del personal como así también con la constante actualización de los datos que nutren al sistema.
- (2) En su momento, el Gobierno Provincial llamó a licitación siendo la ganadora del mismo la Universidad Católica de Cuyo. Llevó a cabo la implementación de un Sistema Integral que cubre todos los aspectos impositivos necesarios, con antecedentes de implementación en la provincia de San Juan. Como resultado de la puesta en marcha del mismo, se ha obtenido una mayor recaudación de los impuestos, una mejora en la atención al público, etc. Es también la Universidad de Cuyo quien se encarga del mantenimiento del sistema, implementándose este año la transferencia del "know-how" al personal informático de la DGIP. Se trata de la Repartición más adelantada en cuanto al servicio hacia los usuarios, tales como: Calendario Fiscal, Cedulones, Búsquedas, E-mail para reclamos, Publicación de las Normas Tributarias y descarga de Sistemas Domiciliarios de la DGIP.
- (3) En este momento existe un sistema desarrollado en Visual Fox con MS SQL Server. Dicho sistema fue desarrollado por personal del área de RRHH. La otra área vinculada a ésta, Liquidación de Haberes, posee aplicaciones desarrolladas en Cobol y funcionan bajo el SO Unix. Se espera que a partir de la próxima adquisición del nuevo sistema, éste integre ambas aplicaciones además de mejorar los procesos administrativos como también brindar información estratégica para los directivos de cada área.
- (4) El software actual fue desarrollado por una empresa ahora desaparecida y por lo tanto no cuenta con soporte técnico. Se empleó el lenguaje de programación Clipper y funciona bajo Unix. Brinda la posibilidad de que las distintas áreas a través de acceso remoto (dial-up) accedan a la Base de Datos para la carga y consulta de datos. Por el momento, las prestaciones son limitadas y se busca que la nueva aplicación ofrezca más prestaciones e integre más funcionalidades.
- (5) Se trata de un Sistema de Seguimiento de Expedientes desarrollado en Visual Fox y que corre sobre Windows. Brinda la posibilidad de determinar en que oficina se encuentra el trámite. En un futuro, se prevé desarrollar un nuevo Sistema "web-enabled" con herramientas de Software Libre.
- (6) Podemos enmarcar las aplicaciones desarrolladas hasta este momento dentro de la siguiente clasificación:
 - G2B: Listado a disposición de las empresas para que conozcan los comercios /organizaciones que se encuentran inscriptas en la dirección de Proveedores.
 - G2C: Aplicación desarrollada para la Dirección de Registro Civil que permite: solicitud de acta de nacimiento y consulta de trámite de documentos. También, se puede mencionar que se ofreció a la comunidad en los últimos tres actos electorales, el avance provisorio de los escrutinios.
 - G2E: Actualmente se cuenta con la Agenda Electrónica Gubernamental que brinda datos acerca de las distintas áreas y sus funcionarios a cargo.

9. Conclusiones finales

A partir de observaciones realizadas en la Provincia, y el análisis de la información suministrada por diversas fuentes, se esta en condiciones de elaborar las primeras conclusiones:

- La provincia tiene equipos en los hogares en una proporción similar a la que presenta el país en su conjunto y superior al que poseen las otras provincias con indicadores socioeconómicos similares.
- La provincia mantiene niveles de equipamiento con los que podría elevar la conectividad.
- Hacia el interior provincial se observa un nivel de concentración de los hogares con equipamiento y de los hogares con conexión en las localidades más pobladas. Es decir que localidades como La rioja que posee un 52% de la población alberga el 80% de los hogares con conexiones y el 65% de los hogares con computadoras.
- Su clasificación en función de los indicadores de gobierno electrónico la posicionan dentro de los parámetros regionales y entre las nueve mejores del país.
- La Provincia muestra fuertes heterogeneidades tecnológicas que se visualizan en los distintos grados de desarrollo de proyectos referidos al manejo de bases registrales. Destacando el desarrollo de Catastro y Registro Automotor pero sin conectividad entre las bases.
- Se percibe una mayor actividad en lo que refiere a sistemas de gestión, con los sistemas de Recursos Humanos y de Administración Financiera en etapa pre-licitatoria, el sistema de Administración Tributaria ya desarrollado y un sistema de seguimiento de expedientes proyectado a ser reemplazado

en el mediano plazo. Aunque se repite la falta de interconexión entre los sistemas.

- La Provincia no posee una Estrategia de Gobierno Electrónico que articule la incorporación y aplicación de las TICs en el Sector Público.
- La Provincia requiere de un programa de difusión de las TICs hacia dentro y fuera de la organización pública que sume apoyo y previsibilidad a los cambios.
- La provincia muestra dos elementos básicos e indispensables para iniciar una etapa de incorporación de TICs: alta potencialidad de conectividad y decisión política.

En el ámbito administrativo, las TICs permiten incrementar la capacidad de procesamiento de los aparatos burocráticos, al posibilitar:

- incrementar la capacidad de procesamiento de información
- independizar el espacio físico a través de Internet, el correo electrónico y la video conferencia
- reducir el acarreo, archivo y, en general, el uso de papeles
- reorganizar los flujos de trabajo reemplazando procesos manuales
- incrementar su flexibilidad y de esta manera su habilidad para responder a los cambios.
- redefinir las fronteras organizacionales creando nuevas relaciones con ciudadanos, proveedores y otras burocracias.
- mejorar el proceso de gerenciamiento proveyendo nuevas capacidades para planear, organizar, liderar y controlar
- contribuir a la transparencia de los actos de gobierno

Como se puede observar, existe una amplia gama de motivos por lejos positivos por los cuales las organizaciones incorporan nuevas tecnologías, y que

hacen recomendable su utilización en la Provincia de La Rioja. Ahora bien este documento ha enfocado el gobierno digital a la luz de la variable conectividad; está ampliamente demostrado y advertido por los especialistas (Castells, 2000) que los procesos tecnológicos pueden generar profundas divisiones entre los que tienen y los que no tienen acceso a la tecnología. La historia por otra parte está llena de dominación y sometimiento a partir del uso de la tecnología.

En este sentido desde el programa de Gobierno Digital del CFI se pretende alentar visiones integrales de política pública, que permitan ver el fenómeno del Gobierno Digital en toda su magnitud y en el marco de un fenómeno aun mayor que es la Sociedad de la Información, en donde lo central no es cuánta tecnología se tiene incorporada a las organizaciones sino cuántas personas pueden acceder a ella y en cuánto mejora su calidad de vida.

BIBLIOGRAFIA

Banco Mundial (1998) "Provincial finances. Update '98" Banco Mundial – LCSPR - Washington, EEUU

Becerra, Martín (2000) "De la divergencia a la convergencia en la sociedad informacional: fortalezas y debilidades de un proceso social inconcluso" – en: Revista Zer Nº 8, Facultad de Ciencias Sociales y de Comunicación – Universidad del País Vasco – España.

Bell, Daniel (1994) "El advenimiento de la sociedad post-industrial", Alianza Editorial, Madrid.

Bresser Pereyra, Luiz Carlos (1997) "Una reforma gerencial de la Administración Pública en Brasil" en Revista Reforma y Democracia Nº 9 – CLAD - Venezuela

Cao, Horacio - Rubins, Roxana (1997) "Técnicos y Políticos: Un clásico en la puja por el manejo de los Estados Provinciales" –en Gustavo Blutman (Compilador) Investigaciones en Administración Pública – Nº 3 – UBA – Buenos Aires

Castells, Manuel (2000) "La era de la Información: economía, sociedad y cultura" - Volumen I: La sociedad red – Volumen II: El poder de la Identidad - Volumen III: Fin de milenio - Siglo XXI Editores - México.

CFI (2002) "Las Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación en las Administraciones Públicas Provinciales" CFI, Buenos Aires Argentina

Crozier, Michel (1996): "La transición del paradigma burocrático a una cultura de gestión pública"; Documento presentado en el Iº Congreso Interamericano del CLAD sobre Reforma del Estado y de la Administración Pública – CLAD – Río de Janeiro

Chumbita, Hugo (2000): "Nuevas tecnologías de información y transparencia del Estado" Serie II - Estado y Sociedad - Doc. 34; Buenos Aires.

Esteso, Roberto (1989) "Descentralización Político - administrativa: Obstáculos para el proceso descentralizador en el caso argentino" en "Descentralización del Estado: requerimientos y políticas en la crisis", Elsa Laurelle y Alejandro Rofman (compiladores), CEUR, Buenos Aires

Esteso, Roberto y Cao, Horacio (2002) "La Reforma de las Administraciones Públicas Provinciales, balance de la década de los '90 y Nueva agenda", en

Revista Administración Pública y Sociedad, N° 15, Ed. IIFAP-UNC, Córdoba 2002, en prensa

Esteso, Roberto y Héctor Capraro (1989) "Algunos elementos para el análisis de las relaciones entre el Estado Federal y las Provincias", en Cuadernos IIPAS N° 1, Fundación Friedrich Ebert, Buenos Aires

García Delgado, Daniel (1994) "Estado y Sociedad, la nueva relación a partir del cambio estructural", Editorial Norma Buenos Aires.

Harvard University (2000) "Preparación para un Mundo Interconectado. Guía para Países en Desarrollo" - Information Technologies Group - Center of International Development at Harvard University - Cambridge, USA.

IERAL (2000) "La Revolución de las Tecnologías de la Informática y la Comunicación en la Argentina" – IERAL - Argentina

Mc Luhan, Marshall (1991) "La Aldea Global" – Editorial Gedisa – México.

Mordacci, Sergio (2001) "Las Políticas Públicas en los gobiernos Provinciales" en Revista Política N° 1 – UNSJ – Argentina

Negroponte, Nicholas (1998) "Ser Digital" - Editorial Atlántida - Buenos Aires.

Oszlak, Oscar (1999) "De menor a mejor. El desafío de la *segunda*" – Revista Nueva Sociedad N° 160 – Caracas, Venezuela

PNUD Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (1997) "Informe sobre Gobierno Digital 2000" – Mundi Prensa – Madrid.

— World Markets Research (2001) "Global e-Government Survey" – World Markets Research – USA