



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE ROSARIO**

**FACULTAD DE CIENCIA POLITICA Y RELACIONES INTERNACIONALES**

**ESCUELA DE CIENCIA POLITICA**

**Tesina de grado**

**MODERNIZACIÓN DEL GOBIERNO DE ROSARIO A TRAVÉS DE  
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TICs)**

**“Portal de trámites y consultas on-line”**

**Autor: Altinier, Matías**

**Tutora: Nari, Patricia**

## RESUMEN

Este aporte, pretende esbozar las características de un fenómeno que está atravesando la sociedad en su conjunto, desde la penetración de la sociedad de la información hasta nuestros días. Intenta describir, como a través de tecnologías de información y la masividad de las comunicaciones, los ciudadanos van dejando de actuar con pasividad ante los asuntos inherentes a lo público e interactúan con un Estado que los empuja, aplicando Tecnologías Informáticas y de Comunicación (TICs) en sus procesos de modernización internos, a relacionarse de forma más estrecha con el mismo, empoderando la sociedad civil que utiliza los servicios brindados por los gobiernos locales mediante desarrollos en gobierno electrónico y al mismo tiempo, brindando un insumo al Estado mismo para poder mantener este fenómeno en constante perfeccionamiento.

## ABSTRACT

This contribution aims to outline the characteristics of a phenomenon that is facing society as a whole since the penetration of the information society to the present day. Try to describe how through information technology and communications massiveness citizens are leaving to act passively to the issues inherent in public affairs and interact with a state that pushes through the application of Information Technology and Communication (ICTs) in their processes of internal modernization to interact more closely with it. Empowering civil society that uses services provided by local governments through its developments in e-government. At the same time providing an input to the state itself to keep this phenomenon in constant improvement.

DESCRIPTORES: MODERNIZACIÓN, TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN, TICs, TRÁMITES, CONSULTAS, ON LINE, WEB, DIGITAL, EMPODERAMIENTO, ROSARIO.

### AGRADECIMIENTOS

A mi familia, por el apoyo incondicional brindado durante los años transcurridos en la Universidad;

A Patricia Nari, por los consejos brindados durante el proceso de elaboración de la tesina y por su generoso acompañamiento.

.....

## INDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
▪ Sociedad de la información y Gobierno electrónico, desandando el paradigma digital.....	1
▪ Empoderamiento, un anglicismo a la vanguardia.....	6
▪ Objeto de la investigación.....	9
▪ Objetivo General.....	9
▪ Objetivos específicos .....	9
▪ Decisiones metodológicas.....	10
▪ Marco técnico.....	11
▪ Portal de trámites on-line y consultas web. “Séptimo distrito”.....	12
CAPÍTULO 1. ROSARIO Y EL GOBIERNO ELECTRONICO .....	17
1.1 Caracterización del municipio en que tuvo lugar la experiencia.....	17
1.2 Algunos aspectos económicos a destacar.....	18
1.2.1 Aspectos sociales.....	18
1.2.2 Acceso a servicios públicos.....	19
1.2.3 Comunicaciones.....	19
1.3 Gobierno electrónico: definición, fases y dimensiones.....	20
1.3.1 Ventajas y desventajas de los servicios brindados vía Gobierno Electrónico.....	27
1.4 Gobierno abierto y Gobierno 2.0.....	33
CAPÍTULO 2. MODERNIZACIÓN DEL ESTADO. UNA POLÍTICA DE CARÁCTER LOCAL.....	38
2.1 Diseño e implementación del proyecto de tramites on line.....	38
2.2 Software libre.....	46
2.3 Razones para liberar software:.....	46
2.4 La clave es tener presente el para qué de la modernización.....	47
2.4.1 Diferencia entre reforma y modernización.....	49
2.4.2 No todo lo que moderniza es oro.....	50
2.5 Rosario ciudad digital: Gobierno electrónico- portal de servicios on line.....	53
2.5.1 Los servicios brindados actualmente por el E-Gobierno Municipal de Rosario son:.....	55
2.5.1.1 Sistema Único de Atención Ciudadana (SUA).....	56
2.5.1.2 Infraestructuras de Datos Espaciales (IDE).....	57
2.5.1.3 Digitalización de la normativa municipal.....	58
2.5.1.4 Registro único de postulantes.....	58
2.5.1.5 Consultas on line.....	59
2.6 Aporte de los servicios brindados por la Municipalidad de Rosario vía web.....	60
2.6.1 a la democratización y transparencia de Estado.....	60
2.6.2 a la reducción en la utilización de papel.....	60
2.6.3 a la reducción en la movilidad de las personas.....	61
2.6.4 a la inclusión en la Sociedad de la Información y el Conocimiento / Articulación con el acceso y alfabetización digital.....	61
2.6.5 al desarrollo de sistemas.....	62
CAPITULO 3. ANÁLISIS DEL MARCO NORMATIVO DE LA EXPERIENCIA.....	63
• ORDENANZA 7787-2004.....	63
Plan integral de migración de software libre para el Municipio de Rosario	

• DECRETO 2833-2005.....	64
Reglamentación de ordenanza 7787-2004	
• ORDENANZA Nº 8052/2006.....	64
Programa "Rosario 2010 Ciudad Digital	
• DECRETO 2574 – 2008.....	65
Creación de Comité Municipal de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)	
• DECRETO 1112 – 2009.....	68
Comité municipal de Educación Digital	
• DECRETO 685 – 2010.....	68
Política General de Seguridad Informática	
• DECRETO 237 – 2010.....	69
Comisión Ciudad Digital	
CAPÍTULO 4. PORTAL DE TRÁMITES ON-LINE. MUNICIPALIDAD DE ROSARIO.....	71
4.1 Objetivos propuestos con la implementación del proyecto de trámites on-line por parte del Municipio de Rosario.....	71
4.2 Portal de Tramites on-line. Etapas del diseño e implementación de la aplicación.....	73
4.2.1 Primera etapa.....	73
4.2.2 Segunda etapa.....	75
4.2.3 Tercera etapa.....	77
4.2.4 Cuarta etapa.....	78
4.3 Algunos números para destacar.....	80
4.3.1 Cantidad de trámites y consultas realizados a través del portal web de la Municipalidad de Rosario en los últimos seis meses del año 2013.....	82
4.4 Soporte al proyecto de trámites y consultas on line.....	86
4.5 Mecanismos de seguimiento y evaluación implementados.....	87
4.6 Tramites on-line en la actualidad.....	88
CONCLUSIONES.....	91
BIBLIOGRAFÍA.....	95
MATERIAL WEB CONSULTADO.....	96
ANEXOS.....	99
Anexo Nº 1. Cantidad de trámites y consultas realizados en los últimos seis meses de año 2013.....	99
Anexo Nº 2. Normativa.....	105

# INTRODUCCIÓN

**“EL PODER VIGILA A LA GENTE, PERO AHORA TAMBIEN SE LE PUEDE VIGILAR A ÉL”<sup>1</sup>**

**MANUEL CASTELLS.**

## Sociedad de la información y Gobierno electrónico, desandando el paradigma digital

El desarrollo de la Sociedad de la Información, más allá de sus diversos matices y aproximaciones, tiene una característica básica: la siempre en aumento tecnificación de producción, transmisión y almacenamiento de información y datos, a un costo cada vez más bajo, junto a más o menos importantes innovaciones en materia organización, económica y social<sup>2</sup>. Desde la aparición del paradigma digital y la consolidación de la sociedad de la información y el conocimiento, muchos países se han embarcado en lanzamientos de proyectos para el desarrollo de gobiernos electrónicos. La idea dominante es la de optimizar la administración y gestión públicas; poner más servicios e información al alcance de la sociedad con mayor eficiencia y eficacia; acercar el gobierno a la gente, empoderándola y a la vez, aumentando la transparencia de la gestión pública. Es precisamente en este contexto que los gobiernos locales enfrentan nuevos desafíos ante las transformaciones económicas, políticas y sociales que se disparan como consecuencia

---

<sup>1</sup> Manuel Castells, “Reflexiones sobre el poder, la globalización e internet”, Extracto de los contenidos del excelente y extenso reportaje realizado a Manuel Castells por Magazine Digital de La Vanguardia. En ocasión de la reciente publicación del libro: Comunicación y poder (Alianza Editorial): Disponible en <http://humanismoyconectividad.wordpress.com/2010/08/09/reflexiones-manuel-castells/>

<sup>2</sup> El paradigma digital comienza con la introducción del microprocesador a principios de los setenta, brindando soluciones tecnológicas que adaptan, computan, transmiten y almacenan información (Freeman y Louca, 2001). La información convertida en bits permite realizar cuatro operaciones básicas: la captación y adaptación, es decir, la reproducción de la información de un formato a otro; la transmisión, en el sentido de reproducir en un punto un mensaje seleccionado en otro punto; el cómputo, es decir, su manejo según un procedimiento; y el almacenamiento sin perder información. Estas funciones componen el sistema tecnológico que llamamos TIC. Las trayectorias tecnológicas de los países de ALC son definidas fuera de su sistema de innovación, eso es, son exógenas. Por lo tanto, hay un lento e irregular proceso de difusión del progreso técnico, que genera una brecha entre quienes usan las últimas tecnologías y quienes aún están excluidos (CEPAL, 2005).

del pasaje del paradigma industrial al paradigma informacional que atraviesa todas las formas de organización de la sociedad a escala global. Los gobiernos se embarcan así en proyectos que les permitan cobrar “existencia virtual”<sup>3</sup>.

**“LATINOAMÉRICA ESTÁ VIVIENDO UN PROCESO DE INCREÍBLE VITALIDAD EN LA ADOPCIÓN DE LA  
TECNOLOGÍA DESDE Y HACIA LOS GOBIERNOS”<sup>4</sup>**

Actualmente, las diversas sociedades con sus culturas particulares se encuentran sumergidas en lo que se dio a conocer como sociedad de la información<sup>5</sup>, la cual ha sido el componente primordial en las diversas revoluciones tecnológicas, etapas o ciclos evolutivos. La idea de una sociedad organizada alrededor de los flujos de información y atravesada por tecnologías que tienen una capacidad de procesamiento incremental con el correr de las épocas se enmarca en la teoría de la innovación, dentro de un enfoque evolutivo del desarrollo. Así, hay tres características básicas que se pueden reconocer en las TICs y en cualquier tecnología:

- I. Está orientada a la solución de un problema e incorpora una cierta forma de conocimiento;
- II. El paradigma se define con base en un artefacto o dispositivo, que mejora y disminuye sus costos con el transcurso del tiempo;

---

<sup>3</sup> Roxana Goldstein. “Sociedad de la Información, Democracia y Desarrollo: Las TIC como herramientas para los procesos participativos en la gestión local”. Disponible en: [http://www.funredes.org/mistica/castellano/ciberoteca/participantes/docupart/Goldstein\\_Roxana\\_Tesina\\_SI\\_DEM\\_DEV\\_2004.pdf](http://www.funredes.org/mistica/castellano/ciberoteca/participantes/docupart/Goldstein_Roxana_Tesina_SI_DEM_DEV_2004.pdf)

<sup>4</sup> 10 buenas ideas de Gobierno 2.0 en América Latina. Una iniciativa de la división de capacidad institucional del banco interamericano de desarrollo. Disponible en <http://yogobierno.org/ebook/>

<sup>5</sup> El concepto de Sociedad de la Información refiere a un escenario de rápidas y constantes reconfiguraciones por la incidencia en la cotidianeidad de las TIC. Tiene su origen en el desarrollo recurrente de estas tecnologías, las cuales permiten manejar una cantidad de datos cada vez más grande, y está vinculada a la incorporación continua de las mismas en los sectores social, cultural, económico y político. El mayor trabajo lo hizo Internet y la World Wide Web, que en pocos años se expandió por todo el mundo y posibilitó la globalización y una sociedad (global) en donde las personas pueden interactuar en tiempo real desde lugares geográficos distantes. La red, además, potenció el valor de la información hasta límites nunca antes vistos. Pero solo partes o fracciones de los pueblos o comunidades alrededor del globo tienen acceso a los beneficios que la Sociedad de la Información promete y a sus posibilidades tecnológicas.

- III. El cambio tecnológico es local y acumulativo, es decir, alrededor de las técnicas ya utilizadas, y siendo producto de experiencias pasadas (CEPAL, 2008).

En sus aspectos más visibles y técnicos, podemos decir que la sociedad de la información se caracteriza por la utilización intensiva de las herramientas electrónicas en la actividad pública y privada; y por la constitución de redes como un nuevo modo de vínculo social. También supone, en sus aspectos menos visibles y más cuestionados, la aparición en los espacios públicos y privados de nuevos métodos de control social y de disciplinamiento en las sociedades postindustriales<sup>6</sup>.

*“No obstante, si bien la sociedad no determina la tecnología, si puede sofocar su desarrollo, sobre todo por medio del estado. O, de forma alternativa y sobre todo mediante la intervención estatal, puede embarcarse en un proceso acelerado de modernización tecnológica, capaz de cambiar el destino de las economías y el bienestar social en unos cuantos años. En efecto, la capacidad o falta de capacidad de las sociedades para dominar la tecnología, y en particular las que son estratégicamente decisivas en cada periodo histórico, define en buena medida su destino, hasta el punto de que podemos decir que aunque por sí misma no determina la evolución histórica y el cambio social, la tecnología (o su carencia) plasma la capacidad de las sociedades para transformarse, así como los usos a los que esas sociedades, siempre en un proceso conflictivo, deciden dedicar su potencial tecnológico”<sup>7</sup>.*

La mayoría de los gobiernos, de todos los países del mundo, están adoptando como opción dentro de lo que es el concepto de desarrollo, la implementación de servicios hacia el ciudadano por medio de gobiernos electrónicos. En todas las regiones del planeta, desde los países en vías de desarrollo hasta los más industrializados, los gobiernos nacionales y locales están colocando información crítica en línea,

---

<sup>6</sup> En este sentido, podemos reseñar el libro de Reg Whitaker: “El fin de la privacidad: como la vigilancia local se está convirtiendo en realidad”. Paidós Iberica 1999. Nos presenta todas las formas de uso de las nuevas tecnologías de la información al servicio del control de la vida privada y pública de los ciudadanos.

<sup>7</sup> Manuel Castells. “La Era de la información, Economía, Sociedad y Cultura. Vol.1 – La sociedad red”. Alianza editorial 1999.

automatizando procesos que una vez fueron complicados y rudimentarios, e interactuando electrónicamente con sus ciudadanos, logrando que los mismos sean partícipes de los cambios que afectan su vida cotidiana.

Este fenómeno se origina en parte de la creencia de que la tecnología puede transformar la imagen negativa del Estado mismo. En muchos lugares, los ciudadanos ven a los gobiernos como abultados, malgastadores y que no responden a sus necesidades más indispensables. Por lo tanto, no logran incluirse en los procesos de cambios que se llevan adelante, ya sean propuestos por los gobiernos locales mismos o por las ONG que actúan en los territorios.

La tecnología, aplicada al cambio social, siempre resulta en beneficio de un mayor interés por parte de los ciudadanos, el motivo puede llegar a ser de diversa índole y dependiente de la edad de la población que se vea afectada por los planes, programas o proyectos que involucren tecnologías para empoderar a los ciudadanos por medio de los mismos. De todos modos, el efecto siempre termina siendo un acercamiento por parte de los ciudadanos que participan o se ven afectados por la aplicación de TICs en los procesos de modernización actuales, sea en la latitud que sea.

La propagación de la tecnología de la información y la comunicación (TICs) trae esperanzas de que el Estado pueda transformarse y recibir una mayor participación ciudadana bajo sus esferas.

Consecuentemente, los ciudadanos inmersos en esta realidad, cuentan con la posibilidad de actuar como verdaderos co-gobernantes dentro de un sistema democrático que se sirve de la utilización de TICs, por parte de los gobiernos en sus procesos modernizadores internos. Utilizando como principal herramienta, el medio informático-electrónico, que permite ejercer auditoría por una parte, y por otra, ser retroalimentadores de los servicios brindados por los gobiernos locales a través de los desarrollos ofrecidos por los Gobiernos Electrónicos. Este fenómeno empodera la ciudadanía que participa en dichos procesos ya que los vuelve una parte fundamental del mismo.

Ya no es suficiente que un organismo brinde “sus” servicios a la ciudadanía, debemos pensar en la interoperabilidad para que el gobierno en su conjunto pueda funcionar de forma colaborativa.

Por lo tanto el Gobierno electrónico es básicamente, un cruce entre tecnologías y cambios en la estructura del Estado y consiste, en su aspecto más visible y operativo, en la creación de portales gubernamentales en internet donde se puede acceder a servicios de información, comunicación, tramitación y transacción on-line. Está orientado a aplicar TICs a todas las funciones gubernamentales, considerando que las redes que permiten crear, contienen el potencial para transformar las estructuras y operaciones de los gobiernos, ejerciendo un papel activo en el desarrollo económico y social de su propia comunidad.

Los criterios con que se construyen los portales municipales reflejan el modo en que cada Gobierno, sobre todo los Gobiernos Municipales, piensa la tecnología al servicio de la gente. El cambio cultural implica entonces la percepción por parte de todos los agentes del gobierno de que la introducción de las TICs no consiste en un problema puramente tecnológico sino que modifica la relación misma entre el Estado y los ciudadanos. Y el hecho tecnológico que está presente para que un usuario pueda hacer on line un trámite que antes era personal, supone un cambio fundamental en la demanda (el ciudadano tiene otra relación con los servicios del Estado) pero sobre todo implica una puesta en servicio de la pesada estructura estatal y una democratización real del acceso a ella.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> Luis Alberto Quevedo, “Los desafíos de la sociedad de la información, la brecha digital y el gobierno electrónico en América Latina”. Publicado en Boletín Informativo de FLACSO Argentina. Anuario Social y Político de América Latina y El Caribe - Año 6 - 2003. Pág. 102-103

## Empoderamiento, un anglicismo a la vanguardia

*“Porque precisamente el empoderarse consiste en que cada uno tiene que ser responsable para consigo mismo y para con su entorno y tiene que tomar la iniciativa. Ser un agente social activo capaz de mejorar su futuro y el de los demás de una manera más eficaz y eficiente gracias al uso de herramientas tecnológicas que posibilitan de una forma más sencilla y práctica poner en acción las ideas. Y todo esto en cualquier ámbito, social, educación, participación, política, cultura, sanidad...”<sup>9</sup>*

Hablar de empoderamiento requiere puntualizar, sin duda, a qué nos referimos cuando mencionamos que la ciudadanía debe empoderarse. Describir, como se facilita y potencia la participación ciudadana, con procesos de modernización internos llevados adelante por los gobiernos en sus impulsos de gobierno electrónico; con particular énfasis en los procesos promovidos por los gobiernos locales, que usando TICs en sus desarrollos web involucran la prestación de servicios hacia la ciudadanía. Estos procesos de modernización requieren de la participación ciudadana para poder tener éxito y mantenerse en progreso constante. Aportando así, por parte de la ciudadanía, un componente esencial a esta lógica retributiva que se genera al utilizar servicios ofrecidos por los gobiernos y paralelamente, otorgando un insumo esencial que permite avanzar en el desarrollo mismo de las aplicaciones; empoderando a los ciudadanos a través de dichos procesos de modernización, que utilizan TICs en sus conquistas de gestión pública locales, como instancia de gobierno más cercana a la ciudadanía.

El término empoderar, viene sonando en los medios de comunicación en este último tiempo, ligado por supuesto, a la situación política actual del país. Así, se escuchan frases como... “Precios cuidados permitió empoderar a los consumidores de una manera

---

<sup>9</sup> Yolanda Rueda. Presidenta de la Fundación Cibervoluntarios. Pág. 6. Innovación para el empoderamiento ciudadano a través de las TICs. Empodera.org es una iniciativa de Fundación Cibervoluntarios. [www.cibervoluntarios.org](http://www.cibervoluntarios.org). 2010. Disponible en <http://pecpolitica.com/ebook/innovacion-para-el-empoderamiento-ciudadano-trav%C3%A9s-de-las-tic>

informada”<sup>10</sup>, no debemos olvidar que el programa de Precios Cuidados lanzado por el Gobierno Nacional cuenta entre sus bondades, de un dispositivo que permite a los consumidores a través de una aplicación que se descarga a un celular, constatar si los precios cumplen o no con el acuerdo. Por lo tanto las TICs están latentes en dicho empoderamiento. La Presidenta de la Nación por su parte, ha llamado en reiteradas oportunidades a “empoderar al pueblo para defender las conquistas”.

Es oportuno aclarar, que el anglicismo empoderar, proviene de la palabra “empowerment”, la cual si bien no tiene traducción precisa al castellano, se ha optado por el uso de la palabra empoderamiento por parte de la cultura hispanoparlante. No entraremos aquí en detalles sobre el debate que se refiere a si la traducción adoptada es la correcta, en cuanto a la diferencia del verbo empoderar y apoderar o si estos son realmente sinónimos al usarse como traducción al castellano. Sí adoptaremos, la definición de empoderamiento como la capacidad que tiene un grupo o individuo de asumir la responsabilidad sobre su propio futuro, de tener el poder de decidir, participar y aportar al desarrollo de un Gobierno democrático, recibiendo y a la vez brindando información que aporten a una transición hacia el progreso del mismo. Por lo tanto, este intercambio que realiza la ciudadanía con el Estado a través de los desarrollos al interior de los Gobiernos, con la aplicación de Tecnologías que permiten modernizar sus procesos y a la vez brindar servicios que son utilizados por los ciudadanos, se inscribe perfectamente dentro del concepto de empoderamiento que aquí adoptamos para los fines de esta tesis.

Del mismo modo, el empoderamiento ciudadano, es el proceso a través del cual, tanto individuos como comunidades obtienen conciencia y control sobre los procesos que inciden o pueden incidir en su calidad de vida. En los procesos de empoderamiento ciudadano, individuos y comunidades se movilizan en los ámbitos político y social, para obtener beneficios que redunden en sus condiciones de existencia<sup>11</sup>.

---

<sup>10</sup> Augusto Costa, Secretario de Gobierno de la Nación. Visto en <http://www.plazademayo.info/archives/131023>

<sup>11</sup> Miguel González Marregot, “Empoderamiento ciudadano en la gestión pública local”. Ildis, Instituto Latinoamericano de investigaciones sociales. Junio 2009, pág. 6. Visto en <http://www.ildis.org.ve/website/administrador/uploads/PresentacionEmpoderamientoCiudadanoMGM.pdf>

La ciudadanía empoderada puede y asume su responsabilidad en el desarrollo de la innovación tanto tecnológica como social y esta innovación sirve a su vez para incrementar el empoderamiento de esa misma ciudadanía al aumentar la capacidad del individuo comprometido. Estaríamos pues, hablando en este caso de un círculo virtuoso de innovación para la eficacia<sup>12</sup>.

Lo importante sería, conseguir cierto nivel de tecno-empoderamiento efectivo de la ciudadanía de la mano de las TICs. De esta forma se estaría aportando a la innovación, a manos de la tecnológica en el desarrollo social y esto sería fundamental, para corroborar como contribuye la innovación mediante el uso de TICs en los procesos internos de los Estados, al empoderamiento de la ciudadanía, aumentando el compromiso y participación de los ciudadanos, su capacidad para la consiguiente acción social y una relación más estrecha entre estos y el Estado mismo.

Se intenta, en definitiva, disponer de una herramienta intelectual, un esquema mental, que nos permita abordar el análisis del proceso constructivo de la Sociedad de la Información como un proceso efectivo de tecno-empoderamiento a través de la aplicación de TICs por parte del Municipio de Rosario en el caso concreto del portal de trámites y consultas on line.

---

<sup>12</sup> Yolanda Rueda. Presidenta de la Fundación Cibervoluntarios. Pág. 16. Innovación para el empoderamiento ciudadano a través de las TICs. Empodera.org es una iniciativa de Fundación Cibervoluntarios. [www.cibervoluntarios.org](http://www.cibervoluntarios.org). 2010. Disponible en <http://pecpolitica.com/ebook/innovacion-para-el-empoderamiento-ciudadano-trav%C3%A9s-de-las-tic>

## Objeto de la investigación

Se cree oportuno en esta instancia, analizar y poder llegar a corroborar, si se amplía el empoderamiento ciudadano a través de la aplicación de TICs en los procesos de modernización al interior de la gestión local, y si esto asiste al refuerzo del vínculo entre sociedad civil y Estado

## Objetivo General

Evaluar la aplicación de tecnologías de información y comunicación en el caso concreto del portal de tramites on line y consultas web de la Municipalidad de rosario para conocer su aporte al empoderamiento ciudadano.

## Objetivos específicos

- Describir la ampliación de servicios on line hacia la ciudadanía que demanden aplicación de TICs en sus desarrollos y hayan sido encarados a través del proceso de modernización y descentralización del Municipio de Rosario.
- Analizar la normativa que sirve de referencia al desarrollo de servicios web, disponibles para ser usados por los ciudadanos e implican el uso de TICs por parte del Municipio de Rosario.
- Describir y analizar las etapas de implementación de la aplicación tramites on line
- Evaluar la oferta de trámites y consultas on-line según cantidad y desempeño de uso interno (clientes internos) y externo (ciudadanía) durante los últimos 6 meses del año 2013.

## Decisiones metodológicas

En vista de los objetivos propuestos y la necesidad de estudiar el objeto, partimos de explicaciones y descripciones tanto de los conceptos que aquí serán utilizados, como también de los procesos que involucran a la aplicación investigada y sus particularidades.

Se complementa la fase de investigación de tipo cualitativa con aportes cuantitativos a partir de datos brindados por actores directamente relacionados a la implementación, seguimiento y evaluación de la política aquí analizada.

Se optó por un diseño eminentemente cualitativo en un principio, el cual permitió ofrecer una buena percepción del funcionamiento del fenómeno estudiado, incluyendo las formas y maneras en que se comportaron y relacionaron los elementos que lo componen.

Así, la metodología privilegió los procesos de identificación y descripción de las distintas construcciones de la realidad: narraciones, relatos, retórica y hermenéutica. El énfasis de la investigación consiste en entender y explicar el fenómeno exponiendo datos cualitativos como ser, descripciones plasmadas por actores participantes del proceso de construcción del proyecto analizado, interacciones con los equipos encargados de ejercer funciones de auditoria, entrevistas de tipo informal y siempre breves debido a que fueron realizadas en el lugar de trabajo donde diariamente los empleados de la administración municipal realizan sus tareas, como ser, con los empleados de la Dirección de Informática del Municipio de Rosario, también con el encargado del equipo de mejora continua o con el equipo web del Municipio de Rosario..

A modo de complemento, y gracias al aporte de material cuantitativo por parte de los entrevistados, se pudo analizar el impacto del uso del portal de trámites y consultas web que utilizan tanto los ciudadanos (clientes externos) como los mismos empleados (clientes internos) de la administración local y corroborar, el modo en que los procesos que utilizan TICs contribuyen, a un mayor empoderamiento de la ciudadanía que se vale de los servicios de Gobierno electrónico ofrecidos por el Estado local, reduciendo así la distancia entre ambos a través de un medio virtual como es el caso aquí analizado.

Por lo tanto, la investigación en un principio se fundamenta en un proceso inductivo: explorar y describir, para luego generar perspectivas explicativas, como así

también en un proceso deductivo a partir de los datos brindados por los actores entrevistados en el Municipio de Rosario.

### Marco técnico

El estudio del caso “portal de trámites y consultas web” se realizó a través del análisis y descripción de los productos, proyectos, normativa y elementos componentes. Nuestras herramientas orientadoras fueron algunas preguntas y notas informales a modo de anticipaciones hipotéticas. El abordaje de nuestro objeto se efectuó a partir de una descripción y evaluación del proceso de implementación del caso seleccionado, gracias al relevamiento de fuentes diversas.

La investigación concentró su interés en dos direcciones: entrevistas informales y análisis de documentos, esto se considera suficiente para comprender cómo se desarrolló la política.

Para la producción de evidencia empírica utilizamos, como fuentes primarias, entrevistas a los actores intervinientes de la política seleccionada. Por otro lado, teniendo en cuenta que algunos elementos del objeto de estudio presentan entornos virtuales, interfaces gráficas y comunicación mediada por computadoras (CMC), se previó la interacción con los mismos a modo de experiencia de usuario, a partir de lo que se denomina observación participante con mediación tecnológica. Dentro de las fuentes secundarias se utilizaron documentación institucional y actuaciones legislativas, informes, documentación interna de la administración y producciones del sitio oficial como también de prensa.

Desde lo metodológico, la generación de los relatos se obtuvo mediante la realización de entrevistas informales y el análisis de los discursos de los actores activos en del ambiente donde se evalúa la política.

Para efectos de medición, se partió de un concepto operacional sobre empoderamiento ciudadano, basado en los documentos brindados por el equipo web del municipio de Rosario, en el que se establece que se refuerza el vínculo entre ciudadanía y Estado local, a partir del uso constante del portal en el periodo analizado por parte de los

ciudadanos, en función de la usabilidad en niveles informativos, consultivos y de transacción.

El estudio es de naturaleza descriptiva. Entre los hallazgos más relevantes, encontramos que los usuarios del portal de trámites y consultas on line han trascendido un nivel presencial e informativo de participación ciudadana y han mutado hacia una mayor interacción y transacción con el Estado local, aportando a la vez a su transformación.

### Portal de trámites on-line y consultas web. “Séptimo distrito”<sup>13</sup>

Para los fines de esta tesina, tanto tramites on line como consultas web son tomados como sinónimos debido a que el objeto de estudio aquí planteado refiere a los efectos que estos servicios tienen sobre la relación entre ciudadanía y Estado local. Sin pretender una clasificación sobre cuáles serían específicamente trámites y cuales serían particularmente consultas. Se intenta corroborar si los servicios brindados por el Municipio de Rosario, a través de los desarrollos en gobierno electrónico aportan a la modificación de las condiciones ciudadanas y promueven un vínculo más estrecho con el estado local.

El concepto de Gobierno Electrónico o e-government, el cual desarrollaremos más adelante, se encuentra íntimamente ligado al fenómeno de aplicación de TICs. Es básicamente el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TICs) para promover un gobierno más eficiente y efectivo, facilitando el acceso a sus servicios, permitiendo un mayor acceso público a la información y haciendo al gobierno más responsable ante los ciudadanos. En otros términos, “E-governance is intended to change

---

<sup>13</sup> La referencia “séptimo distrito” fue impuesta por el equipo que llevo adelante el programa de “mejora continua”, encargado de articular la descentralización municipal de Rosario a través de la reingeniería de procesos necesaria para llevar adelante la modernización junto con las demás áreas involucradas. Esta denominación se hizo viendo las oportunidades de profundizar la descentralización a través de un portal de trámites on- line y servicios de consultas web. Sumando así, condiciones de acercamiento desde el Estado local hacia la ciudadanía, aparte de los 6 distritos municipales descentralizados que fueron instalados en lugares físicos a través de la reforma y modernización del municipio de Rosario.

the way that citizens relate to governments, how citizens relate to each other, and how the governments relate to citizens”<sup>14</sup>. (Panzardi, 2005)

Por lo tanto, los desarrollos en gobierno electrónico no se hallan ajenos al concepto de empoderamiento ciudadano, ya que a través de estos, los gobiernos locales se aproximan a los ciudadanos, reduciendo por medio de la web, la distancia que existe entre ellos.

De acuerdo con Martín Barbero<sup>15</sup>, “comunicar es compartir la significación y participar es compartir la acción”. La incorporación de las TICs transforma el concepto de participación, que en este nuevo contexto comunicacional, se debe entender, como compartir la significación. Esta nueva concepción modifica los vínculos entre la ciudadanía y el Estado, y abre toda una nueva visión sobre las líneas de acción y trabajo en conjunto. El espacio local es central cuando hablamos de ciudadanía, pues allí se plasman las relaciones entre esta y el Estado. En el actual tejido social, y desde distintas perspectivas, existe una revalorización del espacio local. Los avances en la consolidación de la democracia y modernización de la sociedad se han materializado en múltiples iniciativas realizadas a través de los gobiernos regionales y locales. De esta forma, “las personas reconocen el espacio local como algo importantes en sus vidas. Los problemas y necesidades del contorno más inmediato pasan a ser una de las preocupaciones importantes para la ciudadanía”<sup>16</sup>

Un estudio realizado sobre el impacto de las TICs en el espacio local, revela que la relación que hacen las personas con las mismas, no se refiere a lo colectivo o comunal, sino que se centra en las expectativas sobre las posibilidades que estos instrumentos pueden tener en su mundo privado, específicamente en el futuro de sus hijos. Es allí

---

<sup>14</sup> Panzardi, Roberto et al. (2005). Alcances del e-government en Argentina. *Electronic Government and Governance: Lessons for Argentina. Development Gateway. Visto en* <http://topics.developmentgateway.org/egovernment/rc/ItemDetail.do~294205>

<sup>15</sup> Martín-Barbero, Jesús “La educación desde la comunicación”. Editorial Norma, 2002

<sup>16</sup> Toloza, Cristián. 1999. “Estado y oportunidades de la comunicación comunitaria”. Seminario Nacional de Capacitación e Información de las Radios Comunitarias en Chile hacia el Siglo XXI. Santiago: Secretaría de Comunicación y Cultura.

donde se construyen los sentidos de la apropiación de las TICs y donde adquieren mayor valor<sup>17</sup>.

Erick Iriarte Ahón, plantea algunas conclusiones para avanzar hacia un adecuado estudio de la influencia de las TICs en el Gobierno Local, en particular en el estudio de los marcos regulatorios aplicables.

En primer lugar, el uso de TICs por parte del Gobierno local ayuda a los procesos de democratización, puesto que permite la interacción por parte de los pobladores con los gobernantes; el mayor ámbito de influencia sería en la función pública y en la interacción ciudadano-gobierno en relación a los servicios que el segundo le brinda al primero.

En segundo lugar, el E-gobierno municipal, como concepto de desarrollo constitucional, está en sus inicios; no implica solamente un proceso tecnológico, sino el proceso de modernización del Municipio, y de interacción con el ciudadano. Por lo tanto, Iriarte Ahón aconseja analizar las conceptualizaciones de Business to Government y Citizen to Government<sup>18</sup>, donde la legislación ya existente sobre Firmas y Certificados Digitales<sup>19</sup>, y la relacionada a valor probatorio de los documentos posee especial importancia. Sostiene que son las políticas públicas las que deben primar en los procesos de Sociedad de la Información, antes que la regulación per se de dicha Sociedad: se debe entender a la Sociedad de la Información, no como un espacio distinto al “real”, cotidiano, sino un complemento de esta realidad. Por esta razón, la legislación existente es aplicable en la medida que la Internet sea un medio de interrelaciones, pero no un espacio diferente al del mundo presencial<sup>20</sup>.

A los fines de esta investigación nos interesa particularmente indagar, acerca del proceso que se produce en el ciudadano que se encuentre delante de un ordenador portátil o de escritorio (pc), y esté interesado en consultar, observar, investigar o tratar de resolver un asunto que involucre a una instancia de gobierno, que se verá,

---

<sup>17</sup> Juan Silva Quiroz. Encargado del Área “Formación Virtual del Centro COMENIUS” y académico del Departamento de Educación de la Universidad de Santiago de Chile.

<sup>18</sup> En el apartado sobre Gobierno Electronico se encuentran desarrollados los conceptos.

<sup>19</sup> En este sentido, en el capítulo 3 se presenta el marco normativo de la experiencia aquí analizada a través de 5 decretos y 2 Ordenanzas municipales.

<sup>20</sup> Tics y Desarrollo local. “Municipios e Internet” Coordinadora: Susana Finquelievich. “El desarrollo local en la era digital: potencialidades, oportunidades y riesgos”, Página 8.

instantáneamente inmerso en un buscador web, que lo direccionará hacia un página o portal oficial de gobierno donde estará, de manera instantánea, interactuando de forma directa con el gobierno. Esto no es menor, teniendo en cuenta que existe una clara tendencia, que imprime a una instancia que requiera de burocracia, el imperativo de incomodidad o desaliento.

Las paginas oficiales, los portales de contacto directo, los sitios oficiales en redes sociales, portales de trámites, consultas, blogs o cualquier forma informática de comunicación e interacción entre el Estado y la ciudadanía aplicando TICs, empuja a los gobiernos entre otras cosas, a tornarse más transparentes en la reproducción de sus contenidos, pudiendo ser consultada a través de las páginas oficiales sin necesidad de trasladarse físicamente. Por otro lado, la aplicación de TICs, permite que la ciudadanía brinde un insumo al Gobierno a la vez que utiliza los servicios brindados por el mismo.

Esto no es ajeno al caso del portal de tramites on-line del Municipio de Rosario, ya que mensualmente se recauda información sobre consultas web y trámites realizados por los ciudadanos vía web, se utiliza este insumo para considerar aquellos procesos que permitan readaptarlos a mejores condiciones de usabilidad o producir la reingeniería necesaria de los mismos, que permita brindar un formato mejorado o un nuevo servicio on-line que la ciudadanía este demandando.

La aplicación de TICs, en el caso de un portal de tramites on-line y consultas web, permite entre otras cosas, que si bien un ciudadano no se moviliza en cuanto a distancia física recorrida para llegar a una dependencia gubernamental, se moviliza a través de un sistema de conexión informático, al tener conexión a internet y la posibilidad de un enlace de contacto con la dependencia o sede. Este proceso ya impregna al ciudadano de inquietudes, que seguramente podrán internalizarse en el individuo, más aún, si se encuentra institucionalizada la información, proceso, o lo que fuere que despertó el interés del mismo en contactarse con la instancia de Gobierno, por más que sea de forma digital.

El Municipio de Rosario no han quedado relegado de esta tendencia de acercamiento del Estado a la ciudadanía a través de las Tecnologías de la información y comunicación, muy por el contrario, el mismo, ha sido premiado por el Senado de la Nación Argentina el día 29/03/12 a través de una distinción otorgada por la Comisión de

Asuntos Administrativos y Municipales de la Cámara alta. Se debió al reconocimiento a la **Buena Gestión Municipal 2011** por el desarrollo de su “*portal de trámites on-line*”. La distinción fue recibida por la subsecretaria General del municipio, Lorena Carbajal, en la sede del edificio legislativo, en Capital Federal.

Esta distinción es entregada anualmente por la Comisión de Asuntos Administrativos y Municipales a municipios del país que a través de sus gestiones satisfagan criterios de innovación, eficiencia en el uso de recursos, mejoramiento de la capacidad de gestión municipal, empoderamiento de la comunidad local y participación de diversas áreas del gobierno local, sumado a la promoción de la participación ciudadana<sup>21</sup>.

En octubre de 2011 la ciudad recibió a un jurado especial enviado por el Senado de la Nación para realizar las consultas pertinentes y evaluar el funcionamiento del Portal de Trámites on-line. La ceremonia, que se realizó en el Senado de la Nación, consistió en una breve exposición sobre la experiencia propia de parte de los representantes de cada municipio, quienes posteriormente recibieron el diploma alusivo. Acompañaron la presentación, integrantes del Equipo Web, Mejora Continua, Planificación y Dirección General de Informática del Municipio de Rosario.

Rosario fue uno de los nueve municipios distinguidos, para lo cual se habían presentado durante el año anterior 48 experiencias.

---

<sup>21</sup> Consultado en: <http://www.rosario.gov.ar/sitio/noticias/buscar.do?accion=verNoticia&id=20952>

# CAPITULO 1. ROSARIO Y EL GOBIERNO ELECTRONICO

## 1. Caracterización del municipio donde tuvo lugar la experiencia

La ciudad de Rosario está ubicada en la zona sur de la provincia de Santa Fe, República Argentina. Según coordenadas geográficas, Latitud: 32º 52' 18" Sur y 33º 02' 22" Sur; Longitud: 60º 36' 44" Oeste y 60º 47' 46" Oeste. Posee una altitud sobre el nivel del mar de 22.50 - 24.60m y un clima: templado (temperatura promedio anual máxima media 23.4º, mínima media 11.6º).

Es cabecera del Departamento homónimo y se sitúa a 300 kilómetros de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Tiene una superficie total de 178.69 km<sup>2</sup>, con una población estimada (Censo 2010) de 1.198.000 de habitantes<sup>22</sup>. Constituye la ciudad cabecera de un conjunto de comunas y municipios que conforman el aglomerado Área Metropolitana del Gran Rosario, cuya población total oscila entre 1.300.000 y 1.400.000 habitantes, según el criterio que se tome para la delimitación del mismo.

La ciudad ha sido organizada en 6 distritos a través del Programa de Modernización y Descentralización Municipal creado a los fines de superar los innumerables problemas que ofrecía la modalidad centralizada para su administración, gestión y gobernabilidad. El proceso comenzó en el año 1995 y desde sus inicios, su objetivo fue generar un gobierno más eficaz, eficiente y cercano a los vecinos, promoviendo un desarrollo más armónico y Democrático de la ciudad.

Influyeron en la conformación de los distritos: el tamaño de la ciudad (extensión y número de habitantes), sus desigualdades socio-económicas y físicas, y la existencia de una centralidad muy fuerte y desequilibrante. La idea fue respetar lo que ya existía y orientar el proceso a lograr un equilibrio territorial, superar las situaciones de depresión o deterioro y consolidar aquéllas que ya estuvieran consagradas.

---

<sup>22</sup> Consultado en  
<http://www.indec.mecon.ar/>

Lifschitz aseguró, cuando Rosario inició el proceso de descentralización y modernización municipal "quedó claro que debíamos avanzar en la construcción de un nuevo Estado, que no podía ser el del modelo liberal que se pregonaba en esos tiempos, sino un Estado democrático, participativo, transparente y moderno, para lo que era necesario producir transformaciones estructurales". Entre ellas, justamente, las de las "nuevas tecnologías de la información y comunicación, sin dudas el lenguaje del siglo XXI"<sup>23</sup>.

## 1.2 Algunos aspectos económicos a destacar:

Rosario es responsable del 50% del total del Producto Bruto provincial y del 5% del PBI a nivel nacional. Genera el 53% del empleo de la provincia y se encuentran radicadas en ella el 62% de los establecimientos industriales santafesinos. La principal industria es la alimenticia que representa el 21% de la actividad industrial y la industria metalmecánica representa el 18% de la actividad. Rosario es una de las regiones del país con mayor presencia de industrias de maquinaria agrícola (11% del total de las empresas de la provincia). Además, el 63% de las empresas de la zona son pequeñas y medianas. Según datos INDEC (Encuesta Permanente de Hogares) en el primer trimestre 2011 hay una tasa de actividad del 45,8% en el Gran Rosario, una tasa de empleo de 42,4%, así como una tasa de desocupación de 7,4%.

### 1.2.1 Aspectos sociales:

En cuanto al nivel de ingreso y mercado laboral, datos del INDEC (Encuesta Permanente de Hogares) marcan un porcentaje de 7,5% de *hogares* pobres en Gran Rosario según línea de pobreza (segundo semestre 2010); y un 11,5% de *personas* pobres en Gran Rosario, según línea de pobreza.

---

<sup>23</sup> Disponible en: [http://www.poderlocal.net/leer\\_noticias.asp?ID=26881](http://www.poderlocal.net/leer_noticias.asp?ID=26881)

### 1.2.2 Acceso a servicios públicos:

- 100% de las manzanas tienen alumbrado público.
- 83% de la población cuenta con el servicio de electricidad.
- 75% con red cloacal.
- 78% con gas natural.

Respecto a la salud, Rosario cuenta con un sistema de salud pública que consta de 79 centros de atención primaria, 5 hospitales provinciales y 7 municipales, 1 Centro de Especialidades Médicas Ambulatorias, 1 Instituto de Lucha Anti poliomielítica y Rehabilitación del lisiado, 1 sistema Integrado de Emergencia Sanitaria y 1 Laboratorio de Especialidades Medicinales (LEM). La Municipalidad de Rosario destina el 25% de su presupuesto a la atención de la salud.

Con respecto a educación existen 624 establecimientos educativos destinados a los niveles primarios y secundarios y funcionan 6 universidades, que tienen aproximadamente unos 77.400 alumnos en distintas disciplinas, en la ciudad.

Ahora bien, para la realización de la tesina, lo que aquí nos importa destacar es que el Municipio cuenta con las siguientes características específicas en cuanto a:

### 1.2.3 Comunicaciones:

La infraestructura central de TICs en la Municipalidad de Rosario está compuesta por:

- 105 servidores en el centro de cómputos del Palacio Municipal,
- 63 reparticiones conectadas a Internet red (40 a través de banda ancha, 11 con fibra, 12 con líneas dedicadas y 8 VPN entidades externas),
- 3.200 puestos de trabajo en la red,
- 45 Km de fibra óptica.

### 1.3 Gobierno electrónico: definición, fases y dimensiones

La Declaración de Principios de la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información, producto de la reunión de Ginebra de diciembre de 2003<sup>24</sup>, sostiene que: es el deseo y compromiso de los representantes de las naciones del mundo “construir una Sociedad de la Información centrada en la persona, integradora y orientada al desarrollo, en que todos puedan crear, consultar, utilizar y compartir la información y el conocimiento, para que las personas, las comunidades y los pueblos puedan emplear plenamente sus posibilidades en la promoción de su desarrollo sostenible y en la mejora de su calidad de vida.” El mismo documento resalta el desafío de encauzar el potencial de las TIC en esa dirección y destaca que dichas tecnologías deben utilizarse como herramientas importantes del buen gobierno.

Se puede plantear, que la realización de acciones eficientes y eficaces por parte del gobierno orientadas hacia sus destinatarios, con énfasis fundamental en el ciudadano, y la interacción con estos, utilizando las potencialidades que brindan las TIC, recibe el nombre de gobierno electrónico.

Como suele suceder con los conceptos que aparecen y se extienden con mucha rapidez en el mundo de la gestión, no existe una definición consensuada de lo que significa el gobierno electrónico (Salvador, 2002)<sup>25</sup>.

Según Cardona<sup>26</sup>, analizando la lista de definiciones acerca de gobierno electrónico se puede concluir que el concepto mismo engloba por lo menos los siguientes elementos:

---

<sup>24</sup> Disponible en:

<http://www.unesco.org/new/es/communication-and-information/flagship-project-activities/unesco-and-wsis/about/unesco-in-geneva-phase/>

<sup>25</sup> Salvador Serna, Miguel (2002). “Gobierno electrónico y gobiernos locales: transformaciones integrales y nuevos modelos de relación más allá de las modas”, Universitat Pompeu Fabra, Barcelona, España.

<sup>26</sup> Cardona, Diego, “El gobierno electrónico: Una revisión desde la perspectiva de la prestación de servicios” en el Congreso Catalán de Gestión Pública, Barcelona, 26 y 27 de septiembre.

1. Está relacionado con la aplicación de las TIC.
2. Implica innovación en las relaciones internas y externas del gobierno con la ciudadanía, sus empleados, las empresas y otras agencias gubernamentales.
3. Afecta la organización y función de gobierno en lo relativo a:
  - a. Acceso a la información.
  - b. Prestación de servicios.
  - c. Realización de trámites.
  - d. Participación ciudadana.
4. Busca optimizar el uso de los recursos para el logro de los objetivos gubernamentales.
5. Es un medio, no un fin en sí mismo.

Según la “agencia de gobierno electrónico y sociedad de la información de Uruguay”<sup>27</sup>, el desarrollo del gobierno electrónico debe asumirse como un proceso evolutivo que comprende al menos cinco fases:

- presencia,
- interacción,
- transacción,
- transformación,
- Participación democrática.

Estas fases no son interdependientes ni tampoco necesitan que termine una para que comience la otra. Cada una de ellas tiene distinto objetivo y requiere distintas exigencias en términos de costos, necesidades de conocimiento y nivel de uso de las TIC’s.

---

<sup>27</sup> [www.agesic.gub.uy](http://www.agesic.gub.uy)

Otros modelos incluyen una quinta fase que unos denominan “Integración entre administraciones”, otros “Gobierno electrónico holístico” y algunos “Administración relacional” o “Democracia electrónica” (Consortio del proyecto Atlántico, 2003) o “Participación Democrática” (Cardona)<sup>28</sup>.

En la descripción de cada una de estas fases se debe tomar en cuenta lo siguiente:

➤ Presencia

En esta primera etapa el gobierno tiene presencia en Internet a través de la divulgación de sus sitios web o portales. En esta instancia los organismos ponen a disposición información básica de manera rápida y directa. No existe mayor relación con ciudadanos y empresas debido a que la información puesta en línea no posibilita la interacción.

➤ Interacción

En la etapa de interacción es posible una comunicación más directa entre los ciudadanos y los organismos. Estos no solo brindan información, sino que están preparados para recibir opiniones y establecer una comunicación con la población a través del correo electrónico, envío de formularios, de comentarios de opinión o de foros.

➤ Transacción

Con la transacción, una vez completada la etapa anterior, los organismos brindan a los ciudadanos la posibilidad de iniciar, realizar el seguimiento y finalizar cualquier trámite en línea, sin tener que ir personalmente a la dependencia correspondiente. Los sitios web de los organismos están preparados para ofrecer sus trámites y servicios como un complemento de la atención “cara a cara” en las oficinas.

Hasta esta fase, el avance se genera fundamentalmente por un salto tecnológico. Es decir, no se generan implicaciones en las estructuras organizacionales o funcionales de las

---

<sup>28</sup> Idem

agencias de la administración pública. Los proyectos de gobierno electrónico se pueden adelantar hasta esta etapa sin la generación de sinergias entre instituciones, ya que corresponde a la automatización de las actividades que se desarrollan de manera independiente y “usan” al ciudadano como enlace entre las organizaciones (Cardona)<sup>29</sup>.

➤ Transformación

En la cuarta fase, que corresponde a la transformación, el salto es cultural, lo cual genera un reto mayor para su implementación porque implica una redefinición de los servicios y de la operación de la administración pública, creando una integración total entre agencias y entre niveles regionales, así como con el sector privado, las organizaciones no gubernamentales y el ciudadano, permitiendo servicios cada vez más personalizados.

➤ Participación democrática

Representa el nivel más sofisticado de las iniciativas en línea del gobierno, puede ser caracterizada por una integración de las interacciones con empresas, ciudadanos y otras administraciones. El gobierno estimula la toma de decisiones participadas y está dispuesto a implicar a la sociedad en la red en un diálogo de doble dirección. A través de características interactivas tales como blogs, foros y otros, el gobierno solicita activamente opiniones y participación a los ciudadanos y los integra en el proceso interno de toma de decisiones (Tricas)<sup>30</sup>.

A su vez, y según Salvador Serna, se pueden identificar cuatro dimensiones (externa, promoción, interna y relacional) en las que se trabaja durante la implementación de proyectos de gobierno electrónico<sup>31</sup>.

---

<sup>29</sup> Ídem

<sup>30</sup> Tricas Lamana, Fernando (2007). “El gobierno electrónico: servicios públicos y participación ciudadana”, Documento de trabajo 109/2007, Fundación Alternativas, ISBN: 978-84-96653-56-6.

<sup>31</sup> Salvador Serna, Miguel (2002). “Gobierno electrónico y gobiernos locales: transformaciones integrales y nuevos modelos de relación más allá de las modas”, Universitat Pompeu Fabra, Barcelona, España. Disponible en: <http://www.eumed.net/rev/cccss/13/augas.htm>

La dimensión externa: se refiere a la utilización de las TIC como instrumento para prestar servicios, ofrecer información y facilitar la interacción con los ciudadanos y agentes externos a la administración local. La plasmación del gobierno electrónico en la dimensión externa se asocia a la prestación de servicios y a la capacidad de interacción con los ciudadanos a través de los nuevos canales de información y comunicación que surgen de la implantación de las TIC. Aunque las páginas web son quizás su exponente más llamativo y extendido, cabe no olvidar otro tipo de mecanismos como el correo electrónico, los foros de discusión, los chats o las votaciones en línea.

El conjunto de ámbitos temáticos sobre los que se construye la dimensión externa pueden clasificarse en tres grupos:

a) cuestiones referidas a la vida cotidiana, donde la administración asume un papel de articuladora del territorio, informando de los servicios de distinta índole que se encuentran en su marco espacial de referencia.

b) cuestiones referidas a la administración a distancia, con una clara orientación prestacional centrada en los servicios públicos que se ofrecen.

c) cuestiones referidas a la vida política y a la participación, en referencia a la naturaleza pública y política de las administraciones, abriendo nuevos espacios, más ágiles y permanentes, para el intercambio y la interacción entre ciudadanos y la dirección política de la organización pública.

La dimensión de promoción: viene a destacar las actividades orientadas a potenciar la cohesión social a través del fomento del uso de las TIC por parte de los ciudadanos, superando o atenuando la fractura digital, por parte de las empresas y por parte del resto de los agentes sociales. La dimensión de promoción está referida al desarrollo tanto de la cultura como las infraestructuras y equipos necesarios para facilitar la expansión y consolidación de la sociedad del conocimiento, y debe concebirse como otra parte esencial e integrada de la actuación local en materia de gobierno electrónico.

Las actuaciones en esta dimensión giran alrededor de dos ejes. Por un lado la promoción de las infraestructuras para facilitar el acceso y por otro lado, la promoción de una cultura adecuada a los nuevos paradigmas y retos que plantean las TIC. Saber dónde buscar la información, cómo leerla y cómo transformarla en conocimiento son algunos de los retos que se plantean en este segundo eje de la dimensión de promoción. Implícitamente las actuaciones tienen también un componente de cohesión social, con el objetivo de evitar los problemas derivados de la denominada fractura digital que, por razones de territorio o conocimiento, pueden generar un desarrollo desequilibrado de la sociedad de la información.

La dimensión relacional: se refiere a la utilización de las TIC para facilitar las relaciones de las administraciones públicas locales con aquellas entidades, ya sean públicas o privadas, con las que mantienen un contacto más habitual e intenso. Uno de los ámbitos de gobierno electrónico con mayor potencial se encuentra en esta dimensión, con la posibilidad de crear una red e intercambiar recursos con otros agentes del contexto social e institucional de referencia, tanto para la mejora de servicios y procesos de trabajo actuales, como para la generación de otros nuevos. Esta dimensión tendría, para los gobiernos, un carácter esencialmente interorganizativo, en un sentido amplio, que incluiría desde otras administraciones hasta empresas y entidades sociales.

El intercambio y la interrelación que favorecen las TICs tienen un papel clave para establecer protocolos de relación entre administraciones (Government to Government o G2G), entre administraciones y "socios", tales como, las organizaciones que contribuyen a proveer servicios públicos o participan en su gestión (Government to Partners o G2P) y entre administraciones y empresas (Government to Business o G2B), en la provisión de bienes servicios, incluyendo desde la provisión de suministros, la construcción de infraestructuras o las actividades de consultoría, entre otros.

La dimensión interna: viene a destacar el papel de las administraciones locales en la utilización de las TIC en la mejora de su funcionamiento interno, que necesariamente debería repercutir en una mayor efectividad de sus actuaciones. El desarrollo del gobierno

electrónico tiene un impacto destacado en la organización y en la gestión interna de las administraciones públicas. La adaptación y modernización de los aparatos públicos, uno de los temas clásicos de la gestión pública, parece encontrar en la implantación de las TIC una oportunidad como palanca de cambio para iniciar dinámicas transformadoras.

Efectivamente la tarea de repensar estructuras y procesos a partir del potencial que ofrecen las TIC puede ser un catalizador de cambios, pero debe recordarse que estas tecnologías tan solo son instrumentos y que el verdadero cambio se encuentra en cómo se utilizan, al servicio de un plan de actuación diseñado de forma coherente con unos objetivos estratégicos.

Así, invertir en infraestructuras, equipos y programas informáticos es un paso, pero introducir tecnología no significa gestionar el cambio. Instalar computadoras o crear una intranet no conlleva la mejora de la organización si no se enmarca en una estrategia de transformación organizativa, de rediseño de procesos desde el punto de vista del ciudadano, incidiendo en la formación y la motivación de los empleados públicos y en la cultura administrativa con la que se trabaja. Se trata, en definitiva, de que las administraciones se conviertan en usuarios líderes en la utilización de las TIC, dando respuesta a las expectativas que generan las acciones en el ámbito del gobierno electrónico.

### Aplicaciones de Gobierno electrónico

Existen diversas aplicaciones para el gobierno electrónico respecto a las personas o entidades que participan tanto de la provisión como de la recepción de los servicios (Torres, 2010)<sup>32</sup>.

---

<sup>32</sup> Torres, Adolfo J. (2010), "eGovernment: Alcance, éxitos y fracasos. Proyecto knowledge base e-gov", Asociación Columbus Torino, Instituto Mario Boela, CSI-Piemonte. Visto en: <http://www.eumed.net/rev/cccss/13/auas.htm>

De esta manera se pueden definir claramente cuatro tipos de aplicaciones:

- ❖ G2C – Government to Citizen: Destinadas a entregar productos y/o servicios a los ciudadanos por parte del Estado. Ejemplo de esto tenemos, pago de facturas, solicitud de certificados, consulta de información, entre otros.
- ❖ G2E – Government to Employee: Destinadas a entregar productos y o servicios de desarrollo profesional y atención de demandas al recurso humano del gobierno. Ejemplo de esto tenemos, capacitación, difusión de beneficios, ofertas de empleo, gestiones internas, entre otros.
- ❖ G2B – Government to Business: Destinadas a entregar productos y/o servicios a las empresas por parte del Estado. Ejemplo de esto tenemos, compras públicas, inscripción de empresas, registro de proveedores, pago de impuestos, entre otros.
- ❖ G2G – Government to Government: Destinadas a satisfacer los crecientes y dinámicos requerimientos de coordinación entre las distintas instituciones. Ejemplo de esto tenemos, intercambio de información, compatibilidad de plataformas y sistemas, adquisiciones gubernamentales, entre otros.

### 1.3.1 Ventajas y desventajas de los servicios brindados vía gobierno electrónico

El gobierno electrónico puede proporcionar muchas ventajas, pero si no se maneja cuidadosamente, también puede acarrear numerosas desventajas.

Las ventajas más representativas de los servicios vía E-gobierno son:

- ❖ Acercamiento de la administración pública con el ciudadano, con base en la tecnología al servicio de la gente.

El gobierno electrónico, es eficaz para crear intercambios y conversaciones con los ciudadanos de manera mucho más fluida, dada su eficiencia en el uso de los recursos;

acercando el sector público a los ciudadanos como nunca antes se había logrado y generando nuevos espacios virtuales para el diálogo público.

- ❖ Disminución del tiempo en las diferentes operaciones que realizan los ciudadanos.

Los beneficios asociados al desarrollar el gobierno electrónico, tienen relación con facilitar sustantivamente la conexión entre los ciudadanos y el Estado, el acceso a la información y trámites más expeditos, así como mayor satisfacción derivada de los servicios públicos en línea. Tradicionalmente, la obtención de permisos y licencias o el pago mensual de servicios públicos representan un trámite con muchos requisitos o una larga cola.

- ❖ Eficiencia y Eficacia.

Dos de los principios más buscados en la administración pública, pero pocas veces materializados. Con la implementación de plataformas que permitan brindar servicios electrónicamente, la administración podrá disponer mejor de los recursos que posee. La eficiencia y la eficacia dentro de la administración pública reduce la burocratización, y esto tiene como producto la transparencia de los actos públicos.

- ❖ Reducción de costos de operación por parte de las dependencias de la administración pública.

La implementación de nuevos servicios prestados representará una inversión importante para la administración. Sin embargo, una vez introducidos, el costo de operación se reducirá, también la administración podrá ahorrar en recursos, por ejemplo papel.

- ❖ Transparencia en la gestión pública y auditabilidad de la gestión pública.

La transparencia en la gestión pública la podemos entender básicamente como un ambiente donde las responsabilidades, procedimientos y reglas con las cuales cada uno se desempeña se establecen, realizan e informan de manera clara y abierta a la participación

y control de los ciudadanos. El uso del gobierno electrónico apunta a promover la cercanía entre el Estado y los ciudadanos, generando transparencia y eficacia en las actividades de los servicios públicos. Por ejemplo, un medio de hacer transparente el gasto es a través de la licitación y publicación de las compras públicas a través de las páginas oficiales. Así se aminora el grado de discrecionalidad del funcionario público, lo que genera transparencia dentro de la gestión y mejora la capacidad de controlar la misma por parte de los ciudadanos.

- ❖ Acceso y flujo de información continuo entre ciudadanos y la administración.

Las TIC se constituyen en un gran aliado para los sistemas de información pública, dado que además de ser útiles, transforman los procesos mentales de uso y apropiación de la información. Sin Internet sería difícil pensar la interacción entre las instituciones públicas y la sociedad civil. La tecnología hace posible esa interacción, con alta efectividad y bajo costo.

El acceso y flujo de información entre ciudadanos y la administración permite a los administrados, poder acceder a la manera en como las decisiones se toman, y como se ejecutan esas decisiones. Esta facultad le permite a la ciudadanía ejercer funciones democráticas de control y fiscalización de la gestión pública, que van más allá de elegir a sus autoridades cada cierto tiempo, empoderando a la ciudadanía sin lugar a dudas.

- ❖ Afianza la gobernabilidad, fortalece la democracia participativa y representa y contribuye a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

El gobierno electrónico podría con la nueva prestación de servicios, cambiar eficientemente la visión parcializada que tienen los ciudadanos de su administración, puesto que en primer término, el ciudadano no necesita trasladarse a ninguna dependencia del gobierno, ni hacer colas o gestiones similares, podrá realizar sus trámites desde su propio lugar de acceso al servicio de Internet.

Los ciudadanos también tendrán una información más completa en la red, de lo que podrían brindar los funcionarios que usualmente atienden uno u otro servicio de gobierno; por ejemplo un individuo podría acceder desde su casa vía Internet a la página en la red de su gobierno, y averiguar desde allí, los datos necesarios para la obtención de su documento de identidad, o bien los plazos y demás formalidades en el pago de una obligación tributaria.

Algunos de las posibles desventajas son:

- ❖ Deficiencia en la infraestructura tecnológica y física para la instauración de un gobierno en línea.

Uno de los problemas importantes en la implementación del gobierno electrónico, es el problema técnico. Es necesario hacer decisiones asertivas sobre qué tipo de tecnología utilizar, así como definir estratégicamente las mejores opciones desde el punto de vista técnico. Sin embargo, es necesario recordar, que el problema fundamental a la hora de implementar gobierno electrónico, es contar con la voluntad política necesaria, para luego enfocarse en el problema de infraestructura y tecnología necesarias dentro de la administración.

La desventaja, en concreto, radica en que el tema tecnológico puede ser utilizado estratégicamente para evitar la discusión del problema político que representa la implementación de procesos que impliquen gobierno electrónico.

- ❖ Capacitación del recurso humano.

La implementación de nueva tecnología representa un gran reto para la administración pública. Por ello, cada vez que las instituciones ofrezcan nuevas tecnologías a los usuarios o empleados, tendrán que hacerlo como parte componente de un todo, en el que está presente una respuesta humana; si no lo hacen, la gente tratará de crear una propia, o de rechazar la nueva tecnología y esto se observa como resistencia al cambio frente a la automatización.

La capacitación por si sola representa un gran reto, pues muchas veces es necesario realizar cambios profundos en la cultura enraizada en las instituciones. Una capacitación deficiente puede traer como consecuencia la pérdida de la posibilidad de cambio dentro de la administración.

❖ Inestabilidad política y recesión económica.

La implementación del gobierno electrónico es un proyecto de largo plazo, y necesita de estabilidad política y continuidad para tener éxito. Los efectos y alcances que pueda tener una estrategia de gobierno electrónico, a través de planes como una agenda de conectividad nacional, necesitan como factores indispensables: la estabilidad política y económica, de lo contrario, no será posible implementar correctamente una plataforma eficiente, o bien, se implementarán programas parcial o deficientemente. Nuevamente, el peligro fundamental es perder las inversiones realizadas, o evitar una implementación adecuada de esta nueva herramienta de la administración pública.

❖ Existencia de una mayoría de ciudadanos analfabetas tecnológicos.

Es absolutamente necesario que el Estado procure la alfabetización tecnológica de los administrados. Este desafío para el Estado presenta un gran reto, pero a la vez, una oportunidad de enriquecer a las comunidades con una alfabetización técnica que respete la diversidad lingüística y cultural que pueda existir.

En primer lugar, las administraciones deben ofrecer acceso a Internet a todos los grupos sociales. En segundo lugar, es necesario ofrecer un contenido de calidad para convencer a las personas de que se conecten y utilicen los servicios disponibles.

❖ Desconfianza generalizada ante la prestación de servicios por procedimientos telemáticos o a distancia.

Este es un obstáculo cultural que tiene que ser previsto por la administración pública antes de poner en marcha formas de gobierno electrónico. La desconfianza en los medios y procedimientos telemáticos es natural, dada su novedad e intangibilidad.

Es por eso que es necesario crear campañas de credibilidad en los nuevos medios empleados, enfatizando las ventajas que traerá para los administrados el uso de estos nuevos medios y asegurando que son mejores que los medios presenciales tradicionales.

❖ Abuso de poder por parte de la administración pública.

El abuso de poder por parte de la administración pública puede darse en muchas formas, incluso antes de la implementación del gobierno electrónico. El medio digital es por definición un medio intangible, es por eso que las reglas en el uso y manejo de la información, así como la prestación de servicios deben de estar claramente establecidos, así como los mecanismos de defensa para el administrado.

En los temas más sensibles, como en el pago de impuestos, o reclamos, es de especial trascendencia evitar a toda costa, la toma de decisiones arbitrariamente, o fuera del contexto legal.

Si bien la implementación del gobierno electrónico requiere disponer de una infraestructura tecnológica, está por sí sola, no logra el éxito de la transformación. Para ello se requieren recursos humanos con dominio de los conceptos de gobierno electrónico, de sus potencialidades y determinado grado de alfabetización tecnológica y que durante la implementación los directivos de los distintos niveles de la administración pública desarrollen una alta motivación por el cambio y logren aprovechar las ventajas del gobierno electrónico y reduzcan al mínimo, durante su implementación, las posibles desventajas que se puedan presentar.

#### 1.4 Gobierno abierto / Gobierno 2.0

Resulta importante aclarar que el concepto de gobierno electrónico se diferencia de los conceptos de Gobierno Abierto y Web 2.0, los cuales son posteriores y pueden leerse como complementarios del mismo, en cuanto a la participación ciudadana, transparencia de la gestión pública e interacción con los diversos actores necesarios para fortalecer la Democracia.

Si bien los límites existentes entre estos conceptos no se encuentran plenamente definidos y parecen mezclarse entre sí al momento de su descripción, existen particularidades que pueden aclarar cuáles son las especificidades de estos conceptos que los hacen diferentes entre sí.

##### Gobierno Abierto

El gobierno abierto es la doctrina política que sostiene que los temas de gobierno y administración pública deben ser abiertos a todos los niveles posibles en cuanto a transparencia, esto debe ir unido a la creación de espacios permanentes de participación ciudadana y colaboración ciudadana. Un Gobierno Abierto asume el compromiso de garantizar que la administración y operación de todos los servicios públicos que el Estado brinda puedan ser supervisadas por la comunidad, es decir, que estén abiertos al escrutinio de la ciudadanía. Dicho proceso, que incrementa la transparencia de la administración, también debe acompañarse “por la generación de espacios de encuentro con la comunidad en los que los ciudadanos puedan participar en las decisiones de gobierno y colaborar con la administración en la búsqueda de soluciones a los problemas públicos, canalizando el potencial innovador de los ciudadanos, el mercado y las organizaciones civiles para el beneficio de la comunidad toda”. (Álvaro Ramírez Alujas 2010)<sup>33</sup>.

---

<sup>33</sup> Álvaro Ramírez Alujas “Las promesas del Gobierno Abierto”. Disponible en: <http://www.lapromesadelgobiernoabierto.info/lpqa.pdf>

El concepto de Gobierno Abierto se sustenta en tres pilares básicos:

1. Transparencia.
2. Colaboración.
3. Participación.

Para delimitar el significado de cada uno de estos aspectos, nos podemos basar en las definiciones que se encuentran en el Memorando sobre Transparencia y Gobierno Abierto que el Presidente de EEUU, Barack Obama, promulgó el 21 de enero de 2009:

- Transparencia: Un Gobierno transparente fomenta y promueve la rendición de cuentas de la Administración ante la ciudadanía y proporciona información sobre lo que está realizando y sobre sus planes de actuación. El Ayuntamiento (y cualquier otra Administración) debería permitir el acceso a esta información pública de manera sencilla y clara, permitiendo de esta manera que los ciudadanos puedan realizar un control de la acción de gobierno, así como crear valor económico o social a partir de los datos públicos ofrecidos libremente por la Administración.
- Colaboración: Un Gobierno colaborativo implica y compromete a los ciudadanos y demás agentes en el propio trabajo de la Administración. La colaboración supone la cooperación no sólo con la ciudadanía, sino también con las empresas, las asociaciones y demás agentes, y permite el trabajo conjunto dentro de la propia Administración entre sus empleados y con otras Administraciones.
- Participación: Un Gobierno participativo favorece el derecho de la ciudadanía a participar activamente en la conformación de políticas públicas y anima a la Administración a beneficiarse del conocimiento y experiencia de los ciudadanos. Por tanto, impulsa acciones y orienta actuaciones que aumentan el protagonismo e implicación de los ciudadanos en asuntos públicos y compromete con mayor intensidad a las fuerzas políticas con sus conciudadanos.

A nivel internacional se han dado ya varias iniciativas de Gobierno Abierto. Entre las más interesantes podemos destacar las siguientes:

- Los primeros pasos hacia un Gobierno Abierto han venido de Nueva Zelanda y, sobre todo, Estados Unidos, han sido los países que más han apostado por este modelo y lo están aplicando en sus Administraciones. En el caso de Estados Unidos, el proceso está siendo impulsado directamente por su presidente, Barack Obama, a través de la Iniciativa para el Gobierno Abierto. A nivel local también hay iniciativas de Gobierno Abierto interesantes, como las de los Ayuntamientos de Washington DC, Los Ángeles o Nueva York. Más recientemente, Reino Unido comenzó su estrategia de apertura de la mano de Tim Berners-Lee, el creador de la Web.
- En España, un paso importante hacia la apertura ha sido la promulgación de la Ley 37/2007, sobre reutilización de la información del sector público, que regula y fomenta la reutilización de los datos elaborados o custodiados por las Administraciones y organismos del sector público.
- Para apoyar a la Ley 37/2007, también es de destacar el Proyecto Aporta, que impulsa la reutilización de la información y su puesta a disposición a los ciudadanos. Para ello, ha creado una guía de referencia, la Guía Aporta, y dispone en su página web de un buscador de información pública en Internet. (<http://datos.gob.es>)
- Los proyectos pioneros de Open Government a nivel autonómico en España están siendo los del País Vasco (en especial, los proyectos Irekiay Open Data Euskadi), Cataluña, y más recientemente Navarra, Castilla y León. <http://www.cij.gov.ar/gobiernoabierto/>

### Gobierno 2.0

El Gobierno 2.0 se basa en una voluntad de cambio que no sólo es responsabilidad del sector público, sino de todos los actores, instituciones y organizaciones que giran en torno a los gobiernos. El éxito final consiste en promover una cultura que permita la transparencia, colaboración y participación de los sectores de la sociedad, incluyendo los no tradicionales.

## Principios del Gobierno 2.0

- **Data Web;** Una manera inteligible de utilizar la web. Micro formatos, web semántica, esto es un conjunto de actividades desarrolladas en el seno de World Wide Web Consortium tendiente a la creación de tecnologías para publicar datos legibles por aplicaciones informáticas (máquinas en la terminología de la Web semántica). Se basa en la idea de añadir metadatos semánticos y ontológicos a la World Wide Web. Esas informaciones adicionales —que describen el contenido, el significado y la relación de los datos— se deben proporcionar de manera formal, para que así sea posible evaluarlas automáticamente por máquinas de procesamiento. El objetivo es mejorar Internet ampliando la interoperabilidad entre los sistemas informáticos usando "agentes inteligentes". Agentes inteligentes son programas en las computadoras que buscan información sin operadores humanos.
- **Personalización;** Los usuarios quieren personalizar sus búsquedas, noticias, servicios de una manera entendible para ellos. Por ejemplo realizar una búsqueda y poder guardar el RSS de la misma por si se producen nuevos resultados.
- **Open SourceGovernment;** utilizar herramientas que permitan el máximo de interacción entre todos los actores que se pueden relacionar con la administración pública.
- **Búsqueda;** hace falta desarrollar la investigación en buscadores verticales o basados en lenguaje natural que realmente den al usuario lo que quiere. La experiencia del usuario es vital.
- **Autenticación;** La identidad como elemento esencial en la transacción del ciudadano con la administración.

La primera legislación formal acerca del Gobierno 2.0 surgió en la administración del Presidente Obama (Executive Order and Memorandum, January 27th, 2009). Dicha normatividad por primera vez, expresa que el gobierno debe ser transparente y

participativo. Pero la parte primordial pronuncia que deben existir dos factores iniciados por la administración pública para que esto suceda:

- 1) Solicitar del público retroalimentación continúa y transparente para identificar cuál es la información gubernamental pública de las agencias de más relevancia para la ciudadanía y la iniciativa privada.
- 2) Solicitar del público su opinión e ideas respecto a cómo mejorar e incrementar las oportunidades para que la ciudadanía pueda ser partícipe del ejercicio gubernamental.

El concepto de Gobierno 2.0 radica en la noción de transformación de la administración pública a través de la tecnología. Las herramientas tecnológicas actuales permiten la participación, transparencia, colaboración y son el elemento catalizador que facilitan ese cambio. Este concepto contrasta 180 grados con el concepto de e-Government que ha sido popular en los últimos 12 años. El mismo se refiere a colocar los servicios transaccionales del gobierno a internet, tal como pago de impuestos, permisos, etc.

Gobierno 2.0 da un paso drástico: el gobierno se vuelve la plataforma no sólo para ofrecer servicios a los ciudadanos, sino también para dialogar, construir, conectar, co-crear, informar, de manera bidireccional y multidireccional. Las barreras de entrada son nulas y no sólo en el sentido tecnológico sino también generacional. No es necesario saber usar una computadora o un teléfono inteligente y las generaciones más avanzadas pueden seguir usando el teléfono como medio de participación. Un ejemplo claro en estos temas es Miami 311.

Generar la infraestructura para hacer este tipo de proyectos una realidad es poco costoso y existe una cantidad diversa de opciones con gran flexibilidad. La disponibilidad de aparatos de comunicación móvil (celulares, ipad, tablets), permiten tanto que los nativos digitales, como también personas poco familiarizadas con la tecnología puedan ser partícipes.

## CAPÍTULO 2. MODERNIZACIÓN DEL ESTADO. UNA POLÍTICA DE CARÁCTER LOCAL

La política donde se enmarca el tema de las Tics en relación al portal de trámites y consultas web del Municipio de Rosario viene de la mano del proceso de descentralización y modernización del Estado local, el cual se desarrolla a continuación.

### 2.1 Diseño e implementación del proyecto de tramites on line<sup>34</sup>

La Secretaria General del Municipio fue el organismo encargado de llevar adelante el proceso de descentralización y modernización del Estado y se planteó tres líneas estratégicas de actuación:

#### 1. Articulación de políticas socio-urbanas:

- Descentralización operativa.
- Optimización de la asignación de recursos.
- Diseño territorial de las políticas con enfoque estratégico y un abordaje integral. Aplicación de políticas integradas que permitan priorizar acciones de transformación social, económica y cultural en el marco de un proyecto global de gestión.
- Coordinación de políticas: horizontal (al interior del Municipio), inter-jurisdiccional y con la sociedad civil

#### 2. Innovación de la gestión distrital:

- Implementación de estrategias que pretenden adecuar las estructuras a las demandas de los ciudadanos.
- Incorporación de tecnologías de información y gestión para lograr servicios más eficientes y mayores niveles de transparencia.
- Profundización del proceso de mejora continua. Monitoreo de resultados y evaluación de niveles de satisfacción del ciudadano.
- Política de recursos humanos.

---

<sup>34</sup> Información recuperada del formulario de presentación al “Reconocimiento a la buena gestión municipal 2011”. Senado de la Nación. Comisión de Asuntos Administrativos y Municipales.

### 3. Participación ciudadana

- Descentralización política.
- Presupuesto participativo.
- Participación social como co-gestión.
- Fortalecimiento de la sociedad civil.

La Secretaría General es la más moderna de todas las Secretarías del Ejecutivo ya que es creada en 1996 para llevar adelante el proceso de descentralización. Entre las áreas más importantes tiene a cargo:

- Dirección General de Estadística,
- Dirección General de Informática,
- Equipo de Mejora Continua,
- Programa de Mediación,
- Equipo de Planificación y Evaluación,
- Equipo de Presupuesto Participativo,
- Dirección de Vecinales,
- todos los Centros Municipales de Distrito (Norte, Sur, Oeste, Centro, Noroeste, Sudoeste),
- Áreas de Servicios Urbanos de los respectivos distritos.

La apertura de los Centros Municipales de Distrito y la modernización implica no solo la territorialización del estado y la incorporación de tecnologías sino que impacta y produce cambios en las denominadas áreas centrales, se inicia un camino hacia estructuras matriciales con menos organización departamentalizada y más transversalidad y organización por temáticas. Un ejemplo lo constituyen las áreas tributarias donde se abandonó la organización departamentalizada por tributos.

Esta nueva dinámica instala en primer lugar el desafío de la comunicación y coordinación, centralizar la información y los rediseños de los circuitos de trámites y consultas articulando con las áreas centrales, las oficinas descentralizadas y el equipo web

analizando, negociando y recomendando en forma permanente los cambios necesarios sin perder de vista que el Estado Municipal es uno sólo, diferenciado y complejo en su accionar, pero un sólo Estado en sus relaciones con la sociedad civil, las organizaciones y las empresas.

La selección e incorporación progresiva de Trámites On Line y consultas web se realizó en base a la evaluación y los acuerdos generados por el comité de Modernización del Estado conformado por la Secretaría General, Secretaría de Hacienda y Secretaría de Gobierno. Además, la implementación de nuevas tecnología de comunicación implicó generar una confianza progresiva en las mismas a partir de nuevos modelos de seguimiento control y auditoria.

Es importante señalar que acoplado a las políticas de modernización del Estado, el proyecto de “Gobierno Electrónico” se viene articulando desde 1996, en forma continuada y sostenida con la política de descentralización del municipio y la visión de generar un gobierno más eficaz, eficiente y cercano a los ciudadanos. De esta forma se comenzó a incorporar tempranamente, de manera progresiva y sustentable, tecnología a los procesos de gestión de la administración municipal, con una estrategia integral y progresiva que ha permitido que las iniciativas de modernización del estado den a luz soluciones de Gobierno Electrónico alineadas a las políticas de modernización del estado mismo, contemplando la prestación de servicios “con orientación al ciudadano”.

Gobierno Electrónico por lo tanto, es la consolidación del proyecto que logró instalarlo como una política de Estado con continuidad, recursos (técnicos, humanos y financieros) y decisión política. Actualmente la gestión descentralizada y los trámites on-line son visualizados por una gran parte de la estructura municipal no solo como un “avance tecnológico” sino como una condición y una necesidad para democratizar, empoderar, incluir y generar ciudadanía, para que la misma juegue un papel primordial ante en el devenir de su propio futuro.

Precisamente, como planea CEPAL (2003)<sup>35</sup>, una de las transformaciones más importantes en esta última década es la modificación del enfoque de análisis y propuesta, desde un paradigma de acción que coloca al municipio y a la administración urbana fundamentalmente como proveedor de servicios y ejecutor de obras de infraestructura, hacia otro enfoque más integral. Esta nueva perspectiva –que continúa ocupándose de la gestión de las obras de infraestructura, servicios y acciones de habilitación del espacio urbano- asume la importancia de estimular el desarrollo social y económico de las comunidades y de impulsarlas en procesos de innovación y empoderamiento social. Éstos procesos incluyen ciencia y tecnología, métodos, nuevos productos, nuevas formas de administrar y producir, nuevas maneras de comercializar, identificación de nuevos grupos de clientes, nuevos esquemas de distribución, nuevas formas de alianza estratégica, etc. Pero también incluye una participación activa por parte de la comunidad y de sus actores: empresas, la misma sociedad civil, y en forma cada vez más significativa, el sector de Ciencia y Tecnología.

El uso e incorporación de tecnologías de información y comunicación en la gestión Municipal, profundizó el proceso descentralizador y modernizador iniciado en 1996. Estuvo orientado a reemplazar en forma gradual y sistemática el estilo de funcionamiento de la estructura municipal que se encontraba fragmentada y cerrada. Ahora en cambio, se percibe una mayor vocación de servicio al ciudadano. Lo cual incrementa y fortalece la capacidad del Municipio de percibir y responder a las nuevas demandas ciudadanas; acercar, simplificar y hacer más transparentes las acciones y políticas públicas, con servicios más eficientes, eficaces y con una distribución de recursos más equitativa. Por lo tanto, aumentando las posibilidades de lograr un mayor empoderamiento ciudadano.

En definitiva, modernizar no significó para la gestión local simplemente cambiar máquinas de escribir por computadoras, o utilizar las virtudes del gobierno electrónico como una solución mágica, sino que implicó un cambio en la cultura organizacional misma. Se produce un cambio de eje, donde el aparato estatal se concentra en aquellas cuestiones que por sus características son necesariamente presenciales, brindando así un

---

<sup>35</sup> CEPAL (2003): Proyecto de Gestión Urbana en Ciudades Intermedias de América Latina y el Caribe. Visto en <http://www.eclac.cl/dmaah/qucif/defcon.htm>

“servicio” hacia los ciudadanos, dedicando tiempo, asesoramiento y orientación a los mismos, es decir, se trabajan otras maneras de captar y gestionar la relación con los vecinos y no sólo reemplazando el viejo expediente que recorre escritorios por el archivo que ahora recorre redes informáticas. La verdadera modernización sólo es posible si a la tecnología digital se le suma la tecnología de gestión que permita, en forma cotidiana y persistente, modificar pautas culturales y rediseñar procesos administrativos. Logrando facilitar, el acceso y el uso compartido de la información para la toma de decisiones, resolución de cuestiones operativas de la administración y fundamentalmente, para ampliar la prestación de servicios por medio del gobierno electrónico.

Por su parte, el Municipio de Rosario implemento, dentro de lo que es el proyecto de construcción de un modelo de Ciudad Digital -ese correlato virtual de la ciudad real- que forma parte de un proceso extensivo e inclusivo vinculado a una multiplicidad de actores, algo denominado e- gobierno<sup>36</sup>, nuevas tecnologías de uso de redes informáticas que proporcionan a los ciudadanos un beneficio en forma directa a través de la aplicación de TICs: acceso a estructuras de gestión de la ciudad, realización de trámites en línea, consultas vía web, publicación de normativas, acceso a informaciones políticas locales, regionales y nacionales, y participación en decisiones que conciernan el hábitat urbano.

Durante el proceso de modernización del Municipio de Rosario, se planteó, la necesidad de utilizar un sistema actualizado de soporte informático, delegando en la Dirección General de Informática<sup>37</sup> esta tarea, permitiendo así, que el ciudadano no tenga que acercarse a las dependencias físicas del Municipio, sino que a través de una conexión a internet, ingresando a la página oficial del Municipio de Rosario pueda realizar, una variedad de consultas y trámites on line que no requieren de la presencia física en su instancia inicial, para así poder modernizar el funcionamiento del Gobierno con la

---

<sup>36</sup> [http://www.rosario.gov.ar/sitio/gobierno/gestion/ciudad\\_digital4.jsp](http://www.rosario.gov.ar/sitio/gobierno/gestion/ciudad_digital4.jsp)

<sup>37</sup> Este Equipo trabaja en todas las actividades comprendidas en el desarrollo de software de manera profesional: toma de requerimientos, análisis de posibles soluciones, diseño de la solución, programación, testeo de la aplicación, gestión de versiones, capacitación a usuarios finales, mantenimiento posterior, administración de servidores, seguridad informática de las aplicaciones y servidores, administración de la red de comunicaciones, entre otros. Cabe aclarar que para el desarrollo de aplicaciones complejas se puede tercerizar la contratación, principalmente de la programación, en estos casos que contempla la transferencia tecnológica al equipo municipal para el posterior mantenimiento de los sistemas.

aplicación de Tecnologías Informáticas y de Comunicación en sus procesos burocráticos internos.

Por lo tanto, el Municipio de Rosario a través de su portal oficial rosario.gov, ha desarrollado un gran aporte en cuanto a la implementación de Tecnologías Informáticas y de Comunicación en sus procesos de modernización de los servicios brindados desde una instancia Municipal hacia el ciudadano. A la vez que, recauda información mediante el uso de estas tecnologías que le permiten procesarla y mejorar constantemente la calidad de los servicios brindados.

*“La única forma de evitar que las personas (físicas o jurídicas) tengan que ir de una dependencia a otra para realizar un trámite consiste en lograr que los que viajen sean los datos”<sup>38</sup>*

El sistema de Trámites on-line está conformado por una base de datos, con actualización permanente por parte del Equipo de Mejora Continua<sup>39</sup>, el cual trabaja en contacto fluido tanto con el Equipo Web del Municipio así como con la Dirección General de Informática, todos pertenecientes a la Secretaría General. De esta manera, se obtiene un seguimiento con capacidad de mejora sobre toda la información implícita en cada trámite, sus requisitos, lugares donde se puede realizar y los formularios a completar. Dichos formularios, pueden ser impresos y confeccionados previamente a la concurrencia

---

<sup>38</sup> Poggi, E. (2008). Evolución de los Sistemas de Información. Documento elaborado para el Curso de Implementación de la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico realizado por el INAP de Argentina y el CLAD entre 2008 y 2011. Ramírez Alujas, Á. (2011). Gobierno Abierto y Modernización de la Gestión Pública: tendencias actuales y el (inevitable) camino que viene. Reflexiones seminales. Revista Enfoques Vol. IX N| 15, pp.99-125

<sup>39</sup> La Municipalidad de Rosario a principios del año 2000 constituye el Equipo de Mejora Continua, integrado por personal de la Secretaria General y los propios Centros Municipales de Distrito. Uno de los objetivos de este equipo es la gestión del proceso de reingeniería del portal de tramites on-line de la Municipalidad de Rosario. Desde el equipo de mejora continua sistemáticamente se controla la calidad del servicio existente y se consideran las posibles modificaciones o la incorporación de un nuevo servicio. En términos de evaluación de necesidad y satisfacción, cliente-calidad, el equipo acompaña el proceso testeando la percepción de la comunidad y el cliente interno. La consulta permanente a la comunidad permite rectificar y rediseñar los procesos administrativos.

a la oficina correspondiente. Además, se incluye un buscador que permite obtener listados de trámites por rubro y por lugares, es decir, conocer todos los trámites que pueden realizarse en un lugar físico, (ej. un Centro Municipal de Distrito) y por palabra asociada, en caso de no saber exactamente el nombre del trámite. En cuanto al portal [rosario.gov](http://rosario.gov), este posee en el margen derecho del sitio la descripción visible, fácil y accesible a cualquier ciudadano sobre normativas, licitaciones, recorridos de colectivos, información sobre taxis y remises, etc.

En este sentido, tanto el portal de trámites on-line como los servicios de consulta amplían el abanico de posibilidades para relacionarse con la ciudadanía cuando el Estado local publica información de los requisitos que debe cumplir un ciudadano para ser beneficiario de un servicio (ej. licencia de conducir, medio boleto estudiantil, cancelación de infracciones, ¿Cómo llego?, ¿Cuándo llega?, reimpressiones, consultas, planos, licitaciones municipales, etc.)

En particular, en la sección “trámites on-line”, el Municipio de Rosario brinda información sobre una amplia variedad de trámites y consultas. En la actualidad se publica información completa sobre 384 trámites, de los cuales 40 pertenecen a otros niveles gubernamentales; 200 formularios y 88 trámites de resolución íntegramente on-line, estos se pueden realizar completamente a través del portal, en relación a los siguientes temas: cementerio, comercios, compras y licitaciones, inmuebles, planes de facilidades de pagos y moratorias, transporte público, tributos, vehículos, entre otros. Los mismos se encuentran de la misma manera que las consultas que se pueden realizar a través de [rosario.gov](http://rosario.gov), unificados y de manera sencilla al acceso ciudadano, sin necesidad de bucear por el portal para ubicar un trámite que es posible de resolver íntegramente de manera on line.

Asimismo, el portal se encuentra de manera constante en desarrollo, supervisión y mejora. Se han detectado casos, en los que el sistema permitía por ejemplo, la reimpresión indefinida de las multas de tránsito, que al ser impresas por los infractores, quienes debían supuestamente realizar el pago antes de los 45 días de emitido el recibo de pago a través del portal on-line, recibiendo así, una quita del 50% de total de la multa.

Sin embargo se detectó, que a los 45 días exactos, los infractores reimprimían el recibo de pago on-line nuevamente, volviendo a recibir la quita del 50%. Por lo tanto, hubo que sacar la quita a partir de la segunda reimpresión para no generar déficits en las finanzas municipales, ya que eran haberes que supuestamente ingresaban a las arcas pero al momento de constatar, el capital correspondiente al pago de infracciones no estaba al día. Este tipo de falencias, como ser la reimpresión indefinida, se han ido detectando a través del sistema de control interno del Municipio, permitiendo que el portal permanezca en constante perfeccionamiento, por un lado con el objetivo ya planteado de intentar alcanzar la totalidad de trámites que se realizan hoy en día de manera presencial, y por el otro para que las falencias que puedan existir en los tramites ya adaptados al sistema a través de una reingeniería de procesos realizada previamente, no generen déficits de ningún tipo al Estado Municipal.

En cuanto a la posibilidad de que la totalidad de los trámites puedan llegar a realizarse a través del portal web de la Municipalidad, existen debilidades en cuanto al soporte técnico necesario para implementar la reingeniería de procesos en aquellos que se validan a través de una firma, por lo que sería necesaria la implementación de un sistema de firma digital. Según Eduardo Botto<sup>40</sup>, no estarían dadas aun las condiciones necesarias para implementar el sistema de firma digital a la totalidad de los procesos que así lo requieren. Aunque ya funcione por ejemplo para agilizar la publicación del boletín oficial, el cual ha reducido considerablemente su tiempo desde la aprobación hasta su publicación, aportando a agilizar la transparencia del sector público. Esta es una de las grandes ventajas que posee la aplicación de TIC en los procesos internos del gobierno.

Por el contrario existe algo que si se avizora como posible en un futuro cercano, como ser, sumar al portal de tramites las habilitaciones y cierres de comercios basándose en un insumo específico como es la Clave Fiscal, la cual permite trabajar con información ya procesada de los ciudadanos que la poseen, permitiendo usar los datos necesarios para las ya mencionadas habilitaciones o cierres comerciales, a través de una reingeniería de

---

<sup>40</sup> Responsable del portal de tramites dentro de lo que es el equipo de “mejora continua” de la Secretaria General del Municipio de Rosario.

procesos necesaria que posibilite trabajar con la información ya disponible en la administración federal de ingresos públicos (AFIP) .

Este sistema de clave fiscal, junto al desarrollo basado en un software libre permitió, por ejemplo, la consumación del sistema SIAT, este no solo optimiza o mejora de los procesos existentes, sino que también permite la generación de nuevos productos/servicios al contribuyente como por ejemplo la gestión on-line de determinados trámites tributarios<sup>41</sup>.

## 2.2 Software libre

*“Sin una Internet libre, neutral, en la que podamos apoyarnos sin preguntarnos qué ocurre entre bambalinas, no podremos tener un gobierno libre, con una buena democracia, un buen sistema de salud, con comunidades conectadas y diversidad cultural”<sup>42</sup>*

El Software Libre es un concepto que designa la libertad de los usuarios para ejecutar, copiar, distribuir, estudiar, cambiar y mejorar el software. Actualmente, el uso de software libre se ha generalizado en el municipio en todos los niveles, desde la infraestructura tecnológica (con Linux en servidores centrales), en los puestos de trabajo y en el desarrollo de sistemas y portales. Cabe destacar que la ciudad de Rosario fue el primer municipio argentino en implementar una política activa hacia la adopción, difusión y publicación de software libre en la región.

## 2.3 Razones para liberar software:

1. La liberación o publicación de software es la razón de ser del software libre.
2. Al liberar software, la Administración Pública reduce su déficit, aporta valor al sector privado, especialmente a las empresas TICs locales, favorece la competitividad y contribuye al desarrollo de una economía sostenible basada en el conocimiento y la innovación abierta.

---

<sup>41</sup> <http://www.rosario.gov.ar/mr/softwarelibre/siat>

<sup>42</sup> Tim Berners-Lee creador del concepto de World wide web. Visto en <http://www.lacapital.com.ar/informacion-gral/La-World-Wide-Web-cumple-25-aos-y-su-creador-pide-por-una-internet-libre--20140312-0031.html>

3. La publicación de software bajo licencias libres aumenta la transparencia de la administración, contribuye a la interoperabilidad entre instituciones, maximiza la independencia tecnológica y garantiza el futuro de las aplicaciones informáticas de la administración pública.

## 2.4 La clave es tener presente el para qué de la modernización

Creemos pertinente aquí, como primera medida, realizar una pequeña reseña para diferenciar lo que entendemos como modernización del estado, en relación a la diferencia que opinamos existe, con el término reforma, el cual, ha sido utilizado ampliamente en nuestro país, principalmente durante los años '90.

Reforma del Estado, hace referencia a un conjunto de mecanismos institucionales y leyes destinados a lograr una mayor eficiencia del gasto público y a la vez llevar adelante una metamorfosis de las estructuras administrativas existentes hasta el momento. No puede ser vista como una mera alteración del organigrama del gobierno – caso en que, a lo mejor, no pasaría de una modernización administrativa – pero sí como un cambio en las relaciones entre diferentes actores y agentes económicos, políticos y administrativos.

Oszlak (1997) sostiene que “para una interpretación más adecuada de las transformaciones que se están produciendo, se debe tener en cuenta las interacciones Estado-sociedad en términos de una triple relación, observada en el plano funcional, o de la división social del trabajo; en el material, o de la distribución del excedente social; y en el de la dominación, o de la correlación de poder. Estas relaciones apuntan a decidir cómo se distribuyen, entre ambas instancias, la gestión de lo público, los recursos de poder y el excedente social.”<sup>43</sup>

Modernizar, en cambio, no es un fin en sí mismo. No solo permite hacer más ágil y simple las respuestas del Estado sino que es un medio para fortalecer la capacidad reguladora y promotora del mismo, un Estado que construye ciudadanía, promueve derechos y aporta al desarrollo productivo local. Se trata de entrar en la Sociedad de la

---

<sup>43</sup> OSZLAK, Oscar (1982, 1997) La Formación del Estado Argentino. Buenos Aires: Editorial de Belgrano. Nueva edición: Planeta.

Información, en un sistema internacional de conectividad y libre comercio entre las naciones, y de configurar sujetos preparados para entrar en esta nueva sociedad y apropiarse del conocimiento.

Según el documento “Benchmarking E-government: a global perspective” (2002), producido por la ONU, los gobiernos nacionales ejercen cuatro diferentes funciones en la sociedad de la información:

1. determinan las estructuras políticas y reguladoras,
2. difunden a los ciudadanos los programas y servicios del gobierno,
3. utilizan la infraestructura informática para aumentar las prácticas administrativas internas,
4. interactúan con los ciudadanos en el proceso democrático de gobierno<sup>44</sup>.

---

<sup>44</sup> WOHLERS, M., Gobierno Electrónico en Bahía: Evolución y el Servicio de Atención al Ciudadano. Disponible en: [www.icamericas.net](http://www.icamericas.net)

### 2.4.1 Diferencia entre reforma y modernización

	REFORMA	MODERNIZACION
Asociada a:	-Leyes y mecanismos institucionales destinados a modificar las estructuras administrativas y eficientizar el gasto público.	-Buen desempeño (performance), - rendición de cuentas, - cambios organizacionales y “reformas gerenciales” con las que puedan lograrse los objetivos de los proyectos políticos de un gobierno.
Resultado de:	-Transformaciones al interior de la Administración Pública.	-Procesos de adecuación al entorno, que se traducen en ideas de: - simplificación, - rejuvenecimiento físico, organizativo o tecnológico, - cambio como resultado de la aplicación técnica de principios generales de organización.

Fuente: Elaboración propia

En definitiva, los problemas que desde la modernización del Municipio a través de la implementación de la guía de trámites on- line y consultas web se intenta abordar se orientan a:

- Dar una respuesta adecuada con calidad y bajo tiempo de resolución al aumento de la demanda de gestiones y servicios ante el Estado Municipal.

- Hacer frente al crecimiento exponencial de la estructura municipal (infraestructura, equipamiento, flujo de recursos, personal) que resultaría necesario para abordar ese incremento en la demanda.
- Superar la lógica cultural que impera en las organizaciones, donde se piensan los servicios partiendo de la propia organización y no de los usuarios o destinatarios de los mismos, continuando con el avance y profundización permanente de los cambios.
- Superar, a la vez, la tradicional fragmentación y dispersión de los procesos administrativos, contando con servicios y gestiones de trámites con información adecuada, simplificada y accesible.
- Garantizar accesibilidad a la información y a la resolución de trámites durante las 24 hs. todos los días, situación difícilmente abordable desde las estructuras organizacionales.
- Ciudadanos que demandan más servicios, con mejor atención y menores tiempos de resolución, partiendo de los buenos estándares de atención que se produjeron desde la implementación del Programa de Descentralización y Modernización, y la puesta en marcha de los Centros Municipales de Distrito.

#### 2.4.2 No todo lo que moderniza es oro

Si bien las conquistas implementadas por los gobiernos, tanto a nivel global como local, a través de sus desarrollos de e-goverment son vistos como un avance hacia un mayor empoderamiento ciudadano; transparencia en la posibilidad de brindar información que antes se encontraba reservada; acercamiento de la ciudadanía al Estado, etc. Esto tiene también, como todo lo que brilla, su lado sombrío.

Existen, como es sabido, ONG's que vienen pregonando el peligro que significa el aumento de la interconectividad en relación a la salud de las personas. Estas organizaciones argumentan, que el peligro al cual se expone a la ciudadanía con el

aumento de las frecuencias que permiten una ampliación, en lo que representa transferencias de datos entre móviles, es algo incremental. A la vez que los sujetos están atravesando por la actual era digital, sin tomar conciencia sobre cómo usar responsablemente los dispositivos que nos hacen la vida “más fácil”, sin un abuso de dicha usabilidad.

Cada vez más ciudadanos y sobre todo los más jóvenes, están usando los dispositivos móviles para pertenecer entre sus pares y no dejar pasar ni un solo dato de los que se transfieren digitalmente a través de dichos dispositivos. El uso dado no es solo a modo de herramienta que permite estar conectado y a la vez, informados sobre lo que transcurre a su alrededor, obviamente también de lo que sucede en la res pública ante la cual responden tomando posición, muchas veces inconscientemente, esperamos que cada vez más consientes. Sino que lo que sucede, o se experimenta es un abuso de la conectividad, reflejada en la expansión superlativa de la venta de móviles y de implantación de torres de transmisión, ampliación de las zonas con wi-fi y todo lo que haga de soporte a este abuso.

La intención aquí no es comentar esta realidad de un modo fatalista, simplemente, se cree oportuno mencionar dicha cuestión<sup>45</sup>, ya que no se puede hablar solamente de las bondades de la expansión de la sociedad de la información dentro del paradigma llamado “digital”, que nos llueve como algo que estamos orgullosos de recibir y en lo cual, depositamos un gran optimismo acerca de los efectos que esto tendrá sobre el devenir de las democracias participativas. Debemos mencionar que el paradigma actual también trae previstas nuevas relaciones sociales, sobre las cuales hay que advertir los posibles efectos de un abuso o mal uso de los medios, en este caso el informático, que a la vez, nos permiten ser ciudadanos más informados, en tiempo real, empoderándonos de esta

---

<sup>45</sup> Ozslak, Oscar y O’Donnell, Guillermo (1984). “Estado y Políticas estatales en América Latina: hacia una estrategia de investigación”. Ninguna sociedad posee la capacidad ni los recursos para atender omnímodamente a la lista de necesidades y demandas de sus integrantes. Sólo algunas son problematizadas en el sentido de que ciertas clases, fracciones de clase, organizaciones, grupos o, incluso, individuos estratégicamente situados, creen que puede y debe hacerse “algo” a su respecto y está en condiciones de promover su incorporación a la agenda de problemas socialmente vigentes. Llamamos a estos asuntos (necesidades, demandas) “socialmente problematizados”.

manera pero sin dejar de golpearlos en cierto sentido. Por lo tanto, vale hacer mención sobre este supuesto sino queremos estar en un futuro, lamentándonos sobre lo que creíamos iba a ser una solución casi mágica a la insuficiencia en la relación entre ciudadanía y estado<sup>46</sup>.

La indiferencia en la era de las redes sociales es algo que se manifiesta exponencialmente en los países llamados “desarrollados”, donde un suceso cualquiera pasa a formar parte del contenido que transcurre por la web casi al instante que este está sucediendo sin tener en cuenta que el dispositivo que se está usando para cargar este suceso en forma de datos a las redes, podría estar usándose para llamar a un número de emergencias, denunciar ante el organismo encargado de la temática que sea o simplemente prevenir. Más aún si tomamos en cuenta que la institucionalidad en dichos países se encuentra en un nivel comparativamente mayor con la posibilidad de que los ciudadanos se respalden en las instituciones ante cualquier eventualidad.

Sin embargo, a pesar de esta hiperconectividad, la sociedad contemporánea está cada vez más apática e indiferente. ¿Qué sacamos con tener tantas facilidades de comunicación si a la hora que realmente esta se necesita nadie hace nada?, ¿Qué nos está pasando? Mientras más poder de comunicación parecemos tener menos comunicamos y nos dedicamos a perder el tiempo compartiendo memes o videos que nos hagan más “populares” entre nuestros semejantes. Basta con visitar Youtube para encontrar miles de videos que respaldan estas afirmaciones, todos con millones de visitas.

Por otro lado, no cuesta nada ver como muchos usuarios de redes son osados y críticos de la sociedad por la que transitan, dando cátedras de valores y moralidad todo el día pero al ver a alguien que necesita ayuda o ser parte de algún tipo de acción para cambiar esto se esconden tras las pantallas de sus modernos teléfonos móviles.

Vale aquí mencionar, en menor medida, que el proyecto Jóvenes Urbanos, también contenido en el plan PERM+10, problematiza sobre las nuevas tecnologías como un área

---

<sup>46</sup> Se puede encontrar información en la web que trata la problemática y como en Países de Europa ya se está legislando sobre dicha cuestión. Ver <http://www.creadess.org/index.php/informate/lo-bueno-y-lo-malo/buenas-practicas/26143-francia-protectora-a-su-poblacion-de-las-ondas-electromagneticas>

que debe ser abordada, en tanto es objeto de uso, consumo y abuso. Esta temática formó parte del Plan Integral de Juventud, formulado en 2008.

## 2.5 Rosario ciudad digital: Gobierno electrónico - Portal de servicios on line

Desde el proyecto “Rosario Ciudad Digital”, el Gobierno Electrónico trata la aplicación estratégica de nuevas tecnologías de la información y telecomunicaciones a todas las actividades y procesos de la administración pública, con el objetivo de mejorar la comunicación entre ciudadanos y gobernantes, incrementar la participación ciudadana y mejorar los mecanismos de representación colectiva, contribuyendo al mismo tiempo al empoderamiento ciudadano. A la vez que tiene como objetivo mejorar la información y los servicios ofrecidos a los mismos, así como la promoción de su participación a través del uso eficaz de tecnologías de información y comunicación en la gestión pública:

- Promoviendo nuevas herramientas que permitan un mayor acercamiento de la gestión local al ciudadano.
- Proveyendo una infraestructura que permita mejorar la calidad de los servicios públicos.
- Facilitando el acceso a la información pública por parte del ciudadano para una mayor transparencia en la gestión.
- Reduciendo la utilización de papel y mejorando la calidad de la memoria institucional del municipio.

Este proyecto prevé una serie de intervenciones tendientes a mejorar la relación estado - ciudadano, proporcionando a los mismos el acceso al conocimiento de las estructuras de gestión de la ciudad, la posibilidad de realizar trámites en línea, consultas web, de buscar y obtener información sobre la ciudad y de participar en ciertas decisiones que conciernen al hábitat urbano.

Cabe destacar que actualmente el proyecto de Gobierno Electrónico, se encuentra agendado y priorizado en la línea estratégica “Oportunidades + Ciudadanía” del Plan Estratégico Rosario Metropolitana (PERM+10).

Los servicios ofrecidos a través de los desarrollos en Gobierno electrónico permiten, entre otras cosas, que cualquier vecino con acceso a Internet pueda consultar información precisa sobre tramitaciones, resolver parcialmente o en su totalidad, los trámites habilitados utilizando el sitio web del municipio. A través de este servicio, el ciudadano evita por completo tener que trasladarse a las oficinas correspondientes para resolver los trámites en forma presencial, lo cual es una tendencia que se afirma a nivel mundial y no solo en el Municipio de Rosario, estamos hablando aquí, de la incomodidad que le genera a la ciudadanía tener que trasladarse y hacer cola para realizar un trámite en su totalidad o una parte del mismo.

El impetuoso desarrollo tecnológico, genera un importante impacto en todos los ámbitos y niveles de la economía, de la sociedad y del ser humano, desencadena posiciones a favor de los que poseen y usan las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y en contra de los que no, ocasionando con ello cambios que condicionan y determinan la vida ciudadana. Así, el desarrollo de las TIC trae la incorporación de nuevas formas de interacción en la sociedad, a través del gobierno electrónico y por ende, la transformación de la Administración Pública (Cattafi et al., 2008)<sup>47</sup>.

El cambio radical que genera el uso de TIC en la forma que los gobiernos ejecutan y administran sus procesos internos conduce a mejorar e aumentar los canales de comunicación entre estos y la ciudadanía. Las TIC como recurso de la gestión pública,

---

<sup>47</sup> Cattafi, R., Sanoja, A., Carballo, Y., Zambrano, N. (2008), “Gobierno-e en América Latina”, en Lecturas en Ciencias de la Computación, 1-22.

hacen del gobierno un prestador de servicios accesible que cumpla con las nuevas demandas de la ciudadanía, con bajos costos, mayor transparencia, eficiencia y eficacia.

Resulta importante precisar, que el portal de trámites on line y consultas web del municipio de Rosario fue lanzado bajo la modalidad de Software Libre<sup>48</sup>, lo cual le permitió:

- Atender las demandas crecientes del gobierno electrónico: seguridad, accesibilidad, interoperabilidad y calidad de servicio.
- Promover el acceso a la información pública a todos los ciudadanos.
- Centralizar la administración de la información.
- Prevenir posibles irregularidades en el uso de software licenciado.
- Fomentar el desarrollo de la industria de software local.
- Incrementar el nivel de seguridad en la información<sup>49</sup>.

### 2.5.1 Los servicios brindados actualmente por el E-Gobierno Municipal de Rosario

son:

- ❖ *Sistema Único de Atención Ciudadana (SUA)*
- ❖ *Infraestructuras de Datos Espaciales (IDE)*
- ❖ *Normativa Municipal en la web*
- ❖ *Registro único de postulantes*
- ❖ *Consultas on line*
- ❖ *Trámites por Internet*<sup>50</sup>

---

<sup>48</sup> Ver antecedentes en: <http://www.rosario.gov.ar/mr/softwarelibre/antecedentes>

<sup>49</sup> Decreto N° 0685. 9 de abril de 2010. Intendencia Municipal Rosario. Disponible en <http://www.rosario.gov.ar/normativa/visualExterna/normativas.jsp>

<sup>50</sup> Se describe a continuación, en detalle y por etapas en el capítulo 4 del presente documento.

### 2.5.1.1 Sistema Único de Atención Ciudadana (SUA)

Es un modelo único de atención de reclamos, informes, denuncias y emergencias que permite gestionar integralmente el registro, la derivación, seguimiento y resolución de todos los reclamos y solicitudes que los vecinos realicen a cualquier área municipal, así como analizar estos datos de manera descentralizada mediante georreferenciación. Colaborando con el rediseño territorial de las políticas, con un enfoque estratégico y para un abordaje global en el territorio. SUA es la herramienta que permite reconocer las problemáticas, visualizarlas en el territorio, actuar sobre ellas de forma eficiente y estratégica. Logrando optimizar los recursos, aplicando políticas diferenciadas según las demandas de los ciudadanos.

Además permite ejercer los derechos de los vecinos a peticionar a las autoridades, a través de los distintos espacios de consulta, agilizando la atención a través del formulario on-line y visualizando la información con el seguimiento on-line de solicitudes realizadas por los ciudadanos.

El SUA, es un sistema informático desarrollado por la Municipalidad de Rosario y utilizado en las diferentes reparticiones municipales que permite la gestión de solicitudes/reclamos. A cada reclamo que se realiza a través de SUA se le asigna un N° único de solicitud. Este dato permite hacer su seguimiento on-line mediante el trámite Consulta de solicitudes/ reclamos.

Para agilizar el proceso de resolución de las solicitudes es importante *“evitar la repetición de reclamos y no efectuar un mismo reclamo por las distintas vías disponibles”*.

### 2.5.1.2 Infraestructuras de Datos Espaciales (IDE)<sup>51</sup>

Desde el punto de vista tecnológico, los servicios son la parte más importante de una IDE. Son la base que permite construir aplicaciones para explotar los datos geográficos.

El Open Geospatial Consortium (OGC) es el organismo de alcance internacional encargado de definir estándares abiertos e interoperables posibilitando la interoperación de distintos sistemas y facilitando el intercambio de la información geográfica en beneficio de los usuarios. La IDE Rosario pone a disposición de otras IDEs y de los ciudadanos en general los siguientes Servicios:

InfoMapa: Es un sistema de información georreferenciada disponible en [www.rosario.gob.ar/infomapa](http://www.rosario.gob.ar/infomapa), que permite buscar recorridos de colectivos, visualizar los correspondientes a cada línea, definir direcciones de origen y destino para conocer las opciones de traslado existentes, acceder a información catastral y planos de la ciudad y sus Distritos, visualizar lugares de interés, entre otras posibilidades.

WMS Rosario: Proporciona una imagen del mapa base de la Ciudad de Rosario. Las capas se muestran y pueden solicitarse individualmente o mediante un mapa compuesto. También se pueden consultar en forma de "texto relacionado" las características de las capas de eje de calles, manzanas y parcelas. Este servicio está disponible a través de cualquier navegador web o aplicaciones de escritorio como gvSIG y Google Earth.

#### Operaciones posibles:

- GetCapabilities: Devuelve los metadatos del servicio y de las capas de información que contiene. Este link genera un archivo xml que se puede abrir con cualquier programa que acepte el formato, por ej. el mismo navegador web.
- GetMap: Devuelve un mapa en formato de imagen.

---

<sup>51</sup> Información recuperada de [http://www.rosario.gov.ar/sitio/gobierno/gestion/ide4.jsp?nivel=Gestion&ult=Ge\\_5](http://www.rosario.gov.ar/sitio/gobierno/gestion/ide4.jsp?nivel=Gestion&ult=Ge_5)

- GetFeatureInfo: Devuelve información sobre los elementos de un mapa que lo permiten. En el caso de Rosario sobre los ejes de calle, las manzanas y las parcelas.

### 2.5.1.3 Digitalización de la normativa municipal

La digitalización y sistematización de la normativa local es otro de los servicios que se brindan a través del Gobierno electrónico por parte de la Municipalidad de Rosario, este fue realizado en conjunto con otras instituciones, entre ellas, el Concejo Municipal y la Facultad de Derecho de la Universidad Nacional de Rosario (UNR). El proyecto, tendiente a lograr seguridad jurídica, transparencia, agilidad y eficacia en los procedimientos, pautó en primer lugar, la recopilación y organización, por áreas temáticas, de todas las ordenanzas, decretos y demás reglamentaciones relacionadas, y su posterior sistematización informática; seguidamente, la evaluación de posibles contradicciones, errores, vacíos legales y propuestas de adecuación o modificación; en tercer lugar, una actualización, permanente y metódica, con las nuevas ordenanzas, decretos o reglamentaciones que se complementen o modifiquen lo existente; y, finalmente, su publicación para la difusión y utilización por parte de la ciudadanía. Esta parte es la que efectivamente demuestra una función con orientación ciudadana al hacer disponible para la consulta por web todo lo sistematizado, garantizando la disponibilidad y fácil acceso a las normas a través de las TICs.

En 2005, se presentó el resultado de una primera etapa, compuesta por 31.646 normas locales.

### 2.5.1.4 Registro único de postulantes

El Registro único de postulantes es el procedimiento por el cual se realiza la selección de candidatos que aspiran a ingresar como personal de la Municipalidad de Rosario, fue creado a partir del compromiso del estado municipal como respuesta a las demandas y necesidades de innovación en políticas de gestión de recursos humanos. Se

pone en práctica privilegiando el mérito, la articulación con la visión estratégica de la organización y la valoración de perfiles capaces de adaptarse y generar aprendizajes para desempeñarse en diversas áreas de la administración pública.

La inscripción es únicamente on line y cada fase del proceso de selección, al igual que toda comunicación relacionada al mismo, se publica en la página oficial. Por lo tanto este servicio amplía la gama de oportunidades que el Municipio de Rosario brinda hacia la ciudadanía a través del Gobierno Electrónico.

#### 2.5.1.5 Consultas on line

El servicio de consultas on line disponible en la página oficial del Municipio de Rosario engloba una serie de productos que la ciudadanía puede utilizar, continuamente, atendiendo a las necesidades específicas que la misma pueda demandar según su interés particular, como ser:

- WiFi MR\_gratuita. En el marco del Proyecto Rosario, Ciudad Digital y en cumplimiento de la Ordenanza N° 8.052/06<sup>52</sup>, la comunidad cuenta con servicio de acceso a Internet inalámbrica gratuita.
- rosarionoticias.gob.ar. Portal de noticias de la Municipalidad de Rosario enfocada en la difusión de actividades de interés ciudadano.
- Compras y Licitaciones. Información on line acerca de Compras y Licitaciones que lleva a cabo la Municipalidad de Rosario a través de sus diferentes reparticiones.
- Recorrido de colectivos. La herramienta InfoMapa muestra, en el mapa interactivo de la ciudad, los recorridos de cada línea. Además, esta herramienta permite definir direcciones de origen y destino para conocer las opciones de traslado existentes

---

<sup>52</sup> Ver Capítulo 3 del presente documento.

- Taxis y Remises. Información actualizada sobre tarifas, circulación, choferes y titulares del servicio.

## 2.6 Aporte de los servicios brindados por la Municipalidad de Rosario vía web

### 2.6.1 a la democratización y transparencia de Estado

La incorporación de TICs permite generar mayores condiciones de democratización y acceso a la información por parte de la ciudadanía ya que por un lado se evitan movilizaciones físicas a las oficinas municipales y se simplifican los procesos en trámites que la ciudadanía debe realizar. Y por otro lado, se puede consultar información que antes era privativa de las áreas municipales. De igual modo, la ciudadanía a la vez que consume los servicios on line ofrecidos por el Municipio está brindando un insumo esencial al mismo para poder mantenerse en desarrollo constante. Por lo tanto, es la ciudadanía quien tiene en cierta forma el poder de que el proceso de modernización que se lleva adelante, desande su camino previamente planificado y contribuya a una mayor relación entre ciudadanía y Estado como modo de reforzar la transición hacia una democracia cada vez más participativa, con ciudadanos empoderados; activamente conscientes de sus derechos y de su rol dentro de la sociedad.

### 2.6.2 a la reducción en la utilización de papel

El acceso a información digitalizada y la masiva resolución on-line de trámites y consultas, así como la implementación de nuevos modelos de gestión basados en TICs, han permitido reducir considerablemente la utilización de papel por parte de la administración Municipal, como ejemplo, se puede citar la implementación del nuevo sistema de tributación para el Derecho de Registro e Inspección (Drel) y la Contribución del Ente de Turismo de Rosario (Etur), denominado Régimen Simplificado y General DRel y

EtuR, el cual ha simplificado las tramitaciones y permitido durante el año 2010 un ahorro del orden de los \$560.000 entre recibos repartidos en domicilios, reimpressiones y reconfecciones que ya no son necesarios en esta nueva forma de tributación. El nuevo régimen consta de 2 simples pasos:

1. La adhesión al régimen en forma online,
2. El pago mensual utilizando una credencial emitida por el sistema sin necesidad de recibos de pago.

Completando el servicio, se puede hacer el seguimiento de pagos, consultar el estado de cuenta y recategorizarse en forma totalmente on-line, lo cual prácticamente elimina el uso de papel en esta tramitación.

#### 2.6.3 a la reducción en la movilidad de las personas

Los servicios brindados a través del Gobierno Electrónico permite reducir considerablemente el traslado de las personas y la optimización de su tiempo al permitirles acceder a información y resolver en forma integralmente on-line gran cantidad de trámites y consultas los 365 días del año las 24 hs desde cualquier PC conectada a Internet, o desde los puestos de “Autogestión” dispuestos para tal fin en los 6 Centros Municipales de Distrito.

#### 2.6.4 a la inclusión en la Sociedad de la Información y el Conocimiento / Articulación con el acceso y alfabetización digital

En forma articulada con las estrategias de acceso y el plan de alfabetización digital, el cual propicia el logro de una mayor democratización en el acceso a la información, promover la inclusión social de sectores excluidos de las tecnologías de información y comunicación y disminuir la brecha digital existente en la ciudadanía. También se han instalado en los 6 Centros Municipales de Distrito puestos de “Autogestión”, desde los cuales cualquier ciudadano puede acceder libremente a Internet y a la resolución de trámites on-line del ámbito municipal, como también de otros ámbitos como el provincial,

nacional o de empresas de servicios. Por otra parte, desde el año 2010, en los programas de Alfabetización Digital municipales, se dictan cursos a la comunidad sobre “Tramitaciones por Internet” y consultas web, lo que permite a los ciudadanos acceder a los servicios y herramientas del Gobierno Electrónico, a la vez que acercan al ciudadano al Estado, empoderándolo de esta manera a través de una participación cada vez mayor y de una forma más ágil con el uso de Internet. Al mismo tiempo el Municipio brinda zonas de conexión wi-fi gratuitas e internet comunitario en los CMD.

#### 2.6.5 al desarrollo de sistemas

Los servicios y sistema informáticos que componen el Gobierno Electrónico son desarrollados y mantenidos casi en su totalidad por el propio Municipio, lo que permite implementar mecanismos de mejora, que a partir del aporte y experiencia de los usuarios externos e internos, conforman una estrategia de desarrollo incremental y evolutivo acorde a demandas cambiantes. Cabe destacar la adopción temprana y sostenida de software libre en el municipio tanto en servidores centrales, como en los puestos de trabajo y en el desarrollo de sistemas y aplicaciones, lo que permitió atender las demandas crecientes del gobierno electrónico: seguridad, accesibilidad, interoperabilidad, calidad de servicio.

### CAPITULO 3. Análisis del Marco normativo de la experiencia<sup>53</sup>

- ORDENANZA 7787-2004  
Programa integral de migración de software libre para el Municipio de Rosario
- DECRETO 2833-2005  
Reglamentación de ordenanza 7787-2004
- ORDENANZA Nº 8052/2006  
Programa "Rosario 2010 Ciudad Digital".
- DECRETO 2574 – 2008  
Creación de Comité Municipal de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC).
- DECRETO 1112 – 2009  
Comité municipal de Educación Digital.
- DECRETO 685 - 2010  
Política General de Seguridad Informática.
- DECRETO 237 – 2010  
Comisión Ciudad Digital.

Analizando el marco normativo de la experiencia de trámites on line y consultas web desarrollada por el Municipio de Rosario en sus avances hacia la consolidación del Gobierno electrónico como pilar de una nueva forma de relación entre ciudadanía y Estado, podemos notar que en el año 2004 se produce un importante avance a partir de la Ordenanza Nº 7787, la cual toma en consideración las futuras políticas de incorporación y gestión de Software Libre, otorgando relevancia a toda la información que los diversos programas y sistemas utilizan en la Municipalidad para la gestión de políticas públicas. La Ordenanza constituye los lineamientos de las políticas de incorporación de software de fuentes abiertas que garanticen el libre acceso ciudadano a la información pública ofrecida en formatos digitales, a la vez que arenga al Municipio a promover la igualdad de acceso a la información pública por parte de los ciudadanos y evitar a los mismos

---

<sup>53</sup> Anexo Nº 2. Todos los documentos se encuentran disponibles en [www.rosario.gob.ar/normativa](http://www.rosario.gob.ar/normativa).

depender exclusivamente de proveedores únicos. Asimismo, con el propósito de garantizar la transparencia, debe permitirle al público conocer las tecnologías que utiliza para su funcionamiento, salvo en aquellos casos en que hacerlo implicara riesgos para la seguridad del Municipio. Dentro de las disposiciones generales, se destaca que el Gobierno Municipal debe promover el desarrollo de la industria de software local, regional y nacional. El artículo 13, referido a servicios informáticos y telemáticos, asegura que, cuando la realización de un trámite ante las dependencias municipales o la prestación de servicios al público por parte de éstas, requieran o permitan el empleo de medios informatizados, dichos accesos telemáticos no exigirán el empleo por parte del público de programas de proveedores determinados, siendo condición suficiente que los mismos se ciñan a los estándares abiertos.

La Municipalidad es depositaria a través de sus sistemas informáticos, de datos e información generada por el propio Estado municipal, sus ciudadanos, instituciones y empresas, la cual resulta vital para el diseño de las políticas públicas y por esto es fundamental controlar la seguridad, confiabilidad e interoperabilidad de la información que recibe, procesa y remite. El software privativo no garantiza esto.

El empleo de formatos cerrados genera una dependencia tecnológica interminable hacia el proveedor de turno, por lo cual es necesario implementar sistemas que permitan mantenerse en el mundo informático sin tener que depender del proveedor de turno<sup>54</sup>.

El Programa de Migración a Software Libre finalmente se reglamenta en 2005 con el Decreto N° 2833, asignando a la Dirección General de Informática, dependiente de la Secretaría General como autoridad de aplicación. El proyecto de software libre ha permitido reducir considerablemente los costos en desarrollo de nuevos trámites y servicios, facilitando la expansión de los servicios, sin tantos condicionamientos provenientes del costo de licencias de uso.

En el año 2006, la Ordenanza N° 8052 postula y considera, que es deber del Estado, velar e intervenir para asegurar la igualdad de oportunidades a los ciudadanos. Que en este mundo globalizado es indiscutible que, posibilitando a las personas la libre

---

<sup>54</sup> A través de la Ordenanza 7787 / 2004, la adopción de Software Libre en la Municipalidad de Rosario es una Política Pública.

accesibilidad a la información y a las comunicaciones, se les abre una puerta a la cultura, a la educación, al desarrollo personal, profesional y al campo laboral. Que los desarrollos socioculturales y económicos de las regiones están estrechamente relacionados con el nivel de accesibilidad a los medios de comunicación que posean sus habitantes, instituciones y empresas. De esta manera se logra, además, la mejora en las prestaciones de los servicios indelegables del Estado. Por lo tanto la ordenanza aquí mencionada postula un puntapié para que luego en 2010 el Municipio de Rosario determine a través del Decreto N° 0237, la creación de la Comisión “Rosario Ciudad Digital”, para llevar adelante un proyecto donde se plantea un modelo de comunidad en el que las tecnologías son puestas al servicio del ciudadano y sus metas se basan en democratizar el acceso a la información; mejorar la calidad de los servicios públicos y el crecimiento de las áreas comprometidas en el desafío de integrar la ciudadanía a la Sociedad de la información. Entre otras cosas, en el artículo 3º plantea, ampliar los servicios de gobierno electrónico útiles para el ciudadano.

Ahora bien, es a partir de la adopción de software libre y a través del Decreto 2574 – 2008 que luego se crea el Comité Municipal de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC). En el Artículo 4º del mismo, se detalla entre las funciones del comité, la necesidad de impulsar y coordinar los proyectos de gobierno electrónico. En el artículo 5º destaca la necesidad de informar sobre los recursos asignados en cada secretaria a las TICs y transmitir las demandas de nuevos proyectos asociados a TICs. El objetivo principal será abordar el desarrollo de las nuevas tecnologías de manera coordinada, integrada y en torno a un proyecto global. La normativa subraya que ante la creciente demanda informática, es necesaria la asignación de prioridades y recursos de forma coordinada que además garantice la adaptabilidad de los cambios tecnológicos y asegure el uso de criterios TIC unificados y evaluados. También se menciona en el texto oficial que algunas de sus tareas exclusivas serán identificar los proyectos que sean prioritarios para la política general de la Municipalidad y realizar un seguimiento sobre los mismos y sobre el proyecto Ciudad Digital. El Comité TIC estaría integrado por un representante de cada una de las secretarías más algunas direcciones, y debería reunirse al menos una vez por mes.

En abril de 2009 se presentó en sociedad un informe sobre Rosario Ciudad Digital, plan que de alguna manera oficializa las acciones a realizar sobre el eje TIC. El servicio de asesoría corrió por cuenta de Civitium, una empresa reconocida mundialmente por brindar consejos digitales a numerosas localidades alrededor del mundo. Civitium fue contratada para confeccionar un modelo de ciudad digital acorde a las características de Rosario, tal como lo sugería la Ordenanza de 2006.

La consultoría arrojó un documento final de 80 hojas<sup>55</sup>, que representaban recomendaciones que costaron 200 mil pesos de las arcas municipales y que luego recibiría la denominación "Agenda y plan de excelencia digital". El informe señalaba los siguientes objetivos:

- Democratizar el acceso a la información brindando acceso a Internet masivo y gratuito o de bajo costo.
- Posibilitar la inclusión digital de sectores que hoy no tienen acceso a la tecnología desde edificios públicos.
- Ofrecer servicios de formación (educación) para fomentar la construcción de la Sociedad de la Información.
- Contribuir al mejoramiento de la calidad de la educación integrando a las escuelas e instituciones de la ciudad a un sistema integrado de formación de docentes, a través del dictado de videoconferencias, a una biblioteca virtual de temas de interés general.

Dentro de las recomendaciones centrales que se esgrimen, una de ellas sugiere a la Municipalidad operar sobre la infraestructura, en particular, aumentando la conectividad de banda ancha en varias franjas para reducir la brecha digital<sup>56</sup>. Otro de los ejes propuestos es uno denominado puntualmente Inclusión Digital, que recomienda brindar

---

<sup>55</sup> Un resumen del plan puede encontrarse en [www.rosario.gob.art/ciudadigital](http://www.rosario.gob.art/ciudadigital)

<sup>56</sup> Por brecha digital se entiende "la división entre quienes tienen acceso efectivo a tecnología digital y de la información, y quienes no lo tienen. Incluye el desequilibrio en el acceso físico a la tecnología y el desequilibrio de recursos y habilidades necesarias para participar en forma efectiva como ciudadano digital. Mientras que por inclusión digital se hace referencia a las "actividades referidas al logro de una sociedad de la información inclusiva. En tal sentido, los nuevos desarrollos tecnológicos cambian el riesgo de una brecha digital por una 'cohesión digital' y oportunidades, llevando los beneficios de Internet y la tecnología vinculada a todos los segmentos de la población. (MR, 2008).

acceso a Internet en Centros de Distrito para todos los ciudadanos, establecer una terminal de renovación de computadoras que nutran de equipamiento a centros de aprendizaje informático de bajos ingresos, brindar capacitación online en computación e Internet y dar opciones de soporte a quienes cuentan con capacidades laborales insuficientes.

Sobre el rol que debería tener la Municipalidad frente a estos temas, la consultora adopta posturas del Banco Mundial, en tanto el gobierno debería ser uno de los mayores adquirentes de bienes y servicios, un proveedor crítico de servicios a sus ciudadanos, debiendo jugar un rol importante en la tarea de hacer que una comunidad esté totalmente online. El rol más importante del gobierno sería brindar liderazgo y visión en el área TICs, a partir del contacto con los ciudadanos y empresas, y el involucramiento en el proceso de planificación referido a las nuevas tecnologías. Se afirma que incluso si los ciudadanos de bajos ingresos tienen acceso a Internet y recursos informáticos, el conocimiento necesario para utilizar esta tecnología, así como los recursos de soporte, pueden seguir faltando. Por lo cual se recomienda desarrollar dos cursos auto dirigidos de capacitación online: Introducción a la Computación y Uso de Internet. Estos cursos autodirigidos online deberían estar a disposición a través del sitio web oficial y en todos los CMD donde se brinda acceso a computadoras y a Internet.

Otro de los marcos institucionales que es necesario destacar se constituye en el PER+10<sup>57</sup> que, como ya adelantáramos antes, es de alguna manera un resumen de las intenciones y deseos de las políticas públicas a implementar por el Municipio y en la zona metropolitana en los próximos años. El plan, al igual que “Ciudad Digital”, es un instrumento de concertación público-privado, aunque reformula lo inconcluso y aportando nuevos proyectos desde una óptica metropolitana. Aquí nos interesa señalar algunas líneas contenidas en uno de sus cinco ejes, el denominado “Oportunidades + Ciudadanía”, a partir de propuestas de Gobierno Electrónico, el proyecto sugiere la utilización de TIC para mejorar la comunicación entre ciudadanos y gobernantes e

---

<sup>57</sup> El documento completo del plan puede descargarse de [http://www.perm.org.ar/biblioteca/articulos/dperm\\_texto\\_completo.pdf](http://www.perm.org.ar/biblioteca/articulos/dperm_texto_completo.pdf)

incrementar la participación ciudadana. La promoción de nuevas herramientas debería proporcionar un mayor acercamiento de la gestión local al ciudadano.

Además, propone abordar la “democracia electrónica local”, definida como la utilización de tecnologías digitales como formas extensivas de participación social en los procesos de políticas públicas. Por su parte, Ciudad Digital no deja de reproducir los mismos contenidos incluidos en el plan alusivo, esto es garantizar el acceso democrático a las TICs para lograr mayores oportunidades y disminuir la brecha digital frente a la redefinición de las relaciones de comunicación entre los ciudadanos, y entre ellos y el Estado, éste se presenta como garante del acceso universal a Internet para lograr la mayor participación de los grupos sociales, trabajando intensamente en lo que respecta a la inclusión digital, concepto que implica disponer de TICs al alcance de la ciudadanía, brindando asimismo herramientas para constituir un saber tecnológico orientado a la acción. Esta idea no se apoya exclusivamente en el acceso, sino también en el uso y apropiación social de estas herramientas, para una efectiva reducción de la brecha digital ente los ciudadanos.

Por su parte, el Decreto Nº 1112 – 2009, “Creación del comité municipal de Educación Digital” considera, que la educación digital constituye una herramienta fundamental en el desarrollo de conocimientos ciudadanos, con intención de disminuir la brecha digital que perpetua las diferencias socio económicas entre aquellas personas que se han formado y capacitado y aquellas que no lo han hecho. Por lo tanto sirve como complemento del proyecto “Rosario ciudad digital”, con el fin de que una mayor cantidad de ciudadanos puedan acceder a los servicios a través del uso de nuevas tecnologías.

Por ultimo resulta de suma importancia, resaltar la existencia del Decreto Nº 0685-2010 referente a la política general de seguridad informática como base normativa para la seguridad de la información en la Municipalidad de Rosario en todos sus ámbitos. Cabe volver a mencionar, el hecho de que el Municipio recauda información de los ciudadanos que utilizan los servicios brindados por este a través de los portales oficiales y, en muchos casos los mismos, deben ingresan claves, contraseñas e información delicada que debe contar con un nivel de seguridad específico.

En febrero de 2010 el intendente sanciona el Decreto N° 237 por el cual se crea la Comisión del proyecto Rosario Ciudad Digital, cuya tarea será el cumplimiento de los objetivos establecidos en dicho proyecto. Esta Comisión tendría a su cargo la definición de plazos y recursos de acuerdo a los seis ejes de trabajo:

- Conectividad: expandir la infraestructura de la conectividad pública y ampliar las zonas WiFi públicas;
- Alfabetización digital: articulación, coordinación, fortalecimiento de capacitaciones;
- Acceso a las tecnologías: generar acciones que faciliten el acceso a computadoras a la población y ampliar puestos de Internet en lugares de acceso público;
- Desarrollo de empresas de tecnología;
- Servicios digitales;
- Difusión del plan;

Este decreto reconoce la necesidad de democratizar el acceso a la información y estimular el desarrollo educativo con las TICs a partir del trabajo con las áreas municipales comprometidas en “integrar a la ciudadanía a la Sociedad de la Información”. Asimismo, reconoce la vigencia de la Ordenanza N° 8052 de 2006, e identifica al proyecto Ciudad Digital como una de las líneas de acción principales del Plan Estratégico Rosario Metropolitana.

La nueva intendenta volvió a darle un ajuste de tuercas a los objetivos y planes que se venían arrastrando desde la formulación del proyecto digital. En 2012 y 2013 la intendenta mencionó en sendos discursos de apertura de las sesiones ordinarias del Concejo Municipal el eje TICs como parte de las acciones que lleva adelante desde el municipio. Así desagregó en varias líneas de acción las ideas de gestión para abordar las nuevas tecnologías, “otra de las estrategias que ya comenzamos a ejecutar en los primeros días de este año es la inclusión social a partir de las nuevas tecnologías. Estamos poniendo en marcha en cada distrito un distrito digital joven. En mayo inauguraremos el centro del Distrito Oeste. Se trata de un espacio de acceso a las nuevas tecnologías para jóvenes de 12 a 18 años que contará con puestos de última generación, con acceso a

Internet y oferta de cursos (cine y fotografía, periodismo digital, animación digital, diseño web y blogs, entre otros), para permitir que las y los chicos que se acercan en forma espontánea puedan luego incluirse en otras ofertas recreativas y formativas, que contribuya con el desarrollo de capacidades imprescindibles en el mundo actual. Cada distrito de la ciudad tendrá su espacio digital joven”. (Discurso oficial, 08/03/2013).

En cuanto al origen de las iniciativas, en la mayoría de los casos es el Estado local el creador e impulsor de los proyectos. En pocas oportunidades han sido algunas organizaciones no estatales, comunidades de interés o fundaciones las que han solicitado apoyo gubernamental, proposiciones de trabajo en conjunto o realización actividades mixtas. Aunque cabe destacar que desde mediados de los dos mil las propuestas de Alfabetización digital emergen exclusivamente desde procesos de deliberación y acuerdo institucionalizados como el Presupuesto Participativo y Presupuesto Participativo Joven.

## CAPÍTULO 4. PORTAL DE TRÁMITES ON-LINE. MUNICIPALIDAD DE ROSARIO

El desarrollo del Portal de Trámites y consultas on line, forma parte de los servicios brindados a través del gobierno electrónico, que vienen implementándose desde el año 2006 y tienen como objetivo fundamental mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos así como la promoción de su participación a través del uso continuo de tecnologías de información y comunicación aplicados en la gestión pública. Todo esto, enmarcado en lo que es el proyecto “Rosario Ciudad Digital”.

Esta modalidad de gestión digital, refleja las nuevas tendencias sobre “servicios al ciudadano” donde se evoluciona desde una página de “información” hasta llegar a un “portal de servicios” en el cual se implementa en su verdadera dimensión el concepto de “trámites on-line”. Esto significa que actualmente cualquier vecino que disponga de un acceso a internet, puede no sólo informarse sobre los requisitos para la resolución de trámites en forma presencial, como se aprecia en la mayoría de las sitios web conocidos, sino que también puede resolver en su totalidad los trámites habilitados utilizando sólo este medio.

### 4.1 Objetivos propuestos con la implementación del proyecto de trámites on-line por parte del Municipio de Rosario<sup>58</sup>

#### ❖ Objetivo general

- Facilitar y simplificar el acceso de la ciudadanía a servicios digitales permitiendo la resolución de trámites y consultas con formato on-line y minimizando los traslados físicos a las dependencias municipales.

---

<sup>58</sup> Información recuperada del formulario de presentación al “Reconocimiento a la buena gestión municipal 2011”. Senado de la Nación. Comisión de Asuntos Administrativos y Municipales.

❖ Objetivos específicos

- Profundizar el proceso de mejora continua en el desarrollo del Portal de Trámites para optimizar su funcionamiento y adecuarlo a las necesidades de los ciudadanos.
- Aumentar la cantidad de trámites on-line hasta alcanzar la totalidad de trámites que hoy se resuelven de manera presencial en los Centros Municipales de Distritos.
- Fortalecer el programa de alfabetización digital para promover la incorporación gradual en los ciudadanos del uso de los servicios digitales.

Una vez expuestos los objetivos planteados por el Municipio con la implementación del portal de trámites on-line, se supone que también existen metas políticas más relacionadas a la reingeniería de procesos que debía llevarse a cabo en el Municipio durante la descentralización, pudiendo instalar a futuro, una capacidad permanente de respuesta a demandas sociales a través de la implementación de TIC, para llevar adelante la modernización del Estado Municipal, como ser:

- 3 Implementar procesos innovadores de apoyo a la gestión administrativa y fortalecer la calidad de atención al ciudadano.
- 4 Promover el uso de las TIC's para fortalecer el acceso a la información de la ciudadanía y transparentar la gestión pública.
- 5 Facilitar la receptividad a la innovación en todos los sectores sociales.
- 6 Instalar el Portal de Trámites como un hito en el marco de la descentralización municipal abriendo un nuevo capítulo en materia de administración y gestión.
- 7 Profundizar la “despapelización de trámites” y reducir costos en relación a infraestructura, equipamiento, recursos materiales, técnicos y de personal del estado municipal.

## 4.2 Portal de Trámites on-line. Etapas del diseño e implementación de la aplicación<sup>59</sup>

4.2.1 Primera etapa: Reingeniería de trámites con orientación hacia el servicio al ciudadano y Publicación de la Guía de Trámites en [www.rosario.gob.ar](http://www.rosario.gob.ar) (1995-1999).

El proceso de descentralización se organizó en 3 ejes de trabajo:

1. Servicios Urbanos,
2. Servicios Administrativos,
3. Área Socio-Cultural.

En particular la descentralización administrativa se basó en mejorar la atención al ciudadano y la calidad en la prestación de servicios, modernizando y eliminando burocracia en los procedimientos para acortar los tiempos de resolución y maximizar la efectividad de los recursos humanos, infraestructura y equipamiento.

Con estos objetivos, los equipos técnicos avocados a la descentralización administrativa trabajaron, con total apoyo y acompañamiento de los líderes políticos, en 3 grandes actividades:

1. Reingeniería de circuitos de trámites.
2. Implantar el uso de tecnología en la Administración municipal en general y en particular en la atención al público.
3. Transformar la cultura burocrática tradicional, hacia una administración orientada al servicio al ciudadano.

Entre las acciones destacadas se encuentran:

\* Reingeniería de más de 200 trámites municipales: se comenzó con la identificación de aquellos con mayor afluencia de público y los que realizaba el ciudadano común, luego

---

<sup>59</sup> Información recuperada del formulario de presentación al “Reconocimiento a la buena gestión municipal 2011”. Senado de la Nación. Comisión de Asuntos Administrativos y Municipales.

para cada uno se relevó y documentó el procedimiento existente y se propuso uno nuevo. Con el trámite simplificado, y optimizando su circuito, se comenzó a dar una respuesta al ciudadano con mínimos requisitos y tiempos de resolución, de acuerdo a las normativas vigentes y maximizando el uso de la tecnologías (sistemas y comunicaciones).

\* Desarrollo del Sistema de Informes: en Lotus Notes<sup>60</sup>, herramienta de groupware diseñada para consolidar toda la información de interés de los ciudadanos, utilizada como herramienta de trabajo por todas las oficinas de atención al público. Comprendía una agenda cultural, teléfonos útiles, e información sobre trámites que masivamente realizan los ciudadanos: trámites municipales, provinciales y de servicios. En 1999 el sistema de informes contenía:

- ✓ información completa (requisitos, lugares, horarios de atención, costos y formularios), sobre 255 trámites municipales y 60 trámites provinciales y empresas de servicios; 132 formularios de trámites rediseñados y estandarizados para hoja A4, para que el ciudadano lo complete previamente a la realización del trámite.

\* Desarrollo del primer sitio oficial del municipio [www.rosario.gob.ar](http://www.rosario.gob.ar) que incluyó las guías de trámites, tomando la información en línea del Sistema de Informes, de esta manera el ciudadano pudo acceder por la web a la misma información y formularios que se brindaban desde los puestos de atención al público en forma presencial.

\* Incorporación a la planta municipal de profesionales en tecnología, procesos y desarrollo de sistemas lo que permitió ir consolidando el conocimiento y buenas prácticas en la organización.

---

<sup>60</sup> Lotus Domino/ Notes es un sistema de comunicación que permite el manejo de Calendarios y Agendas. También es una plataforma de colaboración que permite compartir bases de datos con información. Y finalmente es una plataforma de Coordinación (utilizando aplicaciones Notes con flujo de trabajo). Un ejemplo de ello sería, cualquier proceso de una empresa que requiere que un documento fluya entre varias personas o departamentos para su autorización. Todo esto es susceptible de manejarse de forma electrónica mediante Lotus Notes.

- \* Selección de personal de la planta municipal y capacitación en calidad de atención, resolución de conflicto orientación al servicio al ciudadano, uso de herramientas ofimáticas<sup>61</sup> y sistemas, entre otros. Diseño de los puestos de trabajo y los perfiles.
- \* Integración de sistemas y herramientas informáticas en puestos de trabajo: los empleados de atención al público utilizaban conjuntamente con el sistema de informes, el sistema de reclamos (también Lotus Notes), el correo electrónico y las herramientas ofimáticas para atender las necesidades de los ciudadanos, responderlas y comunicarse con otras reparticiones municipales involucradas en su resolución.
- \* Se comenzó a desarrollar la red de comunicaciones municipal, conectando los diferentes edificios con el centro de cómputos, el cual centraliza los servidores de sistemas y datos, garantizando seguridad de información, redundancia, y disponibilidad de los servicios y sistemas. Se empieza a utilizar Software Libre en los servidores centrales.
- \* Puesta en marcha de Locutorios de internet en Bibliotecas Municipales.
- \* Se inauguran 2 Centros Municipales de Distrito: CMD Norte “Villa Hortensia” (1997) y CMD Oeste “Felipe Moré” (1999), los cuales utilizan los sistemas y herramientas nombradas en la atención al público.

#### 4.2.2 Segunda etapa: Comienzo desarrollo de trámites de resolución on-line y 1º rediseño del sitio oficial (2000-2004):

En el año 2000 se comienza a desarrollar y poner al servicio de la comunidad la resolución de trámites municipales por medio de internet. Primero se implementaron trámites sencillos, de gran demanda de los ciudadanos, y con mínimos datos requeridos para su realización. Del 2000 al 2004 se publicaron 11 trámites de resolución on-line de

---

<sup>61</sup> Se llama ofimática al conjunto de técnicas, aplicaciones y herramientas informáticas que se utilizan en funciones de oficina para optimizar, automatizar y mejorar los procedimientos o tareas relacionadas. Las herramientas ofimáticas permiten idear, crear, manipular, transmitir, almacenar o parar la información necesaria en una oficina. Actualmente es fundamental que estas estén conectadas a una red local y/o a Internet.

variadas temáticas: tributarios, multas de tránsito, consultas de expedientes de particulares y del Concejo Municipal.

En este período, el proyecto de Software Libre avanza, posibilitando el desarrollo interno de sistema propios (con base de datos MySQL<sup>62</sup>), que permiten migrar el Sistema de Informes (Lotus Notes), el cual por su alto costo en licencia de uso, complicaba la escalabilidad a todos los puestos de trabajo, a un nuevo sistema web disponible en la Intranet municipal diseñado para actualizar el Sitio Oficial y el portal de trámites en forma desconcentrada, eliminando la duplicación de información. Este sistema administra, aún hoy, las bases de datos de: lugares, trámites, formularios, Normativa, Compras y Licitaciones, Noticias, entre otros.

\* En el año 2002 se desarrolla el sistema de estadísticas de trámites on-line, también bajo Software Libre, que permite monitorear la resolución de trámites por parte de los ciudadanos, cruzar datos, sacar conclusiones, etc.

\* Entre los desafíos de esta etapa se encuentra la necesidad de profundizar el trabajo transversal entre las secretarías involucradas en las temáticas a llevar hacia la web, para:

- ✓ coordinar y priorizar proyectos, optimizar la utilización de recursos humanos, físicos y económicos, entre otros aspectos.

En este sentido; por una parte, se conforma el Gabinete de Modernización, integrado por responsables políticos de las Secretarías General, de Gobierno y de Hacienda y Economía. Por otra parte, se conforman equipos técnicos con responsabilidades relacionada a la modernización del estado, reingeniería de trámites, administración y actualización del sitio oficial y portal de trámites. A saber:

---

<sup>62</sup> MySQL es la base de datos de código abierto de mayor aceptación mundial y permite la oferta económica de aplicaciones fiables, de alta rendimiento y fácilmente ampliables basadas en la web. Además de la facilidad de uso, el alto rendimiento y la fiabilidad de MySQL, se puede beneficiar de funciones avanzadas, herramientas de gestión y soporte técnico para desarrollar, desplegar y gestionar sus aplicaciones sin licencias privativas.

- ✓ En el año 2000, el Equipo de Mejora Continua de la Secretaría General,
- ✓ En el año 2003 el Equipo Web y el Programa de Innovación Administrativa, ambos de la Secretaría de Gobierno<sup>63</sup>.

En el año 2003, se implementa el primer rediseño de [www.rosario.gob.ar](http://www.rosario.gob.ar) con una reorganización de la información.

- \* Por temáticas de interés, incorporó nuevos servicios de consultas web, como el mapa de la ciudad y un buscador general del sitio.
- \* Se inaugura el Centros Municipal de Distrito Sur “Rosa Ziperovich” (2002).
- \* Respecto a las TICs, se amplía el acceso a Internet a más usuarios municipales, brindándoles capacitación, se continúa con la expansión de la red de comunicaciones, y con la creación de más puestos de auto consulta en los CMD.

- ✓ En el año 2004 se resolvieron en forma on-line más de 1.180.000 trámites.

#### 4.2.3 Tercera etapa: Portal de Trámites, nuevos trámites y servicios de consulta on line (2005-2007)

En este período toda la información sobre trámites se rediseña y consolida tomando una nueva dimensión, cuya expresión es el portal de Trámites [www.rosario.gob.ar/tramitesonline](http://www.rosario.gob.ar/tramitesonline) actual. El portal de trámites se lanza en el año 2006, dándole mayor visibilidad a los trámites de resolución on-line, incorporando una organización por temáticas, lugares de realización, formularios y buscador propio.

---

<sup>63</sup> Actualmente el programa de innovación administrativa dejó de existir pero no así el equipo de mejora continua, el cual trabaja específicamente con los trámites, colaborando en la reingeniería de procesos previa a la publicación de nuevos trámites de las distintas áreas municipales, la articulación entre la atención presencial, telefónica y online, en maximizar el uso de las TICs en el municipio, principalmente las que asisten la atención al público. Por otra parte, se encarga de mantener actualizada toda la información sobre trámites y formularios publicados en el portal de Trámites y la respuesta a consultas de vecinos sobre trámites recibidas en forma digital. También trabaja en conjunto con los responsables del proyecto de Alfabetización Digital, en la incorporación de esta temática en los cursos de capacitación a la comunidad.

\* Se avanza con el desarrollo de nuevos trámites de resolución on-line, incorporando 19 nuevos trámites.

\* En el año 2007 se resolvieron en forma on-line más de 2.500.000 trámites.

\* El portal de Trámites se articuló con los siguientes proyectos que ampliaron los servicios vía web disponibles para la comunidad: Sistema Único de Atención Ciudadana (SUA), Sistema de Información Geográfica Rosario (SiGRos), Normativa e Información Municipal, publicación de Compras y Licitaciones.

\* Se comienza a trabajar en Alfabetización Digital, desde las aulas informáticas del Distrito Oeste.

**4.2.4 Cuarta etapa:** Alfabetización Digital, nuevos trámites y servicios on-line (2008 - en adelante).

A partir del año 2008, se implementa el nuevo Sistema Integral de Administración Tributaria (SIAT), un sistema web desarrollado en software libre que permite publicar en forma on-line gran cantidad de nuevos trámites, referidos a los diferentes tributos: Tasa General de Inmuebles, Contribución de Mejoras, Derecho de Registro el Inspección (DReI), Cementerios y otros tributos más puntuales. El SIAT interactúa con sistemas internos (Catastro, Habilitación de Comercios, Cementerio, Tribunal de Faltas) y sistemas externos relacionados a la gestión de declaraciones juradas de tributos auto liquidables y gestión de cobranzas (Régimen General DReI –AFIP, Régimen Simplificado – AFIP, Banco Municipal, Impresión de Boletas).

✓ En este período se incorporan 40 nuevos trámites de resolución on-line.

A partir del año 2009 se sistematiza el análisis y tipificación de las consultas on-line de los ciudadanos que utilizan el portal de Trámites. Esta información se utiliza para

identificar patrones de repetición de consultas que permiten implantar mejoras en los trámites a partir de la percepción y uso de los ciudadanos.

En el año 2009 se crea el Comité de Educación Digital, con el objetivo de proyectar y coordinar los programas de educación digital que el Municipio lleve adelante. Se comienza a utilizar tecnología de formación a distancia (Moodle<sup>64</sup>) para el desarrollo de capacitaciones en trámites; normativas y sistemas municipales. Se inauguran 3 Centros Municipales de Distrito: C.M.D. Centro “Antonio Berni” (2005) y C.M.D. Noroeste “Olga y Leticia Cosettini” (2006) y C.M.D. Sudoeste (2009).

✓ En el año 2010 se resolvieron en forma on-line más de 3.800.000 trámites.

A partir de 2010 se incorpora en las aulas de Alfabetización Digital un curso de trámites on-line que comprende trámites de nivel municipal, provincial y nacional.

Se implementa un nuevo rediseño del sitio oficial [www.rosario.gob.ar](http://www.rosario.gob.ar) trabajando sobre estándares W3C<sup>65</sup>, utilización de plataformas de Software Libre, integración de los contenidos de las áreas y de las secciones (como tributos con trámites y normativa, presupuestos, obras públicas y licitaciones, construcciones privadas y trámites, etc.), e incorporan contenidos multimedia. Se atienden consultas de los usuarios tanto por el contacto general del sitio como por los directorios de las autoridades y áreas específicas.

En 2011 se comienza a trabajar en un nuevo rediseño del portal de Trámites, atendiendo a las consultas relevadas del uso del mismo a través de las experiencias de usuarios externos e internos. El rediseño de [www.rosario.gob.ar/tramitesonline](http://www.rosario.gob.ar/tramitesonline) tiene como objetivo facilitar la navegación a través de una reestructuración integral de los

---

<sup>64</sup> Moodle es un software diseñado para ayudar a los educadores a crear cursos en línea de alta calidad y entornos de aprendizaje virtuales. Tales sistemas de aprendizaje en línea son algunas veces llamados VLEs (Virtual Learning Environments) o entornos virtuales de aprendizaje.

<sup>65</sup> El World Wide Web Consortium, abreviado W3C, es un consorcio internacional que produce recomendaciones para la World Wide Web. Estándares web es un término muy general utilizado para referirse a especificaciones técnicas que definen y describen aspectos de la World Wide Web. En años recientes, el término ha sido frecuentemente asociado con la tendencia de aprobar un conjunto de mejores prácticas estandarizadas para construir sitios web y a la filosofía del diseño y desarrollo web que incluye esos métodos.

contenidos y la incorporación de nuevas secciones para facilitar la resolución de los trámites y servicios actuales y dar un mejor soporte e integración a los nuevos trámites on-line.

Entre las incorporaciones se trabaja en: mejorar la interfaz de usuario, incorporar nuevas búsquedas, publicar encuestas de satisfacción de usuario en cada trámite, mostrar ranking de trámites más utilizados, incorporar contenidos multimedia con instructivos audiovisuales a modo de tutoriales paso a paso de los trámites complejos, integrar el portal de trámites con otras secciones del sitio de la Municipalidad.

### 4.3 Algunos números para destacar<sup>66</sup>

El proceso constante y sostenido desde el año 1997, de incorporación de tecnología de información y comunicación aplicadas a la gestión en la administración pública, y más específicamente en la resolución de trámites administrativos de forma on line y consultas vía web han transformado la manera en que se relaciona y comunica el estado local con la ciudadanía de Rosario.

Podemos destacar algunos números que permiten cuantificar el impacto de esta transformación que se refieren a la capacidad de empoderamiento que adquirió la ciudadanía gracias al lanzamiento y consolidación del portal Trámites on line.

- ✓ El portal de Trámites actualmente cuenta con información completa y actualizada de 384 trámites municipales, provinciales y de empresas de servicios.
- ✓ Son 200 los formularios estandarizados y publicados en el portal.
- ✓ Pueden resolverse allí 88 trámites en forma íntegramente on-line.

---

<sup>66</sup> Estos datos fueron recuperados del Informe refrendado por la Comisión de asuntos administrativos y municipales perteneciente al Senado de la Nación. A través de formulario de presentación "Reconocimiento a la Buena Gestión Municipal 2013" otorgado al Municipio de Rosario. Material facilitado por la Dirección general de informática, Santa Fe 656. Rosario.

- ✓ La resolución de trámites en forma on-line ha tenido un crecimiento sostenido desde el año 2002 a la fecha, alcanzando un total de 17.175.516 trámites a diciembre del año 2010.
- ✓ Cabe destacar que el promedio de resolución entre los años 2004 al 2010 es de 2.425.422 trámites por año, ya sean de forma presencial o virtual, alcanzado el máximo valor de 3.937.219 trámites en el año 2009.
- ✓ La cantidad de accesos al home y a detalles de tramites sin realizar a través del portal de tramites on line, por parte de clientes externos a la administración, contabilizan un promedio mensual de más de 200.000 visitas durante los últimos 6 meses del 2013. Esto sin tener en cuenta las consultas y trámites resueltos durante el mismo lapso de tiempo<sup>67</sup>.

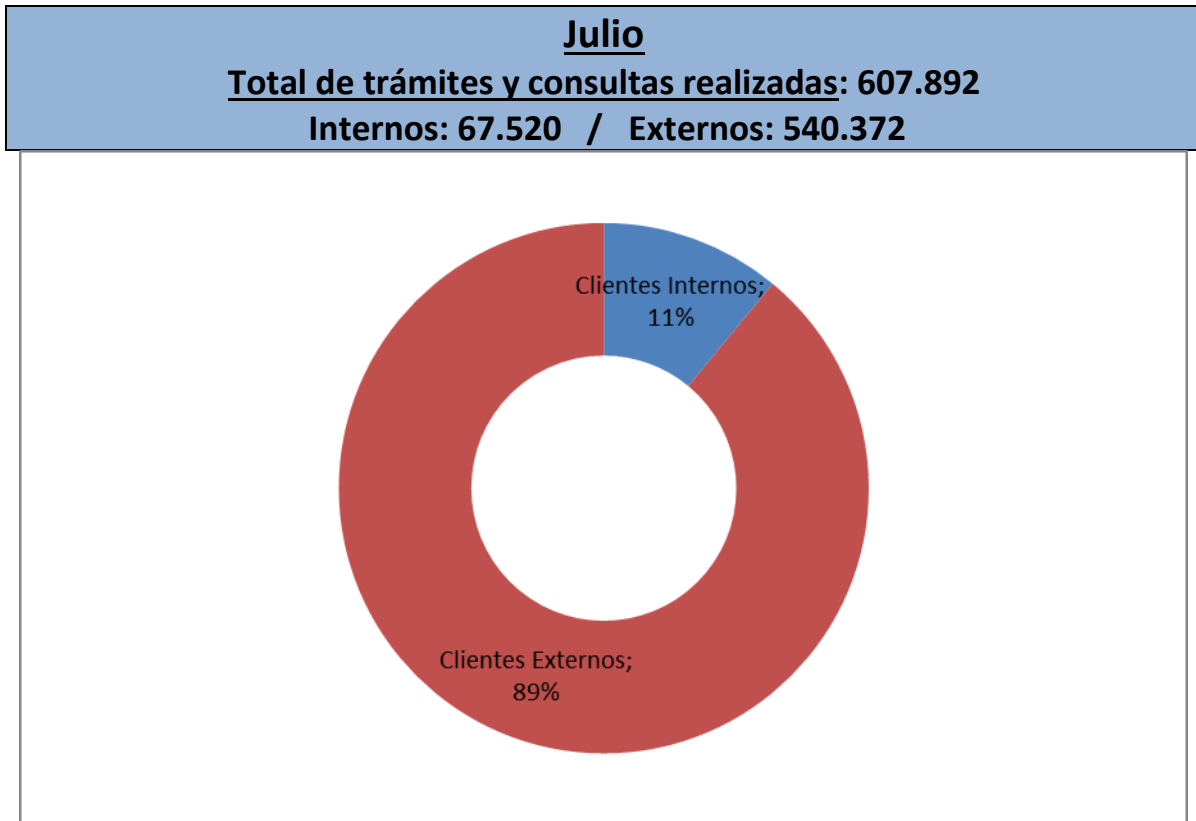
Comparando la resolución presencial y online de trámites durante el mes de julio de 2011, se puede observar que<sup>68</sup>:

Actividades	Modalidad	
	<u>Presencial</u> (Entre los 6 C.M.D.)	<u>On-line</u> (portal de Trámites)
Resolución de trámites	98.331 trámites	220.624 trámites
Consulta de información de trámites	20.059 consultas	52.524 consultas (a 331 trámites diferentes)
Tiempo promedio de espera	23 minutos	Inmediato
Disponibilidad del servicios	Lunes a Viernes de 8 a 16 hs.	Los 365 días del año, las 24 hs.

<sup>67</sup> Ver anexo N° 1. Cantidad de accesos al home y a detalles de tramites de forma on line.

<sup>68</sup> La siguiente información refiere solamente a los trámites que pueden realizarse íntegramente de manera on line, en relación con los que han sido realizados entre los 6 CMD durante el mes de julio del año 2011 sin tener en cuenta los servicios de consultas web que también son ofrecidos en el portal.

4.3.1 Cantidad de trámites y consultas realizados a través del portal web de la Municipalidad de Rosario en los últimos seis meses del año 2013<sup>69</sup>

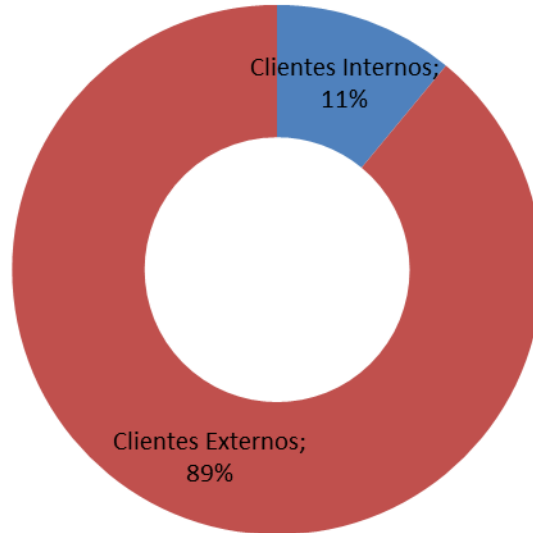


<sup>69</sup> Estos gráficos fueron contruidos con información brindada por el Equipo Web del Municipio de Rosario. La misma se encuentra disponible en el anexo N° 1 y hace referencia tanto a trámites realizados como a consultas web efectuadas a los diferentes servicios que el portal oficial brinda actualmente.

## Agosto

**Total de trámites y consultas realizadas: 568.864**

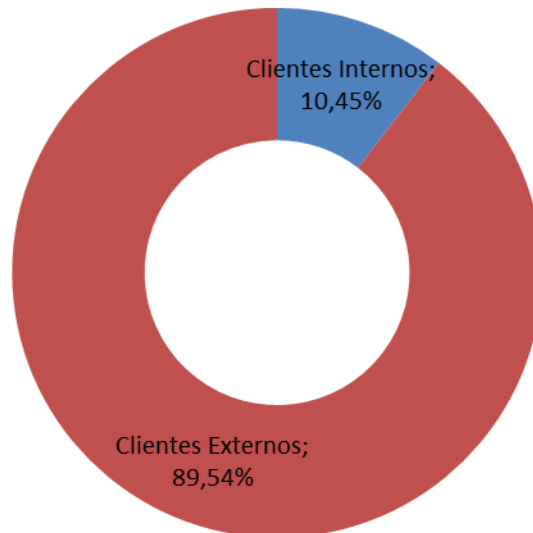
**Internos: 62.825 / Externos: 506.039**



## Septiembre

**Total de trámites y consultas realizadas: 632.434**

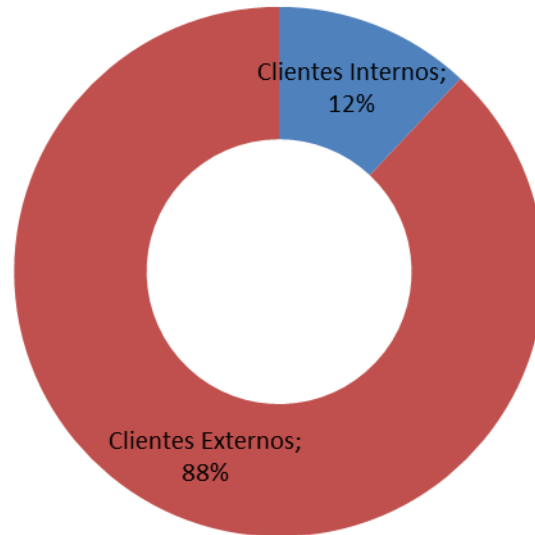
**Internos: 66.152 / Externos: 566.282**



## Octubre

**Total de trámites y consultas realizadas: 629.956**

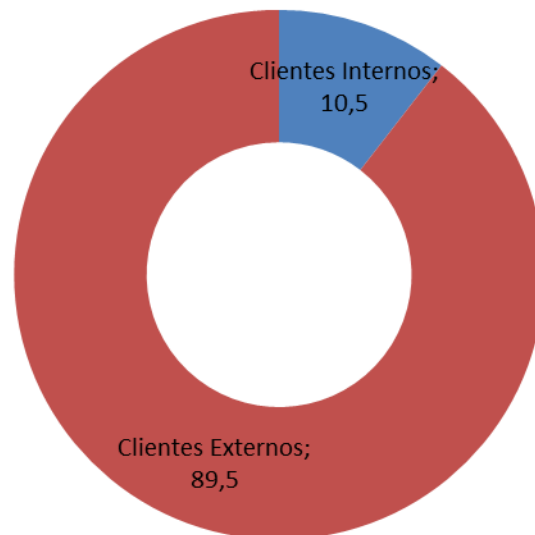
**Internos: 74.284 / Externos: 555.672**



## Noviembre

**Total de trámites y consultas realizadas: 631.509**

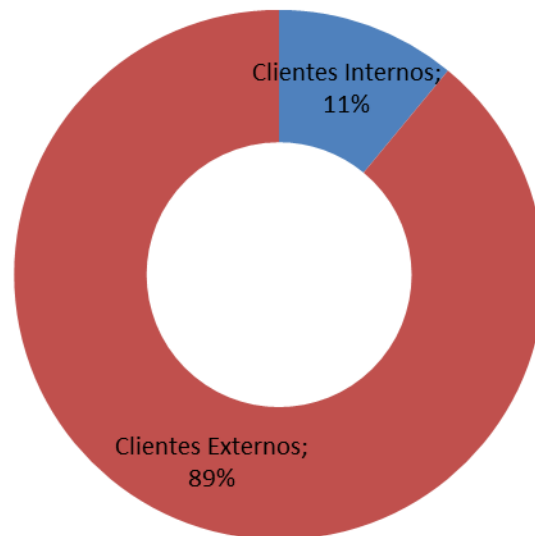
**Internos: 66.261 / Externos: 565.248**



## Diciembre

**Total de trámites y consultas realizadas: 588.576**

**Internos: 64.907 / Externos: 523.669**



Por lo tanto, de lo expuesto anteriormente en los gráficos, se puede afirmar que la mayoría de los trámites formalizados a través del portal son efectuados por “clientes externos” a la administración municipal, en la mayoría de los casos ronda el 90% la cantidad de trámites concretados por los mismos, mientras que los concretados por los “clientes internos” de la administración ronda el 10% del total mensual.

Si bien para el análisis que aquí nos corresponde hacer, solo tendremos en cuenta los externos, debido a que son los realizados por los ciudadanos. No podemos dejar de mencionar que muchos de los contabilizados por los entes encargados de recabar la información como “trámites internos”, son muchas veces realizados por los mismos ciudadanos que utilizan los servicios de autogestión brindados por los CMD<sup>70</sup>, que son contabilizados como realizados por clientes internos, por parte del sistema que contabiliza y realiza el seguimiento del portal oficial de la Municipalidad de Rosario, cuando en

<sup>70</sup> Centros Municipales de Distrito.

realidad pueden estar siendo realizados por los ciudadanos que utilizan los puestos de auto consulta instalados en los CDM, ya sea con o sin asesoramiento del personal Municipal encargado de esta tarea.

A la vez, los números dictaminan que se realizaron en promedio un total de 609.872 trámites y consultas de manera on line a través del portal oficial del Municipio de Rosario durante los últimos seis meses del año 2013.

La media de Trámites y consultas realizados por clientes externos es de 542.880 y de 66.992 los realizados por clientes internos de la administración municipal.

#### 4.4 Soporte al proyecto de trámites y consultas on- line

- ❖ A diciembre del 2012, más de 10.000 personas realizaron cursos de alfabetización digital desde su lanzamiento.
  
- ❖ Puestos de autogestión e internet en reparticiones municipales: 6 Centros Municipales de Distritos, 2 Bibliotecas Municipales y el Centro de la Juventud. Según la Dirección de estadísticas del municipio, el 74% de las personas que trascurren por los CMD, utilizan el puesto de autogestión a lo sumo 5 minutos. El 90% se muestra muy conforme y manifiesta que volvería a elegir esta modalidad.
  
- ❖ La totalidad de ciudadanos que utilizan el portal web del Municipio de Rosario, realizan en promedio 265 consultas mensuales al “buzón de contacto vía correo electrónico” que brinda la página oficial del municipio, de las cuales el 41% son sobre licencias de conducir, el 16 % sobre patentes y multas, el 15 % sobre tributos, el 12 % sobre trámites no municipales, el 11 % sobre reclamos, 5 % otros temas”.

#### 4.5 Mecanismos de seguimiento y evaluación implementados

El seguimiento y evaluación se realiza internamente mediante reuniones entre los diferentes equipos involucrados en estos procesos:

- Equipos técnicos
- Gabinete de Modernización y Reforma
- Comisión de Ciudad Digital
- Comité TIC
- Reuniones de la Subsecretaría General con las 6 Coordinaciones Administrativas de CMD y los equipos técnicos.

Como fuente de información se utilizan, principalmente las siguientes herramientas:

- Se dispone en intranet de una sistema que permite acceder a las estadísticas de los trámites y consultas resueltos en forma online, contando con información discriminada por temática, por periodo de tiempo, entre otros.
- Se dispone de intranet de una aplicación que analiza los accesos al sitio, brindando información sobre, páginas visitas, origen de las visitas, cantidad estimada de visitantes, entre otros.
- Se cuenta con información sistemática sobre las temáticas y cantidades de consultas recibidas en forma digital vía correo electrónico y al portal de Trámites.
- En los 6 Centros Municipales de Distritos se utiliza un Sistema de Turnos Diarios, desarrollado por el municipio, para organizar la atención al público que asiste diariamente a resolver trámites presenciales en sus diferentes oficinas. Este sistema permite monitorear en forma online la características de la atención al público y también realizar múltiples análisis de información para mejorar el servicio presencial y articularse con los trámites on-line ya disponibles y los nuevos desarrollos.
- Se realizan encuestas de opinión, a cargo del Área de Investigación de la Opinión Pública, de la Dirección Gral. De Comunicación Social. Tanto en hogares como en los Centros Municipales de Distrito.

- El portal de Trámites tiene un buzón de contacto por el cual se reciben las opiniones de los ciudadanos, estas son analizadas, tipificadas y se utilizan para retroalimentar el proceso de mejora continua.

#### 4.6 Trámites on-line en la actualidad

El portal de Trámites on-line, como ya se ha mencionado inicialmente, cuenta actualmente con un total de 88 trámites que pueden realizarse íntegramente de manera on-line, con la posibilidad latente de seguir incrementando la cantidad y calidad de los mismos para que lleguen a un mayor número de ciudadanos como se ha venido haciendo desde su nacimiento hasta el momento. Es imprescindible destacar, que desde su implementación con el formato actual (2006), el portal ha adquirido una relevancia e interés llamativo según el uso dado por parte de la ciudadanía, en cuanto a la cantidad de consultas realizadas por los usuarios en los diversos ítems de información/resolución que el portal brinda. Por lo tanto, es inminente que la aplicación del mismo dentro de lo que se denominó como proyecto “Rosario Ciudad Digital” incluido en lo que es el plan estratégico Rosario Metropolitana, ha ido cumpliendo la misión que le fue impuesta, a saber, ampliar los servicios de Gobierno Electrónico útiles para el ciudadano, como así también ha habido avances en relación a las funciones de conectividad, alfabetización digital y servicios digitales por parte del Municipio.

Los trámites que el portal brinda, se encuentran ordenados por tema y sub tema. Dentro de esta división existen trámites que se pueden realizar de forma on-line y otros que cuentan con información precisa sobre los requisitos necesarios para realizar el trámite correspondiente, dependencias donde se puede recurrir, costo, formularios que es necesario completar, etc.

Asimismo, se puede corroborar de los 11 temas en los que están divididos los trámites, solo en uno, no encontramos la posibilidad de realizar alguno de los que se encuentran dentro del sub tema de forma on-line. Esto es en “Servicios no Municipales”. En todos los otros temas en los que están divididos los trámites posibles de realizar,

Cementerio, Comercio, Compras y Licitaciones, Inmuebles, La Ciudad, Planes de Facilidades de Pago y Moratorias, Transporte Público, Tributos, Varios, Vehículos, encontramos la posibilidad de realizar alguno de los tramites que se encuentran diferenciados dentro de los sub temas, de forma on- line.

Es importante aclarar que dentro del portal Rosario.gov, tanto Tramites on-line, como así también el sistema único de atención ciudadana (SUA), Infraestructuras de Datos Espaciales (IDE), Normativa Municipal en la web, Democracia electrónica “e-democracy” y reclamos on- line son parte de un colectivo que se encuentra comprendido en el proyecto “Rosario Ciudad Digital”. Por lo tanto existe una interoperabilidad entre los diversos “portales” incluidos en Rosario.gov, los cuales reciben soporte por parte del Equipo Web, de la Dirección de Informática y del equipo de Mejora continua. Todas estas áreas trabajan en forma coordinada para lograr un desarrollo continuo del sitio, pudiendo así, gestionar a través de sus aportes particulares y reuniones de coordinación, los mecanismos necesarios para que los procesos que aplican Tics con el fin de brindar un mejor servicio al ciudadano, puedan estar a la altura de lo que el portal web del municipio se propuso al momento de su creación.

El continuo flujo de información que las dependencias encargadas de mantener el portal obtienen, les permite estar alerta sobre las necesidades que los ciudadanos están demandando, pudiendo ser atendidas a través del sitio web. Logrando complementar este proceso de acercamiento del Estado hacia la ciudadanía de manera invariable, obteniendo como insumo, las necesidades mismas que los ciudadanos plasman con sus consultas, reclamos, peticiones de información, etc, a través del sistema de servicios web, que el portal oficial del Municipio de Rosario brinda actualmente.

La preponderancia en cuanto a las consultas realizadas por los ciudadanos en ciertos momentos del año dependen, principalmente del contexto en el cual se inserta el interés de los mismos por la información requerida en los trámites o consultas, como ser, a modo de ejemplo. Al momento del vencimiento anual de un impuesto determinado, obviamente tendrá este, una cantidad considerablemente mayor de visitas que en lo

corriente del transcurso del año. Por lo tanto, estos factores son tenidos en cuenta por los equipos encargados del soporte de la web, con el fin de no confundir una mayor demanda espontánea de un servicio con una necesidad manifiesta que requiera su intervención. Del mismo modo ocurre con las consultas realizadas por los ciudadanos a la página oficial del Municipio al momento de la realización de un evento determinado, como lo fue, por ejemplo, la llegada del Rally Dakar a nuestra ciudad. Lo cual produjo un avasallamiento de visitas al portal oficial del Municipio como así también, de consultas sobre especificidades del espectáculo.

## CONCLUSIONES

Desandado el camino de implementación por parte del Municipio de Rosario, de Tics en los procesos de modernización internos, en el caso concreto del Portal de Trámites on line y consultas web; y confirmando que, el desarrollo en lo que se denomina Gobierno Electrónico y la aplicación de Tics que esto requiere, trajo aparejado un aporte al empoderamiento ciudadano a través de la participación de los sujetos en el perfeccionamiento mismo del portal de servicios desde su nacimiento hasta la actualidad, lo cual no es poco para deducir que se ha reducido la distancia y afianzado el vínculo entre ciudadanía y Estado. Esto se ve plasmado en la cantidad de consultas realizadas y trámites resueltos por medio del portal durante los últimos seis meses del año 2013.

Se puede afirmar, que la ciudadanía utiliza el servicio para la realización de los trámites. Y que las consultas e interacciones por medio de la web, traen aparejado el hecho que los ciudadanos interactúen virtualmente por medio de la aplicación y tomen decisiones a partir de la información recibida por el Estado local, aparte de las transacciones que realizan. Por lo tanto, se verifica que no solo se relaciona la ciudadanía con el Estado de forma presencial, como solía ser tradicionalmente, sino que se ha avanzado hacia un nivel de interacción y transacción más complejo e íntimamente ligado a la aplicación de Tics como fenómeno que posibilita esta transformación e invita a una mayor participación ciudadana como complemento inherente al empoderamiento de la misma.

Se corrobora la capacidad que pueden aportar las TICS en la relación entre ciudadanía y Estado, en afianzar la senda hacia un Estado Democrático cada vez más sólido y cercano a la sociedad, apuntalado en la participación ciudadana, como pilar de transformaciones al interior del Estado mismo y por medio del uso de Tics. Esto permite posicionarse a la vanguardia en lo que es un fenómeno en constante expansión desde la aparición de la era digital y la llegada de la sociedad de la información y el conocimiento, que utiliza indudablemente el desarrollo tecnológico como principal aliado para reforzar el vínculo entre los ciudadanos y el Estado en cualquiera de sus instancias.

El Gobierno Electrónico es un modelo interactivo de gestión pública que se inspira en el empoderamiento de los ciudadanos y las organizaciones en general, a través del uso con

sentido de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, especialmente de internet, entendiendo que esta es una red de redes humana con características novedosas y particulares que se transforma permanentemente. El Gobierno Electrónico por lo tanto, potencia la relación gobierno-ciudadano, gobierno-empresas y gobierno-gobierno, persiguiendo un fin común: el estado de bienestar. Se desarrolla en función de un proceso evolutivo en cuya primera fase debe consolidarse la infraestructura, entendida como un sistema usuario-tecnología que permita a las organizaciones adaptarse rápidamente al uso inteligente de la información y de las Tics para ser competitivas, necesaria para capacitar a los ciudadanos en los procesos de interacción de la segunda fase en la que se reorganiza el aparato del estado, generando nuevos y mejores mecanismos para el empoderamiento y la participación ciudadana. En una tercera fase, este modelo de gestión incorpora de manera progresiva plataformas tecnológicas y de información que permiten efectuar transacciones on line a través de protocolos de seguridad que garanticen la confianza de los ciudadanos en el sistema. En una fase final, se observan elementos de transformación en el modelo de gestión tradicional a través de una relación estado-ciudadano-organizaciones en la que predomina el ciberespacio como lugar de encuentro para la toma de decisiones en conjunto<sup>71</sup>.

Se cree oportuno confirmar, que las tecnologías de la información y las comunicaciones (Tics) conducen a empoderar a los ciudadanos, dicho en términos más simples, dan poder. A la vez que van igualando en parte las diferencias que pueden rastrearse en otros ámbitos de poder, como ser el del dinero y la posición social que este permite, o el nivel académico muchas veces obtenido gracias a la oportunidad brindada por el mismo dinero y no por el Estado. Por suerte, este no es el caso de nuestro país pero si lo percibimos en algunos países limítrofes. Las tecnologías, por cierto, siempre han tenido esta magia, el cambio lo brinda el contexto de usabilidad por parte de la mayoría de la ciudadanía de artefactos electrónicos que hoy en día les permiten consumir ese

---

<sup>71</sup> MONTILLA, Alfredo y PAEZ, Ángel. Participación ciudadana a través del Gobierno Electrónico Caso: Centro de Gestión Parroquial "Jesús Enrique Lossada". Enlace [online]. 2007, vol.4, n.3 [citado 2014-05-30], pp. 19-40.  
Disponibile en: <[http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1690-75152007000300003&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1690-75152007000300003&lng=es&nrm=iso)>. ISSN 1690-7515.

poder debido a la expansión de los servicios web que se ha multiplicado exponencialmente, tanto en el ámbito público como en el privado.

La acción ciudadana depende, en gran medida, de la concurrencia de dos factores. Por una parte, la identificación y difusión de una necesidad de amplio interés y, en la medida de lo posible, en poder reclutar apoyo para dar respuesta a dicha necesidad. Por otra parte, por la capacidad para acceder a los recursos necesarios para cubrir, de forma efectiva, dicha necesidad. En la medida que la información y la comunicación juegan un papel cada vez más importante en ambas cuestiones, las nuevas tecnologías se posicionan como la herramienta por excelencia para el empoderamiento de la ciudadanía<sup>72</sup>.

A través de la actual participación en la red de los sujetos, ni que hablar de los llamados nativos digitales<sup>73</sup>, ya sea por medio de redes sociales, blogs, portales oficiales que ofrecen servicios e información al ciudadano y a la vez recaudan un insumo para mantenerse en desarrollo constante, chats o por el medio informático que sea. Lo indudable es, que las nuevas tecnologías permiten explorar nuevas vías de colaboración nunca antes soñadas por los gobiernos y mucho menos por las personas a título individual. A la vez, permiten rescatar para la causa a colaboradores potenciales que, por distintos motivos habrían quedado excluidos de la acción ciudadana. Además de obtener a colaboradores expertos y formados que podrán involucrarse en tareas intensivas en conocimiento, piedra angular de esta nueva Sociedad de la Información por la que transitamos.

Asistimos a uno de los momentos de cambio más importantes de la historia en el que las Tecnologías de la Información y la Comunicación están desempeñando un papel trascendental. La crisis económica por la que transitan algunos países de Europa, por ejemplo, está acelerando este proceso que puede devenir en un modelo de sociedad más

---

<sup>72</sup> Ismael Peña-Lopez, professor at the School of Law and Political Science of the Open University of Catalonia, and researcher at the Internet Interdisciplinary Institute and the eLearn Center of that university. "Lecturer and researcher Information Society, Digital Divide", ICT4D. Pág. 59. Visto en <http://es.scribd.com/doc/36536316/Innovacion-Para-El-Empoderamiento-Ciudadano-a-Traves-de-Las-Tic>

<sup>73</sup> Con el término "nativos digitales" nos referimos aquí a los sujetos nacidos a partir de la aparición de la world wide web (Internet). El concepto de nativos digitales / inmigrantes digitales lo ha desarrollado Marc Prensky en dos artículos titulados Digital Natives, Digital Immigrants y Do They Really Think Different?.

abierto y participativo, o por el contrario, en un escenario más oscuro en el que participaríamos sólo como usuarios y consumidores de un mercado global. La capacidad de empoderamiento a través de la innovación tecnológica será determinante para la consecución de una sociedad de ciudadanos digitales<sup>74</sup>.

---

<sup>74</sup> José M. Cerezo. Director de investigación y Análisis en Prisacom, empresa especializada en la elaboración, desarrollo y explotación de contenidos en soporte digital. Visto en pág.3  
<http://es.scribd.com/doc/36536316/Innovacion-Para-El-Empoderamiento-Ciudadano-a-Traves-de-Las-Tic>

## BIBLIOGRAFÍA

- ✓ Roxana Goldstein. “Sociedad de la Información, Democracia y Desarrollo: Las TIC como herramientas para los procesos participativos en la gestión local”. Coordinadora: Susana Finkelievich. TIC y desarrollo local: Municipios e internet.
- ✓ Reg Whitaker: “El fin de la privacidad: como la vigilancia local se está convirtiendo en realidad”. Paidós Iberica 1999.
- ✓ Manuel Castells. “La Era de la información, Economía, Sociedad y Cultura. Vol.1 – La sociedad red”. Alianza editorial 1999.
- ✓ Luis Alberto Quevedo / Ariana Vacchieri, “Los desafíos de la sociedad de la información, la brecha digital y el gobierno electrónico en América Latina”. En Anuario Social y Político de América Latina y el Caribe Nro. 6, FLACSO.
- ✓ Martín-Barbero, Jesús “La educación desde la comunicación”. Editorial Norma, 2002
- ✓ Toloza, Cristián. 1999. “Estado y oportunidades de la comunicación comunitaria”. Seminario Nacional de Capacitación e Información de las Radios Comunitarias en Chile hacia el Siglo XXI. Santiago: Secretaría de Comunicación y Cultura.
- ✓ Poggi, E. (2008). Evolución de los Sistemas de Información. Documento elaborado para el Curso de Implementación de la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico realizado por el INAP de Argentina y el CLAD entre 2008 y 2011. Ramírez Alujas, Á. (2011). Gobierno Abierto y Modernización de la Gestión Pública: tendencias actuales y el (inevitable) camino que viene. Reflexiones seminales. Revista Enfoques Vol. IX N|15.
- ✓ Panzardi, Roberto et al. (2005). Alcances del e-government en Argentina). *Electronic Government and Governance: Lessons for Argentina. Development Gateway*

- ✓ Susana Finkelievich. Coordinadora. Tics y Desarrollo local. "Municipios e Internet" "El desarrollo local en la era digital: potencialidades, oportunidades y riesgos", Página 8.
- ✓ OSZLAK, Oscar (1982, 1997) La Formación del Estado Argentino. Buenos Aires: Editorial de Belgrano. Nueva edición: Planeta.
- ✓ Ozslak, Oscar y O'Donnell, Guillermo (1984). "Estado y Políticas estatales en América Latina: hacia una estrategia de investigación"
- ✓ Cattafi, R., Sanoja, A., Carballo, Y., Zambrano, N. (2008), "Gobierno-e en América Latina", en Lecturas en Ciencias de la Computación, 1-22.

### MATERIAL WEB CONSULTADO

- <http://humanismoyconectividad.wordpress.com/2010/08/09/reflexiones-manuel-castels/YoGobierno.org/ebook> 10 buenas ideas de Gobierno 2.0 en América Latina. Una iniciativa de la división de capacidad institucional del banco interamericano de desarrollo.
- [http://www.funredes.org/mistica/castellano/ciberoteca/participantes/docupart/Goldstein\\_Roxana\\_Tesina\\_SI\\_DEM\\_DEV\\_2004.pdf](http://www.funredes.org/mistica/castellano/ciberoteca/participantes/docupart/Goldstein_Roxana_Tesina_SI_DEM_DEV_2004.pdf)
- <http://ftp.ruv.itesm.mx/pub/sociales/ap066/apoyos/mapa.pdf> Mapa para el e-gobierno en el mundo en desarrollo. 10 Preguntas que los líderes del e-gobierno deben formularse. El grupo de trabajo en e-gobierno en el mundo en desarrollo. Abril 2002.
- [www.cibervoluntarios.org](http://www.cibervoluntarios.org). Innovación para el empoderamiento ciudadano a través de las TICs. Empodera.org es una iniciativa de Fundación Cibervoluntarios. 2010.

- <http://pecpolitica.com/ebook/innovacion-para-el-empoderamiento-ciudadano-trav%C3%A9s-de-las-tic>
- <http://www.ildis.org.ve/website/administrador/uploads/PresentacionEmporamientoCiudadanoMGM.pdf>. Miguel González Marregot, "Empoderamiento ciudadano en la gestión pública local"
- <http://topics.developmentgateway.org/egovernment/rc/ItemDetail.do~294205>
- <http://www.rosario.gov.ar/sitio/noticias/buscar.do?accion=verNoticia&id=20952>
- <http://www.indec.mecon.ar/>
- [http://www.poderlocal.net/leer\\_noticias.asp?ID=26881](http://www.poderlocal.net/leer_noticias.asp?ID=26881)
- <http://www.unesco.org/new/es/communication-and-information/flagship-project-activities/unesco-and-wsis/about/unesco-in-geneva-phase/>
- [www.agesic.gub.uy](http://www.agesic.gub.uy)
- <http://www.eumed.net/rev/cccss/13/auas.htm>
- <http://www.lapromesadelgobiernoabierto.info/lpga.pdf>
- <http://www.rosario.gov.ar/tramitesonline>
- [http://bel.unq.edu.ar/modules/bel/bel\\_see\\_exper.php?id=975&op=view&cmd=related](http://bel.unq.edu.ar/modules/bel/bel_see_exper.php?id=975&op=view&cmd=related)

- <http://www.rosario.gov.ar/mr/softwarelibre/siat>
- <http://www.rosario.gov.ar/mr/softwarelibre/antecedentes>
- [www.icamericas.net](http://www.icamericas.net)
- <http://www.creadess.org/index.php/informate/lo-bueno-y-lo-malo/buenas-practicas/26143-francia-protegera-a-su-poblacion-de-las-ondas-electromagneticas>
- [http://www.rosario.gov.ar/sitio/gobierno/gestion/ciudad\\_digital4.jsp](http://www.rosario.gov.ar/sitio/gobierno/gestion/ciudad_digital4.jsp)
- <http://www.rosario.gov.ar/normativa>
- [http://www.perm.org.ar/biblioteca/articulos/dperm\\_texto\\_completo.pdf](http://www.perm.org.ar/biblioteca/articulos/dperm_texto_completo.pdf)
- <http://www.eclac.cl/dmaah/qucif/defcon.htm> CEPAL (2003): *Proyecto de Gestión Urbana en Ciudades Intermedias de América Latina y el Caribe.*
- <http://es.scribd.com/doc/36536316/Innovacion-Para-El-Empoderamiento-Ciudadano-a-Traves-de-Las-Tic>
- <http://www.plazademayo.info/archives/131023> Publicado el 03 marzo 2014.
- <http://www.lacapital.com.ar/informacion-gral/La-World-Wide-Web-cumple-25-aos-y-su-creador-pide-por-una-internet-libre--20140312-0031.html>

## ANEXO N°1

Cantidad de trámites online resueltos en el mes de Julio.

Total: 607.892

Externos: 540.372 Internos: 67.520

Los 25 primeros trámites web resueltos en el mes de Julio.

<b>Tipo trámite</b>	<b>Cantidad Total</b>	<b>Cantidad Externos</b>	<b>Cantidad Internos</b>
<b>Consulta de multas por Patente</b>	129.910	119.486	10.424
<b>Como llego</b>	117.424	114.379	3.045
<b>Consulta Normativa</b>	46.979	43.634	3.345
<b>Consulta Boletín</b>	46.917	40.374	6.543
<b>Estado de Cuenta</b>	39.552	38.559	993
<b>Consulta Transito por Persona</b>	38.397	23.463	14.934
<b>Cuando Llega?</b>	37.016	36.535	481
<b>Búsqueda por Dirección</b>	36.360	28.033	8.327
<b>Reimpresión de Recibos</b>	18.772	18.251	521
<b>Consulta Licitación</b>	18.727	18.247	480
<b>Búsqueda por Catastral</b>	16.598	9.493	7.105
<b>Emisión Recibo PV</b>	13.028	10.788	2.240
<b>Búsqueda por Intersección</b>	12.955	10.171	2.784
<b>Reimpresión Recibo PV</b>	8.082	6.385	1.697
<b>Libre Multa Transito Patente</b>	7.338	6.451	887
<b>Libre Multa Transito Persona</b>	4.234	1.908	2.326
<b>Licencia de Conducir</b>	3.874	3.796	78
<b>Plano Oficiales (PDF)</b>	2.069	1.956	113
<b>Consulta Estado Expte. de Obra</b>	1.716	1.672	44
<b>Reimpresión de Cuotas</b>	1.310	1.229	81
<b>Consulta expedientes</b>	1.273	1.192	81
<b>Cambio de domicilio de envío</b>	1.248	732	516
<b>Nomenclador de Calles</b>	1.219	1.155	64
<b>Reimpresión Recibos Pago Único</b>	920	746	174
<b>Consulta reclamos x persona</b>	486	467	19

### Accesos al Home y Detalle de Trámites Online

*Para este análisis no se tienen en cuenta la estimación de cantidad "accesos internos", debido a la arquitectura de la red interna Municipal en la que figuran servidores SAP de clientes Fino donde cada uno enmascara aprox. a 20 usuarios de los CMD's que hacen consultas continuamente.*

La cantidad de Accesos al home de trámites online en el mes de Julio fue:

Externos: 119.626 estimativamente (fuente awstat)

La cantidad de Accesos a detalles de trámites online en el mes de Julio fue:

Externos: 95.353 estimativamente (fuente awstat)

Cantidad de trámites online resueltos en el mes de Agosto.

Total: 568.864

Externos: 506.039

Internos: 62.825

Los 25 primeros trámites web resueltos en el mes de Agosto.

Tipo trámite	Cantidad Total	Cantidad Externos	Cantidad Internos
Consulta de multas por Patente	128.869	119.492	9.377
Como Ilego	117.824	115.185	2.639
Consulta Boletín	39.918	33.711	6.207
Consulta Normativa	39.412	36.377	3.035
Búsqueda por Dirección	36.614	29.447	7.167
Cuando Llega?	36.217	35.839	378
Consulta Transito por Persona	35.629	21.586	14.043
Estado de Cuenta	32.018	31.408	610
Búsqueda por Catastral	17.514	10.067	7.447
Búsqueda por Intersección	15.083	11.382	3.701
Reimpresión de Recibos	14.776	14.503	273
Emisión Recibo PV	12.795	10.687	2.108
Consulta Licitación	11.432	10.895	537
Libre Multa Transito Patente	6.245	5.481	764
Reimpresión Recibo PV	6.196	5.009	1.187
Libre Multa Transito Persona	3.660	1.501	2.159
Licencia de Conducir	3.552	3.507	45
Plano Oficiales (PDF)	2.323	2.209	114
Consulta Estado Expte de Obra	1.806	1.758	48
Consulta expedientes	1.362	1.283	79
Reimpresión de Cuotas	1.117	1.083	34
Cambio de domicilio de envío	1.008	493	515
Nomenclador de Calles	919	878	41
Reimpresión Recibos Pago Único	801	685	116
Consulta reclamos x persona	493	456	37

Accesos al Home y Detalle de Trámites Online

*Para este análisis no se tienen en cuenta la estimación de cantidad "accesos internos", debido a la arquitectura de la red interna Municipal en la que figuran servidores SAP de clientes Fino donde cada uno enmascara aprox. a 20 usuarios de los CMD's que hacen consultas continuamente.*

La cantidad de Accesos al home de trámites online en el mes de Agosto fue:

Externos: 106.028 estimativamente (fuente awstat)

La cantidad de Accesos a detalles de trámites online en el mes de Agosto fue:

Externos: 86.836 estimativamente (fuente awstat)

Cantidad de trámites online resueltos en el mes de Septiembre.

Total: 632.434

Externos: 566.282

Internos: 66.152

Los 25 primeros trámites web resueltos en el mes de Septiembre.

Tipo trámite	Cantidad Total	Cantidad Externos	Cantidad Internos
Consulta de multas por Patente	157.415	147.287	10.128
Como Ilego	120.037	117.176	2.861
Estado de Cuenta	45.675	44.906	769
Consulta Normativa	44.176	40.797	3.379
Consulta Transito por Persona	39.106	24.701	14.405
Consulta Boletín	39.093	32.210	6.883
Búsqueda por Dirección	34.724	27.526	7.198
Cuando Llega?	34.349	33.914	435
Reimpresión de Recibos	19.001	18.739	262
Búsqueda por Catastral	17.333	9.584	7.749
Consulta Licitación	16.655	16.131	524
Emisión Recibo PV	12.318	10.359	1.959
Búsqueda por Intersección -R	11.923	8.711	3.212
Reimpresión Recibo PV	9.444	7.587	1.857
Libre Multa Transito Patente	8.127	7.222	905
Libre Multa Transito Persona	4.282	2.108	2.174
Licencia de Conducir	3.892	3.825	67
Planos Mensura -R.Urbana	2.240	2.085	155
Plano Oficiales (PDF)	2.096	1.977	119
Consulta Estado Expte. de Obra	1.844	1.811	33
Consulta expedientes	1.431	1.331	100
Reimpresión de Cuotas	1.303	1.276	27
Cambio de domicilio de envío	1.049	591	458
Nomenclador de Calles	1.041	990	51
Reimpresión Recibos Pago Único	844	731	113

Accesos al Home y Detalle de Trámites Online

*Para este análisis no se tienen en cuenta la estimación de cantidad "accesos internos", debido a la arquitectura de la red interna Municipal en la que figuran servidores SAP de clientes Fino donde cada uno enmascara aprox. a 20 usuarios de los CMD's que hacen consultas continuamente.*

La cantidad de Accesos al home de trámites online en el mes de Septiembre fue:

Externos: 116.463 estimativamente (fuente awstat)

La cantidad de Accesos a detalles de trámites online en el mes de Septiembre fue:

Externos: 92.006 estimativamente (fuente awstat)

Cantidad de trámites online resueltos en el mes de Octubre.

Total: 629.956

Externos: 555.672

Internos: 74.284

Los 25 primeros trámites web resueltos en el mes de Octubre.

Tipo trámite	Cantidad Total	Cantidad Externos	Cantidad Internos
Consulta de multas por Patente	143.699	131.932	11.767
Como llego	124.980	121.221	3.759
Consulta Normativa	43.760	40.494	3.266
Estado de Cuenta	39.284	38.467	817
Consulta Boletín	38.626	32.566	6.060
Búsqueda por Dirección	38.268	28.272	7.996
Consulta Transito por Persona	36.636	21.931	14.705
Cuando Llega?	36.172	35.497	675
Reimpresión de Recibos	16.333	16.007	326
Búsqueda por Catastral	15.799	8.911	6.888
Consulta Licitación	15.164	14.310	854
Libre Multa Transito Patente	15.112	13.838	1.274
Búsqueda por Intersección	12.471	9.050	3.421
Reimpresión Recibo PV	12.218	9.868	2.350
Multas Emisión PVM	8.351	6.196	2.155
Emisión Recibo PV	7.266	6.004	1.262
Libre Multa Transito Persona	6.508	3.775	2.733
Licencia de Conducir	4.142	4.085	57
Planos Mensura -R.Urbana	3.118	2.776	342
Plano Oficiales (PDF)	1.944	1.825	119
Consulta Estado Expte de Obra	1.522	1.477	45
Cambio de domicilio de envío	1.297	699	598
Consulta expedientes	1.257	1.168	89
Reimpresión de Cuotas	1.208	1.174	34
Reimpresión Recibos Pago Único	876	692	184

Accesos al Home y Detalle de Trámites Online

*Para este análisis no se tienen en cuenta la estimación de cantidad "accesos internos", debido a la arquitectura de la red interna Municipal en la que figuran servidores SAP de clientes Fino donde cada uno enmascara aprox. a 20 usuarios de los CMD's que hacen consultas continuamente.*

La cantidad de Accesos al home de trámites online en el mes de Octubre fue:

Externos: 115.959 estimativamente (fuente awstat)

La cantidad de Accesos a detalles de trámites online en el mes de Octubre fue:

Externos: 102.924 estimativamente (fuente awstat)

Cantidad de trámites online resueltos en el mes de Noviembre.

Total: 631.509

Externos: 565.248

Internos: 66.261

Los 25 primeros trámites web resueltos en el mes de Noviembre.

Tipo trámite	Cantidad Total	Cantidad Externos	Cantidad Internos
Consulta de multas por Patente	140.173	129.478	10.695
Como llego	130.546	126.624	3.922
Consulta Normativa	55.572	52.580	2.992
Consulta Boletín	42.467	37.203	5.264
Cuando Llega?	39.047	38.628	419
Búsqueda por Dirección	38.009	30.219	7.790
Estado de Cuenta	28.378	27.796	582
Consulta Transito por Persona	21.317	13.765	7.552
Libre Multa Transito Persona	18.388	10.371	8.017
Consulta Licitación	17.595	17.090	505
Búsqueda por Catastral	16.377	8.689	7.688
Reimpresión de Recibos	14.237	13.956	281
Búsqueda por Intersección	13.936	9.637	4.299
Libre Multa Transito Patente	13.601	12.421	1.180
Reimpresión Recibo PV	9.682	8.340	1.342
Multas Emisión PVM	8.015	6.590	1.425
Emisión Recibo PV	5.233	4.420	813
Licencia de Conducir	3.862	3.801	61
Planos Mensura -R.Urbana	3.059	2.775	284
Plano Oficiales (PDF)	1.761	1.698	63
Consulta Estado Expte. de Obra	1.724	1.683	41
Cambio de domicilio de envío	1.273	874	399
Consulta expedientes	1.187	1.111	76
Reimpresión de Cuotas	1.088	1.058	30
Nomenclador de Calles	883	785	98

Accesos al Home y Detalle de Trámites Online

*Para este análisis no se tienen en cuenta la estimación de cantidad "accesos internos", debido a la arquitectura de la red interna Municipal en la que figuran servidores SAP de clientes Fino donde cada uno enmascara aprox. a 20 usuarios de los CMD's que hacen consultas continuamente.*

La cantidad de Accesos al home de trámites online en el mes de Noviembre fue:

Externos: 110.1025 estimativamente (fuente awstat)

La cantidad de Accesos a detalles de trámites online en el mes de Noviembre fue:

Externos: 100.688 estimativamente (fuente awstat)

Cantidad de trámites online resueltos en el mes de Diciembre.

Total: 588.576

Externos: 523.669

Internos: 64.907

Los 25 primeros trámites web resueltos en el mes de Diciembre.

Tipo trámite	Cantidad Total	Cantidad Externos	Cantidad Internos
Consulta de multas por Patente	133.055	122.129	10.926
Como llego	109.986	106.533	3.453
Consulta Normativa	43.483	40.856	2.627
Estado de Cuenta	42.197	41.473	724
Búsqueda por Dirección	34.317	26.216	8.101
Consulta Boletín	33.679	27.970	5.709
Cuando Llega?	32.087	31.383	704
Reimpresión de Recibos	25.579	25.146	433
Libre Multa Transito Persona	21.081	11.720	9.361
Consulta Transito por Persona	17.732	11.658	6.074
Consulta Licitación	15.274	14.779	495
Libre Multa Transito Patente	12.602	11.449	1.153
Búsqueda por Catastral	12.416	6.267	6.149
Búsqueda por Intersección	11.892	8.627	3.265
Multas Emisión PVM	9.245	7.596	1.649
Reimpresión Recibo PV	9.207	7.947	1.260
Emisión Recibo PV	5.662	4.807	855
Licencia de Conducir	3.709	3.652	57
Planos Mensura -Urbana	2.681	2.321	360
Consulta Estado Expte de Obra	1.653	1.617	36
Plano Oficiales (PDF)	1.588	1.505	83
Reimpresión de Cuotas	1.527	1.465	62
Consulta reclamos x solicitud	1.470	1.445	25
Cambio de domicilio de envío	1.173	572	601
Consulta expedientes	862	789	73

Accesos al Home y Detalle de Trámites Online

*Para este análisis no se tienen en cuenta la estimación de cantidad "accesos internos", debido a la arquitectura de la red interna Municipal en la que figuran servidores SAP de clientes Fino donde cada uno enmascara aprox. a 20 usuarios de los CMD's que hacen consultas continuamente.*

La cantidad de Accesos al home de trámites online en el mes de Diciembre fue:

Externos: 119.255 estimativamente (fuente awstat)

La cantidad de Accesos a detalles de trámites online en el mes de Diciembre fue:

Externos: 98.932 estimativamente (fuente awstat)



H. CONCEJO MUNICIPAL  
ROSARIO  
Dirección General de Despacho



**LA MUNICIPALIDAD DE ROSARIO HA SANCIONADO LA SIGUIENTE**

**ORDENANZA**

(N° 7.787)

**Honorable Concejo:**

Vuestra Comisión de Gobierno y Cultura ha tomado en consideración el proyecto de Ordenanza del Concejal Javkin y otro, mediante el cual establece el Plan Integral de Migración o Software Libre para la Municipalidad de Rosario.

Los autores del proyecto han expresado los siguientes fundamentos: "VIS-TO: Que la Municipalidad es depositaria, a través de sus sistemas informáticos, de datos e información generada por el propio Estado municipal, sus ciudadanos, instituciones y empresas, la cual resulta vital para el diseño de las políticas públicas y; CONSIDERANDO: Que por ello es fundamental que el Municipio sea conciente de la responsabilidad y la obligación que tiene de controlar la seguridad, confiabilidad e interoperabilidad de la información que recibe, procesa y remite. Que en la actualidad el Estado municipal al utilizar, en parte, software privativo no garantiza lo citado anteriormente. Que al emplear formatos cerrados genera una dependencia tecnológica interminable hacia el proveedor de turno, por lo cual, es necesario que se termine con la misma, implementando sistemas que permitan mantenerse en el mundo informático sin tener que depender del proveedor. Que el camino para solucionar estos problemas es a través del Software libre, el cual permitirá la implementación de sistemas operativos, formatos y aplicaciones que podrán ser libremente utilizados y modificados por la Municipalidad cuando las necesidades así lo requieran. Que el Software libre garantizará a la Municipalidad la ejecución del programa para cualquier propósito, el acceso irrestricto al código de origen respectivo, la inspección de los mecanismos de funcionamiento, el uso de cualquier parte del programa para adaptarlo a sus necesidades, la confección de copias, la modificación y la distribución libre. Que de esta forma queda en manos del Estado la llave de acceso a la información y no en las de terceros ajenos. Que la industria local se verá ampliamente beneficiada, dado que las licencias libres le otorgan al gobierno municipal el derecho a contratar profesionales locales para generar, modificar y adaptar sus sistemas, con lo cual se fomentará la industria tecnológica local, la economía y el empleo. Que existen diversos proyectos legislativos en ciudades de varios países que han comenzado experiencias públicas en distintos niveles de su administración, contándose entre ellos a China, Alemania, Francia, el Reino Unido, México, Brasil, la India, Bélgica, Italia, la Unión Europea en su conjunto, Perú y Tailandia entre otros. Que este proyecto implica profundizar una política en materia informática dentro de la Municipalidad, desterrando la dependencia tecnológica con los proveedores y asegurando por sobre todo, el uso generalizado de programas libres".

Por todo lo expuesto, propone para su aprobación el presente proyecto de:

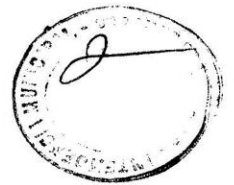
**ORDENANZA**

**CAPÍTULO I. Definiciones**

**Artículo 1º.-** A los efectos del cumplimiento de la presente Ordenanza, entiéndese por:

- a) Programa o "software", a cualquier secuencia de instrucciones usada por un dispositivo de procesamiento digital de datos para llevar a cabo una tarea específica o resolver un problema determinado.
- b) Ejecución o empleo de un programa, al acto de utilizarlo sobre cualquier dispositivo de procesamiento digital de datos para realizar una función.
- c) Usuario, a aquella persona física o jurídica que emplea el software.

  
Dra. MARÍA VERÓNICA BUJM  
Secretaría de Gobierno  
H. Concejo Municipal de Rosario



d) Código fuente o de origen, o programa fuente o de origen, al conjunto completo de instrucciones y archivos digitales originales creados o modificados por quien los programara, más todos los archivos digitales de soporte, como tablas de datos, imágenes, especificaciones, documentación y todo otro elemento que sea necesario para producir el programa ejecutable a partir de ellos.

e) Software Libre o Programas Libres: software licenciado por su autor de manera tal que se ofrezcan a sus usuarios, sin costo adicional, las siguientes libertades:

e.1) ejecución irrestricta del programa para cualquier propósito.

e.2) acceso irrestricto al código fuente o de origen respectivo.

e.3) inspección exhaustiva de los mecanismos de funcionamiento del programa.

e.4) uso de los mecanismos internos y de cualquier porción arbitraria del programa para adaptarlo a las necesidades del usuario.

e.5) libertad de estudiar la manera en que el programa opera (incluyendo la realización de cualquier tipo de pruebas técnicas y la publicación de sus resultados) sin ninguna restricción y adaptarlo a las necesidades particulares del usuario.

e.6) confección y distribución pública de copias del programa.

e.7) modificación del programa y distribución libre, tanto de las alteraciones como

del nuevo programa resultante, bajo las mismas condiciones de licenciamiento del programa original.

Además, el costo de obtención de una copia del código fuente del programa por parte del usuario no podrá ser significativamente mayor al costo habitual de mercado en concepto de materiales, mano de obra y logística necesaria para la confección de dicha copia.

f) Parágrafo: La libertad descrita en el apartado e.1) implica que la licencia del software no incluya ninguna restricción al número de usuarios que pueden ejecutarlo, número de equipos en que se puede instalar ni propósitos para el que se puede utilizar.

g) Parágrafo: Para poder garantizar las libertades número e.3), e.4) e.5) y e.6), es necesario que los usuarios del software tengan acceso a su código fuente y que éste se encuentre en un formato abierto.

h) Software Privativo o Programas Privativos: Es todo software que no es libre, es decir, aquel cuyo autor no está dispuesto a licenciar otorgando a los usuarios todas las libertades enunciadas en el apartado e.

i) Formato Abierto: Cualquier modo de codificación de información digital que satisfaga las siguientes condiciones:

1. Su documentación técnica completa esté disponible públicamente.

2. Exista al menos un programa de software libre que permita almacenar, presentar, transmitir, recibir y editar cualquier información representada en él.



3. No existan restricciones técnicas, legales o económicas para la confección de programas que almacenen, transmitan, reciban o accedan a datos codificados de esta manera.

## CAPÍTULO II. Disposiciones generales

**Art. 2°.-** Objeto: La presente Ordenanza tiene por objeto establecer los lineamientos de las políticas de incorporación y gestión de software, que garanticen la debida protección de la integridad, confidencialidad, accesibilidad, interoperabilidad, compatibilidad de la información y auditabilidad de su procesamiento en la Administración Municipal y el libre acceso ciudadano a la información pública ofrecida en formatos digitales.

**Art. 3°.-** Principios - Esta Ordenanza proclama que:

1. El Gobierno de la Municipalidad de Rosario debe obtener control efectivo sobre los sistemas de información y los datos de los que depende su funcionamiento, promover la igualdad de acceso a la información pública por parte de los ciudadanos y evitar a los mismos depender exclusivamente de proveedores únicos.
2. Con el propósito de garantizar la transparencia, debe permitirle al público conocer las tecnologías que utiliza para su funcionamiento, salvo en aquellos casos en que hacerlo implicara riesgos para la seguridad del municipio.
3. El Estado debe utilizar sistemas de información que eviten el acceso a la misma por parte de personas no autorizadas, para garantizar la seguridad.
4. Para ser considerado válido y ser utilizado por las distintas dependencias y organismos municipales, no es suficiente con que un software sea adecuado para cumplir la labor técnica para la que fue diseñado sino que se debe considerar su esquema de licenciamiento a la luz de las libertades que ofrezca.
5. El Gobierno Municipal debe promover el desarrollo de la industria de software local, regional y nacional.

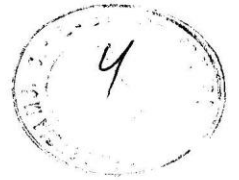
## CAPÍTULO III. Ámbito de Aplicación

**Art. 4°.-** Estas disposiciones serán de aplicación en todo el ámbito de la Administración Central Municipal, Empresas donde la Municipalidad tenga participación mayoritaria, Organismos Autárquicos, Descentralizados, y del Honorable Concejo Municipal, los cuales emplearán en sus sistemas y equipamientos de informática exclusivamente programas (software) libres.

## CAPÍTULO IV. Excepciones

**Art. 5°.-** Excepciones - En caso de no existir programas de software libre adecuados para una determinada labor, la dependencia u organismo municipal que se encontrara en esta situación podrá optar por las siguientes alternativas, con el orden de prioridades sucesivo:

- a. En caso de inexistencia o indisponibilidad de software (tanto privativo como libre que permita dar solución al requerimiento planteado y que, como consecuencia de ello, se determinara la necesidad de su desarrollo, la solución técnica resultante deberá ser, en todos los casos, software libre, en los términos definidos en el Art. 1° de esta Ordenanza.
- b. Si mediaran exigencias verificables de carácter económico, de funcionalidad y/o de tiempo de implementación para la solución del problema técnico, y se encontraran disponibles en el mercado programas (software) no libres o privativos, el organismo que lo demande podrá gestionar ante la Autoridad de Aplicación un permiso de excepción de utilización de software no libre. La elección del producto deberá ser realizada de acuerdo al siguiente orden de preferencia:



1. Se seleccionará en primer término a los programas que cumplan con todos los criterios enunciados en el Art. 1° inciso e), que sean adecuados en cuanto a funcionalidad, performance, alcance, desempeño, diseño de datos, prolijidad del desarrollo y documentación; excepto por la facultad de distribución del programa modificado. En este único caso, el permiso de excepción podrá ser definitivo.
2. Si no se encontraren productos de estas condiciones, se podrá optar por programas "no libres", pero el permiso de excepción otorgado por la Autoridad de Aplicación caducará automáticamente a los dos años de emitido, debiendo ser renovado previa constatación que no exista disponible en el mercado una solución de software libre satisfactoria.

**Art. 6°.-** Previo a expedir un permiso de excepción, el Intendente Municipal o la autoridad de aplicación, deberá realizar una consulta técnica pertinente, priorizando a la Universidad Nacional de Rosario o a la Universidad Tecnológica Nacional sede Rosario, acerca del estado del arte, la disponibilidad de software libre y la existencia de desarrollos que pudieran realizar la tarea u operación requerida. A juicio del Departamento Ejecutivo, esta consulta se podrá complementar con otras, a instituciones públicas o privadas, expertos o profesionales independientes que entiendan en la temática.

**Art. 7°.-** Publicidad de las excepciones- La autoridad de aplicación de la presente Ordenanza publicará en los medios que determine la reglamentación la fundamentación e información completa sobre todas las autorizaciones que emita para el uso de software privativo. Cada una estará acompañada por una detallada descripción de la evaluación realizada, las razones para autorizar el uso de software privativo (incluyendo pruebas de desempeño de software libre relacionado, si lo utilizaran) y los requisitos mínimos que una alternativa libre debería cumplir para ser empleada.

**Art. 8°.-** Informe de riesgos- Si cualquier dependencia u organismo municipal fuera autorizado en forma excepcional para adquirir o utilizar programas o software "no libres" para almacenar o procesar datos cuya reserva sea necesario preservar, fueren confidenciales, críticos o vitales para el desempeño de la administración municipal, la autoridad de aplicación deberá publicar, por los medios que determine la reglamentación, un informe donde se expliquen los riesgos asociados con el uso de software de dichas características para esa aplicación en particular.

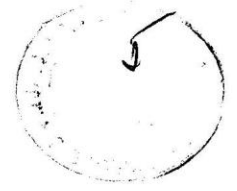
#### **CAPÍTULO V. Requerimientos y contrataciones de software por parte del Municipio.**

**Art. 9°.-** Los requerimientos de software de la administración serán publicados mediante los mecanismos habituales de publicidad para las compras que efectúa el Municipio, y adicionalmente podrá abrirse un Registro Especial de expertos, proveedores y desarrolladores de software libre que serán notificados de cada convocatoria.

**Art. 10°.-** Publicidad de las contrataciones- Las resoluciones de adjudicación relacionadas con las contrataciones de software serán publicadas, incluyendo expresamente los fundamentos de las mismas, en los sitios oficiales de acceso telemático público. Solamente aquellas compras o contrataciones que sean resueltas por las dependencias del Sector Público Municipal con base en razones de seguridad, quedan exceptuadas de la obligación de dar a publicidad la resolución de adjudicación y la correspondiente fundamentación.

#### **CAPÍTULO VI. Derechos**

**Art. 11°.-** Derechos del licenciatario- Todo contrato de licencia de software en que las entidades comprendidas en el art. 4° sean parte licenciataria les otorgará los siguientes derechos, sin que



para ello se requiera autorización del titular de los derechos de autor: Reproducir total o parcialmente el software por cualquier medio y bajo cualquier forma, ya sea permanente o transitoria, traducirlo, adaptarlo, arreglarlo y producir cualquier otra transformación, cuando dichos actos sean necesarios para la utilización del mismo por parte del adquirente legítimo con arreglo a su finalidad, incluida la corrección de errores. También realizar copias de salvaguarda del software en número razonable, consistente con las políticas de seguridad de la entidad licenciataria.

Observar, estudiar o verificar su funcionamiento con el fin de determinar las ideas y principios implícitos en cualquier elemento del programa, siempre que lo haga durante cualquiera de las operaciones de carga, visualización, ejecución, transmisión o almacenamiento del mismo.

Reproducir el código y traducir su forma, cuando ello sea indispensable para obtener la información necesaria que permita la interoperabilidad de un programa creado de forma independiente con otros, siempre que se cumplan los siguientes requisitos:

1. Que tales actos sean realizados por el licenciataria, por una persona debidamente autorizada en su nombre o por cualquier otra facultada para utilizar una copia del programa,
2. Que la información necesaria para conseguir la interoperabilidad no haya sido puesta previamente, de manera fácil y rápida, a disposición de las personas a las que se hace referencia en el apartado 1.
3. Que dichos actos se limiten estrictamente a aquellas partes del programa original que resulten necesarias para conseguir la interoperabilidad.

Instalar el software en cualquier dispositivo de procesamiento electrónico de datos en posesión del Gobierno Municipal, limitado solamente por el número de ejemplares a que autorice la respectiva licencia.

**Art. 12°.- Interoperabilidad-** En todos los casos se deberá garantizar la accesibilidad de los archivos y bases de datos involucrados independientemente del sistema utilizado, los que de ningún modo podrán estar sujetos a la utilización exclusiva de determinado software propietario para su consulta y/o procesamiento.

### **CAPÍTULO VII. Servicios informáticos y telemáticos.**

**Art. 13°.-** Cuando la realización de un trámite ante las dependencias del artículo 4°, o la prestación de servicios al público por parte de éstas, requieran o permitan el empleo de medios informatizados:

- a) Los accesos telemáticos no exigirán el empleo por parte del público de programas de proveedores determinados, siendo condición suficiente que los mismos se ciñan a los estándares abiertos que en el caso correspondan;
- b) En el caso en que el trámite se realice o el servicio se preste a través del uso de un programa distribuido por alguna de las dependencias mencionadas, éste no exigirá como requisito previo para su funcionamiento el empleo de software de proveedores determinados.

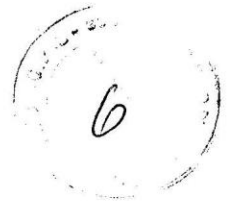
### **CAPÍTULO VIII. Convenios.**

**Art. 14°.-** Se faculta al Departamento Ejecutivo a suscribir convenios con la Universidad Nacional de Rosario y la Universidad Tecnológica Nacional a los fines de:

- a. Solicitarle asesoramiento y la implementación del Plan Integral de Migración a Software Libre.
- b. Capacitar al personal de la administración municipal para operar el nuevo software.



H. CONCEJO MUNICIPAL  
ROSARIO  
Dirección General de Despacho



**CAPÍTULO IX. Responsabilidades.**

**Art. 15°.-** La máxima autoridad administrativa, junto con la máxima autoridad técnica informática de cada dependencia u organismo municipal comprendido en los alcances del art. 4°, serán solidariamente responsables por el cumplimiento de esta Ordenanza.

**CAPÍTULO X. Disposiciones transitorias**

**Art. 16°.-** Plazos de Transición- Las entidades enumeradas en el Art. 4°, tendrán un plazo de 90 días a partir de la reglamentación de la presente, para realizar un inventario de todos los implementos informáticos que requieran para su funcionamiento.

Podrán continuar utilizando el software privativo que hayan adquirido antes de la entrada en vigencia de la misma, sin necesidad de obtener permisos de excepción, por un plazo de 2 años. Al término de este período, dejarán de ejecutar cualquier clase de software privativo para el que no hayan obtenido previamente la autorización correspondiente.

En el lapso de 5 años a partir de la entrada en vigencia de esta Ordenanza, la autoridad de aplicación podrá otorgar permisos de excepción para utilizar programas privativos aún cuando existan alternativas libres, en aquellos casos en los que el cambio se vea acompañado de costos significativos. Estos caducarán automáticamente al cabo de este período, a partir del cual no podrán continuar utilizando software privativo para el que existan alternativas libres satisfactorias.

**Art. 17°.-** El Departamento Ejecutivo reglamentará en un plazo de 90 días las condiciones, tiempo y forma en que se efectuará la transición de la situación actual a una que satisfaga las condiciones de la presente Ordenanza y orientará en tal sentido, las licitaciones y contrataciones futuras de programas de computación (software) realizadas a cualquier título.

**CAPÍTULO XI. Autoridad de Aplicación**

**Art. 18°.-** La Secretaría de Hacienda a través de la Dirección General de Informática será la autoridad de aplicación de la presente Ordenanza.

**Art. 19°.-** Comuníquese a la Intendencia con sus considerandos, publíquese y agréguese al D.M.

Sala de Sesiones, 2 de diciembre de 2004.-

H. C. M.
REALIZO
V. B.
COPIO

Dra. MARIA VERONICA SOLMI  
Secretaria Gral. Parlamentaria  
H. Concejo Municipal de Rosario



Ing. AGUSTIN O. ROSSI  
Presidente  
H. Concejo Municipal de Rosario




*Municipalidad de Rosario*  
*Secretaría General*


ReF.: Expte nº 41001/2004 C

**HONORABLE CONCEJO MUNICIPALIDAD DE ROSARIO**  
**SE ESTABLECE EL PLAN INTEGRAL DE MIGRACIÓN O**  
**SOFTWARE LIBRE PARA LA MUNICIPALIDAD DE ROSARIO**

Habiendo quedado firme por imperio de la Ley nº 2756, la Ordenanza 7787 sancionada por el Honorable Concejo Municipal con fecha 2/12/2004; cúmplase, comuníquese y dése a la Dirección General de Gobierno.

Rosario, 3 de enero de 2005.

  
Agr. MANUEL D. SCIUTTO  
SUB-SECRETARIO GENERAL  
MUNICIPALIDAD DE ROSARIO

  
Ing. ROBERTO MIGUEL LIFSCHITZ  
Intendente  
Municipalidad de Rosario



*Intendencia Municipal*  
*Rosario*

**DECRETO Nro. 2833**

Rosario, Cuna de la Bandera, 17 de octubre de 2005.

**VISTO:**

La Ordenanza Nro. 7787/2004 sancionada por el Honorable Concejo Municipal con fecha 2/12/2004, referida al Plan de Migración a Software Libre para la Municipalidad de Rosario, que ha quedado firme por imperio de la Ley 2756 conforme surge del Expte nº 41001/2004 C en el que fuera dispuesto su cumplimiento por parte del Departamento Ejecutivo Municipal.

**Y CONSIDERANDO:**

Que a los fines de su adecuada implementación, en el marco del estado actual de nuestra Administración municipal, se hace necesario disponer una reglamentación al respecto.

Por lo que en uso de sus atribuciones,

**El Intendente Municipal**  
**DECRETA:**

**Art. 1:** Apruébase el Reglamento de la Ordenanza Nº 7787/04 referida al Plan de Migración a Software Libre para la Municipalidad de Rosario, la que quedará redactada de la siguiente forma:

**REGLAMENTACIÓN ORDENANZA Nro. 7787/2004**  
**PLAN DE MIGRACIÓN A SOFTWARE LIBRE PARA LA MUNICIPALIDAD DE ROSARIO**

**1.** La Autoridad de Aplicación de la Ordenanza 7787/2004 y de lo dispuesto en el presente Reglamento, para la Administración Central de la Municipalidad de Rosario, será la Dirección General de Informática (DGI), dependiente de la Secretaría General. La Administración Central comprende la estructura administrativa de todo el Departamento Ejecutivo Municipal (DEM), incluidos los Centros Municipales de Distrito y las Áreas de Servicios Urbanos.

**2.** La DGI, en cumplimiento de la Ordenanza, deberá:

**2.1.** Implementar el proyecto en la Administración Central de la Municipalidad de Rosario, dentro de los plazos establecidos en el Art. 16 de la Ordenanza, de conformidad a la capacidad operativa con que cuenta la DGI y las limitaciones que deriven del cumplimiento de otras necesidades que surjan con la aplicación del Plan Anual Informático. Las etapas de implementación serán las siguientes:

1. Relevamiento.
2. Investigación para definir arquitectura y estándares.
3. Migración de herramientas de escritorio de usos generales, sistemas locales y sistemas centrales, salvo los que encuadren dentro de las Excepciones previstas en el CAPÍTULO IV de la Ordenanza.

4. Gestión y ejecución de las actividades precedentes, a través de:
- Trabajo con personal propio de la Dirección General de Informática y los Centros Informáticos Locales.
  - Pasantías a través de los convenios vigentes.
  - Convenios de capacitación y de investigación con las Universidades Públicas Locales.
  - Licitaciones para migraciones de sistemas aplicativos.
  - Licitaciones para adquisición de hardware.

2.2. Evaluar excepciones (CAPÍTULO IV de la Ordenanza) cuando las áreas usuarias lo soliciten o cuando la DGI lo considere conveniente. Para este fin definirá la necesidad de realizar consultas técnicas a terceros, priorizando a las Universidades Públicas locales como lo establece el Artículo 6 de la Ordenanza.

2.3. Publicar los estándares y las excepciones en el sitio oficial [www.rosario.gov.ar](http://www.rosario.gov.ar)

3. Todas las dependencias de la Administración Central deberán colaborar con la DGI en la implementación del proyecto, respetar los estándares definidos, favorecer la capacitación del personal y solicitar en tiempo y forma la evaluación de excepciones en caso de requerirlo para su funcionamiento.

4. Con respecto al CAPITULO IX: Responsabilidades, se reglamenta lo siguiente:

4.1. Los Secretarios, Subsecretarios, Directores Generales y Subdirectores Generales serán la máxima autoridad administrativa a los fines de garantizar la aplicación de la Ordenanza y este decreto.

4.2. Los Directores y Subdirectores serán la máxima autoridad administrativa en el caso que dependan directamente de una Secretaría o de la Intendencia.

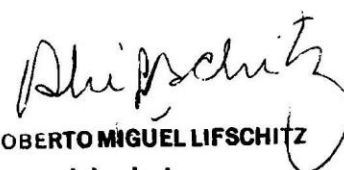
4.3. Los Jefes de los Centros Informáticos Locales serán la máxima autoridad técnica para asegurar la ejecución y continuidad del proyecto según las pautas establecidas por la DGI. La DGI cubrirá esta función cuando no exista un Centro Informático Local.

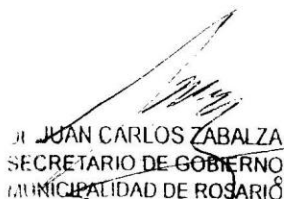
5. Los archivos y bases de datos a que se refiere el Artículo 12 de la Ordenanza, son aquellos sujetos a consulta pública o autorizada la consulta pública por la repartición correspondiente. La interoperabilidad dentro de la Administración Municipal estará sujeta a los permisos de acceso oportunamente otorgados por las autoridades administrativas correspondientes y el Departamento de Seguridad Informática.

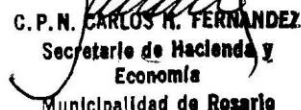
**Art. 2: INSÉRTESE**, comuníquese y dése a la Dirección General de Gobierno.

  
Lic. MONICA BIFARELLO  
Secretaria General  
Municipalidad de Rosario



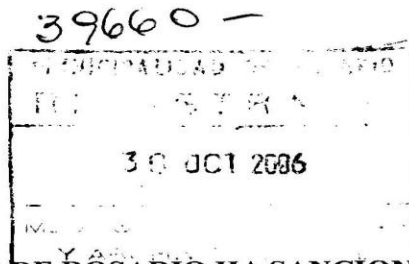
  
Ing. ROBERTO MIGUEL LIFSCHITZ  
Intendente  
Municipalidad de Rosario

  
Lic. JUAN CARLOS ZABALZA  
SECRETARIO DE GOBIERNO  
MUNICIPALIDAD DE ROSARIO

  
C. P. N. CARLOS H. FERNANDEZ  
Secretario de Hacienda y  
Economía  
Municipalidad de Rosario



CONCEJO MUNICIPAL  
ROSARIO  
Dirección General de Despacho



**LA MUNICIPALIDAD DE ROSARIO HA SANCIONADO LA SIGUIENTE**

**ORDENANZA  
(N° 8.052)**

**Concejo Municipal:**

**Visto:** Las experiencias realizadas en distintas ciudades de nuestro País y del mundo, que han logrado difundir el acceso inalámbrico a la banda ancha.

**Y Considerando:** Que es deber del Estado, velar e intervenir para asegurar la igualdad de oportunidades a los ciudadanos.

Que en este mundo globalizado es indiscutible que, posibilitando a las personas la libre accesibilidad a la información y a las comunicaciones, se les abre una puerta a la cultura, a la educación, al desarrollo personal y profesional y al campo laboral.

Que los desarrollos socioculturales y económicos de las regiones están estrechamente relacionados con el nivel de accesibilidad a los medios de comunicación que posean sus habitantes, instituciones y empresas. De esta manera se logra, además, la mejora en las prestaciones de los servicios indelegables del Estado como la salud, la educación y la seguridad.

Que actualmente se encuentran por demás difundidas las tecnologías que permiten el acceso inalámbrico a la banda ancha.

Que estas tecnologías funcionan apoyadas en dispositivos y estructuras conocidas como Wi-Fi y Wi-Max (estas últimas de mayor alcance y más ancho de banda, pensada para las grandes urbes), permitiendo navegar sin usar cables, a alta velocidad, las 24hs., conectándose a otras computadoras y brindando el acceso a Internet.

Que la mayoría de los ordenadores, notebooks, palms, PDA y teléfonos celulares de última generación ya vienen equipados con dispositivos Wi-Fi, los cuales, de no estar incluidos, pueden añadirse a costos accesibles (rondan los U\$S 40). Estos dispositivos ("antenas") necesitan conectarse con otra antena Wi-Fi en un radio cercano (60 metros, en promedio) la cual sí posee el acceso a Internet y se lo proveerá. Estas antenas "proveedoras" del servicio de Internet deben ser colocadas por compañías del rubro (ISP).

Que las colectividades locales pueden sostener financieramente el despliegue de redes Wi-Fi por asociaciones o sociedades comerciales y, por qué no, como en muchos países europeos, estableciendo sociedades complementarias con operadores de telecomunicaciones.

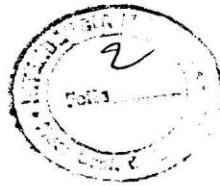
Que esta innovación de la industria Web, muy utilizada en EE.UU., Europa y Asia, también está creciendo en nuestro país.

Que son dignas de nombrar las pioneras experiencias impulsadas por los gobiernos en las ciudades de:

**San Francisco**, que tuvo su origen en la convocatoria de su alcalde, Gavino Newsom, para dotar a la ciudad (con una población de más de 700.000 habitantes) de una conexión Wi-Fi a precios económicos o incluso gratis. El servicio debe estar disponible para los usuarios en lugares públicos y también desde sus viviendas. En total, las autoridades recibieron más de una decena de propuestas por parte de las empresas. Entre ellas se destaca la de Google, el buscador más popular de la red, quien aliada con Earthlink, proveedora de acceso a Internet, ofreció brindar un servicio gratuito de Internet inalámbrico a toda la ciudad. Se piensa que esto se financiará, al menos en parte, incluyendo anuncios de negocios locales.

**Filadelfia**, cuyo alcalde, John Street, anunció en abril de 2005 la creación de una organización sin fines de lucro destinada a ofrecer Internet de banda ancha a través de una Red con tecnología Wi-Fi. Aquí no se apuntaba a que el sector público compita con el privado, sino que Filadelfia aclaró su estrategia: si bien seleccionará la empresa que realizará el montaje de la infraestructura necesaria y venderá el servicio a mayoristas y usuarios finales (procurando una tarifa subvencionada a los sectores más humildes) firmó un acuerdo con Verizon (una de las principales proveedoras de Internet del lugar) para asesorarlos en el proceso y tener prioridad en la elección como operador de todo el sistema. De esta manera entra en consonancia con la iniciativa

  
Dra. CLAUDIA ADRIANA ALONGI  
Secretaria Gral. Parlamentaria  
Concejo Municipal de Rosario



legislativa del estado de Pensilvania de noviembre de 2004 a ponerse en práctica a partir de 2006. El objetivo principal de este proyecto, tal como lo reconocen sus responsables, es reducir la brecha digital existente en la población de Filadelfia y, al mismo tiempo favorecer el desarrollo económico y social de los barrios más postergados de esta ciudad.

**Nueva York**, que está a punto de convertirse en una de las urbes Wi-Fi, donde será posible conectarse a Internet de forma gratuita en plena calle, un ambicioso plan que ya está en marcha. Nueva York seguirá así los pasos de ciudades como San Francisco o Filadelfia donde ya es posible acceder a la Red en la mayoría de sus calles sin tener que pagar, gracias a la tecnología de redes inalámbricas conocidas como Wi-Fi o Wireless (sin cables). El proyecto tiene ya tres años de antigüedad y desde entonces se ha topado con algunas dificultades técnicas y con las reticencias de las compañías proveedoras de Internet, que con este paso perderían numerosos clientes que podrán conectarse a la Red de forma gratuita.

**París**, donde Bertrand Delanoë, su alcalde, presentó un ambicioso plan cuyo objetivo ronda en convertir a la ciudad en una de las mejores conectadas del mundo. Para eso colocará 400 puntos de acceso Wi-fi gratuito y accesos rápidos a través de redes de fibra óptica. El servicio sería mantenido por compañías privadas. Los nodos de acceso se instalarían en lugares públicos; y habrá mejoras fiscales para aquellas empresas que instalen fibra óptica en la ciudad.

Que en **Argentina** ya contamos con más de 500 lugares de este tipo, algunos incluso bastante particulares tales como Plaza de Mulas (el refugio del Cerro Aconcagua), el Glaciar Perito Moreno y la Base Marambio en la Antártida.

Que en la ciudad de **Buenos Aires** existen más de 300 lugares públicos con acceso a Internet inalámbrica (hot spots), donde los usuarios pueden conectarse en forma gratuita. Los que más usan este servicio son usuarios que necesitan conectarse por trabajo (teletrabajadores), ejecutivos, estudiantes y turistas, en lugares públicos que tienen una alta concentración de personas tales como aeropuertos, bares, hoteles, hipermercados, clubes de fútbol (como la bombonera), universidades y algunas zonas abiertas de la ciudad como Puerto Madero y la peatonal Florida.

Que, por su parte, en diciembre del año pasado, el gobierno provincial inauguró en la ciudad de **Mendoza**, el circuito denominado "Ruta Virtual Mendoza – Zona Wi-Fi". El mismo abarca las tres cuerdas de la peatonal y permite a los mendocinos y turistas conectarse a Internet de manera inalámbrica y totalmente gratuita. Cabe destacar que esto pudo concretarse a través de una alianza estratégica que el Estado realizó con la empresa Telefónica de Argentina, que provee el servicio.

Que la provincia de Santa Fe, está detrás de Córdoba y Mendoza en acceso a banda ancha, ya que con 26.832 conexiones integra el lote de las provincias líderes, pero en el último escalón.

Que el acceso a la red de redes es considerado como la principal ventana al mundo, y para que cada vez más gente pueda ver a través de ella es necesario lograr ampliar sus marcos. Por tal motivo, varios gobiernos del país y del mundo trabajan en el tema intentando acortar la polémica brecha digital por medio de diferentes propuestas, en algunos casos de manera paga y en otros en forma gratuita.

Por todo lo expuesto, se eleva para su aprobación el siguiente proyecto de:

## ORDENANZA

**Art. 1º.-** Créase el programa "ROSARIO 2010 CIUDAD DIGITAL".

**Art. 2º.- OBJETIVO:** El objetivo del presente Programa será desarrollar políticas públicas tendientes a lograr la libre accesibilidad a la banda ancha en toda la ciudad de Rosario hacia el año 2010, de manera tal de:

• Construir una adecuada infraestructura que permita el acceso masivo y gratuito a Internet.

  
Dra. CLAUDIA ADRIANA ALONGI  
Secretaría Gral. Parlamentaria  
Concejo Municipal de Rosario



- Generar una alternativa para acercar a las personas a la cultura, a la educación, al desarrollo personal y profesional y al campo laboral.
- Crear una oportunidad para que tanto el sector público como el privado puedan ofrecer mejores servicios a los ciudadanos, incorporando nuevas herramientas para la seguridad urbana, la educación y la salud.
- Consolidar el fomento del turismo en la ciudad, brindando beneficios tecnológicos de avanzada a los visitantes.
- Mejorar el proceso ciudadano y productivo a través de las comunicaciones, haciendo de la ciudad un mejor y más atractivo lugar para las personas y las organizaciones.

**Art. 3º.-** Se faculta al Departamento Ejecutivo a que, como primera etapa de implementación del Programa se instale el servicio en lugares con gran afluencia de público tales como la Terminal de colectivos Mariano Moreno, Distritos Municipales y demás oficinas públicas, zonas de parques y grandes plazas como el de la Independencia, Urquiza, Alem, cuatro Plazas, Parque Sur y por supuesto el Parque Nacional a la Bandera. También en las peatonales y en los grandes núcleos comerciales de distintas zonas de la ciudad, como calle Mendoza en pleno corazón de Echessortu, el centro comercial sur de Av. San Martín, La Florida, Alberdi y Fisherton, no siendo esto taxativo. El Departamento Ejecutivo determinará las etapas de implementación del Programa y los lugares de Interés Municipal en el que se instalará el servicio.

**Art. 4º.-** Se faculta al Departamento Ejecutivo a suscribir convenios con el Ministerio de Educación a los fines de acompañar el Programa con una masiva campaña educativa y cultural sobre la tecnología y su uso, destinada especialmente aquellos sectores de la población que, por sus propios medios, no cuentan con la posibilidad de acceder a la misma; y con la Universidad Nacional de Rosario y la Universidad Tecnológica Nacional a fin de solicitar asesoramiento en la implementación de un plan integral.

**Art. 5º.- RECURSOS:** A modo enunciativo, y sin taxatividad, el Municipio podrá optar por alguna o varias de las siguientes alternativas para la financiación del Programa:  
Donación a modo de Financiamiento no Reembolsable del Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN) del Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

Utilización de los Fondos Federales de Innovación Productiva del Consejo Federal de Ciencia y Tecnología (Cofecyt), creado por el Gobierno Nacional.

Demandar asignaciones no reembolsables (ANR) dentro de las líneas disponibles que ofrece el Fondo de Adecuación Tecnológica (FONTAR) o Fondo Tecnológico Argentino dependiente de la Secretaría de Ciencia y Técnica.

Convenios con empresas privadas prestatarias de los servicios las cuales podrán ofrecer gratuitamente los mismos financiándose a través de la publicidad (ver Considerandos).

Recursos propios en el caso de lugares y servicios de interés público municipal.

**Art. 6º.- DIFUSIÓN:** El Departamento Ejecutivo dará amplia difusión del Programa a través de los medios dispuestos por la normativa vigente según la actividad de que se trate; a tal fin se lo faculta a convocar con carácter consultivo al Polo Tecnológico local, ONG, vecinales, asociaciones gremiales, empresas, particulares especializados y representantes de reparticiones estatales con particular incumbencia en la materia,

**Art. 7º.- FOMENTO DEL EMPLEO Y LA INDUSTRIA LOCAL:** Al momento de adjudicar contrataciones de obras y/o servicios necesarios para alcanzar el cumplimiento de la presente, se aplicará la normativa prevista para la compra local.

**Art. 8º.- PROMOCIÓN FISCAL:**

Facúltase al Departamento Ejecutivo a ofrecer beneficios fiscales a quienes realicen inversiones dentro del marco del Programa.

  
ra. CLAUDIA ADRIANA ALONG  
Secretaría Gral. Parlamentaria  
Concejo Municipal de Rosario




CONCEJO MUNICIPAL  
ROSARIO  
Dirección General de Despacho



Art. 9º.- Comuníquese a la Intendencia con sus considerandos, publíquese y agréguese al D.M.-

Sala de Sesiones, 12 de octubre de 2006.-



  
Dra. CLAUDIA ABRILIANA ALONSO  
Secretaría Gral. Parlamentaria  
Concejo Municipal de Rosario



  
Cjal. Miguel Zamarini  
Presidente  
Concejo Municipal de Rosario

Expte. N° 151.806-P-2006 C.M.-



*Intendencia Municipal*  
*Rosario*

Ref.: Expte. nº 39660/2006 C  
CONCEJO MUNICIPAL  
CREASE EL PROGRAMA "ROSARIO 2010 CIUDAD DIGITAL"  
ORDENANZA Nº 8.052

Cumplase, comuníquese y dése a la Dirección General de Gobierno.

Rosario, 03 de noviembre de 2006.

*Monica Bifarello*  
Lic. MONICA BIFARELLO  
Secretaria General  
Municipalidad de Rosario



*Roberto Miguel Lipschitz*  
Ing. ROBERTO MIGUEL LIPSCHITZ  
Intend  
Municipalidad de Rosario



*Intendencia Municipal  
Rosario*

**DECRETO N° 2574**

Rosario, "Cuna de la Bandera", 10 de diciembre de 2008.-

**VISTO**

El desarrollo e inserción cada vez más creciente de las tecnologías de la información y las comunicaciones en las organizaciones, y en particular en la Municipalidad de Rosario,

La necesidad e importancia de abordar este proceso continuo de forma integrada, coordinada y en torno a un proyecto global del municipio,

**Y CONSIDERANDO**

Que resulta imprescindible garantizar la adaptabilidad a los cambios tecnológicos en los desarrollos de sistemas y de las telecomunicaciones,

Que la creciente demanda informática requiere de la asignación de prioridades y recursos en forma coordinada para abordar el desarrollo mencionado,

Que es necesario garantizar el crecimiento informático y de telecomunicaciones mediante el uso de standards de trabajo aceptados, promovidos y evaluados

Por todo lo expuesto y siendo necesario proveer sobre el particular,

**EL INTENDENTE MUNICIPAL**

**DECRETA**

**ARTICULO 1° CREASE** el Comité Municipal de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) que tendrá a su cargo la coordinación sobre los desarrollos e implementaciones de tecnologías, sistemas y telecomunicaciones comunes a todas las áreas de la municipalidad, en un todo de acuerdo a lo detallado a continuación.

**ARTICULO 2° OBJETIVOS:** Serán objetivos del Comité TIC el coordinar el uso de los recursos informáticos y de telecomunicaciones existentes, así como identificar los proyectos que sean prioritarios para la política general de la municipalidad y realizar un seguimiento sobre el avance de los mismos.

**ARTICULO 3º INTEGRANTES:** El Comité estará integrado por un representante de cada una de las Secretarías, un representante del Servicio Público de la Vivienda, un representante de la Dirección General de Comunicación Social y un representante de la Dirección General de Informática. El Comité será coordinado por el representante de la Secretaría General.

**ARTICULO 4º FUNCIONES DEL COMITE:** Serán funciones del Comité TIC:


- 1.- Establecer un plan para el desarrollo de Tecnologías de la Información y Comunicaciones en el cual se definan los plazos y recursos a ser utilizados en la concreción de cada proyecto.
- 2.- Desarrollar políticas tendientes a racionalizar los gastos en comunicación
- 3.- Establecer y monitorear las políticas de seguridad Informática
- 4.- Garantizar la aplicación de standards en el desarrollo informático y de las telecomunicaciones.
- 5.- Impulsar y coordinar los proyectos de gobierno electrónico, Sistema de Información Geográfico (SIG), Sistema Único de Atención al vecino (SUA), y aquellos que priorice el Comité
- 6.- Realizar el seguimiento del proyecto de Ciudad Digital
- 7.- Seguir y evaluar los proyectos en desarrollo realizando la coordinación de tareas para el logro de los mismos.
- 8.- Difundir internamente los proyectos y el plan TIC global.
- 9.- Realizar todo lo que fuere necesario, dentro de sus incumbencias, para el cumplimiento de sus fines.

**ARTICULO 5º FUNCIONES DE LOS REPRESENTANTES:** Serán funciones de los representantes en el Comité:

- 1.- Informar al Comité sobre los recursos asignados en cada Secretaría a las TIC
- 2.- Transmitir al Comité las demandas de nuevos proyectos asociados a las TIC
- 3.- Trasladar a su Secretaria las políticas sobre desarrollo informático y de las telecomunicaciones que se resuelve en el Comité.

**ARTICULO 6º FUNCIONAMIENTO DEL COMITE:** Se deberá reunir al menos una vez al mes, siendo convocado por el representante de la Secretaria General. La convocatoria se realizará con un temario previo. Se deberá desarrollar un Acta de cada reunión que se realice.

**ARTICULO 7º INSERTESE,** comuníquese y dése a la Dirección General de Gobierno.

  
Ing. JOSÉ LEÓN GARIBAY  
SECRETARIO GENERAL  
MUNICIPALIDAD DE ROSARIO

  
Ing. ROBERTO MIGUEL LIFSCHITZ  
Intendente  
Municipalidad de Rosario



*Intendencia Municipal  
Rosario*

**DECRETO Nº 1112**

Rosario, "Cuna de la Bandera", 12 de junio de 2009.-

**VISTO:**

El proyecto de Rosario Ciudad Digital, que plantea un modelo de comunidad donde las tecnologías se coloquen al servicio de nuevas formas de comunicación entre los ciudadanos, y cuyos objetivos son estimular el desarrollo económico, la eficiencia gubernamental y la disminución de la brecha digital, asegurando el acceso equitativo y general a Internet,

La necesidad de seguir desarrollando e incrementar espacios inclusivos de capacitación y formación digital en pos del cumplimiento de las metas mencionadas,

**Y CONSIDERANDO:**

Que la educación digital constituye una herramienta fundamental en el desarrollo de conocimientos de los ciudadanos,

Que la brecha digital perpetúa la brecha socio-económica entre aquellas personas que se han formado y capacitado y aquellas que no lo han hecho,

Que existen en la Municipalidad diferentes áreas en donde se desarrollan proyectos de capacitación digital dirigidos a la ciudadanía con el objetivo de disminuir la brecha digital

Que resulta indispensable abordar desde el Municipio de manera articulada, acciones que orienten y optimicen los recursos dedicados a este objetivo

Que resulta beneficioso coordinar con otros organismos públicos y privados estas acciones con el objetivo de multiplicar esfuerzos orientados en la apropiación crítica de las Tecnologías de la Información y Comunicación,

**EL INTENDENTE MUNICIPAL  
DECRETA**

**ARTÍCULO 1º: DISPÓNESE** a la Secretaría de Cultura y Educación como responsable de proyectar y coordinar los programas de educación digital que la Municipalidad de Rosario lleve adelante.

**ARTÍCULO 2º: ESTABLÉCESE** que en cumplimiento de lo dispuesto la Secretaría de Cultura y Educación deberá:


- 1.- Formular el programa de educación digital de la Municipalidad.
- 2.- Coordinar las actividades de educación digital en los diferentes espacios municipales con el objetivo de fortalecerlas y aportar a la disminución de la brecha digital.
- 3.- Diseñar actividades en conjunto con el Ministerio de Educación de la Provincia de Santa Fe, a fin de colaborar con las instituciones escolares y la comunidad educativa.
- 4.- Coordinar con otros organismos públicos y privados a fin optimizar los diversos aportes que se sumen al desarrollo del mencionado proyecto.

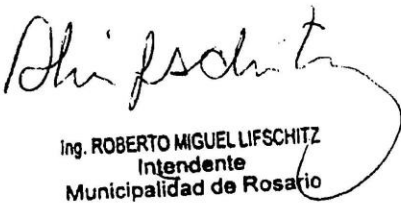
**ARTÍCULO 3º: CRÉASE** el Comité Municipal de Educación Digital que tendrá por objetivo, la coordinación de las actividades de capacitación y formación en tecnologías de la información y comunicación a desarrollar por todas las áreas municipales, jerarquizando y enmarcando las mismas en el proyecto Rosario Ciudad Digital.


**ARTÍCULO 4º: INTEGRANTES.** El Comité será coordinado por la Secretaria de Cultura y Educación e integrado por un representante de la Secretaría General, de la Secretaría de Promoción Social y de la Secretaría de Producción y Desarrollo Local.


**ARTÍCULO 5º FUNCIONAMIENTO DEL COMITÉ.** Será convocado como mínimo una vez al mes, con temario establecido y debiendo desarrollar un acta de cada reunión que se realice.

**ARTÍCULO 6º** Insértese, comuníquese y dése a la Dirección General de Gobierno.

  
Ing. JOSÉ LEÓN GARIBAY  
SECRETARIO GENERAL  
MUNICIPALIDAD DE ROSARIO

  
Ing. ROBERTO MIGUEL LIFSCHITZ  
Intendente  
Municipalidad de Rosario

  
Lic. FERNANDO FARINA  
Secretario de Cultura y Educación  
MUNICIPALIDAD DE ROSARIO

  
FERNANDO ASEGURADO  
SECRETARIO DE PROMOCION SOCIAL  
MUNICIPALIDAD DE ROSARIO

  
Dra. C.P. CLARA GARCÍA  
Secretaria de Producción y Desarrollo Local  
Municipalidad de Rosario



*Intendencia Municipal  
Rosario*

**DECRETO N°: 0685**

Rosario, "Cuna de la Bandera", 9 de abril de 2010.-

**VISTO:**

El importante crecimiento en el uso de las Tecnologías de la Informática y las Comunicaciones (TICs) que viene siendo presenciado por la Municipalidad de Rosario, dando lugar a nuevos y mejorados servicios internos y al ciudadano

La necesidad de garantizar la prestación continua e ininterrumpida de estos servicios.

La responsabilidad del Estado de preservar la seguridad de la información, en su rol de custodio de los datos de los ciudadanos.

**Y CONSIDERANDO:**

Que, la mayor parte de la información utilizada en la actualidad por el Municipio se procesa electrónicamente haciendo uso de las TICs.

Que, el crecimiento en el uso de las TICs trae aparejados nuevos y peligrosos riesgos potenciales para la seguridad de la información.

Que, los niveles de protección que se pueden lograr mediante el uso exclusivo de medios técnicos no resultan suficientes.

Que, es necesario contar con un marco normativo con el objeto de proteger la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información y de los recursos físicos y lógicos utilizados para su almacenamiento y procesamiento.

Que, la Dirección General de Informática, ha elaborado una base normativa para la protección de la información, basada en la Norma ISO 27002; y que la misma ha sido consensuada con el Comité Municipal de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), creado mediante Decreto Nro. 2574/2008, que dentro de sus objetivos tiene la coordinación del uso de los recursos informáticos y de telecomunicaciones existentes, sobre los cuales incide directamente la seguridad de la información como concepto transversal.

Por lo que siendo necesario proveer sobre el particular, en uso de sus atribuciones,

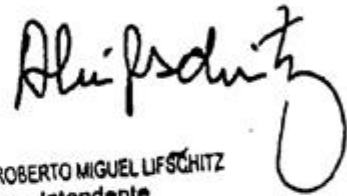
**EL INTENDENTE MUNICIPAL  
DECRETA**

**Artículo 1º:** **APRUÉBASE** la Política General de Seguridad de la Información que se anexa, y que, en conjunto con la documentación complementaria, forman la base normativa para la Seguridad de la Información en la Municipalidad de Rosario.

**Artículo 2º:** **INSÉRTESE**, comuníquese, y dése a la Dirección General de Gobierno.

  
**LAURA I. ALFONSO**  
SUB-SECRETARIA GENERAL  
MUNICIPALIDAD DE ROSARIO



  
Ing. ROBERTO MIGUEL LIFSCHITZ  
Intendente  
Municipalidad de Rosario

## Política General de Seguridad de la Información

### Índice

Introducción.....	1
Objetivos .....	1
Alcance.....	2
Términos y Definiciones.....	2
Detalle de la Política.....	3
Revisión y actualización.....	3
Responsabilidades.....	4

### Introducción

La seguridad de la información se basa en la capacidad para preservar su integridad, confidencialidad y disponibilidad, por parte de los elementos involucrados en su tratamiento: equipamiento, software, procedimientos, así como de los recursos humanos que utilizan dichos componentes.


La seguridad de la información es una responsabilidad compartida de las autoridades y el personal de la Municipalidad de Rosario.

En este sentido, es fundamental educar e informar al personal desde su ingreso y en forma continua, cualquiera sea su situación de revista, acerca de las medidas de seguridad que afectan al desarrollo de sus funciones y de las expectativas depositadas en ellos en materia de seguridad y asuntos de confidencialidad. De la misma forma, es necesario definir las sanciones que se aplicarán en caso de incumplimiento.

### Objetivos

La implementación de la Política de Seguridad de la Información tiene como meta minimizar la probabilidad de ocurrencia de incidentes que podrían afectar la continuidad de la operatoria de la Municipalidad de Rosario o su imagen. Se ejecutarán acciones tendientes a:

- Garantizar que los activos de información reciban un apropiado nivel de protección acorde a su criticidad.
- Reducir los riesgos de error humano, comisión de ilícitos, uso inadecuado de instalaciones y recursos, y manejo no autorizado de la información.
- Concientizar a los usuarios respecto de su responsabilidad frente al uso de contraseñas y equipos.
- Establecer normas, controles y procedimientos que se aplicarán durante el ciclo de vida de los sistemas informáticos, sobre la infraestructura de base en la cual se apoyan y la información que gestionan.
- Minimizar los efectos de las posibles interrupciones de las actividades normales de la Municipalidad de Rosario, y proteger los sistemas y/o servicios necesarios para acceder a los activos de información clasificados como críticos respecto a su disponibilidad.

 Ing. Adrián Barbosa  
Jefe Seguridad Informática  
Municipalidad de Rosario

 PATRICIA C. GIARDINI  
DIRECTORA GENERAL  
SECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA

  
HECTOR M. OCAMPO  
JEFE DE DESPACHO  
SECRETARÍA GENERAL

**ES COPIA FIEL  
DEL ORIGINAL**

- Cumplir con las disposiciones normativas y contractuales a fin de evitar sanciones administrativas a la Municipalidad de Rosario y/o al empleado o que incurran en responsabilidad civil o penal como resultado de su incumplimiento.
- Optimizar la eficacia de los procesos de auditoría de sistemas y servicios informáticos y minimizar los problemas que pudieran ocasionar los mismos, o los obstáculos que pudieran afectarlo.

## Alcance

La presente Política de Seguridad de la Información, basada en la norma ISO 27002, se dicta en cumplimiento de las disposiciones legales vigentes, con el objeto de gestionar adecuadamente la seguridad de la información, los sistemas informáticos y el ambiente tecnológico de la Municipalidad de Rosario.

Esta Política se aplica:

- en todo el ámbito de la Municipalidad de Rosario, a sus recursos y a la totalidad de los procesos, ya sean internos o externos vinculados a la entidad a través de contratos o acuerdos con terceros.
- a todo el personal estable, temporario, terceros contratados y pasantes de la Municipalidad de Rosario (tanto se trate de funcionarios políticos como técnicos, y sea cual fuere su nivel jerárquico y su situación de revista) y a personal ajeno a la organización que utilice servicios informáticos proporcionados por la Municipalidad de Rosario cualquiera sea el horario de uso.

## Términos y Definiciones

- **Información (o Activo de información):** Se refiere a toda comunicación o representación de conocimiento como datos, en cualquier forma, con inclusión de formas textuales, numéricas, gráficas, cartográficas, narrativas o audiovisuales, y en cualquier medio, ya sea magnético, en papel, en pantallas de computadoras, audiovisual u otro.
- **Sistema de Información:** Se refiere a un conjunto independiente de recursos de información organizados para la recopilación, procesamiento, mantenimiento, transmisión y difusión de información según determinados procedimientos, tanto automatizados como manuales.
- **Seguridad de la Información:** La seguridad de la información se entiende como la preservación de las siguientes características:
  - **Confidencialidad:** se garantiza que la información sea accesible sólo a aquellas personas autorizadas a tener acceso a la misma.
  - **Integridad:** se salvaguarda la exactitud y totalidad de la información y los métodos de procesamiento.
  - **Disponibilidad:** se garantiza que los usuarios autorizados tengan acceso a la información y a los recursos relacionados con la misma, toda vez que lo requieran.
- **Propietario de Información:** Se define como "Propietario de Información" a la Dirección General, o en su defecto a la Unidad Organizativa de nivel jerárquico equivalente o superior, que tiene a su cargo la posesión y/o la gestión de un activo de información. En adelante utilizaremos simplemente "Propietario" para referirnos a "Propietarios de Información" de cualquier tipo de

Ing. Adrián Barbosa  
Jefe Seguridad Informática  
Municipalidad de Rosario

A.U.S. PATRICIO S. GIARDINI  
DIRECTOR GENERAL  
DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMATICA

HECTOR M. OCAMPO  
JEFE DE DESPACHO  
SECRETARÍA GENERAL

**ES COPIA FIEL  
DEL ORIGINAL**

activo de información (tanto información no tangible como recursos de procesamiento de información).

- **Administrador del Sistema:** Persona designada por el Propietario de la Información que tiene un conocimiento integral de las funcionalidades y los datos que gestiona un sistema.

### Detalle de la Política

Las máximas autoridades de la Municipalidad de Rosario establecen que toda persona que desempeñe funciones relacionadas con la organización, cubiertas según el alcance de la presente política, deberán conocer, adoptar y respetar las disposiciones en materia de Seguridad de la Información documentadas en el presente documento, y en las políticas específicas, normas y procedimientos relacionados, que forman parte de la documentación complementaria de la Política de Seguridad de la Información.

En particular, deberán conocer, adoptar y respetar las disposiciones de Seguridad documentadas en las siguientes Políticas junto con sus respectivos documentos complementarios:

1. **Clasificación y Control de Activos:** Destinado a mantener una adecuada protección de los activos de la Municipalidad de Rosario.
2. **Seguridad del Personal:** Orientado a reducir los riesgos de error humano, comisión de ilícitos contra la Municipalidad de Rosario o uso inadecuado de instalaciones.
3. **Seguridad Física y Ambiental:** Destinado a impedir accesos no autorizados, daños e interferencia a las sedes e información de la Municipalidad de Rosario.
4. **Gestión de las Comunicaciones y las Operaciones:** Dirigido a garantizar el funcionamiento correcto y seguro de las instalaciones de procesamiento de la información y medios de comunicación.
5. **Control de Acceso:** Orientado a controlar el acceso lógico a la información.
6. **Desarrollo y Mantenimiento de los Sistemas:** Orientado a garantizar la incorporación de medidas de seguridad en los sistemas de información desde su desarrollo y/o implementación y durante su mantenimiento.
7. **Administración de la Continuidad de las Actividades:** Orientado a contrarrestar las interrupciones de las actividades de la Municipalidad de Rosario y proteger los procesos críticos de los efectos de fallas significativas o desastres.
8. **Cumplimiento:** Destinado a impedir infracciones y violaciones de las leyes del derecho civil y penal; de las obligaciones establecidas por leyes, estatutos, normas, reglamentos o contratos; y de los requisitos de seguridad, y de la aplicación de diversas sanciones, conforme a la magnitud y característica del aspecto no cumplido.

Ing. Adrián Barbosa  
Jefe de Seguridad Informática  
Municipalidad de Rosario

J. G. PATRICIO GIARDINI  
DIRECTOR GENERAL  
DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA

HECTOR M. OCAMPO  
JEFE DE DESPACHO  
SECRETARÍA GENERAL

**ES COPIA FIEL  
DEL ORIGINAL**

## Revisión y actualización

El Responsable de Seguridad Informática deberá revisar y mantener actualizada la presente política y toda la documentación complementaria, con periodicidad anual o inferior.

El Responsable del Área Informática y el Comité Municipal de Tecnologías de Información y Comunicación deberán conocer y aprobar los cambios efectuados a la presente Política General y las políticas complementarias del punto anterior, que resulten de la revisión periódica de estos documentos.

## Responsabilidades

Todos los **Secretarios, Directores Generales o equivalentes, titulares de Unidades Organizativas**, tanto se trate de autoridades políticas o personal técnico y sea cual fuere su nivel jerárquico son responsables de la implementación de esta Política de Seguridad de la Información dentro de sus áreas de responsabilidad, así como del cumplimiento de dicha Política por parte de su equipo de trabajo.

El **Comité Municipal de Tecnologías de Información y Comunicación**, creado mediante Decreto 2574/2008, tiene la responsabilidad de ejercer las siguientes funciones:

- Revisar y proponer a la máxima autoridad de la Municipalidad de Rosario para su aprobación, la Política y las funciones generales en materia de seguridad de la información.
- Tomar conocimiento de los incidentes relativos a la seguridad.
- Aprobar las principales iniciativas para incrementar la seguridad de la información, de acuerdo a las competencias y responsabilidades asignadas a cada área.<sup>1</sup>
- Garantizar que la seguridad sea parte del proceso de planificación de proyectos.
- Promover la difusión y apoyo a la seguridad de la información dentro la Municipalidad de Rosario, y coordinar el plan de difusión y capacitación.
- Implementar mecanismos de firma de compromisos de confidencialidad por parte de todos los usuarios de la información y de los sistemas.
- Crear y mantener actualizado el Listado de Activos e Información con los Propietarios de la Información.
- Impulsar la creación de mecanismos de auditoría de Seguridad de la Información, tendientes a realizar revisiones independientes sobre la vigencia y el cumplimiento de la presente Política y de poner en práctica controles periódicos sobre los sistemas y actividades vinculadas con la tecnología de información.

El **Responsable de Seguridad Informática** asistirá al personal la Municipalidad de Rosario en materia de seguridad de la información y coordinará la interacción con Organismos especializados. Asimismo, junto con los Propietarios de la Información, analizará el riesgo de los accesos de terceros a la información la Municipalidad de Rosario y verificará la aplicación de las medidas de seguridad necesarias para la protección de la misma.

El **Responsable del Área Informática** cumplirá la función de cubrir los requerimientos de seguridad informática establecidos para la operación, administración y comunicación de los sistemas y recursos de tecnología la Municipalidad de Rosario, a través de todas sus áreas y la difusión de pautas a los Centros Informáticos Locales. Será responsable de mantener la Política General de Seguridad de la

<sup>1</sup> Se refiere a dar curso a las propuestas presentadas por parte de las áreas de acuerdo a sus competencias, elevándolas a la máxima autoridad, con relación a la seguridad de la información la Municipalidad de Rosario. Dichas iniciativas deberán ser aprobadas luego por la máxima autoridad la Municipalidad de Rosario. Lo eliminaría, no encuentro la referencia

Ing. Adrián Barbosa  
Jefe de Seguridad Informática  
Municipalidad de Rosario

MUNICIPALIDAD DE ROSARIO  
ESTADO AUTÓNOMO DE BUENOS AIRES  
SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO

HECTOR M. OCAMPO  
JEFE DE DESPACHO  
SECRETARÍA GENERAL  
**ES COPIA FIEL  
DEL ORIGINAL**

Información y la información complementaria, actualizada y accesible para todo el personal municipal en la intranet: <http://www.rosario.gov.ar/redinternadgi>.

Los **Responsables de las Unidades Organizativas** cumplirán la función de autorizar y gestionar la incorporación de nuevos recursos de procesamiento de información a las áreas de su incumbencia, y deberán incluir cláusulas en los contratos con proveedores de servicios de tecnología y cualquier otro proveedor de bienes o servicios cuya actividad afecte directa o indirectamente a los activos de información.

Los **Propietarios de la Información** son responsables de clasificarla de acuerdo con el grado de sensibilidad y criticidad de la misma, de documentar y mantener actualizada la clasificación efectuada, y de definir los Administradores de Sistemas para los sistemas que procesen información de su propiedad.

Cabe aclarar que, si bien los propietarios pueden delegar la administración de sus funciones a personal idóneo a su cargo, conservarán la responsabilidad del cumplimiento de las mismas. La delegación de la administración por parte de los propietarios de la información será documentada por los mismos y proporcionada al Responsable de Seguridad Informática.

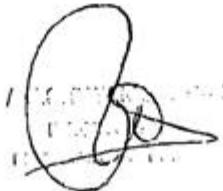
Los **Administradores de Sistemas** deberán asignar perfiles (niveles de acceso) a usuarios de los sistemas a su cargo, revisar periódicamente los accesos, gestionar modificaciones o bajas si correspondiera e instrumentar mecanismos de auditoría para controlar la calidad de los datos ingresados.

Los **Centros Informáticos Locales y Responsables Informáticos** de las diferentes Unidades Organizativas, deberán difundir, cumplir y hacer cumplir las políticas, normas y procedimientos fijados por la Dirección General de Informática en todos los aspectos vinculados a las tareas que realicen.

Los **usuarios de la información y de los sistemas** utilizados para su procesamiento son responsables del buen uso y la calidad de los datos ingresados a los mismos.

HECTOR M. OCAMPO  
JEFE DE DESPACHO  
SECRETARIA GENERAL  
**ES COPIA FIEL  
DEL ORIGINAL**

  
**Adrián Barbosa**  
Secretario de Seguridad Informática  
Municipalidad de Rosario

  
HECTOR M. OCAMPO  
JEFE DE DESPACHO  
SECRETARIA GENERAL



*Intendencia Municipal  
Rosario*

**DECRETO N° 0237**

Rosario, "Cuna de la Bandera", 9 de febrero de 2010.

**VISTO**

El proyecto "Rosario Ciudad Digital", que lleva adelante la Municipalidad, donde se plantea un modelo de comunidad donde las tecnologías son puestas al servicio de los ciudadanos, y sus metas se basan en democratizar el acceso a la información; promover y estimular el desarrollo social, económico y educativo; mejorar la calidad de los servicios públicos y el crecimiento de las áreas comprometidas en el desafío de integrar la ciudadanía a la Sociedad de la Información.

La Ordenanza N° 8.052 que plantea la ampliación de la libre accesibilidad a la banda ancha en todo el ámbito de la ciudad

Que durante el año 2009 se contrató una consultora cuyo diagnóstico permitió establecer una agenda, la que propone un enfoque por etapas y permite avanzar en forma viable sobre diferentes ejes de trabajo

Que el Plan Estratégico Rosario Metropolitana, dentro de su línea "Creación + Innovación", identifica a Ciudad Digital como uno de los proyectos jerárquicos a desarrollar.

**Y CONSIDERANDO**

Que el proyecto supone un modelo de gestión particular y distintivo, resultando necesario un abordaje interdisciplinario a realizarse desde diferentes Secretarías del Municipio que están comprometidas en sus etapas de ejecución.

Que el proyecto sólo puede consolidarse con el compromiso y la participación de actores internos y externos al Municipio, ya sean tanto del sector público como privado.

Que las empresas de tecnología, nucleadas en el Polo Tecnológico Rosario, pueden hacer importantes aportes para alcanzar los objetivos esperados.

Que la reciente creación de la Coordinación de Gabinete resulta el ámbito adecuado para coordinar el accionar de las distintas áreas del Municipio y de aquellos actores externos que forman parte del proyecto; como así también de unificar criterios y dinamizar los procesos que apuntan a la concreción de las etapas de "Rosario Ciudad Digital".

Por todo lo expuesto y siendo necesario proveer sobre el particular,

## EL INTENDENTE MUNICIPAL

### DECRETA

**ARTICULO 1º: CRÉASE** la Comisión del proyecto "Rosario Ciudad Digital", dependiente de la Coordinación de Gabinete, que será la encargada de llevar adelante la agenda de este proyecto.

**ARTICULO 2º: MISIÓN DE LA COMISIÓN:** realizar la gestiones necesarias para el cumplimiento de los objetivos establecidos en el proyecto:

- Garantizar el acceso democrático de la ciudadanía a las nuevas tecnologías de comunicación logrando mayores oportunidades sociales y económicas.
- Disminuir la brecha digital existente y mejorar la calidad y el acceso a la información.
- Aprovechar las ventajas de las nuevas tecnologías de información y comunicación para lograr un mejor bienestar en la región.
- Apoyar el desarrollo de la actividad económica aumentando la capacidad de innovación, competitividad y productividad de las empresas.

**ARTICULO 3º: FUNCIONES DE LA COMISIÓN:** tendrá a su cargo establecer un plan para el desarrollo del proyecto Ciudad Digital, en el que se definan plazos y recursos, de acuerdo a los siguientes ejes de trabajo:

**A. Conectividad:**

- Expandir la infraestructura de la conectividad pública, con red de fibra óptica y un sistema inalámbrico punto a punto
- Ampliar las zonas Wi-Fi públicas en áreas estratégicas e instalaciones clave en toda la Ciudad

**B. Alfabetización Digital:**

- Articulación, coordinación, fortalecimiento de capacitaciones

**C. Acceso a las tecnologías:**

- Generar acciones que faciliten el acceso a computadoras a la población
- Ampliar puestos de Internet en lugares de acceso público

**D. Desarrollo de empresas de tecnología:**

- Potenciar capacidades a empresas locales en tecnologías
- Desarrollar estrategias de marketing que promuevan a Rosario como escenario de inversiones

**E. Servicios digitales**

- Ampliar los servicios de gobierno electrónico útiles para el ciudadano
- Definir servicios digitales a implantar en el territorio: control de tránsito, videovigilancia, etc

**F. Plan de Difusión de Rosario Ciudad Digital:**

- Desarrollar un programa de comunicación que posibilite su conocimiento de parte de la población y de los públicos específicos para cada eje.

- Garantizar un proceso participativo y colectivo en todas las instancias del proyecto.

**ARTICULO 4º: INTEGRANTES:** La Comisión estará integrada por los siguientes funcionarios, los que asumirán la responsabilidad y representatividad por los ejes indicados:

- Ing. Patricia Giardini, Directora de la Dirección General de Informática, por el eje 'Conectividad'
- Lic. Carolina Balparda, Directora del Programa de Educación, por el eje 'Alfabetización Digital'
- Ing. José Luis Ottaviani, Subsecretario de Producción y Desarrollo Local, por el eje 'Desarrollo de Empresas de Tecnología'
- Lis, Guillermo Civetta, Gerente del Polo Tecnológico Rosario, por el eje "Desarrollo de Empresas de Tecnología"
- Ing. Florencia D´Arrigo, responsable del Programa de Mejora Continua de la Secretaría General, por el eje 'Servicio Digitales'
- Lic. Julia Gutierrez Oschmann, Directora Imagen y Comunicación Institucional de la Dirección de Comunicación Social, por el eje 'Plan de difusión'
- Ing. José León Garibay, Coordinador de Gabinete.

**ARTICULO 5º: FUNCIONAMIENTO DE LA COMISIÓN:** se reunirá al menos una vez al mes siendo convocada por el Coordinador de Gabinete. La convocatoria se realizará con un temario previo, y se desarrollará un Acta de cada reunión que se realice.

**ARTICULO 6º INSÉRTESE,** comuníquese y dése a la Dirección General de Gobierno.

Ing. JOSE LEON GARI BAY  
Coordinador de Gabinete  
Municipalidad de Rosario

FERNANDO ASEGURADO  
Secretario de Gobierno  
Municipalidad de Rosario

Ing. ROBERTO MIGUEL LIFSCHITZ  
Intendente  
Municipalidad de Rosario

J.P.N. GUSTAVO ASEGURADO  
Secretario de Hacienda y  
Economía  
Municipalidad de Rosario

LAURA I. ALEONSO  
Subsecretaria de  
Municipalidad de Rosario

Lic. SEBASTIAN CHALE  
Secretario de Producción  
y Desarrollo Local  
Municipalidad de Rosario

HORACIO J. RIOS  
Secretario de Cultura y Educación  
MUNICIPALIDAD DE ROSARIO

Ing. JORGE PABLO SEGHEZZO  
Subsecretario de Servicios Públicos  
MUNICIPALIDAD DE ROSARIO

Dr. EELIO MANGIATERRA  
SECRETARIO DE SALUD PÚBLICA  
MUNICIPALIDAD DE ROSARIO