

Tesina de Grado
Lic. Ciencia Política

Gobierno Abierto en San Luis

La experiencia de San Luis Digital en la Administración Pública

Autor: Lisandro Hernán Guiñazú Palumbo

Director: Mg. V. Gastón Mutti

Rosario - Septiembre - 2014



FACULTAD DE CIENCIA POLÍTICA
Y RELACIONES INTERNACIONALES
UNIVERSIDAD NACIONAL DE ROSARIO

Internet es una plataforma de comunicación libre y muy difícil de controlar. Pero los usos de la libertad no dependen de internet.

Se puede utilizar la libertad para subvertir la libertad.

Manuel Castells.

Agradecimientos

Agradezco a Dios por darme la fortaleza y fe para poder concretar lo que parecía tan difícil. A mi familia por apoyarme en todo momento desde la distancia: mi mamá alentándome a caminar cuando estuve en un laberinto, demostrándome que todo se puede lograr, mi hermano por acompañarme en todo momento y a mi papá que desde arriba me empujó a seguir siempre, sé que estará muy orgulloso. Mis queridos abuelos, tíos y primos.

A mis amigos, mis grandes soportes. Por ser partícipes de mí camino en esta ciudad. Y también a aquellos que se quedaron en mi provincia natal. A un gran amigo que me enseñó a confiar en mí.

Al Mg. V. Gastón Mutti que, como director de Tesina, me orientó a lo largo de este proceso poniendo su conocimiento y tiempo a mi disposición. A la Lic. María Gabriela Benetti por su preocupación. A todos los docentes de la Facultad comprometidos con esta hermosa carrera.

Y a todas aquellas personas que de una u otra forma fueron parte de este trayecto. Gracias.

INDICE

1. Introducción	6
2. Estado de la Cuestión	13
2.1 Antecedentes del gobierno abierto	14
2.2 Delimitación Conceptual	16
3. Debates Conceptuales	21
3.1 Sociedad de la Información	21
3.2 Sociedad del Conocimiento	24
3.3 Del Gobierno Electrónico al Gobierno Abierto: Gobierno Electrónico	25
3.4 Gobierno Abierto	27
3.4.1 Participación	31
3.4.2 Transparencia	35
3.4.3 Colaboración	39
4. Consideraciones Finales	43
5. Referencias Bibliográficas	50
6. Anexos	56
Anexo I	56
Anexo II	78

1. Introducción

Esta tesina analiza la relación entre el Plan San Luis Digital y los resultados obtenidos, para determinar el grado de cambio que esas iniciativas han tenido en el desempeño de la gestión pública provincial.

6

En el año 2004 en la provincia de San Luis se desarrolló la Autopista de la Información, una plataforma de infraestructura de telecomunicaciones y servicios de acceso común, a través de la cual la Administración Pública se digitalizó y permitió que la ciudadanía pueda llevar adelante una multiplicidad de trámites, se creó, además, el portal para trámites web, www.e-sanluis.net, se mejoró la interconexión entre los diferentes departamentos y oficinas de gestión pública, manteniendo contacto sin costo alguno entre oficinas educativas, policiales y gubernamentales.

Posteriormente, en el año 2007 se inauguró un plan integral denominado San Luis Digital que buscó colocar a la provincia a la cabeza en materia digital a nivel nacional.

El gobierno de San Luis fue el primero dentro del país en distribuir de forma masiva *notebooks* para las escuelas primarias. Se generaron, también, planes de financiamiento para adultos y familias que quisieran acceder a computadoras, facilitando las formas de pago a través de varias cuotas y en conjunto con los locales de informática de la ciudad capital.

El Plan San Luis Digital se creó en vistas a que, en el transcurso de 20 años, los habitantes de la provincia sean partícipes de forma activa en la sociedad de la información y la comunicación y fue la Universidad de la Punta quien impulsó el Plan; el mismo tiene como objetivo la inclusión digital de todos los habitantes de la provincia.



El gobierno de San Luis llevó adelante profundos cambios en materia de conectividad y acceso a Internet, acercándose a la inclusión y educación digital. Se impulsó en el marco de SLD un programa de conectividad inalámbrica gratuita para toda la región que hoy supone que todas las localidades con más de 20 habitantes dispongan de internet de banda ancha gratuita inalámbrica, convirtiendo a San Luis en la provincia con mayor penetración de internet en la Argentina, con un porcentaje del 74,2% y por encima de la media nacional que es de 50,3% (FINQUELEVICH, PRINCE. 2010: 10).

En el año 2008 en las instalaciones de la Universidad de la Punta se creó el Polo Informático de San Luis, donde residen importantes firmas tecnológicas como Mercado Libre, Indra y Microsoft Argentina, entre otras que se dedican a proyectos orientados a la informática, la educación, el gobierno y el voto electrónico.¹

En materia de Gobierno Electrónico se han impulsado una serie de políticas muy importantes.

El Poder Judicial de San Luis cuenta con un sistema administrativo completamente digitalizado, y actualmente se lleva adelante un proceso de digitalización del Sistema Judicial en las ciudades de Villa Mercedes y Concarán. La Universidad de la Punta junto al Poder Judicial de la Provincia de San Luis trabajan actualmente de forma conjunta para la implementación y la promoción de herramientas de *e-gobierno* aplicadas a la Justicia, y en capacitaciones orientadas al acercamiento de abogados, funcionarios y empleados a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs).

Otra medida de importancia es el uso de la firma digital que permite llevar adelante una multiplicidad de trámites de forma más económica y rápida. La

¹ <http://www.pilp.edu.ar>



herramienta de la firma digital permite acortar los plazos en el control de notificaciones y elimina el uso de papel y la burocracia llevando a una mayor transparencia en las operaciones y ganando eficacia para la Administración Pública. Actualmente la firma digital se encuentra implementada en el Tribunal de Cuentas, la Fiscalía de Estado, el Programa de Vivienda, el Programa de Relaciones Laborales, el Registro de Personas Jurídicas, y el Registro Público de Comercio de la provincia de San Luis. Fue resultado de un proyecto iniciado en el año 2006 a través de la sanción de la Ley de Firma Digital de la Provincia² que fue promulgada en relación a la Ley de Firma Digital Nacional³ y aparejó efectos sumamente positivos en la Administración Pública, generando mayores niveles de eficacia y eficiencia y dando inicio a un proceso de “despapelización del Estado”. En la actualidad el gobierno de San Luis busca extender el uso de la firma digital a otros organismos.

El Poder Legislativo provincial se encuentra, también, en un proceso creciente de digitalización y se prevé a futuro la ejecución de expedientes digitales, el voto electrónico en las sesiones legislativas y el registro de asistencia de los diputados a través de herramientas informáticas.

Por otro lado, en el año 2011, se crea la Cédula de Identidad Provincial Electrónica (CIPE)⁴. La misma reúne en un chip documentos que permiten identificar física y digitalmente a todos los habitantes de la provincia, permitiendo la firma digital de documentos con la misma validez que la firma manuscrita y nuclea la licencia de conducir, identidad fiscal, antecedentes penales e historia clínica de las personas.

² Ley de Firma Digital. Adhesión a la ley Nacional de Firma Digital – Ley N° V-0591-2007 - Boletín N° 13211- Cámara de Diputados de la Provincia de San Luis, Ciudad de San Luis, Argentina – 28 de Noviembre del 2007 - Disponible en: <http://www.diputadosanluis.gov.ar>

³ Ley de Firma Digital Nacional N° 25.506 – Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Buenos Aires, Argentina – 14 de Noviembre del 2001. Disponible en: <http://infoleg.mecon.gov.ar/infolegInternet/anexos/70000-74999/70749/norma.htm>

⁴ <http://www.cipesanluis.net>



La CIPE constituye la vía de acceso más rápida a los trámites digitales para la ciudadanía agilizando los trámites administrativos y judiciales.

Entre algunas otras iniciativas llevadas a cabo en esta fase de SLD se destacan:

9

- Vecinos en Alerta⁵: consiste en un portal web donde los usuarios pueden subir información referente a delitos que permiten configurar un mapa del crimen para la construcción de estrategias de prevención de delitos.
- Mi Próximo Colectivo⁶: gestionado desde el Ministerio de Transporte de la Provincia de San Luis, permite observar a los usuarios del transporte público los recorridos y frecuencia de los colectivos que atraviesan las ciudades a través de internet o de una aplicación para el dispositivo móvil.

Todas estas medidas evidencian la existencia de una infraestructura orientada a la digitalización de la Administración Pública de la provincia. A partir de esto es necesario analizar el Plan San Luis Digital e indagar los resultados obtenidos a la luz de esta experiencia concreta a fin de poder determinar el grado de cambio que dichas iniciativas han logrado en mejora del desempeño de la gestión pública provincial.

La relación entre los organismos que integran la Administración Pública y los ciudadanos ha ido evolucionando y en los últimos años la tendencia del gobierno abierto ha sido cada vez más aceptada en distintas administraciones del mundo. En la región, el avance de dicha tendencia ha sido un proceso lento pero que adquiere cada vez más aceptación en los gobiernos. Se busca así modificar las estructuras predominantes de los sistemas administrativos públicos. Dicha tendencia ha sido

⁵ <http://www.vecinosenalerta.net>

⁶ <http://www.miproximocolectivo.sanluis.gov.ar>



una de las estrategias ensayadas para modernizar el sector público pero los resultados obtenidos han sido diversos, no sólo entre los diferentes países que componen la región, sino además dentro del territorio nacional, en los estados sub-nacionales. En este sentido además se ha planteado como una herramienta para que los ciudadanos tengan acceso a la información y el control de la administración del Estado.

Se genera una transformación positiva de la administración a partir de la transparencia de sus datos y libre acceso a los mismos por parte de cualquier ciudadano, además se elevan los niveles de trabajo conjunto o cooperación entre las distintas agencias que integran la administración y, por último, favorece un avance de la participación ciudadana en los asuntos de gobierno.

La provincia de San Luis, como se mencionó anteriormente, ha sido pionera en la Argentina en la instalación de una infraestructura que permitió digitalizar amplios sectores de la administración, se gestionaron políticas de gobierno abierto a través de la aplicación de tecnología en el sector público.

Sin embargo es necesario preguntarse: ¿estas medidas han modificado los problemas de fondo de la administración pública o han transformado la estructura burocrática hasta entonces vigente? o más bien ¿ha sido un programa de reforma que no logró alcanzar los resultados esperados? Es necesario describir, además, ¿cuáles fueron los principales logros del Programa San Luis Digital en materia de gobierno abierto? Dentro de estos logros también conocer ¿cuáles han sido las herramientas de gobierno abierto más exitosas y con mayor uso por parte de la población? ¿Cuál ha sido el impacto en los procesos de la Administración Pública puntana a partir de la implementación de políticas de *Open Government* (Gobierno Abierto o *O-Gov*)? Es importante comprender, a la luz de la teoría del gobierno abierto ¿cuáles son y cómo funcionan los mecanismos existentes en la provincia



que permiten la participación de la Sociedad Civil en los asuntos públicos? ¿Qué herramientas generadas desde el gobierno permiten la colaboración entre la Administración Pública y la ciudadanía, y la colaboración entre distintos organismos al interior de la Gestión Pública?

A partir de las respuestas a estas preguntas puede entenderse ¿cuáles son las limitaciones que tiene en la práctica el Programa San Luis Digital?

El problema central de la tesina es determinar cómo el Plan SLD se ha convertido en un instrumento de modernización de la Administración Pública de San Luis que incluya a los ciudadanos en el ejercicio de sus derechos.

Se busca contribuir al estudio del caso particular en el sector público de la provincia de San Luis y compararlo con los postulados de la teoría del gobierno abierto.

A partir de esto, se realiza un aporte en esta materia, para analizar cómo el uso de las TICs en el Estado Provincial, a partir de la creación del Programa SLD, impactó en el trabajo de la Administración Pública. Para ello, se estudia en primera instancia las medidas que cobraron mayor importancia impulsadas en materia de gobierno abierto y, posteriormente, se evalúa el nivel de reforma de la administración en función de los pilares que sostienen la teoría de gobierno abierto.

El objetivo de esta investigación es *analizar el Plan San Luis Digital y evaluar si permitió la modernización de la administración pública de San Luis a partir de los principios del Gobierno Abierto: transparencia, participación y colaboración.*

Por este motivo los objetivos específicos son:

- Describir las principales medidas llevadas adelante en materia de Gobierno Abierto en la provincia de San Luis.



- Relevar los niveles de participación de la sociedad de San Luis a partir de los Índices de Desarrollo de la Sociedad Civil (IDSC) y la opinión de actores relevantes respecto a la temática.
- Evaluar la transparencia del Gobierno de San Luis a partir del Índice de Transparencia Presupuestaria Provincial, y el punto de vista de funcionarios vinculados a la problemática.
- Explorar el grado de colaboración a partir de la existencia de herramientas innovadoras para permitir la cooperación entre los ciudadanos y las Administraciones Públicas y también entre los propios órganos de la Administración.



2. Estado de la Cuestión.

La globalización es un proceso que llevó a la interconexión global de importantes aspectos de la vida humana, en el ámbito social, económico, político, tecnológico, cultural y financiero. Ante este proceso el Estado fue perdiendo su capacidad de responder con celeridad, de controlar, administrar y gestionar una enorme cantidad de actos dentro y fuera de su territorio. Prueba de esto es la información, que actualmente se trasmite a nivel global gracias a internet y sus múltiples herramientas; (tal el caso de las redes sociales como *Facebook*, *Twitter*, o *Broadcasts* en tiempo real con información de lo que sucede en este preciso instante al otro lado del mundo) llevando a que el Estado no pueda monopolizar y controlar el acceso a la información.

En torno a este contexto internacional de globalización, de uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación y de crisis democráticas surge la concepción de gobierno abierto que abre la puerta a nuevas formas de participación ciudadana y de cooperación entre los actores públicos y privados de la sociedad civil. El proceso de globalización permitió que las distancias se acorten, ya no implica proximidad física, ya no se habla de un espacio físico porque existen criterios más flexibles y abiertos de delimitación que llevan a la rápida comunicación con otra unidad territorial. En el ámbito de lo político se introduce poco a poco la concepción de gobierno abierto, esta concepción se orienta a determinados tipos ideales entre los cuales se pueden destacar la constitución y funcionamiento de redes independientes de actores gubernamentales, privados y de la sociedad civil que conllevan a un cambio en la gestión pública, ya que su eficacia y eficiencia no dependerá del gobierno sino de la capacidad creativa y de la gestión de una red de actores. La idea de gobierno abierto permite pensar en un fortalecimiento de la democracia en la región. El avance en el escenario social de



nuevos actores inter vinculados implica una novedad en la forma de gobernar, una democracia sin participación lleva a una débil legitimidad de los gobernantes (BRUGUE, GOMA, SUBIRATS, 2005: 1).

Podemos ver en el proceso de construcción de este gobierno abierto una serie de elementos que son claves para su existencia. Estos elementos tienen que ver con la coordinación, también es importante la participación ciudadana, que legitima la intervención estratégica del Estado. Otro elemento importante es la transparencia administrativa, ante una sociedad cada vez más penetrada por las mafias y una política débil que tiende en muchos países a la corrupción, este elemento implica control interno de la administración pero también tienen que existir instancias de control externas, ancladas en la sociedad (CASTELLS, 1998: 12-14).

El contexto actual atravesado por una compleja realidad política en todo el mundo exige como un horizonte al cual apuntar, un deber ser, el mayor compromiso en pos de la democracia promoviendo instancias de participación que democraticen los espacios políticos. Juegan un rol importante los presupuestos participativos a través de la participación ciudadana, la descentralización en distritos, mejora en los niveles de derechos humanos, transparencia de cara a los procesos de toma de decisión y el uso de las nuevas tecnologías como modo de comunicación que puede extender formas de consulta y de co-decisión a todos los ámbitos del Estado.

2.1 Antecedentes del Gobierno Abierto

El concepto de gobierno abierto tiene antecedentes en la década de los 60 cuando se dio inicio al uso de las nuevas tecnologías en el ámbito de lo político y comenzó a hablarse de a poco de conceptos como *“Gobierno Electrónico”*, *“E- Gobierno”* o *“Gobierno Virtual”*, para dar cuenta del uso de las nuevas tecnologías en la



prestación de servicios gubernamentales, transformando el vínculo a través del cual se relacionan el gobierno con los usuarios de los mencionados servicios.

Esta visión de carácter más instrumental, que muestra el recurso de las nuevas tecnologías como una forma de mejorar la prestación de ciertos servicios que ofrece el gobierno, fue profundizándose a lo largo de las últimas décadas. El término de gobierno abierto es superador del gobierno electrónico, ya que se orienta a una cultura, una nueva forma de gobernar. El punto de partida de la tendencia de gobierno abierto se dio a partir del año 2009 luego del Memorandum de Transparencia y Gobierno Abierto (OBAMA, 2009) realizado en el primer día de desempeño de sus funciones del presidente norteamericano Barack Obama, a través del mismo su gestión se comprometía a llevar adelante mayores niveles de transparencia, de participación y de colaboración por parte de las agencias pertenecientes a la Administración Pública. *“Con esta iniciativa, su gobierno se propuso crear un nivel de apertura sin precedentes, trabajar conjuntamente con los ciudadanos para asegurar la confianza pública y establecer un sistema de transparencia, participación pública y colaboración”* (OSZLAK, 2012: 11). Se observa así un esfuerzo en pos de mejorar principalmente la administración pública norteamericana, a partir de la apertura de datos u *open data* a los ciudadanos, y el fomento de la participación de los mismos en las decisiones de gobierno.

A raíz de esto una gran cantidad de países, muchos de éstos pertenecientes a América Latina, incluido Argentina, adoptaron experiencias donde se buscó reproducir las prácticas de gobierno abierto. La Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública de junio de 2009⁷ fue resultado

⁷ La Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública fue aprobada por el CLAD y posteriormente adoptada en Portugal en la XIX Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno – <http://www.clad.org.ve>



directo de estas nuevas prácticas y permitió reconocer a los ciudadanos el derecho a tener un mayor acceso o intervención en la gestión pública a través de las TICs.

Se destaca también en el ámbito internacional la Declaración Sobre Gobierno Abierto, suscrita por 54 países en septiembre del 2011, que busca “fomentar una cultura de gobierno abierto que empodere y brinde resultados a los ciudadanos, y promueva los ideales del gobierno abierto y participativo del Siglo XXI”⁸. Sirve entonces como un fundamento que evidencia el compromiso político a expandir la cultura del gobierno abierto a nivel global.

A pesar de la firma de dicha declaración es necesario destacar que existen actualmente países que integran la misma que no cuentan con la infraestructura suficiente para poder llevar adelante proyectos de *O-Gov*, son aquellos países con economías fuertemente comprometidas principalmente en países africanos y latinoamericanos. La adherencia a dicha declaración no apareja necesariamente una transformación real de todos los países que la integran, aunque si un esfuerzo a futuro para expandir la tendencia.

2.2 Delimitación Conceptual

Una vez mencionados los antecedentes más importantes que impulsaron la tendencia del gobierno abierto a nivel global puede señalarse que la literatura académica sobre la temática permite dar cuenta de aquellos conceptos principales que permiten entender el gobierno abierto. La temática ha sido abordada por diferentes autores de la Ciencia Política y otros campos que delimitaron sus características, fases y experiencias reales que surgieron en diferentes lugares del mundo donde avanzó este nuevo paradigma.

⁸ www.opengovpartnership.org – La declaración ha sido suscrita por 54 países en septiembre del 2011.



El concepto de gobierno abierto es un concepto amplio y que, por su rápida expansión, ha sido interpretando de diferentes formas. En función del mencionado Memorándum del presidente norteamericano Obama puede entenderse como *“... una nueva forma de gobernar, una oportunidad que brinda la aplicación de las tecnologías de la información y de la comunicación a la política para transformar el sistema tradicional”... “busca superar el esquema del ciudadano – cliente como sujeto separado del Estado, como definía el Gobierno Electrónico, y en este nuevo modelo de gobierno la ciudadanía se entiende como uno de los pilares fundamentales del funcionamiento del sistema”* (Coroan Campos y Rodríguez en HOFMANN y RAMIREZ ALUJAS, 2012: 124).

Vemos en estas definiciones el salto que el concepto da respecto al gobierno electrónico ya que no sólo el uso de las nuevas tecnologías en el gobierno son el elemento central, además, la participación, la comunicación constituyen un eje de transformación del sistema tradicional.

En el libro *“La Promesa del Gobierno Abierto”* de Hofmann, A.; Ramírez Alujas A.; Bojórquez Pereznieto se lleva adelante una compilación de diferentes autores que desarrollan un profundo debate sobre el gobierno abierto, sus conceptos, su impacto en la Administración Pública y la ciudadanía y algunas experiencias concretas. En dicha obra Manuel Villoria Mendieta cita a Calderón y Lorenzo para definir el gobierno abierto como *“aquella que entabla una constante comunicación con los ciudadanos con el fin de oír lo que ellos dicen y solicitan, que toma decisiones basadas en sus necesidades y preferencias, que facilita la colaboración de ciudadanos y funcionarios en el desarrollo de los servicios que presta, que comunica todo lo que decide y lo hace de forma abierta y transparente y lo consigue gracias a las tecnologías de la información y la comunicación (TIC)*



actualmente disponibles, sobre todo la web 2.0”(Calderón Y Lorenzo en VILLORIA MENDIETA, 2012: 71).

Otra definición de gobierno abierto es esbozada por Oszlak quien en su trabajo “Gobierno Abierto: promesas, supuestos, desafíos” destaca los supuestos implícitos del gobierno abierto: “1) *la tecnología disponible permite una fluida comunicación e interacción de doble vía entre gobierno y ciudadanía; 2) el gobierno debe abrir esos canales de diálogo e interacción con los ciudadanos para aprovechar su potencial contribución en el proceso decisorio sobre opciones políticas, en la co-producción de bienes y servicios públicos y en el monitoreo, control y evaluación de su gestión; y 3) la ciudadanía debe aprovechar la apertura de esos nuevos canales participativos, involucrándose activamente en el desempeño de esos diferentes roles (como decisor político, productor y contralor)”(OSZLAK, 2012: 3).*

Se acentúa en esta última conceptualización el importante rol que desempeña la tecnología y el papel del ciudadano en un gobierno abierto, que haciendo uso de herramientas novedosas puede tomar parte de los procesos de decisión de las cuestiones públicas y canalizar sus demandas siendo partícipes de un mayor control sobre aquellos que nos gobiernan.

Una gran cantidad de autores pertenecientes al ámbito académico coinciden en cuanto a la caracterización de los tres principios básicos que sostiene un gobierno abierto: la transparencia, la participación ciudadana y la cooperación.

La compilación llevada adelante por Concha Gastón, Naser Alejandra "El Desafío Hacia el Gobierno Abierto en la Hora de la Igualdad", retoma una caracterización detallada sobre cada uno de los principios que sostienen el Gobierno Abierto y la situación de los mismos en la región.



La **transparencia** se vincula a la disponibilidad de información sobre las actividades, decisiones, gastos y planes de gobierno para que pueda ser consultado por los ciudadanos, las organizaciones, la prensa.

La **participación** otorga la posibilidad de que las decisiones de gobierno, las leyes y normas sean discutidas, debatidas y acompañadas por la participación de la ciudadanía. A través de las nuevas tecnologías, el uso de las redes sociales, portales, foros los ciudadanos pueden compartir sus ideas y contribuir al gobierno desde su propia iniciativa.

La **cooperación** interviene no sólo en la relación ciudadanía – gobierno sino que se da principalmente en el ámbito de la Administración Pública y permite el trabajo en colaboración de las diferentes agencias que integran a esta última.

Así mismo la autora Petrizzo Páez lleva adelante una caracterización de las distintas fases de digitalización que atraviesa una Administración Pública hasta llegar a convertirse en una Administración Pública Relacional⁹, existente en un Gobierno Abierto. Estas fases permiten entender el proceso necesario de que todo pueblo, ciudad, país y región deben seguir hasta alcanzar “el ideal de gobierno abierto” que culmina, a partir de lo señalado por la autora, en una administración pública relacional.

Uno de los problemas aparejados al crecimiento del uso de internet y de las nuevas tecnologías de información y la comunicación es que las mismas no se encuentran al alcance de toda la población, sino que muchas veces es sólo una porción de ésta quien tiene acceso a las nuevas tecnologías y al uso de internet. Hablamos entonces de brecha digital, es decir, una brecha que separa a las personas en

⁹Petrizzo Páez, María Ángela – 2005: “Participación ciudadana y tecnologías de la información y la comunicación: hacia una administración pública relacional”, en “Nueva Sociedad”



función de si las mismas acceden o no a Internet a través de la tenencia de una computadora y un modem en el hogar, en este sentido *“la brecha entre quienes poseen o no esas máquinas, y quienes las tienen en sus casas o deben usarlas fuera ocasionalmente, se vuelve decisiva en la distancia entre clases y estratos sociales”* (CANCLINI, 2007:13). Todas aquellas poblaciones que quedan al margen de las nuevas tecnologías, o que habitan en zonas donde la cobertura de internet es nula o escasa, o donde el precio del servicio es elevado quedarán por fuera de las ventajas que las nuevas tecnologías ofrecen, es por esto que la brecha digital constituye hoy en Latinoamérica un desafío dentro de las políticas educativas llevadas adelante por los gobiernos de los diferentes países.



3. Debate conceptual.

Los principales conceptos nos acercan, en primera instancia, al contexto en el cual se desarrolló esta tendencia, es decir el marco otorgado por la Sociedad de la Información y la Sociedad del Conocimiento, paradigmas que atraviesan a nuestra sociedad del siglo XXI. Veamos estas cuestiones.

3.1 Sociedad de la Información

El avance de la tecnología ha permitido al ser humano hacer un mejor uso de los datos, información y conocimiento pudiendo realizar un envío de los mismos de la forma más veloz que ha existido hasta entonces, propiciando un intercambio cultural y científico que llega a cualquier rincón del Planeta.

Algunos de los primeros académicos en reconocer el surgimiento de esta nueva sociedad fueron el sociólogo Alain Touraine y el norteamericano Daniel Bell¹⁰, que a finales de la década del 60, señalaron la existencia de una Sociedad Pos-Industrial basada en el desarrollo de las tecnologías informáticas y la comunicación.

Posteriormente en la década del 70 los gobiernos comenzaron a interesarse por este nuevo tipo de sociedad, y por tal motivo se financiaron una gran cantidad de estudios sobre la temática. En los años 80 y 90 con el nacimiento de Internet y los Ordenadores Personales (PC) se aceleró aún más el proceso de penetración tecnológica en la vida diaria. Finalmente, y en los años 90 también, comenzaron a crearse las primeras Autopistas de Información¹¹.

¹⁰ Alain Touraine en su obra "La Sociedad Pos-Industrial" (1969) y Daniel Bell en "El Advenimiento de la Sociedad Pos-Industrial" (1973) hablaron por primera vez de la Sociedad Pos-Industrial y destacaron en esta el avance de las nuevas tecnologías y el importante rol que tiene la información.

¹¹ Infraestructuras de telecomunicaciones digitales y telecomunicaciones asociadas capaces de llevar adelante transmisión de multimedia, hipertexto, entre otros datos. El término surgió en los años 90 en los



El concepto Sociedad de la Información nos acerca a una sociedad donde la creación, el intercambio y el procesamiento de datos es el eje en torno al cual la actividad económica y cultural se adhiere.

El sociólogo Manuel Castells, quien generó importantes aportes académicos sobre la Sociedad de la Información (entendida para el autor como Sociedad Informacional) la describe como *“...una forma específica de organización social en la que la generación, el procesamiento y la transmisión de la información se convierten en las fuentes fundamentales de la productividad y el poder, debido a las nuevas condiciones tecnológicas que surgen en este período histórico”* (CASTELLS, 1998: 47).

A partir de esta definición puede entenderse que el rasgo característico de esta sociedad es la información y las naciones, regiones y empresas encuentran su fuente de poder en la capacidad de generar, procesar y aplicar la información basada en el conocimiento. En este sentido la revolución tecnológica ha sentado las bases para un nuevo tipo de economía, de escala mundial *“... una economía en la que el incremento de la productividad no depende del incremento cuantitativa de los factores de producción (capital, trabajo, recursos naturales), sino de la aplicación de conocimientos e información de la gestión, producción y distribución, tanto en los procesos como en los productos”* (BORJA, CASTELLS, 1997: 25).

Nuevamente la información y el conocimiento son elementos claves en la sociedad actual que permiten crear diferentes bienes y servicios que contienen un mayor valor agregado. El factor diferencial es que cada individuo u organización tendrá capacidad ilimitada para acceder a los datos generados por los demás, y el carácter

Estados Unidos, durante el gobierno de Bill Clinton, impulsado principalmente por el vicepresidente Al Gore a partir de una serie de iniciativas tecnológicas del gobierno.



práctico de las nuevas tecnologías permite a sus usuarios apropiarse de las mismas para producir, a su vez, más información.

Los rasgos más destacados que caracterizan esta sociedad tienen que ver con la el gran volumen y la omnipresencia de los contenidos así como la velocidad de transmisión de los mismos. La importancia de los medios de comunicación y el rol que ejerce la globalización son aspectos que se destacan, y además los instrumentos que facilitan compartir permiten que los usuarios sean más que consumidores, ya que además pueden producir y generar textos, vídeos y audios (TREJO DELARBRE, 2001: 1 - 3).

Sin embargo no todos los efectos producidos en el marco de esta organización resultan positivos. Amplios sectores de diferentes sociedades del mundo quedan totalmente excluidos de los beneficios generados. El elemento más importante de esta sociedad, el Internet, es casi inaccesible en los países más pobres del mundo, acentuando todavía más la desigualdad social, cultural y económica, situación conocida como Brecha Digital ya mencionada anteriormente en el trabajo. Las estadísticas de TICs del año 2014 realizadas por la Unión Internacional para las Telecomunicaciones (UIT), un brazo técnico de las Naciones Unidas, indican la existencia de más de 3 mil millones de usuarios de Internet en el mundo, donde la penetración de banda ancha fija en países europeos es muy superior a la de otras regiones, y casi tres veces superior a la media mundial, mientras que en África se acerca a un 2,5%.¹².

¹² Por otro lado, la banda ancha móvil tiene también sus niveles más altos en Europa (64%) y América (59%), niveles inferiores se presentan en los Estados Árabes (25%), Asia-Pacífico (23%) y África (19%). En el informe se muestra además un crecimiento importante de abonos a móvil celular en los países en desarrollo y una reducción del número de abonos a telefonía fija a nivel mundial. Disponible en: http://www.itu.int/net/pressoffice/press_releases/2014/23-es.aspx#.U_Jw4qwlfo



3.2 Sociedad del Conocimiento

El término Sociedad del Conocimiento surgió a finales de los 90 y se orienta a explicar una sociedad donde la información global es percibida por las sociedades de forma crítica, racional y reflexiva. Consiste en un concepto que posee una visión más integral, ya que comprende también a la información.

24

Para la UNESCO *“...el concepto pluralista de sociedades del conocimiento va más allá de la sociedad de la información ya que apunta a transformaciones sociales, culturales, económicas en apoyo al desarrollo sustentable. Los pilares de las sociedades del conocimiento son el acceso a la información para todos, la libertad de expresión y la diversidad lingüística”* (GÜNTHER CYRANEK, UNESCO, 2005: 57).

Por esto puede considerarse la Sociedad de la Información como una faceta de la Sociedad del Conocimiento donde la tecnología y la ciencia se unen a través de las redes de información y los crecientes procesos de innovación.

En el marco de esta sociedad la innovación resulta ser un elemento central, en este proceso se da la participación de actores en red que crean y comercializan nuevos productos, y los tiempos de vida y procesos en las organizaciones y empresas son más cortos. A partir de la innovación se generan nuevas ideas y nuevas formas de organización y gestión (BELTRAN VILLALBA 2008: 31).

La oportunidad y capacidad existente de los miembros de esta Sociedad de poder interconectarse en red haciendo un uso extensivo de la tecnología representa un importante avance para las administraciones públicas, pero además un desafío.

Las políticas de una Sociedad del Conocimiento tienen como horizonte buscar mayores niveles de inclusión, creación y, sobre todo, educación entre los miembros de las mismas. La implementación y uso de las nuevas tecnologías debe ir acompañada por un proceso de educación digital que permita acortar la brecha



que existe actualmente entre aquellos que pueden acceder y quienes quedan excluidos de esta Sociedad y sus beneficios (PINEDA 2009: 18).

3.3. Del Gobierno Electrónico al Gobierno Abierto

25

Para delimitar el concepto de gobierno abierto debe retomarse necesariamente su antecedente más inmediato. La irrupción de la tecnología en el ámbito de la política comenzó a implementarse desde los años 60, principalmente a partir de la figura del voto electrónico que fue utilizada por primera vez en Estados Unidos¹³.

Sin embargo fue en la década de los 90 donde se afianzó el uso de éstas herramientas, principalmente los medios de comunicación que influenciaron a gobiernos y ciudadanos para buscar otras opciones de comunicación y participación en el proceso político.

El uso de las nuevas tecnologías en la prestación de servicios gubernamentales fue transformando el vínculo a través del cual se relaciona el gobierno con los usuarios de los mencionados servicios. La presión ciudadana y su cuestionamiento respecto de la forma tradicional de llevar adelante la gestión pública, el surgimiento de Internet y el impacto que el mismo tuvo en la década del 90, así como también al interés de las empresas prestatarias de los servicios, instalaron el gobierno electrónico como tema de agenda, sobre todo en países desarrollados.

¹³ Los primeros sistemas utilizados en Estados Unidos fueron *Direct Recording Electronic-DRE* (Grabación Directa Electrónica) y el sistema *Electronic Voting Machine* (Máquinas de Votación Electrónica) que permitieron emitir y contabilizar votos. Dichos sistemas contaban con importantes imperfecciones que fueron mejorándose con el avance de la tecnología.



La noción de gobierno electrónico implica un conjunto de definiciones que sólo se enfocan en aspectos parciales relacionados al proceso del descubrimiento y aplicación de las TICs en el gobierno.

Conceptos como *E-Gobierno*, *Gobierno Digital*, *Gobierno en Línea*, *E-Política*, son usados de forma indistinta por los autores que teorizan sobre la conceptualización del gobierno electrónico.

Puede tomarse la noción brindada por el Banco Mundial que pone énfasis en la prestación de servicios gubernamentales haciendo uso de las TICs, esta definición concibe el gobierno electrónico como *“... el uso, por parte de las agencias gubernamentales, de las tecnologías de la información (TI), las cuales posibilitan la transformación de las relaciones con los ciudadanos, las empresas y otras partes del gobierno”* (RIVERA, 2006:253).¹⁴

En esta definición se refleja el carácter relacional del gobierno electrónico, donde se manifiestan las interacciones existentes entre el gobierno y los ciudadanos, pero además con organizaciones públicas y privadas. Se enfoca también en las relaciones existentes entre los órganos que integran la administración pública.

Otra conceptualización considera que el gobierno electrónico *“... incluye todas aquellas actividades basadas en las nuevas tecnologías informáticas, en particular Internet, que el Estado desarrolla para aumentar la eficiencia de la gestión pública, mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos y proveer a las acciones del gobierno de un marco mucho más transparente que el actual”* (CASTOLDI, 2002: 112).

¹⁴ Disponible en Web Banco Mundial:

<http://web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/TOPICS/EXTINFORMATIONANDCOMMUNICATIONANDTECHNOLOGIES/EXTEGOVERNMENT/0,,contentMDK:20507153~menuPK:702592~pagePK:148956~piPK:216618~theSitePK:702586,00.html>



Esta caracterización hace foco en la utilización de Internet, en las webs usadas por el gobierno para acercar los servicios gubernamentales al ciudadano, y en la mejora sustancial de la gestión pública.

Se entiende entonces el gobierno electrónico como una tendencia de carácter más instrumental, donde las TICs constituyen una forma efectiva de mejorar la prestación de servicios gubernamentales. Se hace fuerte hincapié en la herramienta y el resultado pero no entendiéndolo como un proceso más global que abarque aspectos de una cultura más participativa, más activa por parte de la ciudadanía.

El término de gobierno abierto es superador del gobierno electrónico y permite pensar en una nueva cultura de gobierno, es decir, en una nueva forma de gobernar que hace concretos los fines caracterizados anteriormente por el gobierno electrónico. Se trata de un cambio de paradigma, de repensar el rol de la administración pública y el gobierno, y su nexos con los ciudadanos.

3.4 Gobierno Abierto

El gobierno abierto es un fenómeno de actualidad que acerca el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en el ejercicio de la gobernanza¹⁵, contribuyendo a una mayor participación por parte de los ciudadanos en los asuntos de materia pública e introduciendo nuevos mecanismos de toma de decisiones.

¹⁵ La gobernanza es definida por el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo como “el ejercicio de la autoridad política, económica y administrativa en la gestión de los asuntos de un país en todos los planos... abarca los complejos mecanismos, procesos e instituciones por conducto de los cuales los ciudadanos y los grupos expresan sus intereses, ejercen funciones de mediación respecto de sus diferencias y ejercitan sus derechos y obligaciones jurídicas” (PNUD, 1997: 37).



Es entendido por César y Lorenzo como *“aquel que entabla una constante comunicación con los ciudadanos con el fin de oír lo que ellos dicen y solicitan, que toma decisiones basadas en sus necesidades y preferencias, que facilita la colaboración de los ciudadanos y los funcionarios en el desarrollo de los servicios que presta, y que comunica todo lo que decide y lo hace de forma abierta y transparente”* (HOFFMAN, RAMÍREZ ALUJAS, 2010: 71). Señalan, también, que la implementación de un gobierno abierto requiere de *“la optimización del vínculo entre el gobierno a través de las nuevas tecnologías de comunicación”* (RAMIREZ, ALUJAS, 2010: 112).

Puede observarse que este concepto, al igual que muchos otros conceptos acuñados por autores vinculados a la temática, entiende al Gobierno Abierto como una forma de gobierno cercana a la ciudadanía y que hace uso de las TICs para llevar adelante su meta principal.

Otra definición destacada por Abal Medina señala que el gobierno abierto *“...permite reforzar la confianza ciudadana en sus representantes y sus instituciones estatales, profundizar la democracia y volver más eficaz y más eficiente el accionar de la Administración Pública. La tecnología permite simplificar el acceso a la información, controlar más adecuadamente el desempeño de los gobiernos y participar cotidianamente de las cuestiones que nos conciernen a todos los miembros de la sociedad. De esta manera, es posible encontrar en las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TICs) una herramienta fundamental en el siempre difícil pero imprescindible objetivo de mejorar la calidad de nuestras instituciones democráticas”* (ABAL MEDINA 2010: 219).

Esta definición nos acerca a una visión democrática del gobierno abierto, y destaca la importancia de esta nueva tendencia como una herramienta propicia para



canalizar las propuestas y demandas ciudadanas directamente hacia los representantes electos para ser tenidas en cuenta en el proceso de toma de decisiones. Pero es necesario destacar que no existe hasta el día de hoy un consenso respecto a cuáles son las estrategias o herramientas específicas para la implementación del gobierno abierto en la gestión pública, sino que cada administración adopta una forma diferente de administrar sus recursos, crear sus sistemas y abrir canales de participación y diálogo con la sociedad civil.

A partir del creciente uso de las nuevas tecnologías la política, la administración pública y la sociedad civil han sufrido una transformación importante y aparecen nuevos mecanismos e instancias de participación que democratizan el espacio político. El uso de las nuevas tecnologías como modo de comunicación puede extenderse a nuevas formas de consulta y de decisión en todos los ámbitos del estado que aparejan necesariamente mayores niveles de democratización pero éste resulta ser un proceso que se da de forma paulatina. María Ángela Petrizo Páez lleva adelante una caracterización de las etapas de la aplicación de las TICs en la esfera gubernamental y del proceso de digitalización (PETRIZO PAEZ, 2005: 90-94). El Gobierno Abierto, para la autora, atraviesa siempre una serie de fases que van complejizándose hasta alcanzar una verdadera administración electrónica.



Profundidad de la aplicación de TICs en la administración pública

Fase	Componentes
Información básica	Presencia en medios electrónicos. Digitalización de información.
Interacción	Buzón de sugerencias, foros, comunidades temáticas.
Transacción	Recaudación de impuestos, pagos, solicitud de documentos.
Transformación	Modernización y actualización de los procesos internos.

Fuente: Petrizzo Páez (2005)

En una primera etapa los servicios ofrecidos al ciudadano se basan en información sobre direcciones de oficinas provinciales y municipales y de diferentes organismos públicos y los portales web 1.0¹⁶ comienzan a ser parte de la gestión gubernamental como un canal para llegar a la sociedad pero no para escuchar los reclamos o para incluir a la misma en la vida pública, sino como mero sistema informativo que acerca información básica y donde el rol de la ciudadanía es pasivo.

Posteriormente los medios electrónicos sirven como canal para que la sociedad comience a manifestar sus primeras sugerencias, aparecen los foros de discusión y libros de visitas en los portales web que reflejan el comienzo de la interacción con el ciudadano por parte de las oficinas de gobierno. Más adelante en una tercera

¹⁶Web 1.0: Consiste en una página web de sólo lectura. Los usuarios no puede interactuar con el contenido dentro la página a través de comentarios, citas, chat interno, etc. Los usuarios se encuentran limitados a lo que lo el administrador de la web sube y comparte en ésta.



fase, y con la aparición de la web 2.0¹⁷, comienzan a gestionarse transacciones electrónicas a través de portales web donde se ofrece al ciudadano no sólo información básica como teléfonos, leyes, libros digitales y decretos sino también permite el pedido de órdenes y turnos médicos, la consulta de expedientes, el pago electrónico de servicios y la consulta del estado y gestión de diversos trámites.

La autora señala que, al finalizar las mencionadas fases, se llegará a una verdadera administración electrónica, entendida como un tipo ideal donde se logrará una transformación completa de la administración pública y el empoderamiento social en base al uso de las nuevas tecnologías para alcanzar mayor participación en los asuntos públicos (PETRIZZO PAEZ, 2005: 92).

Este concepto de gobierno abierto se sustentan en tres pilares básicos: la transparencia, la participación y la colaboración. Los mismos resultan ser también tipos ideales a alcanzar a partir de la irrupción del paradigma de gobierno abierto y la implementación de las diferentes tecnologías que posibiliten el alcance de éstos.

Todos estos conceptos permiten evidenciar los diferentes niveles de análisis desde los cuales pueden observarse experiencias concretas de gobierno abierto para, de forma objetiva, entender el cambio producido en una Administración Pública y su efecto en la ciudadanía.

3.4.1 Participación

Constituye para Oszlak *“ un proceso según el cual determinados actores de la sociedad civil se movilizan, se “activan”, irrumpen en un escenario público e*

¹⁷Web 2.0: Término referido a la segunda generación de desarrollo en tecnología web. Se orienta a comunidades de usuarios implementando servicios como las redes sociales o blogs, que llevan a una mayor interacción, intercambio de información y colaboración entre los usuarios de internet.



intentan influir sobre las reglas y procesos que enmarcan sus condiciones de existencia y reproducción. En particular, sobre las políticas estatales y el modo de organización social a las que ellas apuntan” (OSZLAK, 2012: 15).

Ésta da sustento a la democracia y es un importante punto de partida para que las políticas provenientes del Estado hacia la sociedad atiendan a necesidad específicas planteadas por los diferentes sectores que la integran.

Este proceso, en un gobierno abierto, nace a través de la creación nuevos espacios donde los protagonistas son los ciudadanos y donde éstos toman decisiones a partir de la interacción directa con la Administración Pública.

Es necesario destacar que este concepto ya no se limitará nunca más al acto del sufragio electoral sino que está acompañado necesariamente por un proceso de empoderamiento de la sociedad civil. Se trata de intervenir en las cuestiones del gobierno, y en este proceso la ciudadanía se ve dotada de poder para solucionar los problemas públicos, esto hace que *“... los ciudadanos no sólo participen en la toma de decisiones para solucionar esas necesidades, sino que sean capaces de influir de forma activa en decisiones sobre alternativas de desarrollo local con una visión endógena” (PETRIZZO PAEZ, 2005: 100).*

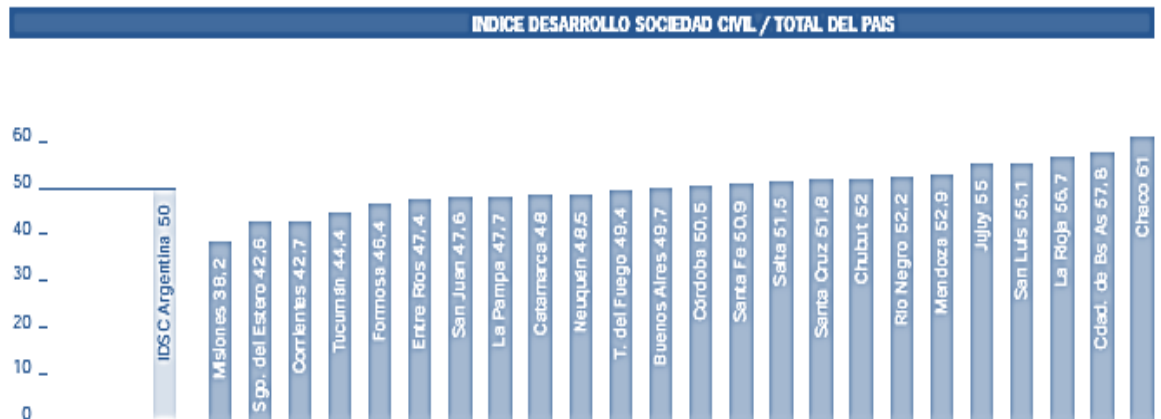
Para analizar la participación en el caso central de la tesina se tomó el Índice de Desarrollo de la Sociedad Civil de Argentina (IDSC) utilizado por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, el Banco Interamericano de Desarrollo y el Grupo de Análisis y Desarrollo Institucional y Social en el año 2004: *“El IDSC es una iniciativa destinada a conocer y comparar el grado de evolución y nivel de variabilidad de las Organizaciones de la Sociedad Civil, entre unidades territoriales determinadas (municipio, provincia, región, país, continente), tomando en*



consideración un conjunto de dimensiones claves” (PNUD, BID, GADIS, LUNA ELBA et al, 2004: 13).

Este índice toma variables como estructura, procesos, resultados, Organizaciones de la Sociedad Civil, tipos de Organización, recursos humanos y financieros, áreas temáticas de cobertura de las Organizaciones, Visibilidad, entre otros ítems que permiten ver el grado de participación de las Organizaciones de la Sociedad Civil en nuestro país.

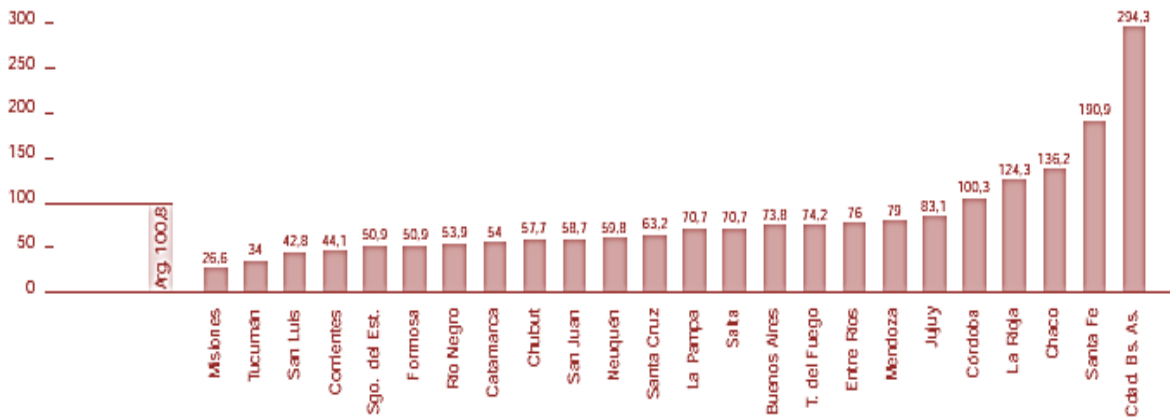
El IDSC arroja información interesante respecto al comportamiento de la sociedad civil de San Luis en los últimos años.



Fuente: PNUD, BID, GADIS, LUNA et al, 2004: 17



PARTICIPACION CIUDADANA



Fuente: PNUD, BID, GADIS, LUNA et al, 2004: 29

Los resultados obtenidos nos permiten observar que San Luis cuenta con uno de los índices de desarrollo social más altos del país. Esto se debe principalmente a que la provincia cuenta con una gran cantidad de Organizaciones de la Sociedad Civil principalmente del tipo “Asociaciones de Afinidad” y con un recursos humanos principalmente de carácter voluntario. Estas organizaciones han ido creciendo con un ritmo sostenido a partir del advenimiento de la democracia y se orientan temáticamente, en gran parte, a deportes y recreación, cultura, educación y asistencia y organización social (PNUD, BID, GADIS, LUNA et al, 2004: 112 -117).

El alto índice de desarrollo social de la región no se traduce en una gran participación ciudadana, de hecho “Las OSC de San Luis movilizan una masa de miembros y/o socios equivalente al 42,8% de su población total – 4 de cada diez puntanos participan en OSC – lo que la ubica en uno de los niveles más bajos del país... Tan escasa participación ciudadana es consistente con los niveles de concurrencia electoral de la población registrados para las elecciones presidenciales de los años 1989 y 1995 que alcanzó el 83,8% y el 80,2% de los votantes, tasas que se ubican por debajo del promedio para el total del país” (PNUD, BID, GADIS, LUNA et al, 2004: 117).



A través de internet y el uso de las nuevas de tecnologías de la información y la comunicación el ciudadano puede *empoderarse*, organizarse, comunicarse con otros para compartir sus ideas, y unificar reclamos y demandas frente a quienes ejercen el gobierno. Aprovechar las oportunidades que ofrecen las redes sociales y otros canales nuevos permite en nuestro país que ciertos sectores pueden movilizarse cuando se encuentran en disconformidad con cuestiones políticas, económicas y sociales, generando así una especie de activismo *online*. Ejemplo de esto fueron el 8N, 13D¹⁸ entre otros movimientos originados en las redes sociales y que tuvieron importante convocatoria a nivel nacional.

Esto es un ejemplo de empoderamiento de la ciudadanía, es decir, hacerse parte de los espacios de participación. En palabras de María Ángela Petrizzo Páez “... *las TIC’s son un instrumento cuya incorporación en la administración pública va de la mano... de transformaciones en los procedimientos, con el objetivo de que el ciudadano se empodere haciendo suyos espacios de toma de decisiones y el control de gestión*” (PETRIZZO PAEZ, 2005: 95).

3.4.2 Transparencia

Es entendida por Oscar Oszlak como “...*el principio orientador de esta apertura unilateral a que se comprometen los gobiernos. Reconoce el derecho a la información que puedan solicitar los ciudadanos, pero también insta a los gobiernos a poner a su disposición aquellas informaciones que den cuenta de sus actividades y resultados, en base a los principios de relevancia, exigibilidad,*

¹⁸8N (Noviembre), 9D (Diciembre): Movilizaciones masivas desarrolladas el 8 de Noviembre y 9 de Diciembre del año 2012 en Argentina. Con consignas y reclamos diversos respecto a cuestiones económicas, políticas y sociales que se gestaron a través de la difusión de la fecha en las redes sociales, vía e-mails y/o sms’s.



accesibilidad, oportunidad, veracidad, comprensibilidad, sencillez, y máxima divulgación” (OSZLAK, 2012: 10).

Se entiende entonces que para que una gestión sea transparente debe hacer pública una cantidad importante de datos, la cual debe estar estructurada y debe ser accesible, de forma que pueda ser reutilizada por la población, las empresas, y las organizaciones de la sociedad civil, así como también por las mismas oficinas públicas. La información es un recurso importante que genera poder económico y político, por esto compartirla permite a la sociedad fiscalizar la gestión, controlando y cuestionando a aquellos que gobiernan. A partir de esto se entiende el acceso a la información pública como un derecho y en nuestro país se encuentra legislado en el decreto 1172/2003¹⁹, donde establece que la Constitución Nacional Argentina garantiza la publicidad de los actos de gobierno y el derecho de acceso a la información pública.

La idea de gobierno abierto está ligada a la idea de un ciudadano participativo en la tarea del gobierno y en esto el acceso a los contenidos públicos juega un rol fundamental. La población debe poder consultar libremente datos sobre índices de pobreza, subsidios otorgados por el Estado, finanzas y presupuesto, recursos humanos, índices de inflación, licitaciones, entre otros datos que son de importancia para evaluar las políticas públicas que desarrollará el gobierno.

Las nuevas tecnologías, y principalmente internet, resultan ser herramientas ideales para lograr el objetivo de la transparencia ya que permiten tener disponibilidad sobre una considerable cantidad de información que los gobiernos ponen a disposición en los sitios webs oficiales.

¹⁹Decreto de Acceso a la Información Pública N° 1172/2003 Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Buenos Aires, Argentina – 3 de Diciembre de 2003. Disponible en: <http://infoleg.mecon.gov.ar/infolegInternet/anexos/90000-94999/90763/norma.htm>



Un indicador importante para evaluar la transparencia es la visibilidad de las cuentas públicas ya que permite controlar cómo el gobierno administra los fondos que se obtienen a partir de los impuestos que paga el ciudadano. Por esto es interesante analizar para la presente tesina el Índice de Transparencia Presupuestaria Provincial elaborado por el Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento (CIPPEC)²⁰. Este índice “...evalúa el estado en que las provincias ponen a disposición del público a través de los sitios webs oficiales documentos con información clave en materia presupuestaria. Es decir, la medición evalúa si tienen una política fiscal transparente, que muestra abiertamente a los ciudadanos sus presupuestos, sus niveles de gasto, ingresos y deuda, junto con los avances y retrocesos de las provincias respecto a las mediciones anteriores” (AGOSTO, CASADEI. CIPPEC, 2013: 2).

Este índice evalúa documentos como el presupuesto y su ejecución, la planta de personal, la deuda pública, las compras, el boletín oficial, las licitaciones del gobierno, la normativa tributaria, los proveedores, entre otros ítems que permiten medir la situación de las cuentas en los estados sub-nacionales de la Argentina.

²⁰ CIPPEC: es una organización de la ciudad de Buenos Aires que trabaja en las áreas de Desarrollo Social, Desarrollo Económico e Instituciones y Gestión Pública. Es un referente importante en temas fiscales e investigaciones sociales. Busca promover y analizar política públicas que fomenten la equidad y el crecimiento en el país a través de programas de Educación, Protección Social y Salud, Política Fiscal, Integración Global, Justicia y Transparencia, Gestión Pública, etc. <http://www.cippec.org>



	PROVINCIAS	PROMEDIO 2010	PROMEDIO 2013
	PROMEDIO	5,96	6,40
1	Mendoza	9,13	9,10
2	Córdoba	8,73	9,10
3	T. del Fuego	3,42	8,70
4	Entre Ríos	8,05	8,68
5	Catamarca	7,07	8,43
6	Santa Fe	6,75	8,38
7	CABA	6,95	8,28
8	San Juan	8,55	8,23
9	Salta	7,57	8,18
10	Buenos Aires	6,95	7,98
11	Río Negro	7,97	7,83
12	Tucumán	6,65	7,68
13	Neuquén	7,93	7,63
14	San Luis	5,95	6,10
15	Misiones	4,08	5,95
16	Formosa	7,67	5,85
17	S. del Estero	5,92	5,70
18	Jujuy	4,63	4,85
19	Chaco	2,67	4,53
20	Chubut	5,72	4,43
21	Corrientes	4,63	4,05
22	Santa Cruz	4,05	2,30
23	La Rioja	2,98	2,20
24	La Pampa	2,25	2,10

Fuente: CIPPEC, 2013.

En base a los índices presentados se observa que entre el año 2010 y el año 2013 dentro de las 24 jurisdicciones, San Luis se ubica en un nivel de visibilidad media



que resulta principalmente de una categoría intermedio de detalle en la información que publica el gobierno y la intermitente actualización que sufren los sitios web oficiales en la provincia. También puede inferirse un leve incremento de la provincia en el ranking a lo largo de los años: en el año 2010 la puntuación fue de 5,95 y, posteriormente en el año 2013, la región trepó a una puntuación de 6,03, cerca de la media nacional que fue de 6,63.

Existen otros índices desarrollados por diferentes asociaciones dedicadas a la temática de la transparencia en los gobiernos nacionales y provinciales que ubicaron a la provincia en niveles más favorables pero nunca por encima de la media nacional.²¹

3.4.3 Colaboración

Por último, la **colaboración** “*compromete e implica a los ciudadanos y demás agentes sociales en el esfuerzo por trabajar conjuntamente para resolver los problemas nacionales. Ello supone la cooperación y el trabajo coordinado no sólo con la ciudadanía, sino con las empresas, asociaciones y demás actores, y permite el esfuerzo conjunto dentro de las propias administraciones, entre ellas y sus funcionarios de manera transversal*” (RAMÍREZ ALUJAS 2011: 113).

Este eje conduce al aporte de ideas innovadoras en la solución de los problemas comunes a partir de la contribución de diversos actores sociales mejorando así los servicios que provee la Administración Pública al ciudadano y generando trabajo en conjunto también al interior de la misma, haciéndola más eficaz y eficiente.

²¹ Otro ejemplo es el Índice de Visibilidad Fiscal elaborado por el Instituto Argentino de Análisis Fiscal (IARAF) que también coloca a la provincia de San Luis en valores medios. <http://www.iaraf.org>



En función de este último principio se busca la coproducción con un valor agregado que proviene de la ayuda de diferentes sectores de la sociedad, para la prestación de un determinado servicio o la creación de *apps*²² que nacen a partir de los datos previamente “abiertos” desde el gobierno.²³ Se entiende entonces que *“La parte más innovadora y a la vez más práctica, que puede hacer posible la colaboración entre las instituciones públicas y terceros que quieran colaborar con ella, es la apertura de datos, lo que se conoce como Open Data. Las administraciones públicas disponen de información no sensible que acumulan en sus bases de datos y que es de todos público, para los empresarios, para las ONG, para las universidades o para cualquier ciudadano, sólo si saben qué hacer con ella y si consiguen agregarle valor”* (CONCHA, NASER. CEPAL. 2012: 119-120).

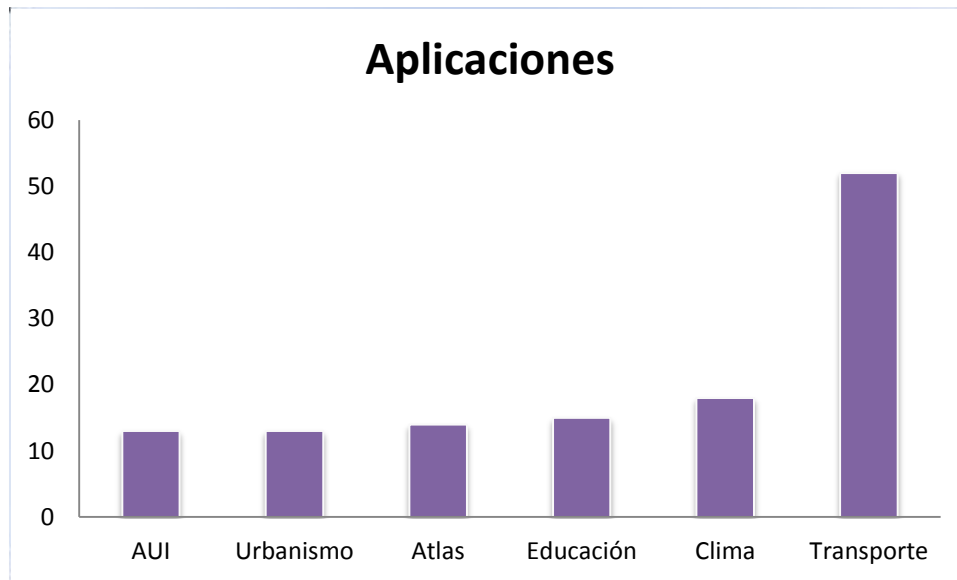
En el marco de la experiencia de San Luis Digital se llevó adelante en el año 2013 un concurso para desarrollar aplicaciones de forma colaborativa orientada a alumnos de la Tecnicatura de Desarrollador de Software, desarrolladores y a la sociedad en general. Para la creación de las mencionadas herramientas se hizo uso de los datos disponibles de forma abierta en la plataforma de Gobierno Abierto de la Universidad de la Punta²⁴. La creación de las mismas se dividió en cuatro categorías: Transporte, Meteorología, WIFI Provincial y una categoría libre.

²² APPS: Abreviatura de la palabra en inglés *Application*: aplicación informática para dispositivos móviles o tabletas destinadas a realizar uno o varios tipos de trabajos. Se destacan la mensajería instantánea, herramientas de redes sociales, noticias, edición de fotos o vídeos, reproducción de música y juegos.

²³ Datos Abiertos (*Open Data* en inglés): Es una práctica orientada a hacer disponibles a todo el mundo determinados datos, cualquiera sea su uso, sin ningún tipo de restricción como derechos de autor o patentes. Similar a otras tendencias como el *Software Libre* o el *Open Source*. Oszlak señala que los datos para ser considerados abiertos deben ser completos, primarios, oportunos, disponibles al mayor número de usuarios, ser procesables, tener un formato no propietario y estar libre de licencias (OSZLAK, 2012: 11, 12).

²⁴<http://www.ga.ulp.edu.ar>





Fuente: GOBIERNO ABIERTO – UNIVERSIDAD DE LA PUNTA, 2013. Disponible:
<http://ga.ulp.edu.ar>

Las siete mejores *apps* desarrolladas fueron premiadas y puestas a disposición para ser descargadas sin costo por los usuarios.²⁵ A partir de esto, teniendo en cuenta el servicio gratuito de internet disponible en la provincia, y el uso cada vez más frecuente de dispositivos móviles, estos instrumentos se colocan como un mecanismo que aporta soluciones a problemas cotidianos de los ciudadanos y que, a través de la colaboración con el gobierno, surgen desde la misma sociedad.

A nivel interno de la Administración Pública todas las comunicaciones intergubernamentales se desarrollan a partir de redes propias montadas en la Autopista de la Información (que abarca 76.784 km² y 680km de fibra óptica²⁶). Dicha plataforma llega hasta las localidades más pequeñas de la provincia facilitando los servicios de internet, telefonía y otros. Significa un paso importante en materia de comunicación institucional manteniendo interconectadas las

²⁵ Al alcance de todos: se presentaron las aplicaciones ganadoras. Agencia San Luis. 22 de diciembre del 2013. Disponible en: <http://agenciasanluis.com/notas/2013/12/22/al-alcance-de-todos-se-presentaron-las-aplicaciones-ganadoras/>

²⁶ <http://www.aui.edu.ar/AUIAsp/pagina.asp?PaginaAUIID=18>



distintas agencias del gobierno sin costo alguno.²⁷ Se entiende que es necesario *"...impulsar que esta colaboración de los gobiernos se realice de forma eficiente, apostando por formatos abiertos como la mejor forma de abaratar costes, compartir conocimiento y desarrollar entramados sociales colaborativos que aporten una red de la que se puedan nutrir toda la sociedad"* (CONCHA, NASER. CEPAL. 2012: 41). Esto permite que los empleados públicos trabajen de manera más fluida, generando mayor transversalidad; el uso de las TICs y los recursos generados por éstas (redes sociales, blogs, foros, wikis, etc.) permiten que la gestión pública tenga un rol más perceptivo de su entorno social y además compartir experiencias y conocimientos entre las agencias.

²⁷ <http://www.aui.edu.ar/AUIAsp/pagina.asp?PaginaAUIID=18>



5. Consideraciones Finales

La presente tesina contribuye al estudio de caso del Programa San Luis Digital desarrollado en la provincia desde el año 2007. Esta experiencia específica es paradigmática a nivel nacional y permite observar directamente el rol de las nuevas tecnologías de la información y comunicación como una herramienta que permite, a través de innovadores mecanismos, ampliar los niveles de participación y democratización de la sociedad a partir de una mayor apertura del gobierno y una creciente canalización de las demandas ciudadanas.

A partir de este programa se evaluó teóricamente su impacto en la Administración Pública provincial a la luz de las políticas de gobierno abierto.

A lo largo de los apartados se describió la teoría del gobierno abierto, sus expectativas, sus funciones y los beneficios que puede brindar a la gestión pública. Este supuesto permite una mejor comprensión del impacto de las TICs sobre el gobierno y su relación con la ciudadanía, en este sentido puede señalarse que el tema analizado abre un espacio de debate sobre una nueva forma de pensar la Administración Pública.

Se analizó algunas de las iniciativas más destacadas dentro de SLD, en el marco de gobierno electrónico, contextualizando el proceso en el cual se gestó dicha propuesta, y la infraestructura sobre la cual se llevó adelante.

Para relevar cuáles de las políticas han cobrado mayor impacto pudo sondearse la opinión de actores destacados vinculados al proyecto como la ex rectora de la Universidad de la Punta Alicia Bañuelos y el ex jefe de área e-San Luis, Federico Martínez, que pudieron resaltar puntos de vista divergentes respecto a la gestión actual de gobierno en materia digital y brindaron valiosa información respecto al proceso de gestación y los objetivos a corto y largo plazo, desde una mirada más



institucional. Por otro lado se evaluó la experiencia de un empleado público que permite observar un contacto más directo y un uso más práctico y cotidiano de estos servicios.

Los entrevistados señalaron que las herramientas más usadas son aquellas que ayudan a realizar trámites ahorrando mayor tiempo, costos y evitando el traslado a las dependencias por parte de los ciudadanos. Pueden señalarse el uso de la Firma Digital, la Cédula de Identidad Provincial Electrónica (CIPE), la Historia Clínica Digital y el Expediente Digital. Éste último permitió beneficios inmediatos y tiempos de resolución de un trámite más cortos y procesos más transparentes. Se hace hincapié en la importancia que brinda la infraestructura montada con la Autopista de la Información que permite brindar conectividad Wi-Fi gratuita a toda la provincia, siendo la base de cualquier transformación que pretendió realizarse. Sin este sustento ninguna medida hubiera sido posible.

Se avanzó en la descripción de los principios que sostienen el gobierno abierto, analizando detalladamente cada uno de éstos, para entenderlos desde una perspectiva teórica pero también práctica, a través de indicadores empíricos que permiten medir el grado o nivel alcanzado por los mismos en el proyecto puntano.

Respecto a la participación la percepción de los consultados es unánime entienden la misma como un proceso incipiente en la provincia que se va incrementando en función de la adopción de nuevas tecnologías y se orienta principalmente a la realización de reclamos o denuncias de la ciudadanía respecto a temas puntuales de carácter administrativo o ante la prestación de un servicio. Consideran que el uso de las redes sociales aumenta de a poco el deseo de la sociedad de intervenir en los asuntos del gobierno pero no existen herramientas específicas de la tendencia de gobierno abierto que fomenten la participación.



Del Índice de Desarrollo de la Sociedad Civil de Argentina puede inferirse que los bajos niveles de participación ciudadana de los sanluiseños obedecen a diversos motivos como la escasa información y difusión de los canales para llevarla a cabo, la inicial creación de este tipo de mecanismos como el Presupuesto Participativo o la Auditoría Ciudadana, la falta de confianza de la población en algunas instituciones del gobierno.

Pero principalmente puede señalarse que la ciudadanía no dispone actualmente de alguna causa o razón de gravedad que la movilice. San Luis se encuentra a nivel nacional en una posición de relativa estabilidad política y económica, ya que cuenta con un bajo nivel de deuda, una administración pública reducida, un bajo déficit habitacional, y un PBI alto respecto a la población que posee, así como una fuerte inversión en tecnología y, como se destacó en la presente tesina, una importante infraestructura en materia digital.

El hecho de que algunas de las necesidades básicas de la población estén medianamente satisfechas puede analizarse como una causa que erosiona la iniciativa de participación por parte de la ciudadanía. Respecto a esto Oscar Oszlak señala que *"...la participación ciudadana no se produce sólo porque la población sea invitada por un gobierno a hacerlo. Debe haber, para ello, una oportunidad, que no depende únicamente de la existencia de canales facilitados desde el estado: las ocasiones más propicias suelen ser aquellas en que un sector de la población se ve amenazado por una política que entraña algún tipo de menoscabo o riesgo a su situación actual. Los ciudadanos no son, por naturaleza, actores políticos. Lo son si participan, pero para ello, deben tener una causa o razón que los movilice. Tal justificación obedece, por lo general, a que algún interés económico, un valor profundamente arraigado o un derecho legítimo, han sido amenazados por la*



acción del estado o de otros actores sociales que detentan ciertos recursos de poder. Este es el fundamento mismo de la acción colectiva”. (OSZLAK, 2012: 19).

Esta reflexión de Oscar Oszlak permite reforzar nuestra afirmación sobre la inexistencia de una causa que movilice a la sociedad puntana el día de hoy.

46

La transparencia es apreciada por los actores interrogados como un proceso medianamente alcanzado y donde la apertura de datos juega un rol de importancia para los mismos. La ex – rectora de la Universidad de la Punta, Alicia Bañuelos destaca la iniciativa que surge desde la gestión de “abrir” datos a la población a través de una plataforma de gobierno abierto, sin embargo los datos compartidos refieren a temas que no se vinculan directamente con el gobierno abierto. Se accede a las Estaciones Meteorológica de la ciudad de la Punta, monitoreo de la conectividad Wi-Fi gratuita, información respecto al transporte público interurbano, investigación y desarrollo en teledetección, información geoespacial, entre otros documentos generados desde la casa de estudios mencionada. Por su parte el ex – jefe del área e-San Luis hace hincapié en la figura del Expediente Digital que permitió mayor garantía de transparencia al estar sujeto a auditorías constantes.

El Índice de Transparencia Presupuestaria Provincial desarrollado por el CIPPEC revela que no se ha concretado un cambio significativo a los largos de los últimos años, sin embargo existe un leve incremento en el mismo. Es necesario destacar que los ítems tomados por el índice son condiciones necesarias pero no suficientes para la transparencia. En dicha materia el gobierno todavía tiene nuevos desafíos a los cuales puede enfrentar positivamente ya que cuenta con las herramientas y la infraestructura suficiente para llevarlo adelante enfocado en el largo plazo.



En referencia al principio de la colaboración, las entrevistas realizadas dan cuenta de que todavía queda un camino por recorrer. Sin embargo se ha logrado un importante nivel de trabajo interministerial a través del canal propiciado por la Autopista de la Información que posibilita un contacto más fluido y libre de costos entre agencias. La apertura de datos realizada por parte de la Administración y el valor agregado aportado a los mismos desde de la población resulta ser un paso importante en esta dirección siempre y cuando se oriente a la tendencia O-Gov.

El caso de San Luis Digital presenta algunas limitaciones en la práctica. En las entrevistas se dio un importante énfasis por parte de los actores en la necesidad de inversiones constantes en la conectividad, ya que el acceso rápido y permanente a internet es la clave del éxito del programa. Alicia Bañuelos destaca que hubo un atraso en la política digital en los últimos años, a partir de la última gestión de gobierno, y en este sentido existe una imperiosa necesidad de caminar al paso de la tecnología para alcanzar los objetivos anteriormente estipulados.

Otro punto apreciado por los consultados se relaciona con la falta de difusión de las iniciativas impulsadas como es el caso de la CIPE, la gestión de turnos online y la Firma Digital. A pesar de ser las herramientas más explotadas lo cierto es que no se tuvo el resultado esperado y una gran parte de la población no las usa o desconoce su existencia. Además, la falta de capacitación continua del personal administrativo, que es mayoritariamente antiguo, las vuelven un proceso lento y difícil de aplicar y se constituye en uno de los principales obstáculos a sortear a futuro.

Sin embargo se enfatiza en las diferentes opiniones el importante avance que supuso en la Administración Pública el uso de las TICs. Hoy no puede pensarse en muchos trámites que deban gestionarse en papel, una gran parte de los mismos se encuentran digitalizados y pueden hacerse con costos mínimos y desde el hogar de



los usuarios, sin necesidad de desplazarse a la institución. Los tiempos de resolución de algunos trámites han disminuido y se han agilizado los procesos y la interconexión entre agencias al interior del gobierno. Otra ventaja resulta del impacto ecológico que estas mejoras presentan al generar una “despapelización” del Estado que permite el ahorro de una importante cantidad de hojas y tinta.

Este programa fue pensado a largo plazo, y ha generado, hasta el momento, importantes logros sobre todo en las políticas públicas culturales y educativas orientadas al uso de las TICs y en el importante proceso desplegado para reducir la brecha digital a partir de la distribución de computadoras y del acceso libre y gratuito a internet.

Los diferentes cambios tecnológicos que atraviesa nuestra sociedad en la actualidad se dan de una forma vertiginosa y los gobiernos no deben quedarse fuera de este cambio. Los programas gestionados desde aquellos que nos representan deben estar orientados a introducir las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en la vida política, económica y social.

Un gobierno abierto no resulta la panacea para todos los problemas. Sin embargo brinda a los ciudadanos la posibilidad de participar incorporando herramientas productivas que den una mayor eficacia gubernamental a partir de esos recursos y conocimientos. Esta tendencia puede generar mayores niveles de confianza en el gobierno a partir de la transparencia que permite a los ciudadanos controlar hacia dónde van sus impuestos y ser partícipes también en el diseño de las políticas públicas de las cuales, posteriormente, serán beneficiarios.

La provincia de San Luis cuenta con la infraestructura y los medios suficientes para comenzar este camino, pero no sólo las instalaciones son importantes. También lo



es el uso de los nuevos espacios de participación que otorgan las TIC's y la necesidad de una actitud más comprometida y activa por parte de los ciudadanos.

Se llegará entonces a la administración pública relacional señalada por María Ángela Petrizzo Páez que destaca que "...el sustrato que soporta estas nuevas formas de participación es el vínculo interciudadano, fortalecido gracias a la interactividad que aportan las TICs, de manera que también los ciudadanos estén en red, sean conscientes de su pertenencia a una comunidad, sepan qué decirse y para qué, y cuenten, además, con una administración pública local de carácter relacional en la que todos los actores sociales estén también en red." (PETRIZZO PAEZ, 2005: 101).

Los órganos del gobierno puntano deberán superar una gran cantidad de desafíos para lo cual pueden servirse de las novedosas formas de canalizar las demandas y fomentar la participación. El uso de las nuevas tecnologías permite acortar las distancias, es la hora de pensar entonces, que el mejor gobierno no es aquel que se hace para la ciudadanía, sino que es aquel que se hace con la ciudadanía.



6. Bibliografía.

- ABAL MEDINA, Juan Manuel (H) – 2010: “Gobierno Abierto para fortalecer la democracia”, en Calderon, Cesar y Lorenzo, Sebastián: “Open Government”.
- AGOSTO Walter, CASADEI Estefania 2013: "Índice de Transparencia Presupuestaria Provincial. Noviembre 2013–Área de Desarrollo Económico – Programa de Política Fiscal – Buenos Aires, Argentina.
- ARAYA, Rodrigo - 2005: “Internet, política y ciudadanía” en “Nueva Sociedad”, N°195.
- ARELLANO, Néstor y MANZUR, Melina - 2011 : “Iniciativas de la Agenda Digital Sanluisenseña” - Editorial Universidad de la Punta Ciudad de la Punta, San Luis, Argentina.
- BELTRÁN VILLALBA, Miguel - “La Innovación en la Sociedad del Conocimiento: Una Visión Sociológica” – Universidad Autónoma de Madrid – Madrid, España.
- BRUGUE Quim, GOMÁ Richard y SUBIRATS Joan – 2005: “Gobernar Ciudades y Territorios en la Sociedad de Redes” - Publicado en la Revista del CLAD Reforma y Democracia. No. 32 – Caracas, Venezuela.
- BORJA Jordi, CASTELLS Manuel – 1997: “Local y Global. La Gestión de las Ciudades en la Era de la Información – Taurus – Madrid, España.
- CALDERON César, LORENZO Sebastián– 2010: Open Government - Gobierno Abierto - Algón Editores MMX - Colección Algón N°5 - Jaén, España.
- CANCLINI, Néstor - 2007 “Nuevas Desigualdades” – Editorial CEAS – México DF, México.



- CASTELLS, Manuel – 1998: “La Era de la Información: Economía, Sociedad y Cultura: La Sociedad Red” – Madrid Alianza – Madrid, España.
- CASTELLS, Manuel – 2002: "La dimensión cultural de Internet", Universitat Oberta de Catalunya - Barcelona, España.
- CASTELLS, Manuel - 1998: “¿Hacia el estado red? Globalización económica e instituciones políticas en la era de la información” - Ponencia presentada en el Seminario sobre “Sociedad y reforma del estado”, organizado por el Ministerio de Administracao Federal e Reforma Do Estado, Republica Federativa do Brasil - Sao Paulo, 26-28 marzo 1998.
- CASTOLDI, Pablo – 2002: “El Gobierno Electrónico Como Un Nuevo Paradigma de Administración”. En Prudenta Iuris, N°55 Buenos Aires – Universidad Católica Argentina
- CONCHA Gastón, NASER Alejandra - 2012: "El Desafío del Gobierno Abierto a la Hora de la Igualdad" - Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) - Santiago de Chile, Chile.
- FINQUELEVICH, Susana y PRINCE, Alejandro – 2010: "El desarrollo de una provincia digital" – Editorial Universidad de la Punta Ciudad de la Punta, San Luis, Argentina
- HOFFMAN, A.; RAMÍREZ ALUJAS A.; BOJÓRQUEZ PEREZNIETO A. - 2012: "La Promesa del Gobierno Abierto" - Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal - México y Chile.
- KAUFMAN, Ester - 2003: “El Foro Transversal de Responsables Informáticos: Crisis, Burocracia, Redes y Gobierno Electrónico en Argentina” – Santiago de Chile, FLACSO –Disponible en:



<http://www.spkrsbr.com/Biblioteca/htm/RECURSOS/posgradogobdigital/kaufman/forotransversal.doc/>

- MAYNTZ, Renate – 1997: “Nuevos desafíos de la teoría de Governance” Instituto Max Planck – Colonia, Alemania.
- OBAMA, Barack –2009: “Transparency and Open Govrnment – Memorandum for the Heads of Executive Departments and Agencies” – Casa Blanca, Washington DC – Estados Unidos. Disponible en: http://whitehouse.gov/the_press_office/TransparencyaandOpenGovernment
- OSZLAK, Oscar – 2012: “Gobierno Abierto: promesas, supuestos, desafíos”, presentado en la VIII Conferencia Anual INPAE 2012: “Gobierno Abierto: Por una gestión pública más transparente, participativa y colaborativa”, San Juan de Puerto Rico.
- PETRIZZO PÁEZ, María Ángela – 2005: “Participación ciudadana y tecnologías de la información y la comunicación: hacia una administración pública relacional”, en “Nueva Sociedad”.
- PINEDA, Migdalia – 2009: “Desafíos Actuales de la Sociedad del Conocimiento para la Inclusión Digital en América Latina” – Anuario Electrónico de Estudios de Comunicación Social “Disertaciones”, 2 (1) – Disponible en: <http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones/>
- PNUD: Gobernabilidad y desarrollo humano sostenible. PNUD, 1997.
- PRATS I CATALA, Joan (2005) “La gobernanza democrática como modo de gobernacion de nuetros tiempo” - Instituto Nacional de Administración Pública – Madrid, España.



- RAMÍREZ ALUJAS, Alvaro V. –2011: "Gobierno Abierto y Modernización de la Gestión Pública: Tendencias Actuales y el (Inevitable) Camino que Viene. Reflexiones Seminales" - Instituto Universitario de Investigación Ortega y Gasset - Madrid, España.
- RIVERA URRUTIA, Eugenio – 2006: "Conceptos y Problemas de la Construcción de Gobierno Electrónico – Revista Gestión y Política Pública – CIDE – Volumen XV, N° 2 – México. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/133/13315202.pdf>
- TREJO DELARBRE, Raúl – 2001: "Vivir en la Sociedad de la Información. Orden Global y Dimensiones Locales en el Universo Digital" – Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología, Sociedad e Innovación – N°1 – Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura – México. Disponible en: <http://www.ub.edu/prometheus21/articulos/obsiberprome/trejo.pdf>

Artículos Periódicos

- Al alcance de todos: se presentaron las aplicaciones ganadoras. Agencia San Luis. 22 de diciembre del 2013. Disponible en: <http://agenciasanluis.com/notas/2013/12/22/al-alcance-de-todos-se-presentaron-las-aplicaciones-ganadoras/>
- La UIT publica las cifras de TIC de 2014. La penetración móvil de banda ancha se acerca al 32 por ciento. Tres mil millones de usuarios de internet a finales de año. 5 de mayo de 2014. Disponible en: http://www.itu.int/net/pressoffice/press_releases/2014/23es.aspx#.U_Jw4gwLfo

Fuentes Legales



- Decreto de Acceso a la Información Pública N° 1172/2003 Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Buenos Aires, Argentina – 3 de Diciembre de 2003. Disponible en: <http://infoleg.mecon.gov.ar/infolegInternet/anexos/90000-94999/90763/norma.htm>
- Ley de Firma Digital. Adhesión a la ley Nacional de Firma Digital – Ley N° V-0591-2007 - Boletín N° 13211- Cámara de Diputados de la Provincia de San Luis, Ciudad de San Luis, Argentina – 28/11/2007 - Disponible en: <http://www.diputadossanluis.gov.ar>
- Ley de Firma Digital Nacional N° 25.506 – Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Buenos Aires, Argentina – 14 de Noviembre del 2001. Disponible en: <http://infoleg.mecon.gov.ar/infolegInternet/anexos/70000-74999/70749/norma.htm>

Páginas Web Consultadas

- <http://www.agenciasanluis.com>
- <http://www.aui.edu.ar/>
- <http://www.clad.org.ve/>
- <http://www.cippecc.org/>
- <http://www.cipesanluis.net/>
- <http://www.diputadossanluis.gov.ar/>
- <http://www.e-sanluis.net/>
- <http://www.iaraf.org>



- <http://www.infoleg.mecon.gov.ar/>
- <http://www.opengovpartnership.org/>
- <http://www.pilp.edu.ar>
- <http://www.sanluisdigital.edu.ar/>
- <http://www.itu.int/>
- <http://www.web.worldbank.org>
- <http://www.ga.ulp.edu.ar>
- <http://www.whitehouse.gov>



ANEXO I - Entrevistas

Entrevista Alicia Bañuelos – Ex Rectora Universidad de la Punta – Ciudad de la Punta – San Luis.

Muchísimas gracias Alicia por acceder a esta entrevista, por la predisposición.

No, de nada, por favor.

56

Referente a la gestión que tuvo como rectora de la Universidad de la Punta, quisiera saber ¿Cuántos años estuvo y cuáles fueron las medidas relativas a gobierno abierto que fueron tomadas en su gestión? ¿En cuáles tuvo mayor participación?

Bueno, mi gestión fue desde el año 2005 al año 2012, y durante mi gestión se tomaron una series de medidas que sustentan hoy el gobierno abierto. Empezó con llegar a la conclusión de que era necesario dar conectividad gratuita a toda la población. Para esto en el año 2005 y 2006 el gobernador de la provincia que era Alberto Rodríguez Saa me pide la elaboración de un Plan a 20 años para asegurar que la población de San Luis iba a entrar en la Sociedad del Conocimiento. Ese plan en nuestra jerga podríamos decir que es una Agenda Digital, lugar donde uno pone los objetivos del plan, las distintas iniciativas, después se le asignan a estas iniciativas presupuesto, fecha de inicio y fecha de finalización. Esa Agenda Digital que siempre la dibujamos como una pirámide tiene en su base la infraestructura y el marco legal y en las caras, las cuatro caras de la pirámide están la educación, gobierno, productividad y tecnología. En la base de la pirámide está entonces la conectividad, uno puede priorizar cuestiones pero si la gente no se conecta no existe la posibilidad de tener un gobierno abierto o un gobierno digital. No existe un gobierno abierto si la gente no tiene efectivamente la posibilidad de conectarse, la conectividad es condición necesaria.



Se decidió hacer un plan con el cual se dio conectividad gratuita a toda población que tuviera más de 20 habitantes, no 20.000, sino 20 habitantes, después llegaron a parajes donde en realidad hay 10 personas. Esto aseguraba que toda la población tenía posibilidad de conectarse.

Bien ¿Cuál es el problema que se da en Capital Federal? La conectividad uno pensaría que la tienen que dar los privados, para eso hay compañías de comunicación, pero a las compañías de comunicación no les resulta interesante un lugar donde hay poca gente, son muy pocos los que pueden pagar el servicio; entonces lo que suele pasar y pasa acá en San Luis y en todas las provincias argentinas es que la capital de la provincia tiene conectividad pero cuando te alejas un poco ya no tenés ni teléfono. Esto pasa en provincias ricas como Buenos Aires y en otras provincias de la Argentina igual.

Entonces, nosotros decidimos extender la conectividad gratuita montados en la Autopista de la Información, que era un plan que se hizo en el año 1998 por el cual se había conectado a los principales pueblos pero esta Autopista la usaban los principales organismos del Estado: el municipio, la policía, la escuela. Este Plan pasó a darle banda ancha gratuita a toda la población de San Luis y el plan se diseñó en el 2007 y se ejecuta en el 2008.

El 25 de agosto del 2008 empezamos otro plan, pero en otra cara de la pirámide, que es dar una computadora a cada niño y ver qué pasa, estudiar este plan. Los modelos 1 a 1 en la provincia, no había resultados en el mundo, lo que estaba claro era que para que un niño mejorara tenía que tener conectividad en su casa y en la escuela. Donde poníamos Wi-Fi gratuito decidimos hacer un estudio a las escuelas, hacíamos un efecto derrame, es decir a todo niño se le da una computadora medimos cómo les iba en matemáticas, lengua y ciencia, medimos en localidades donde las escuelas no tenían el modelo 1 a 1 sino que tenían laboratorio y lo



comparamos con un tercer grupo de pueblos que no tenían computadora y no tenían laboratorio. Estas pruebas de matemática, lengua y ciencia se hicieron en el año 2008, 2009 y 2010, y recién en diciembre del 2010 se pueden ver los resultados. Y así Rodríguez Saa decidió extender el plan a toda la provincia, que es lo que hoy existe.

Simultáneamente a esto se construyen las bases del gobierno abierto, que el gobierno sea digital implica que los funcionarios puedan firmar digitalmente con lo cual se instala en la provincia una infraestructura de firma digital, esto es criptografía de clave pública. Y simultáneamente a esto se instala un sistema de manejo de la documentación administrativa, o sea de expedientes que permite firmar digitalmente. Las iniciativas de esta Agenda Digital son más de 500, necesitaría varias horas para comentártelas.

Conozco varias de estas iniciativas, tuve la posibilidad de leer un trabajo de la Universidad de la Punta donde están detalladas todas las iniciativas que se fueron llevando adelante y otras que todavía no han sido llevadas a cabo.

Bien, son las iniciativas que están en curso y que quizás no hayan llegado al máximo punto de desarrollo. Algunas se terminaron, otras estaban en curso y otras se terminan pero se vuelven a hacer.

En el año 2008 tener banda ancha implicaba tener 2 megabytes por segundo que era lo mejor que tenía el mundo, hoy Corea tiene 40 o 50 megabytes por segundo para cada persona, por lo cual esto no acaba nunca, hay que seguir mejorando la red, la topología de la red, mejorando la conectividad para que la gente tenga acceso a todos los servicios que tenga que tener y la red esté actualizada como tiene que estar, porque el mundo sigue no para. Bien, yo termino este plan y ahora tengo que empezar uno nuevo que es mejorar el ancho de banda.



Estas medidas que se tomaron en el ámbito del gobierno abierto. ¿Cuál considera que son las más importantes o que han sido mejor recibidas por parte de la población y, también, por parte de la administración pública, de aquellos empleados públicos que trabajan con las TICs hoy?

Bueno, la más importante es la firma digital, es la mejor forma de despapelizar. La firma digital es una cuestión compleja, lo que hizo San Luis a partir de una licitación que llevó adelante la infraestructura, dio la posibilidad de que cualquier funcionario pueda firmar. Es decir, yo firmo como rector, como abogado, según la función que tengo. Es la misma facilidad que le dio a la gente a través de la CIPE, la posibilidad de poder firmar. Si yo dirijo una carta a la administración, para que esa carta tenga validez tengo que firmar, cualquiera puede llenar un formulario en la web, pero para que una persona pueda hacer un reclamo ante la administración la persona tiene que identificarse, no es anónimo. Esta es la base para tener un gobierno abierto, uno puede agregar a partir de esto las capas que quiera, la justicia, etc. Pero se tiene que tener la necesidad de que las personas puedan estar seguras que la persona que se dirige a la administración es la que efectivamente se está dirigiendo y no otra.

Todas las personas que trabajan en la Administración Pública de la Provincia ¿Considera que el uso de estas herramientas ha constituido un cambio importante en el trabajo cotidiano, facilitando los procesos en la administración?

Sí, la administración pública hoy se maneja digitalmente. Quedan muy pocos lugares donde no se usen las nuevas tecnologías y esto permite efectivamente despapelizar. Justamente se hizo un portal, el Portal Puntano, donde la gente tiene la posibilidad de hablar con la administración, pedir certificados, como el certificado de nacimiento o partida de nacimiento, no tiene que hacer ningún



trámite, sólo la pide y la puede usar en cualquier lugar, está firmada digitalmente y es un documento tan válido como el papel. La estructura de la firma digital requiere respetar la ley nacional y en San Luis nosotros además, dentro de este marco legal, hicimos la ley provincial. Esto obviamente ha traído beneficios porque permite que el ciudadano hable directamente con la administración de una manera que no requiere ir al lugar. En algunos lugares de San Luis es difícil, hay que gastar en pasaje y el colectivo no pasa con frecuencia, entonces muchas veces para hacer un trámite en la administración perdés un día de trabajo. Esto pasa en cualquier lugar, no es sólo una característica de San Luis, pasa lo mismo en la provincia de Buenos Aires por más que la gente del conurbano tiene mayor frecuencia de colectivo que los llevan a capital pareciera que está todo bien.

Obviamente, te reitero, se requiere conectividad, se requiere que la gente tenga dispositivos y que la gente esté formada esto es lo que se requiere efectivamente para que la gente use y le represente un beneficio, es decir, no trasladarse al lugar.

Respecto a esto justamente, a que la población debe estar formada. Muchas veces se piensan estos planes digitales desde el punto de vista de la instalación de los dispositivos y no se piensa en si, quien va a ser el usuario lo va a saber utilizar. ¿Cuál ha sido el impacto social, la respuesta que ha tenido la ciudadanía puntana? ¿Se adaptaron rápidamente a estas tecnologías o fue, más bien, un proceso lento?

En los niños se da muy rápido. Esto es una característica de los Homo Sapiens, los que inventaron el tractor, la generación siguiente tomó el tractor como si siempre hubiera existido, esto es una característica que ha tenido nuestra especie siempre, lo que pasa que ahora pasa muy rápido y uno no se asombra. Los niños no tienen ningún problema con la tecnología y respecto a los grandes, bueno lo que pasa es que cuando la gente tiene un beneficio concreto, es decir si puede hacer el trámite



por la web y no tiene que viajar ni gastar plata, bueno entonces la gente lo aprende a hacer muy rápido. Y además la formación, por más que uno de mucha formación, la formación horizontal (es decir, de tu vecino a vos, de tu compañero a vos) es mucho más rápida. Esto se nota perfectamente con los celulares, cuando hay gente grande que descubre que le permite estar conectada fácilmente, la gente independientemente de su edad empiezan a usar nuevos dispositivos que no existían tiempo atrás. Lo mismo pasa con la tecnología, la tecnología ha ido haciéndose cada vez más sencilla; uno no tiene que saber programar para usar un sitio web, uno lo usa nada más. Se han dado muchos fenómenos simultáneamente y en San Luis se produjo una revolución muy profunda. Nosotros pedimos que algunos expertos vinieran y tomaran referencias de familias a través del tiempo. Por ejemplo, fueron a El Trapiche y al principio los niños de esa familia tenían computadoras, después compraron una computadora para su negocio, después estuvieron incluidos los papás, después los abuelos. Hoy esa familia no se acuerda qué pasaba antes de que ese proceso empezara.

Claro, está naturalizado.

Sí, está naturalizado. Y esto ocurre siempre así, muchas gente dice “bueno pero sólo usan Facebook”, pero es una buena manera de incluirse digitalmente. Cada uno lo usará para una cosa, algunos para contactar compañeros de la escuela, o familiares que viven lejos. Siempre ocurre así en muchos órganos de la vida, lo que pasa es que con el programa digital el proceso es muy acelerado.

Bien, los principios que sostienen la tendencia del gobierno abierto son la participación, la transparencia y la colaboración. En este sentido ¿Cree usted que la provincia ha incrementado los niveles de participación, transparencia y colaboración en los órganos de la administración pública?



Respecto a la participación no tengo ninguna duda, debido a que la gente participa a través de redes sociales de muy diversas formas, se queja y pide.

En relación a la transparencia, el gobierno abierto implica poner a disposición los datos para que la gente pueda trabajar sobre ellos. Esto, en algún sentido es así, si vos miras la Red de Estaciones Meteorológicas que usa la Universidad de la Punta los datos que están midiendo cada estación están disponibles para que cualquier persona pueda usarlos y trabajar con ellos en lo que les convenga. Y lo demás es un proceso y no es un proceso que sea inmediato porque los sistemas que estaban previamente, como el sistema contable no es un sistema que está preparado para estar abierto y hay que comenzar a trabajar en esto para poner los datos para que cualquier persona pueda disponerlos. En este sentido hay que seguir trabajando esto no es una cosa de un día, pero para todo esto se requiere que la gente esté efectivamente conectada, es decir que la base está, lo demás implica que hay que seguir y ver de qué manera trabajar entre los distintos ministerios y distintas áreas.

¿Qué políticas se están llevando en materia digital actualmente y qué opinión tiene sobre la gestión del actual gobernador de San Luis, respecto a todo lo que es la cuestión digital y sobre todo aquellas políticas que tienen que ver con el gobierno abierto?

Bueno, yo creo que hubo un atraso. Se ha frenado la política digital, no hay nuevos proyectos, la red no tiene la inversión necesaria y la gente que era técnicamente más capaz. Hay un atraso porque se frenó y el mundo no frenó.

¿Y por qué piensa que ocurrió esto?

Creo que no comprendió bien el proceso. En este proceso no hay espera. Si se toma Corea, para dar un ejemplo concreto, y observas lo que pasó en Corea hace 20 años y lo que pasa ahora te das cuenta que esta gente tuvo durante 20 años una



clara idea de lo que había que hacer y la llevó a cabo, desde la conectividad, la educación, dónde iban a invertir. Es gente que viene haciendo un plan, los Tigres Asiáticos están primeros hoy en cualquier indicadores que vos tomes: Los indicadores de Preparación en Red hecho por el Foro Económico Mundial, si se toma PISA en educación lo mismo. Para redondear esto tal vez alcance con ver lo que va a pasar en el 2025. En el 2025 la población mundial va a ser de 8 mil cien millones aproximadamente según Naciones Unidas, 5 mil millones de personas van a estar conectadas en la red, 50 mil millones de dispositivos. La pregunta es ¿Dónde va a estar el país? ¿Qué porcentaje de nuestra población va a estar excluida de este fenómeno que arrasa absolutamente a todo ser humano? Uno no puede decir, “lo logré, ya tengo 2 megabytes por segundo”, no. Ahora las aplicaciones requieren tener 10 megabytes y si no los tenés estás excluido del uso eficiente de la tecnología para que no te represente un problema sino una ventaja. Cuando uno observa los Tigres Asiáticos se da cuenta que están primeros en cualquier indicador porque tomó una decisión muy anticipada y esa decisión se mantuvo en el tiempo.

Si se deja de invertir en la red y se deja caer se tiene un problema porque esa gente deja de usar la tecnología y si deja de usar la tecnología porque la red se cae, está autoexcluyéndose por una condición que no puede resolver.

Un poco duro lo que dije, pero es así.

¿Cuáles serían los puntos débiles a tener en cuenta? Pensando que los objetivos son a largo plazo, en tiempos cortos algunas cuestiones no pueden concretarse o se estancan por cuestiones políticas, como lo que me acaba de señalar. ¿Dónde ve que el programa no ha logrado tener éxito sobre todo en lo referente a gobierno abierto?



Bueno, otra vez, la base es la conectividad, si la conectividad falla fallan todos los programas que están montados sobre ésta. Y no hay nada en política digital que no esté sustentado en la conectividad. El foco tiene que ser conectividad cada más rápida y constante. Se puede soportar que un día no funcione el celular, pero no siempre porqué entonces no te está prestando un servicio.

En San Luis ¿La conexión actualmente cómo funciona?

Bueno esto es lo que ha caído, ahora señalan que lo van a mejorar, ojalá lo lleven a cabo.

Una última pregunta ¿Piensa que se está avanzando en las Políticas Digitales no sólo a nivel provincial, sino hasta nacional y regional? ¿Se está disminuyendo la brecha digital en Latinoamérica?

Alicia: La Argentina tiene muy mala nota en este tema. La Argentina ha invertido mucho dinero en un plan que se llama "Argentina Conectada", el gobierno nacional ha hecho mucho bombo con estas cosas, pero concretamente la gente que hoy se conecta a internet es la gente que lo puede pagar. Por lo tanto cuando uno mira los índices, estos mismos índices que toma el Foro Económico Mundial es que la Argentina está retrocediendo, retrocede ante el avance vertiginoso de los demás. Entonces tu posición relativa al resto del mundo es ir hacia atrás.

En América Latina, hay diferentes análisis que uno puede hacer. Hay países como México que están tratando, tienen problemas diferentes como una gran población, hay algunas acciones, ponen fibra, acuerdos con telefónica y esto lo tienen que cerrar.

El 2025 es mañana entonces si no se logra la población se quedan entre la población que va a quedar excluidas. En América Latina uno encuentra Estados,



gobiernos que hoy estarían como estuvo San Luis en el año 2006, 2007. Están empezando a darse cuenta que esto no va a frenar, están empezando a hacer congresos, yo estoy yendo a asesorar a muchos países de América Latina y muchos otros. Hacen muchos análisis tontos, como no tener plata, eso es mentira, no existe. Bien si la gente no puede comer, no tienen agua potable, bueno es un conflicto tienen que comer y tener agua potable, pero además hay que darles esto porque sino no participan de la creación del conocimiento, del desarrollo económico, es algo que tiene que hacerse. En esto es importante tener leyes, nosotros hicimos un montón de leyes para garantizar esto, para reconocer que esto tiene que ser un nuevo derecho humano, la inclusión digital. Esto en algunos lugares todavía se discute entonces uno dice, bueno la gente cada vez se incluye más porque la gente se va dando cuenta que usando el celular paga 3G o 4G, según el país en donde esté, sino no está conectado, pero otra vez la gente que no tiene el dinero queda excluido.

Si se tiene este desarrollo tecnológico tan importante tiene dos talones de Aquiles: un talón de Aquiles es el avance de la complejidad que es inherente a todo sistema, en los sistemas biológicos pasa lo mismo: hace 3 mil quinientos millones de años había solamente células, como si fueran bacterias, una cosa bastante sencilla, comen cuando llegan hasta cierto tamaño se multiplican hasta formar millones de años después una especie como los humanos que tenemos un cerebro de la forma en que lo tenemos. Esto está claro que biología la complejidad fue creciendo, en la tecnología pasa lo mismo, y en las sociedades también. La complejidad es creciente y contra eso no podemos hacer nada, o sea que es uno de los talones de Aquiles, la complejidad es cada vez mayor y es algo que hay que tener en cuenta, no se van a solucionar después los problemas de forma trivial porque los problemas se interconectan y cada vez son más complejos.



El otro talón de Aquiles es la exclusión, es tener gente que queda fuera del desarrollo, sobre ese sí se puede trabajar. Si en una sociedad sólo un grupo participa y el otro grupo no participa es una sociedad que tiene un germen de destrucción en su propia estructura. Sobre esto hay que tratar de trabajar continuamente, el mundo está tratando de que esto no ocurra, esto es un talón de Aquiles que es perjudicial para todo el planeta.

Bueno Alicia muchísimas gracias por la predisposición.

Gracias. Hasta luego.



Entrevista Arminda Matter – Médica Generalista “Centro de Atención Primaria Malvinas Argentinas” – San Luis Capital.

Arminda ¿Cuál es su cargo, su función principal en el “Centro de Atención Primaria (CAP) Malvinas Argentinas” y cuáles son los objetivos que persigue dicho Centro?

67

Bien, yo soy médica generalista, estoy trabajando en el CAP como médica del Equipo de Salud, no tengo un cargo especial sino que soy parte del equipo. El objetivo de dicho equipo es brindarle a la comunidad la mejor calidad de salud que puede adquirir y que la comunidad acepte.

En el CAP ¿Cuáles fueron los primeros pasos que se fueron dando en el uso de las TICs en el ámbito de la Administración del mismo?

Antes de ingresar al CAP tuve un cargo de funcionaria, tenía a cargo todos los centros de salud y los hospitales que están en el área capital, esto fue hace dos años. En ese momento uno de los desafíos para el Ministerio era la implementación de la Historia Clínica Digital, ya se venía aplicando a nivel de Ministerio todo lo que era la cuestión informática con el tema de expedientes, esto fue lo que se había empezado a utilizar y como te mencioné uno de los desafíos del Ministerio de Salud era la implementación de la Historia Clínica Digital. Cuando se implementó esto se hicieron una serie de capacitaciones, pero se decidió para no impulsarlo masivamente hacer una prueba piloto. En esa prueba piloto entró el CAP en el cual estoy trabajando actualmente, que es una de las pruebas piloto del área capital, hay piloto en área capital, en Villa Mercedes y en el interior de la provincia, en los hospitales del interior. En capital era el hospital de Juana Koslay y el Centro de Salud Malvinas Argentinas.



Entonces se implementó y aparte de las capacitaciones masivas que se hicieron vía online, donde te daban un número de usuario y cualquier agente de salud de cualquier centro de salud podía ingresar a la base y recibir la información online. Cuando se implementa en Malvinas Argentinas se les brinda a todos el nombre de usuario, se les otorga la tarjeta CIPE que es una tarjeta que la da la Universidad de La Punta, tiene un chip que da acceso directo a la Historia Clínica Digital. Esto lo hizo únicamente el personal que estaba dentro de las pruebas piloto, de estos dos centros de salud.

Se recibieron capacitaciones ya sea personalmente a través de la empresa, que era Unitech, hizo capacitaciones a los equipos y las capacitaciones online. Además había capacitaciones a nivel administrativo y capacitaciones a nivel profesional. Bueno así fue como se implementó, así es como nace esto.

Usted como empleada pública y observando a todas aquellas personas que trabajan en el sector público, no sólo en el CAP, sino en la provincia. ¿Observa que el uso de estas herramientas tales como la Historia Clínica Digital, el uso de la CIPE, los turnos online han producido un cambio de importancia en el trabajo del día a día, ayudando a facilitar las tareas o por el contrario considera que han complicado los procesos?

Creo que mejora en el sentido que estas herramientas sean utilizadas, ya que necesita personas y serán útiles si las mismas van a ser bien usadas, agilizando el sistema de administración, evitando la burocracia. Pero si no son usadas complica los procesos. Cada tanto se hace una auditoría de la utilización de los sistemas, si esa auditoría no funciona o no la realizan yo creo que los empleados tienden a dejar 500 expedientes en la bandeja, a no utilizarlos. Así no sirve de nada el uso de las nuevas tecnologías, por eso te menciono que depende de cómo se utilicen. Lo que también me parece es que esto obligó al recurso humano que tenga que



capacitarse porque hay mucha gente que tiene muchos años de antigüedad en la administración y que usar una computadora representa un problema.

Justamente esto iba a preguntarle. ¿Estas herramientas fueron percibidas por los trabajadores del CAP de forma rápida o hubo cierta resistencia?

Sí, fue un proceso difícil y lento. Como todo, la gente se resiste al cambio, hay personas que tienen más de 50 años que no entiende de tecnología, en cambio las personas jóvenes o de la era de la informática, chicos que ingresan a la administración pública con 25 o 30 años son gente que nació con la tecnología entonces es diferente. Entonces los empleados más antiguos tenían más resistencia y desconocimiento y mucho miedo de apretar un botón y cometer un error.

Después hay una generación que es mayoritaria en la administración pública entre los 40 y los 50 años que es intermedia, son más resistentes al cambio que a favor de la aplicación de las tecnologías.

Quienes concurren al CAP, los ciudadanos que se atienden en el Hospital ¿Participan y hacen uso de la Historia Clínica Digital, los turnos online, han tenido éxito estas herramientas?

No, me parece que en la implementación, nosotros tuvimos esta etapa de implementación desde los centros de salud de la Historia Clínica. Pero el Proyecto de Historia Clínica Digital está basado en que la historia clínica sea del paciente, por lo tanto esta tarjeta CIPE que es la que habilita la entrada a la Historia Clínica la tendría que tener la comunidad, para que puedan acceder a su propia Historia Clínica, esa es la base de la misma. Pero la mayoría de las personas no la tienen, y sí la tienen, porque la adquirieron con el carnet de conductor, pero no saben que pueden ir con esa tarjeta al Centro de Salud y que tiene acceso, desconocen esa información.



Respecto a los turnos online pasa lo mismo, la gente que conoce y utiliza la tecnología lo hace, pero me parece que hay falta de información la gente todavía prefiere ir, buscar la orden y con la orden ir al médico. Porque tal vez no saben quiénes son los médicos adheridos a los turnos online prefieren evitar problemas y hacer el camino tradicional. Me parece que falta información y falta que la comunidad en general tenga acceso a la tecnología, tenga esta tarjeta. La idea de la provincia en su momento era llevarlo adelante con esta tarjeta, pero los pacientes que yo atiendo desconocen la existencia de esta tarjeta.

En materia digital también se han llevado adelante en San Luis una serie de medidas o políticas orientadas a la administración pública y a la ciudadanía en materia de gobierno. Pueden entenderse como medidas de Gobierno Abierto, el cual se orienta a incrementar la participación de los ciudadanos, transparencia en los datos y el trabajo en conjunto entre las diferentes áreas de la administración pública. ¿Considera que a partir del uso de las nuevas tecnologías en San Luis, ve que hay mayores niveles de participación, la gestión pública trabaja en conjunto, por ejemplo con la Autopista de la Información, incrementó la transparencia?

Me parece que está comenzando. En general la gente no participa porque no hay un hábito de participar, no entiende lo qué es participar y cómo se participa.

Por ahí tienen bien claro el uso de las tecnología en lo que refiere a reclamos, existe un 0800 en el Ministerio para hacer reclamos o bien por internet. Esto si lo utilizan ya sea por la computadora, los teléfonos. Me parece que cuesta trabajar estos conceptos, de qué es la participación.

Respecto al trabajo en conjunto entre los diferentes Ministerios, está todo en proceso y depende mucho de la ideología de todos. Está muy bien escrito pero en la práctica no todos aquellos que tienen la capacidad de llevar adelante estas



políticas lo entienden de la misma forma. Entonces entiendo que es un proceso que es interesante como objetivo pero la provincia tiene que ir transitando, y lo está empezando a transitar si somos optimistas porque tenemos todo para hacerlo.

¿Qué considera que debería mejorar el Programa San Luis Digital a Futuro, cuáles son las limitaciones en la práctica?

71

Es todo un poco. La ciudadanía en general debe tener acceso a estas tecnologías y debe tener ganas de participar y esto debe estar acompañado de una inversión de infraestructura. Esta cuestión de que “todos tengamos acceso a la red” me parece que no todos tenemos acceso y en esto falta más infraestructura y eso no depende de las personas sino en seguir invirtiendo para que el acceso sea para todos.

Después debe seguir la capacitación continua porque la tecnología es continua. Yo hoy tengo más de cuarenta años, desde que empecé a usar una computadora hasta el día de hoy las cosas han cambiado muchísimo, la práctica te va generando el cambio, la capacitación debe venir de la mano de esto.

Bueno Arminda, muchísimas gracias por tu atención.

Por favor, hasta luego.



Como Ex Jefe de Área de e-San Luis de la Provincia de San Luis ¿Cuál fue su función principal y cuál era la misión y objetivos de dicha área?

En principio, dentro del Área que tuve a cargo cuando el gobierno electrónico era un subprograma dependiente del Ministerio del Progreso, en el año 2011, llamada "e-San Luis" mi función principal fue colaborar en el despliegue de la CIPE (Cédula de Identidad Provincial Electrónica) que brinda al ciudadano la posibilidad de tener Firma Digital y con ella la oportunidad de interactuar con el gobierno provincial a través de otro proyecto denominado "Portal Puntano", conjuntamente con la colaboración en la implementación del sistema de expedientes digital en todo el Poder Ejecutivo.

Con respecto a la misión y objetivos del Área en cuestión, transcribo lo que dictaminaba el Decreto de Organigrama: *"Promover y coordinar el desarrollo e implementación de soluciones de gobierno electrónico que permitan agilizar e incrementar la eficiencia y calidad de los procesos administrativos. Establecer planes de acción que posibiliten que todo ciudadano pueda acceder por vía electrónica a la totalidad de los servicios y actividades de gobierno. Presentar al gobierno como una única y completa entidad que nuclea todos los servicios a su cargo (Educación, Seguridad, Salud, Administración y Comunidad)"*.

A partir del año 2012, desaparece el Ministerio de Progreso tomando las competencias de Gobierno Electrónico la Secretaria General de Estado, Legal y Técnica, con este cambio el gobierno electrónico toma mayor relevancia adquiriendo el estatus de Programa Gobierno Electrónico. Dentro de esta nueva estructura, ocupé la posición de Jefe de Área de Implementación Expediente Digital y Portal Puntano, que si bien mantuvieron las funciones principales del anterior área a mi cargo, fueron potenciadas por el despliegue y capacitación de todo el Poder Ejecutivo en la transición del Expediente Papel al Expediente Digital y en el



relevamiento para posterior incorporación a Portal Puntano de los trámites que, a priori, serían los más necesarios incorporar a la plataforma online.

73

¿Cuáles fueron los primeros pasos y medidas que se dieron en materia de Gobierno Electrónico en la provincia de San Luis ¿Actualmente cuáles consideran las iniciativas más importantes logradas en San Luis?

Las primeras medidas surgen de la decisión política de lograr la universalización del acceso a Internet a cualquier pueblo de la provincia que tuviera más de 20 habitantes, para ello, una de las primeras acciones fue la consultoría con el Ministerio de Industria de Canadá para desarrollar un plan estratégico de conectividad, que posteriormente se denominó Plan Maestro de la Autopista de la Información (AUI). Sobre las bases de este plan, en el año 2000 se llamó a licitación pública nacional e internacional para la construcción de una red de comunicaciones que conectara a los pueblos de la provincia. Ya en el año 2001 se comienza con la implementación de la AUI, culminando en 2003 la primera etapa con la inauguración del Data Center de la Provincia. En principio se conectaron todas las dependencias del estado provincial, para en 2008-2009 brindar el acceso a Internet a toda la sociedad, brindando el servicio de Wi-Fi Gratuito en todas las ciudades y localidades de la provincia.

Es difícil pensar en cuáles son las iniciativas más importantes logradas en la provincia de San Luis, debido a que no sería justo ponderar unas por sobre las otras, la Agenda Digital de la provincia de San Luis es en su conjunto la iniciativa más importante de un estado provincial en Argentina en la materia de los últimos 20 años.



Desde la ciudadanía ¿Cuáles de estas herramientas son las más usadas y que mayor éxito han tenido?

Lo más utilizado por la ciudadanía sin lugar a dudas es la infraestructura de la AUI, puntualmente en lo que se refiere a la conectividad gratuita de Wi-Fi, las demás iniciativas van creciendo en su uso paulatinamente, mayormente las que minimizan los tiempos y traslados hacia las dependencias de gobierno para poder comenzar un trámite u obtener un beneficio, en este caso la ventanilla única denominada "Portal Puntano". Otras herramientas con impacto en el ciudadano aunque no son usuarios directos, es la adopción del Expediente Digital en el Poder Ejecutivo.

¿Cómo percibe que estas herramientas han cambiado el trabajo cotidiano en el sector público? ¿Se facilitaron los procesos en la administración pública? ¿Podría mencionar ejemplos?

La adopción del Expediente Digital fue bastante rápida en la Administración Pública, más aún cuando salieron a la vista todos sus beneficios inmediatos. En primer lugar el ahorro de papel e insumos de impresión, que no sólo impactaron a nivel económico sino que impactan aún más a nivel ecológico, siguiendo las políticas sustentables promovidas por el Pacto entre Progreso y Medio Ambiente que rige en la provincia de San Luis.

Se minimizaron los tiempos de resolución de los expedientes y se eliminaron los problemas de extravío y archivo de los mismos.

A modo de ejemplo, se calcula que en el 2do semestre de 2011, con la implementación del sistema de expedientes digitales, el gobierno provincial logró un ahorro de 2.400.000 hojas, 474 cartuchos de tóner y tinta, y se calculó un ahorro en ese lapso de 230.502 horas de trabajo en tareas de impresión y traslado de



expedientes en papel.

75

Uno de los principios que sostiene el gobierno abierto es la participación. ¿Considera que la participación se ha incrementado por parte de la ciudadanía desde la aplicación de estas medidas? ¿Qué mecanismos existen hoy en San Luis que fomenten la participación?

La participación ciudadana en los últimos años se ha ido incrementando, quizás todavía no se llega a un nivel elevado, pero también pasa por cuestiones culturales y de adopción de las nuevas tecnologías. Hay que tener en cuenta que no toda la población está dentro de los parámetros para considerarla "nativos digitales" y este gran grupo de ciudadanos no es tan cercano a la tecnología, aun estando en una provincia puntera en estos aspectos. Desde el gobierno se está trabajando para minimizar esta brecha y que la ciudadanía pueda llegar a altos niveles de participación. Existen diversos mecanismos de participación ciudadana, pero la gran mayoría de éstos todavía no están incorporados dentro de una herramienta que pertenezca a las tendencias de O-Gov.

Otro principio del gobierno abierto es la colaboración entre las distintas agencias de la Administración Pública. Desde su punto de vista ¿Aumentaron los niveles de colaboración entre distintos organismos y dónde podemos verlo reflejado?

Este aspecto si se ha explotado y se sigue potenciando, la colaboración de las distintas agencias de la Administración Pública gracias a las nuevas herramientas tecnológicas es sumamente fluida, logrando que actualmente muchas iniciativas sean inter-ministeriales. Puntualmente sobre estos aspectos se está trabajando para lograr un alto grado de interoperabilidad de los sistemas de gobierno para



facilitar la ejecución de proyectos y toma de decisiones.

**Un último principio es la transparencia. ¿Considera que la misma se incrementó?
¿A través de qué canales?**

76

Estoy convencido que existe en la Administración Provincial altos niveles de transparencia, tanto en la época del Expediente Papel como actualmente con el Expediente Digital, aun así, creo que la utilización del Expediente Digital aporta mayores garantías de transparencia debido a que los flujos de trabajo y los circuitos de los expedientes pueden ser auditados más fácilmente en caso de requerirlo que en su contraparte Papel.

Ya que algunos de los objetivos del Plan San Luis Digital son a largo plazo, muchas veces resulta difícil de concretar en corto tiempo. ¿Dónde ve que el programa no ha logrado tener tanto éxito todavía o en qué debe trabajarse a futuro?

Existen proyectos que dada su complejidad y sumado a factores externos, por ejemplo el incremento del valor dólar, se encuentran con dificultades que muchas veces hacen necesario replantear objetivos y estrategias. La Agenda Digital de la Provincia tiene pilares sólidos, pero siempre se está mirando y analizando el Estado del Arte en cuanto a los avances tecnológicos y digitales, creo que existen muchos campos en los que, dado su posición como provincia innovadora, San Luis no puede dejar de incursionar, es un trabajo constante del día a día, y si existe algún punto donde el éxito todavía no llega, por ejemplo en que todos los poseedores de CIPE utilicen más frecuentemente los trámites online, se están reformulando la estrategias para lograr alcanzar los objetivos a corto o mediano plazo.



¿Con respecto al resto de la Argentina considera que San Luis se encuentra en una posición privilegiada y más avanzada en este tipo de políticas? ¿Por qué?

Estoy convencido que San Luis está un paso por delante de todos los Gobiernos Provinciales de la Argentina, si bien hay iniciativas interesantes en algunos gobiernos provinciales, son iniciativas aisladas, no bajo una Agenda Digital que tiene bien claro los pasos a seguir para lograr la incorporación de la mayor cantidad de servicios al ciudadano haciendo un buen uso intensivo de las nuevas tecnologías, actualmente San Luis cuenta con las siguientes iniciativas de relevancia: La infraestructura de la Autopista de la Información, El Data Center, Wi-Fi Gratuito en todo el territorio provincial, Cédula de Identidad Provincial Electrónica que incorpora Firma Digital Ciudadana, Firma Digital, Portal de trámites "Portal Puntano", Sistema de Expedientes Digitales, Sistema de Expedientes Digitales Judiciales, Historia Clínica Digital (en implementación), Registro Único de Prestaciones (en implementación), entre otras.

No es casual que en muchos foros regionales donde la provincia presenta sus casos de éxito, los pares de otras provincias destaquen el avance de San Luis en la materia.

El ¿Por qué?, Porque desde su concepción hace más de 20 años, se pensó como una política de estado que trascienda los gobiernos, y por ello se diseñó un plan maestro plasmado en la Agenda Digital de la Provincia, que constantemente incorpora nuevas tecnologías al servicio del ciudadano.



Anexo II - Iniciativas de Gobierno Electrónico en San Luis.²⁸

1. Evento San Luis Digital

En el marco de la agenda digital, la ULP y el Gobierno provincial organizan el evento “San Luis Digital”, una feria tecnológica que reúne cada año a empresas del sector informático, organismos gubernamentales, educativos, y público en general.

Estado: en ejecución.

2. Firma Digital

Se creó el marco jurídico y tecnológico que determinó la creación de las condiciones necesarias para permitir el uso confiable de documentos suscriptos digitalmente. Esta iniciativa comprende la creación de nuevas políticas de certificación que impulsen el uso de firma digital en la provincia de San Luis, motivando el cambio tecnológico y cultural que implica el uso de esta tecnología.

Estado: en ejecución.

3. Instituto de Firma Digital de la Provincia de San Luis (IFDSL)

El IFDSL cumple un doble rol como Ente Licenciante de la provincia de San Luis y como Certificador Licenciado Provincial. Como tal se encuentra facultado para emitir certificados digitales a personas físicas y jurídicas.

Estado: en ejecución.

4. Sistema de expedientes para 6 organismos de gobierno

Se han informatizado 6 organismos o reparticiones del Gobierno provincial y sus diferentes áreas:

*Honorable Tribunal de Cuentas

*Fiscalía de Estado

*Programa de Vivienda

*Programa Relaciones Laborales

*Dirección de Personas Jurídicas

*Registro Público de Comercio

La informatización se realizó a través de la implementación de la firma digital y la capacitación específica al personal, usando la red de la Autopista de la Información como plataforma de telecomunicaciones. Esta informatización ha permitido la agilización de la gestión pública, la transparencia de los actos de gobierno y la despapelización del Estado.

Estado: en ejecución.

5. Sistema de expedientes para 14 ministerios y 46 intendencias de la provincia de San Luis

Se dotó de un sistema de expedientes para los 14 ministerios del Gobierno provincial y sus diferentes áreas. La informatización se realizó a través de la implementación de la firma

²⁸ Agenda Completa disponible en: ARELLANO, Néstor y MANZUR, Melina - 2011 : “Iniciativas de la Agenda Digital Sanluiseña” - Editorial Universidad de la Punta Ciudad de la Punta, San Luis, Argentina.



digital y la capacitación específica al personal, usando la red de la Autopista de la Información como plataforma de telecomunicaciones, con el objetivo de dar seguimiento a los expedientes administrativos y agilizar la gestión pública. También se implementó un sistema de gestión de calidad en los 14 ministerios del Gobierno provincial.

Estado: en ejecución

6. Cédula de Identidad Provincial Electrónica (CIPE)

La CIPE es un documento de identidad provincial, que incorpora la licencia de conducir y firma digital, dándole identidad digital a su titular. La CIPE permite realizar gestiones público-privadas o privadas-privadas de manera digital, con la misma validez jurídica que los documentos en papel. Su tamaño es similar al de una tarjeta de crédito o una tarjeta de identificación del tipo plástica. Tiene además incorporado un chip electrónico que contiene los datos básicos para acreditar electrónicamente la identidad del titular y permite la firma de documentos electrónicos. Su uso es a través de la verificación biométrica de la huella dactilar del portador. Si bien los usos y beneficios de la cédula están previstos para la jurisdicción provincial cabe destacar que la CIPE-LC es un documento de identidad provincial, lo que le da validez como identificación en todo el ámbito de la República Argentina e inclusive en algunos países limítrofes con los cuales existen convenios a nivel nacional sobre la aceptación de documentos provinciales, como es el caso de Chile, Bolivia y Perú.

Estado: en ejecución.

7. Historia Clínica Provincial Electrónica (CIPE)

Esta iniciativa contempla la generación de la Historia Clínica Digital del individuo centrada en el paciente. Con acceso seguro a través de la CIPE y con la utilización de firma digital, se registrarán los datos de la historia clínica de manera segura, y en los casos que sean necesarios de manera encriptado, es decir, respetando la confidencialidad de los datos.

El Ministerio del Progreso ha trabajado con el Ministerio de Salud en el relevamiento de datos necesarios para analizar la viabilidad de la iniciativa. Con ese fin Progreso culminó la etapa de investigación y estudio del proyecto junto a la ULP y desarrolló las especificaciones técnicas y pliego para llamado a licitación pública con el fin de poner en marcha la implementación de la HCPE. Se aprobó la Ley N° V – 0779 – 2011 para generar el marco necesario para la incorporación de la tecnología a la clásica modalidad de gestión de información relacionada a la salud.

Estado: en ejecución.

8. Políticas de certificación de firmas (PCF)

El Instituto de Firma Digital de la provincia de San Luis cuenta con varias políticas de certificación, que permiten la emisión de distintas clases de certificados.

Estado: en ejecución.

9. Certificados para Firma Digital de Agentes del Estado Provincial (PCF)



Estos certificados son emitidos a los agentes del Estado, tanto como los pertenecientes a los municipios, quienes podrán suscribir digitalmente todo tipo de documento electrónico que se hallen habilitados a firmar en virtud de su rol.

Estado: en ejecución

10. Certificados para Firma Digital de Habitantes (PCF)

Permite que los habitantes de la provincia suscriban digitalmente cualquier tipo de documento, trámite, o correo electrónico, garantizando su autoría e integridad. Además, permite encriptar el texto de documentos digitales. Todos los habitantes contarán con un certificado de este tipo en su CIPE.

Estado: en ejecución.

11. Certificados para Autenticación de Personas Físicas (PCF)

Permite acreditar electrónicamente la identidad de una persona física al realizar una transacción telemática. Todos los habitantes contarán con un certificado de este tipo en su CIPE.

Estado: en ejecución.

12. Certificados para Firma Digital de Personas Vinculadas (PCF)

Permite a su titular suscribir digitalmente todo tipo de documentos, comunicaciones, archivos, registros, trámites, bases y bancos de datos, en función de su rol o vínculo con una persona jurídica a la cual pertenece o se halla vinculada.

Estado: en ejecución.

13. Certificados para Servidores (PCF)

Estos certificados permiten autenticar la identidad de un servidor, y establecer un canal de transmisión seguro entre el servidor y el usuario del servicio.

Estado: en ejecución.

14. Certificados de Sellado de Tiempo

El sellado de tiempo (Timestamping) es un mecanismo on-line que permite demostrar que una serie de datos han existido y no han sido alterados desde un instante específico en el tiempo.

Estado: en ejecución.

15. Certificados de Autenticación y Firma de Aplicaciones

Estos certificados pueden ser utilizados por aplicaciones para la firma de documentos y para autenticarse de forma segura con otras aplicaciones o servicios que requieran un certificado de autenticación de cliente para establecer una conexión segura mediante el protocolo SSL (o TLS).

Estado: en ejecución.



16. Sistema de Justicia

Se trata de un proyecto que se desarrolló en varias etapas. Comenzó en la ciudad capital y continuó en Villa Mercedes y Concarán. Con la implementación del sistema en todas las dependencias de Justicia de la provincia de San Luis se completa la digitalización e integración de toda su documentación y expedientes. Esto permite el acceso al seguimiento de todas las causas en Internet, optimizando sustancialmente tiempos y recursos. El módulo de firma digital instalado favorece la despapelización de las dependencias, acelerando procesos y aumentando la transparencia del Poder Judicial.

En agosto de 2008 se desarrolló la etapa de estandarización para magistrado y funcionarios de la Primera Circunscripción Judicial, con el objetivo de crear un catálogo de modelos y establecer un formato con un contenido mínimo obligatorio para uniformar los procedimientos en cada fuero. En noviembre del mismo año se inició la etapa de migración desde el sistema anterior hacia el nuevo TRAMIX GIAJ, y comenzaron las capacitaciones teóricas y prácticas de todo el personal, comenzando con el Juzgado Civil Nº 1. En marzo de 2010 culminó la implementación al alcanzar las 92 dependencias, en 3 circunscripciones judiciales, con más de 600 usuarios internos (magistrados, secretarios, jueces y empleados) y más de 1.000 usuarios de la versión digital, en la cual los abogados pueden hacer el seguimiento de causas.

Estado: en ejecución.

17. Centro de Captación Digital de DNI en el Registro Civil de San Luis

Para esta iniciativa se desarrolló un software específico y se adquirió equipos informáticos compuestos de computadoras, scanners decadaactilares y unidactilares, pads de firmas y cámaras de fotos digitales, todos destinados a capturar digitalmente los datos biométricos del ciudadano (foto, firma y huellas dactilares) para su posterior transmisión a los servidores del Registro Nacional de las Personas para su verificación y posterior impresión. Actualmente, el Registro Civil de San Luis es el primero de la República Argentina en poner en marcha, dentro de sus instalaciones, con su personal capacitado y con un software propio, este nuevo sistema de captura y desarrollo de trámite de DNI en forma digital. Esto permitirá al ciudadano acceder al documento en un plazo inferior a los 15 días, contra los más de 6 meses de demora del sistema manual con formularios de papel. En la ciudad de San Luis se dispone de seis modernos puestos, donde el personal toma la fotografía al ciudadano, escanea sus huellas dactilares y captura su firma en forma digital, con una demora promedio no superior a los 7 minutos, lo que redundará en un menor tiempo de espera para el ciudadano y en un notable incremento de la capacidad operativa del Registro Civil. Se pasa de factura 200 trámites por día contra 80 que se realizaban en forma manual, y con la ventaja de poder gestionar trámites para todos los habitantes de San Luis, independientemente de dónde tienen el domicilio. Este sistema se puso en marcha en el Registro Civil de Villa Mercedes y ya se adquirieron los equipos para que quede instalada esta tecnología en Quines, San Francisco y Buena Esperanza.

Estado: en ejecución.

18. Desarrollo del Plan Maestro de digitalización en el Registro Civil



Se digitalizó la totalidad de las actas de nacimientos, matrimonios y defunciones de toda la provincia, constituyendo un archivo general actualizado que permite tener al alcance de un click el documento solicitado. El beneficio para el ciudadano reside en que en el mismo día se le entregan las actas, tanto a los ciudadanos que se encuentren radicados en la provincia, como a los puntanos residentes en cualquier punto del país o del mundo.

Estado: en ejecución.

19. Sistema de licencias on-line

Se trata de un sistema de pedido de licencias on-line con firma digital. Los empleados públicos tienen la Cédula de Identidad Provincial Electrónica, que contiene un chip que permite tener varios certificados digitales:

*Firma digital asociada a su identidad.

*Autenticación para ingresar a distintos sistemas.

*Firma digital dentro de la política de certificación para agentes del estado provincial.

Para realizar cualquier trámite con el área de RRHH de la Provincia se deberá iniciar el mismo, completando el formulario correspondiente, firmado digitalmente.

Estado: en ejecución.

20. Liquidación de sueldo con recibos firmados digitalmente

Los recibos del sistema de sueldo son firmados digitalmente y enviados al Casillero Digital de cada agente.

Estado: en ejecución.

21. Sistema de Gestión en Vivienda

El Ministerio del Progreso prevé el mejoramiento del sistema informático del programa Vivienda para la mejor administración de datos, logrando una disponibilidad más eficiente de información disponible en su base de datos. Para ello, se realizó un relevamiento interno técnico para la elaboración de un informe y evaluación de la necesidad.

Se incorporó en la iniciativa firma digital y la interface con Gobierno Electrónico, haciendo uso de la CIPE como llave de acceso de todos los actores sociales. A su vez, se trabaja en la migración de la base de datos que se encuentra en el Programa Vivienda al Data Center de la Autopista de la Información, lugar específico para el cuidado y conservación de datos digitales del Gobierno de la Provincia.

Estado: en ejecución

22. DOSEP (Dirección de Obra Social del Estado Provincial)

El Ministerio del Progreso colabora con la obra social, con el objetivo de implementar una solución informática que permitirá a los afiliados de DOSEP solicitar órdenes médicas de manera on-line utilizando su CIPE, desde cualquier punto que tenga conexión a Internet, de manera segura, sin necesidad de acudir a oficinas públicas.

Asimismo, todo organismo público o privado que requiera la autenticación segura de las personas podrá beneficiarse de esta tecnología mediante el desarrollo de aplicaciones, ya sea para autenticación o firma digital.

Estado: en ejecución.



23. Sistema de Expedientes y Firma Digital

El Ministerio del Progreso junto a la ULP implementó el sistema de expedientes digitales y el uso de firma digital para sus actuaciones. Actualmente, todas las reparticiones del Gobierno de la Provincia poseen esta modalidad de trabajo. San Luis dio un paso más al gobierno en su totalidad, convirtiéndose así en una etapa de transición a la era digital, dejando el papel en favor del medio ambiente, acompañando al personal y los ciudadanos en la adaptación a las nuevas tecnologías.

Estado: en ejecución.

24. Sistema de Gestión de Calidad

El Ministerio del Progreso prevé la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad de la Norma ISO 9001:2008, con el fin de hacer más eficientes los procesos y tareas internas de cara a la satisfacción de necesidades del ciudadano. De esa manera, se podrá medir, cuantificar, evaluar y tomar decisiones a cada momento para sistematizar una política de mejora continua. Se formó la estructura de trabajo y se prevé como primera implementación trabajar con los procesos involucrados en el programa Viviendas. Se realiza actualmente el relevamiento pertinente y se colabora con la implementación de un sistema informático de gestión del programa con Gobierno Electrónico.

A su vez, se tiende a trabajar junto con otros ministerios y la ULP, con procesos susceptibles de la Norma ISO para replicar los logros internos o colaborar en una nueva implementación. Se aprobó la Ley Nº V - 0763 – 2011, que da el marco a la necesidad de mejorar la administración pública pensando en la satisfacción del administrado, el ciudadano.

Estado: en ejecución.

25. Faro de la Sabiduría

El Ministerio del Progreso, como administrador de este edificio público, junto a los ministerios de Medio Ambiente, y de Cultura Turismo y los Deportes; la Intendencia de San Luis, y la ULP, evaluó la puesta en valor e implementación de distintos proyectos propuestos en la reunión mantenida. Surgieron ideas como la de instalar un telescopio en lo alto del faro, un Centro de Inclusión Digital en su base, la concesión de un servicio de restaurante para su terraza, colocación de pistas de freestyle (bicicross), forestación e iluminación del parque contiguo y la ubicación del centro de monitoreo de video vigilancia de San Luis en su entrepiso. El Ministerio del Progreso evalúa la posibilidad de hacer convivir todos los proyectos para generar en la zona un verdadero centro de encuentro.

*Ministerio de Medio Ambiente: forestación e iluminación.

*Ministerio de Cultura, Turismo y Deportes: restaurante y pistas de freestyle.

*ULP y Progreso: telescopio y Centro de Inclusión Digital.

*Ministerio de Seguridad: Centro de Monitoreo de Video Vigilancia.

Estado: en ejecución.

26. Centro de Captación Digital de DNI en el Registro Civil de Villa Mercedes



Se inauguró en el centro cívico de esta ciudad, un moderno Centro de Captación Digital con tecnología de punta que permite tomar los datos biométricos del ciudadano (foto, huellas dactilares y firma), en forma digital y transmitirlo al servidor del Registro Nacional de las Personas para su impresión y posterior remisión por vía postal. Esto reduce el tiempo de desarrollo del trámite, incrementa considerablemente la capacidad de producción disponible y permite obtener el DNI en menos de 15 días, contra los más de seis meses que lleva la impresión de un DNI tramitado en forma manual.

Estado: ejecutado.

27. Centro de Captación Digital de DNI en cada Departamento de la provincia de San Luis

Se ha adquirido la tecnología de punta para instalar Centros de Captación Digital de DNI en cada departamento de la provincia, en instalaciones de las delegaciones del Registro Civil. Con ese propósito se capacita al personal de las localidades de San Martín, La Toma, Santa Rosa del Conlara, Concarán, Tilisarao, Nogolí, Buena Esperanza, Quines y San Francisco, para acercar a cada ciudadano de la provincia una solución eficiente a sus necesidades.

Estado: en ejecución.

28. Partida de Nacimiento Digital

San Luis es la primera provincia del país en implementar la Partida de Nacimiento Digital, logrando los siguientes beneficios para el ciudadano de San Luis: menor tiempo de desarrollo del trámite, mejor atención al reducir tiempo de espera y, fundamentalmente, se minimiza la posibilidad de error humano al hacerse los formularios electrónicamente y no manualmente. Además, se avanza para implementar las actas de matrimonio digital.

Estado: ejecutado.

29. Plan Maestro de Digitalización de Archivos Registrales y su Desarrollo

La digitalización de los archivos registrales provinciales nace de la necesidad de resguardar la información de papel a formatos y soportes digitales que perduran en el tiempo y permiten una mejor localización, un mejor aprovechamiento de los espacios físicos y una sustancial mejora de la atención al público acortando los tiempos de respuesta. Los registros son fuentes originales de la historia colectiva de la provincia a través de las acciones de los individuos.

Por eso, estos documentos componen el patrimonio digital y dichos documentos de valor perdurable son dignos de ser conservados para las generaciones futuras.

El Ministerio de Gobierno, Justicia y Culto es responsable de la salvaguardia de los archivos de los registros públicos. Tiene la responsabilidad de compartir los archivos a través de un trabajo en equipo, con una planificación y organización adecuada, por medio de innovadores sistemas informáticos que facilitan el acceso y promueven la utilización, garantizando la más alta seguridad jurídica, ya que los registros que se administran pertenecen al público. El desafío consiste en desarrollar procesos destinados a garantizar la accesibilidad permanente a los documentos digitales. Para ello, es necesario que mediante un conjunto de equipos y programas informáticos los usuarios puedan manejar la base de datos y la correcta localización de los mismos. A la fecha se han procesado más



de un millón de imágenes y se adquirió material informático y sistemas de administración de imágenes que ponen a San Luis a la vanguardia tecnológica en el país. En la provincia se asegura la continuidad digital a través de dos hechos fundamentales: 1º se sancionó la ley que garantiza el acceso gratuito a la red a los habitantes del territorio provincial, hecho inédito a escala mundial; y 2º la política de incentivación para la adquisición de equipos informáticos, la penetración de Internet en San Luis es del 95%.

Estado: en ejecución.

30. Desarrollo del Plan Maestro de Digitalización en el Registro de la Propiedad Inmueble - 1º etapa

Se ejecutó la primera etapa que consistió en la adquisición de un sistema de administración de trámites y se digitalizó la totalidad del sistema de Folio Real (matrículas). A partir del 2011, el RPI ofrece nuevos servicios a los profesionales para que puedan consultar a través del uso de Internet las matrículas digitalizadas. Para consultar el estado en el que se encuentran los trámites gestionados por un profesional, el público puede hacerlo accediendo a la dirección www.rpi.sanluis.gov.ar, lo que beneficia en mayor medida a los escribanos y a los habitantes del interior de la provincia. Para quienes deseen efectuar su consulta en persona en las instalaciones del RPI, se cuenta con dos terminales de auto consulta con sistema de pantalla táctil (Touch Screen) desde los que se podrá obtener información de la situación de todo trámite.

Estado: ejecutado.

31. Desarrollo del Plan Maestro de Digitalización en el Registro de la Propiedad Inmueble - 2º etapa

La segunda etapa de digitalización abarca el sistema cronológico personal (tomos) y la readaptación del sistema de administración de trámites, optimizando el uso de imágenes de tomos. Se suma la utilización de firma digital y los protocolos de Sellado de Tiempo (time-stamp). Esto permitirá contar con más de 1.800.000 imágenes que reflejen la historia de más de cien años de los inmuebles de la provincia de San Luis, quedando al resguardo del paso de los años, en medios electrónicos en el Data Center de la Provincia.

Estado: en ejecución.

32. Desarrollo del Plan Maestro de Digitalización en el Registro Público de Comercio - Personas Jurídicas y Cooperativas

Se digitalizó la totalidad de los protocolos de inscripción del Registro Público de Comercio de San Luis y, a su vez, la totalidad de los registros y legajos existentes, los que actualmente están contenidos en un sistema de administración de imágenes único. Con este sistema se accede al estudio cronológico de la vida de cualquier sociedad a través de sus respectivas inscripciones registrales y se realiza cualquier búsqueda a través de su denominación o razón social; tomo, folio, número, fecha de inscripción y/o naturaleza del documento. Esto permite optimizar la tarea registral y alcanzar los más altos estándares de seguridad jurídica y celeridad en los tiempos de tramitación.

La implementación de los sistemas de digitalización informática y su correspondiente complementación con el sistema de Gestión de Calidad (Manual de Calidad) y Gestión de



Expedientes (Tramix) permiten diseñar y estandarizar los procedimientos que involucra la tarea diaria, visualizar su eficiencia y corrección en aquellos supuestos que requiera una mejora. Desde el punto de los recursos humanos permite organizar el trabajo a partir de una actividad consiente, regular y pautada bajo la premisa de beneficiar al ciudadano.

Estado: ejecutado.

32. Mayor Calidad de Gestión en los Registros Provinciales NORMAS ISO 9001

La certificación de calidad permite:

- *Elaborar procesos escritos que reducen el margen de error en los procedimientos.
- *Planificación estratégica con objetivos y planes de acción determinados; detectando fortalezas y debilidades como medios para su elaboración.
- *Plazos razonables a cumplir por cada área evitando demoras innecesarias.
- *Planes de capacitación informática y jurídica.
- * Mejoras edilicias para una mejor atención al público.

Como beneficios externos:

- *Jerarquización de la atención al público.
- *Celeridad en la resolución de trámites.

El desafío de certificar calidad de gestión es un proyecto de vanguardia en la Administración Pública de la Provincia y se desarrolla en todos los registros provinciales, por lo que se comenzó la capacitación y replanteo de los procesos en cada uno de ellos. Desde el día 2 de abril de 2010, los Registros Públicos de Comercio de San Luis y Villa Mercedes poseen sus procesos certificados bajo Normas de Calidad ISO-9001:2008, convirtiéndose en el primer organismo del Poder Ejecutivo provincial en obtenerla. Después de veintidós días, la Dirección de Constitución y Fiscalización de Personas Jurídicas, Cooperativas y Mutuales certificó bajo ISO 9001:2008 los procesos de Constitución de Sociedades Anónimas, Reforma de estatutos de Sociedades Anónimas, Toma de Razón de Directorios de Sociedades Anónimas, Control de Asambleas y Rúbrica de Libros. El Registro de la Propiedad Inmueble (RPI) para optimizar sus procesos de inscripción comenzó la implementación del Sistema de Calidad para su posterior certificación. Para ello, se ha confeccionado el Plan Estratégico del RPI, y manuales de proceso y procedimiento de cada uno de los procesos involucrados. También, se realizaron talleres de capacitación y concientización del personal sobre las implicancias de las normas de calidad en las actividades diarias de cada una de las mesas. El Registro Civil se encuentra en la etapa de incorporación de nuevas tecnologías para efectivizar trámites y en la reinención de procesos para certificar bajo las Normas ISO 9001:2008.

Estado: ejecutado.

34. Locker digital

En el 2011 se implementó el locker digital -casillero electrónico digital-, el cual se pone a disposición de toda persona física y jurídica que lo requiera. Se brinda un espacio de almacenamiento de documentación con acceso restringido al usuario para su visualización, impresión, descarga o reenvío a través de un conjunto descentralizado de redes de comunicación interconectadas. Cabe destacar que San Luis es la primera provincia en el país con este proyecto, donde cada ciudadano podrá contar con un archivo



de documentos registrados, digitalizados y legalizados con firma digital, optimizar recursos y brindar seguridad jurídica.

Estado: ejecutado.

35. Digesto Digital de Ordenanzas Municipales

Los especialistas coinciden en que “la madurez de cualquier sistema político está en la base de un efectivo control de los actos de quienes gobiernan”. Por ello, el Ministerio de Gobierno propició la implementación de un Digesto de Ordenanzas Municipales que forma parte del proyecto San Luis Digital. Éste compila todo el plexo normativo de los intendentes comisionados. Se lo puede consultar en el sitio www.municipios.sanluis.gov.ar, y está compuesto por 270 ordenanzas, en las cuales se hace referencia a la fecha de publicación, y se encuentra disponible para su descarga y archivo.

Estado: en ejecución.

36. Implementación de Firma Digital en los Municipios

Durante el 2009 el Gobierno de la Provincia implementó la firma digital como instrumento de innovación tecnológica que permite obtener los beneficios que la ley nacional 25.506 da al asimilar el documento digital al documento en papel, reconociendo validez y eficacia jurídica, entre otros.

Efectos:

*Introducirá a los intendentes comisionados en una primera etapa, en un desarrollo de Internet útil, que tenga impacto en su vida real y en su municipio.

*Aumentará la productividad de los organismos de gobierno y de la ciudadanía, y optimizará el manejo de la información reduciendo los costos de almacenamiento y de traslado de papel (despapelización).

*Brindará un trabajo normativo que favorezca el empleo y la difusión de la transferencia electrónica de información y el uso de la firma digital en todos los organismos públicos, en el ámbito de los tres poderes.

*Logrará progresivamente la despapelización para que genere un considerable ahorro de recursos de todo tipo para así promover una relación más estrecha entre el Gobierno y los municipios.

Durante el 2010, la firma digital se implementó con los estados de ingresos y fondos que se presentan de manera mensual. Se prevé incluir a estos informes, los inventores, registros de proveedores, cuentas de inversión y proyectos de ordenanzas.

Estado: ejecutado.

37. Municipios on-line

Desde el 2008 el Gobierno trabaja en la recopilación de datos, imágenes y legislación de todos los municipios de la provincia para agrupar toda la información en un solo sitio en la web para que los interesados puedan acceder en forma rápida y simple a la información básica de cada municipio. En 2010 se recurrió a la colaboración de la Universidad de La Punta para que a través de su aporte tecnológico se logre una actualización de la dinámica y estética de la web. El portal web forma parte del sitio oficial del Gobierno de la



Provincia, donde se accede a una página para cada municipio, y contiene información municipal referida a los siguientes temas: institucional, infraestructura del municipio, geografía, historia, economía, turismo, cultura, legislación y fotos de cada ciudad o localidad. Es importante señalar que en los casos de municipios que ya contaban con su propia página web, el portal remite automáticamente a ella y, por lo tanto, el trabajo del Programa Asuntos Municipales está enfocado a los municipios que no cuentan con este medio de difusión e información. Esta iniciativa constituye una fuente de información, tanto para los contribuyentes, potenciales inversores o público, aprovechando al máximo las ventajas que otorga la provincia al posibilitar el acceso gratuito a Internet en todo su territorio. Sitio web www.municipios.sanluis.gov.ar

Estado: en ejecución

38. Renovación Tecnológica

Infraestructura

- Red de Datos y de Energía. A fines del 2008 se realizó un nuevo tendido de red de datos (Categoría 5E) y de energía. También, se instalaron nuevos periscopios y todos los puestos de trabajo.

Se certificó la red (cables, conectores, etc.) asegurando la calidad técnica de la instalación realizada, permitiendo optimizar el rendimiento del hardware, reduciendo los costos de mantención y operación.

- Data Center: todos los servidores y los equipos de comunicación fueron instalados en el Centro de Cómputos de Servicios y Consultoría San Luis S.A.P.E.M.

La misma cuenta con las siguientes características:

- * Servicio de alimentación estabilizado por UPS y redundante con grupo electrógeno.
- * Sistema contra incendio por FM200.
- * Seguridad de acceso a personas.
- * Sistema de comunicación a 1 Giga Bits por segundo con las estaciones de trabajo.
- * Acceso al mundo exterior seguro por medio de VPN.
- * Sistema de backup de datos.
- * Servicio de controlador de dominio.
- * Servicio de antivirus.
- * Configuración automática de redes.
- * Navegación por Internet controlada y gestionada.
- Servidores y Storage. Se instalaron nuevos servidores para operar los sistemas existentes como así también soportar los nuevos desarrollos. También, se instaló un storage para almacenar todas las imágenes y procesos que se generan en este nuevo proyecto de modernización.
- Computadoras e impresoras. Se instalaron 50 computadoras nuevas marca Dell modelo Optiplex 755, provistas con pantalla LCD 17" (44 equipos) y con pantalla LCD 19" (6 equipos), estas últimas provistas con placa aceleradora de video para manipular imágenes de alta resolución. Se instalaron 20 impresoras marca HP modelo Laserjet 2055.

Estado: en ejecución.

39. Digitalización de Documentación



Este proceso tiene por finalidad la preservación de la documentación catastral en soporte papel existente en la DPCyTF, sea utilizada o no por el personal. La información una vez escaneada es almacenada para luego poder ser consultada desde cualquier terminal informática conectada a Internet por usuarios restringidos.

*Planos de Mensura. Se han digitalizado más de 28 mil telas o planos de mensura de distinto tipo que pueden ser consultados on-line por el personal de la DPCyTF en sus puestos de trabajo. Se continúa con tareas de mantenimiento de esta información, mediante el escaneo de nuevas mensuras que ingresan al sistema y de todas aquellas que se encontraban extraviadas al momento del escaneo masivo.

*Fichas Catastrales (padrones). Se han digitalizado 284 mil fichas de padrones catastrales, entre vigentes y anulados, que pueden ser consultados on-line por el personal de la DPCyTF en sus puestos de trabajo.

Se continúa con tareas de mantenimiento de esta información, mediante el escaneo de nuevos padrones y se pasan a condición de anuladas las fichas que presentan algún problema en su visualización por el deterioro del documento original. También, las ubicadas que se encontraban extraviadas al momento del escaneo masivo, y todos aquellos que presentan fallas que no permiten la correcta interpretación de la información contenida en los mismos.

*Cartas, mapas y otros documentos. Se han digitalizado cerca de 900 cartas con información cartográfica, algunas históricas, en formato papeles encontrados en la DPCyTF. Por otro lado, se escaneó la totalidad de los libros donde se encuentran asentadas las mensuras aprobadas hasta el año 2009, y más de 300 documentos con información variada cuya conservación es de interés por parte de la DPCyTF.

Estado: en ejecución.

40. Confección de Cartografía Digital

Los Sistemas de Información Geográficos permiten mapear, integrar y analizar información física, jurídica y económica relacionada al catastro de la provincia y los municipios.

*Vuelo. Por medio de cámaras fotográficas (analógicas y digitales de última generación), se realizan vuelos urbanos sobre las 12 ciudades más importantes y vuelos rurales abarcando toda la superficie de la provincia con imágenes de alta resolución.

*Restitución y Digitalización. Restitución en 3d (urbana) y digitalización en 2d (rural) de los objetos y/o elementos físicos detectados en la imagen (piletas, viviendas, galpones, calles, posibles linderos parcelarios, hidrografía, rutas, etc.). Una vez referenciada toda la información, se realiza la confección y actualización del catastro jurídico y económico, actualizando la base de información catastral de cada uno de los inmuebles, rurales y urbanos (nomenclaturas, superficies edificadas, parcelados, etc.).

*Catastro Urbana de las 12 ciudades más importantes. Con las fotografías del vuelo fotogramétrico se vectorizan los objetos de interés catastral y cartográfico (manzanas, límites parcelarios, siluetas de edificaciones y piletas, hidrografía, red vial, etc.) mediante un proceso de restitución fotogramétrica que aporta a la información dibujada digitalmente con tecnología CAD un alto grado de precisión (errores menores a 12 cm.)



métrica, que permite gran exactitud en el posicionamiento geográfico de los datos representados.

*Catastro Rural. Se dibuja digitalmente la totalidad de las mensuras escaneadas para conformar un mapa digital continuo del estado parcelario rural histórico y vigente de la provincia de San Luis. Estos planos se encuentran coordinados con la fotografía aérea para darles precisión métrica y georreferenciación. Todas las mensuras vectorizadas cuentan además con información catastral cargada que permite su individualización y vinculación con los registros de la base de datos de la DPCyTF asociados a estas mensuras.

Estado: en ejecución.

41. Depuración de la base de Datos Catastral

Continuamente se realizan cruces entre la información contenida en la base de datos catastral y la información gráfica que proviene del catastro digital, tanto urbano como rural. Estos cruzamientos son necesarios para asegurar la vinculación unívoca entre registros que se van actualizando en ambos orígenes (base de datos y registro gráfico parcelario digital). Como resultado de estos procesos se va depurando la información y se asegura la consistencia del sistema. En el marco de estas tareas se realizan notificaciones e informes periódicos mediante notificaciones de las inconsistencias detectadas.

Estado: en ejecución.

42. Elaboración y Actualización del Sistema de Información Territorial

La finalidad de la confección del catastro digital es la convergencia e integración de toda esta información en un mismo sistema de almacenamiento, administración y despliegue de datos. Este sistema permite, además, almacenar e indexar con referencia a coordenadas geográficas, los datos geométricos de los objetos territoriales. Esto posibilita la consulta de mediciones reales del terreno, tanto métricas como de posicionamiento en un mismo entorno de despliegue gráfico y con gran exactitud.

Toda esta información gráfica puede ser desplegada y visualizada junto a la información alfanumérica asociada a estos objetos, y elaborar cartografía inteligente que ayude a la toma de decisiones.

El Sistema de Información Territorial se encuentra en pleno proceso de implementación y evaluación por parte de la DPCyTF.

Estado: en ejecución.

43. Capacitación

En el marco de las tareas encaradas existe un gran componente de inversión en tecnologías de la información y uso de herramientas de dibujo técnico digital. Estas herramientas requieren de un conocimiento de uso específico que es transferido al personal mediante capacitación por parte de instructores y usuarios experimentados.

Como parte de esta transferencia de tecnología, se han realizado algunos cursos para el personal de la DPCyTF encargado de la futura administración y actualización de los sistemas y los datos que los componen. También, se ha capacitado a usuarios finales del sistema de gestión catastral en desarrollo. La capacitación en el uso de los módulos en



desarrollo de este último sistema, se llevará a cabo en la medida en que se vayan implementando.

Estado: en ejecución.

44. Portal Institucional de Catastro (www.catastro.sanluis.gov.ar)

Desde enero 2010 se implementa un portal con el objetivo de brindar acceso a la información pública referida a contacto, atención y servicios brindados por la Dirección, en forma unidireccional, desde la Dirección hacia los interesados.

Incluye:

- *Página de bienvenida.
- *Página de información institucional.
- *Página con lista de noticias.
- *Página con lista de documentos sobre legislación para descargar.
- *Página con lista de documentos sobre instructivos para profesionales para descargar.
- *Página con lista explicativa de trámites (Guía de Trámites).
- *Página con lista de documentos sobre cartografía digital para descargar.
- *Página con servicio de visualización de imágenes fotogramétricas de ciudades de la Provincia de San Luis.
- *Página con servicio Google Maps pre-armado enfocado en la provincia de San Luis y sus principales ciudades.
- *Página con información de contactos.
- *Página con enlaces de interés.
- *Página con información sobre el proyecto de modernización.

Estado: ejecutado.

45. Sistema de Gestión Catastral (www.sistemacatastro.sanluis.gov.ar)

Etapa 1: gestión administrativa del catastro. A partir de julio 2010 se implementó un sistema web con el objetivo de entregar información privilegiada a profesionales y organismos para facilitar tareas de control y ejecución por parte de los responsables. Mantener a todos, permanentemente informados, permite la atención en forma virtual de pedidos, con un control detallado de todo el proceso administrativo en forma bidireccional, desde la Dirección hacia los interesados y de los interesados hacia la Dirección. Además, simplifica los procesos administrativos mediante la simplificación de los circuitos.

Incluye:

- *Portal de público de servicios.
- *Registro de profesionales.
- *Registro de organismos.
- *Servicio de seguridad.
- *Servicio de mensajería por e-mail.
- *Servicio de noticias.
- *Biblioteca de documentos digitales.
- *Servicio de trámites (para 8 de los principales trámites).
- *WorkFlow de trámites.



- *Portal para profesionales.
- *Portal para organismos.
- *Portal para administración.

Estado: en ejecución.

46. Sistema de Gestión Catastral (www.sistematicatastro.sanluis.gov.ar)

Etapa 2: gestión técnica del catastro (primera parte)

Esta etapa se encuentra en desarrollo y tiene como objetivo simplificar los procesos para el registro de la información catastral, y aumentar los niveles de seguridad y auditoría sobre la información.

Además, se busca integrar, bajo una misma plataforma, la gestión administrativa y la técnica para permitir un seguimiento integral, y reorganizar y establecer en forma detallada los procedimientos técnicos de registración.

Incluye:

- *Territorios.
- *Nomenclador.
- *Títulos.
- *Propietarios.
- *Mensuras.
- *Parcelas.
- *Certificados.
- *Exportación de Novedades.

Estado: en ejecución.

47. Sistema de Gestión Catastral (www.sistematicatastro.sanluis.gov.ar)

Etapa 3: gestión técnica del catastro (segunda parte)

Esta etapa se comenzará a desarrollar una vez que la etapa anterior se encuentre implementada y tiene como objetivo otorgar transparencia a los procesos de clasificación y avalúo parcelario mediante un detallado control y facilidades para la administración de la zonificación catastral. También, prevé mejorar las prestaciones registrales.

Estado: en ejecución.

48. Tesorería General de la Provincia

Nuevo sistema de pagos. El sistema fue ideado por la Tesorería y desarrollado por el Área Informática de Contaduría. El sistema permite recalcar por sistema la etapa de control previo a la aprobación que antes existía, pero no era realizada por sistema. Es decir, si la liquidación no tiene el control formal del área respectiva no se puede visualizar la liquidación para su aprobación y envío al banco. Una vez que el liquidador realiza el pago del expediente, le entrega el mismo al área de control. Éste lo efectúa y queda en la bandeja de aprobaciones listo para generarse el lote de pago. En ese trayecto no hay gastos de papel, toner y demás gastos operativos. Luego se agrupan las liquidaciones en un lote y previa firma digital del mismo, es enviado al banco vía e-mail para su proceso. Allá, el operador mediante un software, creado íntegramente por el Área Informática de



Tesorería, descripta el archivo para su proceso teniendo así el resultado del mismo, instantáneamente.

Estado: ejecutado.

49. Oficina de Presupuesto Público

A partir del año 2008, se complementa la elaboración del presupuesto con la técnica de Presupuesto Participativo. Se trata de un mecanismo de participación social que da respuesta a las aspiraciones básicas de la sociedad en su conjunto, brindando un nuevo impulso al desarrollo provincial, creando nuevas condiciones de infraestructura que sirvan a la comunidad.

El proceso de implementación implica un mayor protagonismo de la sociedad y una nueva experiencia tanto del Gobierno como de la sociedad, en la construcción conjunta de las políticas públicas.

Estado: ejecutado.

50. Programa Administración de Finanzas y Gestión de los Recursos

*Sistema de Recursos: capta los ingresos diarios producidos en las cuentas bancarias especificadas, y luego de ser analizados, los procesa para llevar la ejecución presupuestaria de cada recurso, permitiendo agregar también los créditos que deberán ser ingresados al presupuesto vigente.

*Balance Financiero: mediante el sistema desarrollado, diariamente, se emite un informe que reporta minuciosamente cada crédito y débito producido en cada una de las cuentas bancarias propias, que componen el fondo unificado de la provincia de San Luis, con el detalle del expediente de pago y tipo de operación. Este informe es remitido en forma diaria al Honorable Tribunal de Cuentas, que audita y controla los movimientos bancarios que realiza el Sistema de Tesorería.

*Sistema de Conciliaciones: permite cotejar los registros del Libro Banco con los movimientos bancarios. De esta manera, se pueden detectar las posibles diferencias para analizarlas.

*Sistema de Coparticipación a Municipios: es utilizado para realizar las liquidaciones. Se publican los importes brutos en la página oficial del Ministerio de Hacienda Pública.

*Sistema de Distribución a Municipios del Fondo Federal Solidario: es utilizado para realizar las liquidaciones. Al igual que la coparticipación, los valores transferidos se publican.

Estado: ejecutado.

51. Contaduría General de la Provincia

Desde el 2003, la Contaduría General comenzó a completar el sistema contable, siendo el mismo un desarrollo del Área Informática del Ministerio de Hacienda. El mismo permite generar la Contabilidad de Responsables, es decir, un registro que contiene la totalidad de las órdenes de pago emitidas por la Contaduría General y, que una vez pagadas, deben ser rendidas por la Tesorería General. También, el sistema permite crear distintos registros referidos a la entrega de fondos ya sea a unidades ejecutoras de la propia administración,



al personal que se le anticipa fondos en concepto de viáticos y por los subsidios que se entregan a personas físicas y/o jurídicas.

Asimismo se incorporó la contabilización y control del gasto en todos sus niveles posibles (por unidad ejecutora, categoría programática, fuente de financiamiento y objeto del gasto). Desde el 2004 se implementó el módulo de la contabilidad duodecimal, el cual permite realizar el control del gasto a nivel de etapa de preventiva por cuota duodecimal, controlando que se haga un uso equitativo, y distribuido en el tiempo, del presupuesto asignado a cada programa.

A partir del 2005 está funcionando el módulo cuenta del ejercicio, que permite generar la cuenta general del ejercicio que se presenta al Tribunal de Cuentas y a la Legislatura provincial. También, se desarrolló el módulo de coparticipación municipal que efectúa las tres liquidaciones mensuales de coparticipación a municipios. Como complemento a éste se desarrolló el módulo que permite liquidar el Fondo Federal Solidario a los municipios.

Estado: en ejecución.

52. Dirección Provincial de Ingresos Públicos (Rentas)

Gestión estratégica al servicio de todos. Eficiencia y transparencia en la gestión tributaria de la única provincia argentina con una agenda digital en marcha. Digitalización al servicio de los contribuyentes.

En www.rentas.sanluis.gov.ar los ciudadanos pueden operar on-line a través de su clave fiscal y realizar una variedad de trámites y consultas.

Vía Internet y mediante la aplicación de sistemas tecnológicos de última generación, la administración provincial continúa facilitando el cumplimiento de las obligaciones fiscales y promoviendo cada día un mejor servicio.

¿Qué servicios ofrece el portal?

*Consulta del estado de sus cuentas, impuestos, tasas, contribuciones, planes de pago, regímenes tributarios y calendario del contribuyente 2010.

*Conocer la ubicación de las distintas oficinas de la DPIP; los medios y lugares de pago electrónico o por cajeros, y las vías de comunicación existentes para realizar consultas.

*Informa sobre las novedades, estadísticas, legislación tributaria y beneficios impositivos.

¿Qué trámites pueden realizarse vía clave fiscal?

*Presentación de declaraciones juradas.

*Descarga de aplicativos.

*Descarga de formularios.

*Emisión de estado de cuentas y boletas de pago.

*Interbanking.

*Pago mis cuentas.

*Generación de planes de facilidades de pago.

*Consulta de retenciones bancarias, percepciones y retenciones régimen general del contribuyente.

Estado: ejecutado.

