

GICIC'08



Centro Regional Chivilcoy



MUNICIPALIDAD DE

CHIVILCOY

I Workshop en

*Gestión Integral del Conocimiento, la
Informática y las Comunicaciones*

- 2008 -

**DESAFÍOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN
DE UN MODELO DE
GOBIERNO ELECTRÓNICO EN MUNICIPIOS:
OPTIMIZANDO LOS RECURSOS EXISTENTES**

Mg. Gabriel H. Tolosa
Proyecto MySISC - UNLu



Agenda

- Definiciones/Iniciativas
- Modelo de Gobierno Electrónico
- Desafíos
- Recursos (Necesarios/Existentes)
- Datos Concretos
- Casos de Éxito
- Propuesta/Alternativas
- Consideraciones/Discusión



Gobierno Electrónico

- De acuerdo al Estado Nacional

“Es el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) para redefinir la relación del gobierno con los ciudadanos, mejorar la gestión y los servicios, garantizar la transparencia y la participación y facilitar el acceso a la información pública, apoyando la integración y el desarrollo de los distintos sectores”

<http://www.argentina.gov.ar/argentina/portal/paginas.dhtml?pagina=583>

Gobierno Electrónico

- Iniciativas Oficiales

-  decreto 378/2005
Plan Nacional de Gobierno Electrónico

- Portal argentina.gov.ar

- Guía de trámites (+1200 en 10 cat.)

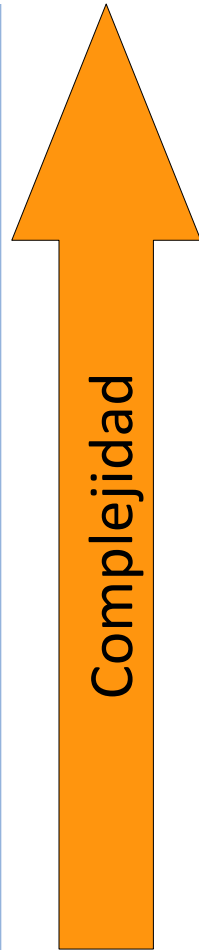
- Directorio de funcionarios

- Sistema de atención en línea

- Información sobre diferentes actividades

Modelo de GE (Estevez, 2005)

e-Democracia	Participación ciudadana
Transacción	Móvil
	Trámites online
	Seguimiento
	Certificado digital
	Carpeta Ciudadana
	Pagos por red
	Personalización
Interacción	Correo electrónico
	Número de teléfono
Información urbana	Callejero
	Transportes
Presencia	Impresos
	Plenos /Boletín Municipal
	Buscador
	Mapa Web



A nivel Municipal

- Algunos desafíos
 - Conceptuales
 - Transformación
 - Integración
- Cuestiones sobre un proyecto de GEM:
 - Que sea «real»
 - Que se pueda medir
 - Que evoluciones desde «adentro»
 - Que se pueda implementar gradualmente

Desafíos Conceptuales

- Para definir los proyectos
 - ¿Qué información necesita el vecino? (y de qué calidad)
 - ¿Qué servicios se necesitan?
 - ¿Qué beneficios se obtienen?
 - ¿Cómo podemos asegurarnos de un nivel adecuado de fiabilidad y que la información sea utilizable?

Desafíos de Transformación

- De átomos a bits
 - ¿Cómo se modifican los circuitos administrativos al incorporar TICs?
 - ¿Cómo se gestionan los registros electrónicos?
 - ¿Qué controles se necesitan? ¿Cuál es la tecnología que los brinda?
 - ¿Cómo resolver las controversias?

“La tecnología existe, pero no hay balas de plata”

Desafíos de Integración

- Procesos & Sistemas
 - ¿Cómo interactúan los nuevos procesos y los nuevos sistemas? Por ejemplo, en la atención «física» al público.
 - ¿Hay que recambiar todos los sistemas informáticos? Por ejemplo, para el acceso a los datos existentes
 - ¿Cómo mejorar los sistemas que «sobreviven»?
 - Hay que garantizar disponibilidad, fiabilidad y seguridad de la información

Recursos Necesarios

- RRHH
 - Gestión
 - Técnicos
 - Formación/Capacitación
- Presupuesto Básico
 - Hardware (Básico, para los nuevos servicios)
 - Software (Capa de integración)
 - Conectividad



Recursos Existentes

- Integrantes de la Gestión
 - Compromisos/Liderazgo
- Departamento de Sistemas
 - RRHH
 - Sistemas de Información
 - Conectividad
- Directores/Jefes de Áreas
 - Distribuir las funciones



- Optimizar procedimientos
- Mantenimiento de los sistemas
- Capacitación

- Ayudar a:
- Identificar debilidades
 - Redefinir procesos

Algunos Datos

- Estudio U. San Andrés/CIPPEC
 - ***Indice Nacional de Páginas Web Municipales*** (Oct-nov/07)
 - 115 municipios analizados (>50.000 h)
 - 18 sin portal!
 - Evaluación de Contenidos y Usabilidad
 - Puntajes:
 - Máximo posible: 120 pts
 - Promedio: 20 pts
 - Máximos: 62 pts (Rosario) y 53 pts (Tandil)

Algunos Datos

- Contenidos/Usabilidad
 - Guía de Trámites: 78%
 - Solo en 47% permite descargar formularios
 - Consulta de deuda: 40%
 - Solo el 20% admite pagos electrónicos
 - Contesta e-mail: 20%
 - Herramientas de búsquedas: 35%

Casos de Éxito - Rosario

- Puesto #1 (>200.000 h). Inicio: Octubre de 1997
 - *“en los próximos años se plantea continuar con el proceso de aumento de trámites y consultas on-line”*
 - *“... posibilidad de obtención de turnos para sacar el carnet de conductor.”*
 - *“Se sumarán herramientas de gestión de contenidos para favorecer la descentralización de la carga de datos”*

Miguel Lifschitz, Intendente

Fuente: Índice Nacional de Páginas Web Municipales

Casos de Éxito - Tandil

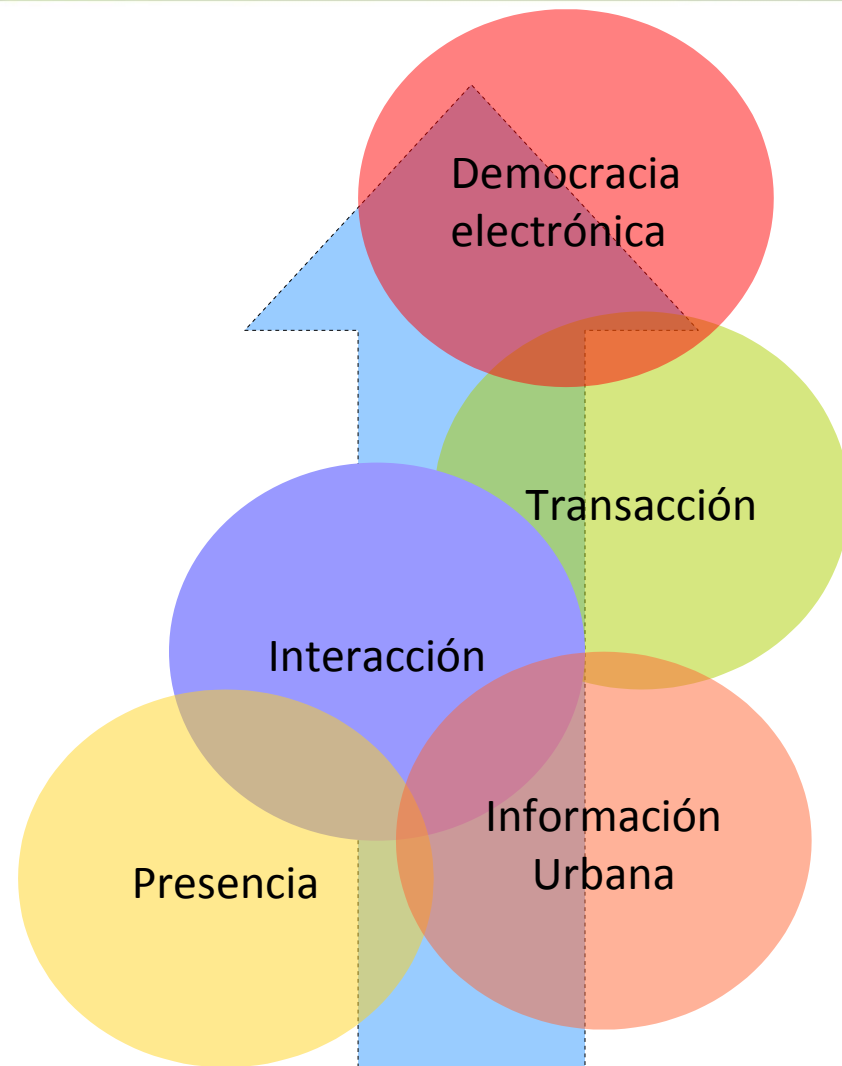
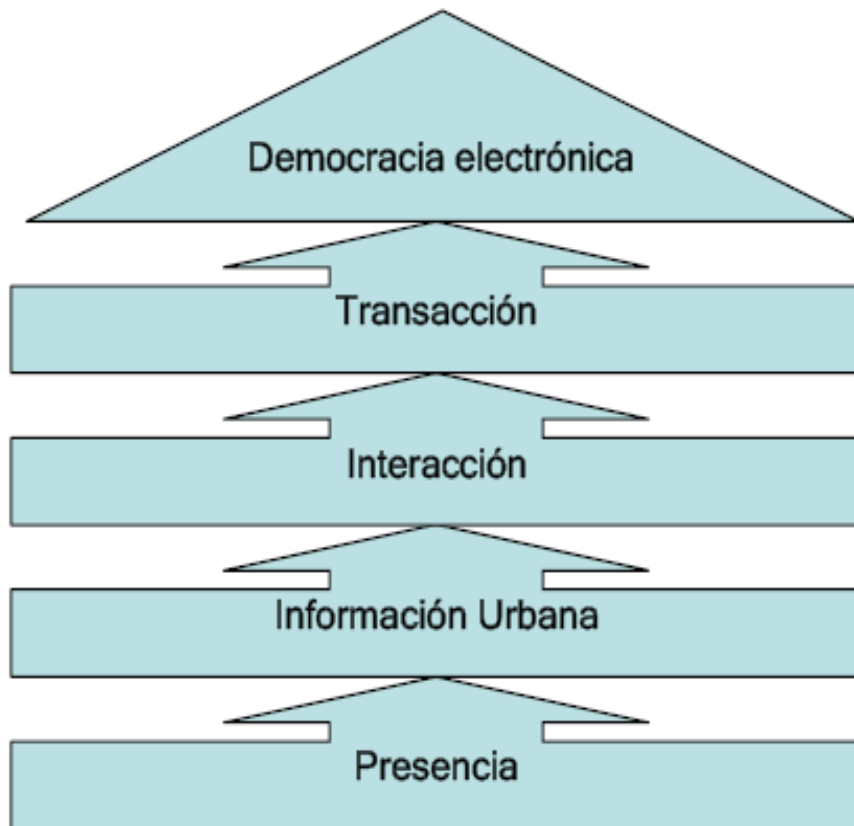
- Puesto #1 (<200.000 h). Inicio: **1999**
 - *“Hemos reducido los procesos burocráticos.”*
 - *“Hemos logrado alcanzar los mejores índices de cobrabilidad de la provincia de Bs.As.”*
 - *“Incorporaremos las áreas que aún no tienen espacio en la web.”*
 - *“Sumaremos un portal con información sobre los indicadores económicos, sociales y productivos de Tandil.”*

Miguel Lunghi, Intendente

Fuente: Índice Nacional de Páginas Web Municipales

¿Qué podemos hacer?

- Adaptar este modelo



Modelo Alternativo

- Evolución más

Recordemos que con respecto a la tecnología, los mayores desafíos **no** son acerca de **disponibilidad y/o costo** sino de una **adecuada selección y utilización**

	Presencia	Interacción	E-Democracia
1	- Documentos sobre el municipio - Guías de Trámites - Buscador - Mapa del Sitio		
2	- Boletín Oficial - Noticias y Novedades - Agenda Municipal		
3	- Actas de Consejo Deliberante (Digesto Electrónico)		
4		- Servicios Digitales - Servicios On-line - Servicios a Móviles	- Encuestas - Foros / Blogs
5		- Personalización - Carpeta Ciudadana	- Participación Ciudadana

¿Cómo se puede implementar?

- **Nivel Político**
 - Definición de objetivos/políticas
 - Redefinición de procesos (por áreas)
- **Nivel Técnico**
 - Capa de integración de información
 - «Rentar» una plataforma sólida
 - Sin operar «on-line» inicialmente
 - Gestionar la Información desde «adentro»

Consideraciones

- Superar la concepción basada **SOLO** en infraestructura
(TICs como medio, no como fin)
- Evaluar adecuadamente el concepto de «**Ciudad Digital**»
(Adecuarlos a cada ciudad)
- **Transformar** estructuras y procesos de gobierno
(No hay resultados rápidos)
- **Alinear** las TICs con las estrategias de gobierno y los presupuestos limitados
(No «hacer por hacer»)

Consideraciones/Discusión

- Concebir los proyectos **«dentro»** de la organización
- Se requiere un modelo de **crecimiento gradual**
 - Sustentable
 - Basado en transformaciones «concretas»
- **Capacitar a los vecinos sobre sus ventajas**
 - Posicionar la web como herramienta preferencial
- Acortar la brecha entre lo que **«se puede hacer»** y lo que **«se hace»**
- El desarrollo actual se considera pobre, pero hay que **comenzar con servicios básicos**

GICIC'08



Centro Regional Chivilcoy



MUNICIPALIDAD DE

CHIVILCOY

Muchas Gracias!

Gabriel H. Tolosa

tolosoft@unlu.edu.ar