

GICIC'08



Centro Regional  
Chivilcoy



MUNICIPALIDAD DE

CHIVILCOY

I Workshop en

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

- 2008 -

**“ESTRUCTURA PARA GOBIERNO ELECTRÓNICO  
EN LA MUNICIPALIDAD DE CHIVILCOY:  
HACIA MEJORES SERVICIOS AL CIUDADANO”**

Mg. Fernando Bordignon  
Proyecto MySISC - UNLu



# Agenda

- Objetivos
- Modernizar el Estado
- Nuestra Realidad
- Que Sucede Actualmente
- Paradigma Sociedad-Gobierno
- Estado de Situación
- Propuesta
- Consideraciones Finales



# Objetivos

Conocer el estado de situación del Municipio de Chivilcoy en lo relacionado a la oferta de servicios e información pública.

Proponer una línea inicial de trabajo a nivel gestión y técnico con vistas a implementar un proyecto de Gobierno Electrónico.

# Modernizar el Estado

Los conceptos a aplicar y los cambios necesarios en la organización generan el ámbito adecuado para este tipo de proyectos pero que – fundamentalmente – persiguen la **modernización del Estado.**

# Que Sucede Actualmente

- Internet se ha establecido como un **espacio para la integración** de los distintos actores de una sociedad, generando nuevos entornos: educativos, culturales, sociales, económicos y demás.
- Las TIC hoy tienen una **inserción profunda** tanto en las organizaciones como en la sociedad en su conjunto.

# Que Sucede Actualmente

*“...el concepto de “**sociedades del conocimiento**” incluye una dimensión de transformación social, cultural, económica, política e institucional, así como una perspectiva más pluralista y desarrolladora.”.*

*Khan UNESCO*

*“La sociedad del conocimiento es un avance por sobre la sociedad de la información”*

# Que Sucede Actualmente

Dos grandes desafíos a vencer

- La brecha digital
- La sobrecarga de información

# Paradigma Sociedad-Gobierno

- Mejorar los servicios gubernamentales (más y mejores servicios)
- Apertura Institucional
- Publicitar como adopción de la transparencia
- Cambio de cultura política
- Nuevos mecanismos de participación ciudadana

# Beneficios del GE Municipal

Beneficio	Beneficiario Directo	
	Vecino	Gobierno Municipal
Autogestión	X	
Mejorar de la Imagen Pública del Gobierno		X
Uso más eficiente de recursos (reducción de costos)		X
Mejora de los circuitos administrativos (reducción de burocracia)		X
Modernización del Estado		X
Mayor transparencia en la gestión	X	
Mostrar las potencialidades de la ciudad	X	
Apropiación de Nuevas Tecnologías		X
Mejora de las Vías de Comunicación Vecino - Gobierno	X	X
Mejora de la Recaudación		X
Mejora de la Calidad y Cantidad de la Información de Gestión para la toma de Decisiones		X
Presentar claramente (día a día) los objetivos y logros de la Gestión	X	X

# Chivilcoy: Estado de Situación

- Existe una **red local** bastante extendida en el Palacio Municipal
- Inexistencia de un **sistema propio de comunicaciones** que de servicio a las principales dependencias distribuidas (ciudad/partido)
- **Sistemas obsoletos**, es un año de transición de algunas aplicaciones (RAFAM).
- Falta adoptar una **política formal** de servicio, desarrollo, seguridad y documentación a nivel institucional.

# Chivilcoy: Estado de Situación

## Portal oficial del municipio

- Objetivo principal: Presencia en Internet ofreciendo información básica y noticias a los vecinos del partido.
- Gerenciado por la oficina de prensa.
- De desarrollo tercerizado, actualizaciones son encargadas a la empresa.

# Propuesta de Proyecto de GE

- **Tareas fundamentales** con resultados en el mediano plazo
  - Revisar procesos
  - Redefinir y actualizar circuitos administrativos
  - Adecuar los sistemas informáticos.

# Propuesta de Proyecto de GE

**Definir un ámbito** en el cual se incube el proyecto y se lo gestione, coordinando y dinamizando a las áreas comprometidas.

Deberán **interactuar** todas las dependencias municipales de forma directa a los efectos de sistematizar la provisión de información y normalizar los procedimientos internos.

# Propuesta de Proyecto de GE

## Tareas Iniciales

### Relativas al portal municipal:

- Procesar y publicar la información en el portal municipal, Supervisar y/o mantener los servicios del portal,
- Planificar su crecimiento del portal,
- Analizar el uso de los servicios de Gobierno Electrónico y proponer mejoras.

# Propuesta de Proyecto de GE

## Tareas Iniciales

### Relativas a la gestión de la información:

- Recolectar y normalizar información de las distintas áreas involucradas
- Generar informes que soporten a la gestión
- Asistir a los usuarios internos para la formalización de circuitos administrativos y procedimientos
- Diseñar un plan de difusión de los servicios de GE del municipio
- Capacitar a los usuarios internos y asistirlos sobre la utilización de los servicios de GE.

# Propuesta de Proyecto de GE

- **Portal Municipal – Primer Año**
- **Presencia pública** del municipio
- **Gestión distribuida** de la información.
- **Productos públicos de información y servicio**

# Propuesta de Proyecto de GE

## Productos públicos de información y servicio

- Guía de Trámites
- Servicio de Atención al Vecino
- Consulta de documentos municipales (decretos, ordenanzas, etc)
- Noticias municipales (con su correspondiente archivo de gestión).
- Agenda municipal.

# Propuesta de Proyecto de GE

## **Productos públicos de información y servicio**

- Información general útil al vecino, al potencial inversor y al turista o paseante.
- Calendario fiscal
- Guía de la Salud,
- Guía de la Cultura
- Guía de la Educación y del Deporte, .

# Propuesta de Proyecto de GE

## Gobierno Electrónico – Segunda Etapa

*“Se agrega un nivel inicial de interactividad”*

- Actas de Consejo Deliberante (Digesto Electrónico)
- Ubicación de Dependencias
- Blog de Funcionarios
- Trámites on-line (inicio)
- Seguimiento de Expedientes
- Sistema de Reclamos

# Propuesta de Proyecto de GE

## Gobierno Electrónico – Tercera Etapa

*“Participación activa de los vecinos”*

- Mesa de Ayuda on-line
- Certificados Digitales
- Pagos en línea
- Servicios a teléfonos móviles
- Encuestas / Foros / Blogs
- Carpeta Ciudadana
- Participación Ciudadana

# Propuesta de Proyecto de GE

## **G.E. – Percepción del vecino**

Es un espacio de comunicación y servicios que:

- a) ***Da a conocer las políticas y hechos realizados en la gestión*** y le informará de la marcha de las mismas a través de noticias y la agenda municipal. Actos de gobierno visibles y ciudadanos son parte del proceso de control de gestión.
- b) ***Provee abundante información*** básica relacionada con su partido, este tópico es de fundamental importancia dado que el organismo es el actor principal en lo referente a informar de forma correcta y precisa al ciudadano.

# Propuesta de Proyecto de GE

## **G.E. – Percepción del vecino**

**c) Asiste al vecino sobre sus derechos y obligaciones** a partir de proveerle espacios de contenidos donde pueda nutrirse de información, tales como Centro de Atención Al vecino, Defensa al Consumidor, Guía de Trámites, Calendario Fiscal, entre otros.

**d) Facilita el poder cumplir con sus obligaciones**, dado que a través de una serie de servicios englobados en lo que se conoce como “gobierno digital” (consulta de deuda, seguimiento de expedientes, emisión de formularios, entre otros) el contribuyente podrá realizar trámites en línea, sin necesidad de concurrir al Palacio Municipal

# Consideraciones Finales

Un proyecto que satisfaga tanto las expectativas del Gobierno y de los vecinos es **imposible de realizar en el corto plazo**, aún contando con abundante presupuesto, debido a que se debe **involucrar toda la organización**, implicando necesariamente un **cambio de cultura interna**. Esto último, lleva un período de tiempo considerable dado que los participante tienen que sentirse parte y **comprometerse** con el mismo.

# Consideraciones Finales

- Ver GE como **oportunidad para modernizar** el estado
- El **cambio debe ser integral**, por eso un proyecto de GE se lleva a cabo con los agentes administrativos entendiendo que son parte de una **nueva cultura**
- El máximo nivel político debe ser el agente más comprometido con el cambio, su aporte constante tendiente a la “evangelización” del proyecto es **clave del éxito**.

GICIC'08



Centro Regional  
Chivilcoy



MUNICIPALIDAD DE  
**CHIVILCOY**

*Muchas Gracias!*

*Fernando Bordignon*

*bordi@unlu.edu.ar*