



TITULO: Algunas estrategias de participación ciudadana implementadas en Río Negro mediadas por las tecnologías de la información y la comunicación

AREA TEMATICA 3: Democracia, gobernanza, participación y desarrollo

SUBTEMA: Participación Ciudadana

EXPOSITORES: Mabel Alvarez - Roberto Cuervo

Institución de Pertenencia: Universidad Nacional del Comahue

Dirección electrónica: alvarez-mabel@hotmail.com; racuervo_65@hotmail.com

1.- Introducción

La provincia de Río Negro ha sido protagonista de diversas iniciativas que apuntan a la conformación de instrumentos concebidos como Gobierno Electrónico y surge un reconocimiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC's) como motor de transformación de las relaciones entre las personas y las instituciones tanto públicas como privadas.

Este trabajo recopila los avances del Proyecto de Investigación "Relación Estado – Ciudadanos. Aportes del Gobierno Electrónico para su articulación en la Provincia de Río Negro", en ejecución por los autores en la Universidad Nacional del Comahue.

No pretendemos con ello presentar un estudio acabado de la temática, sino comenzar a transitar el camino hacia la elaboración de un estado de situación sobre las características que presentan las distintas estrategias que componen el gobierno electrónico en las relaciones de articulación entre el Estado provincial y la ciudadanía en Río Negro.

2.- Algunas estrategias de participación ciudadana

Entendemos por gobierno electrónico al uso de las TIC's¹ en los órganos de la administración para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, y para orientar la eficiencia y la eficacia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos (Declaración de Pucon, 2007).

Uno de los criterios más generalizados para evaluar el desarrollo del gobierno electrónico es el utilizado por la OCDE y la Unión Europea, sobre cuya base el gobierno electrónico puede considerarse como un proceso evolutivo de mejora o modernización del gobierno que consta de cuatro etapas, que van desde la simple oferta de información en sitios de Internet del gobierno, hasta la completa integración de procesos e información en los organismos públicos (CEPAL, 2009):

- En la primera fase, llamada **“información”**, los gobiernos publican en Internet información sobre las actividades de los organismos públicos y sobre servicios y demás aspectos vinculados al Estado, a la que los ciudadanos pueden acceder a toda hora y desde cualquier lugar con conexión a Internet.
- En la segunda etapa, denominada **“interacción”**, los gobiernos agregan a la simple entrega de información la posibilidad de que los ciudadanos puedan obtener e imprimir por conducto de Internet formularios que pueden completar antes de presentarse en las oficinas donde deben efectuar trámites, evitando así desplazamientos que de otra forma serían obligatorios.
- En la tercera etapa, llamada **“transaccional”**, los organismos públicos ofrecen a los ciudadanos la posibilidad de realizar algunos trámites en línea, como el envío de formularios completados, consultas sobre saldos pendientes, obtención de

¹ Usamos el concepto de TIC's no en forma amplia, sino análoga a lo que se conoce como Nuevas Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (NTIC), referidas a la informática, Internet y las telecomunicaciones (especialmente la telefonía móvil).

certificaciones necesarias para otros trámites y el pago requerido para la expedición de determinados permisos.

- La cuarta y última etapa, que se designa “**integración**”, consiste en la puesta en práctica de un sistema que permite el intercambio fluido y seguro de información entre los organismos (interoperabilidad) y la automatización de los procesos de verificación y certificación de la situación de los ciudadanos que solicitan un servicio o permiso desde cualquier sitio con acceso a Internet.

La interoperabilidad de los sistemas de gobierno electrónico evita desplazamientos de un organismo a otro para obtener certificaciones o realizar pagos y se traduce en un cambio cualitativo en la calidad de la atención de la administración pública.

El Banco Mundial, la OEA y otros organismos internacionales, definen el siguiente modelo de Gobierno Electrónico de acuerdo al grupo de interés al que sirven:

1. El que contempla la **relación del Estado con sus ciudadanos** (G2C): para vincular al ciudadano/usuario con el Estado de manera más ágil, para brindarle la posibilidad de informarse, realizar trámites, expresarse, denunciar y participar en encuestas o en iniciativas de participación ciudadana (inclusive votar electrónicamente).
2. El que contempla la **relación del Estado con las empresas privadas** (G2B): que enfoca sus acciones a vincular a las empresas con el Estado de manera más ágil, para brindarle distintos tipos de servicios como información, posibilidad de realizar trámites, registro de proveedores y participar en compras o licitaciones públicas.
3. El que contempla la **relación del Estado con sus propios empleados** (G2E): en este caso, son los propios empleados del Estado los sujetos a los cuales se les brindan servicios, a través de herramientas de Gobierno Electrónico.
4. El que contempla la **relación de los distintos organismos del Estado** (G2G): enfoca en la relación entre los distintos organismos del Estado (nacional, provincial y/o local). Seguramente es el más difícil de implementar por la necesidad de llegar a

acuerdos institucionales para compartir información, bases de datos y/o servicios.

Se presentan aquí algunas estrategias de participación ciudadana implementadas en Río Negro mediadas por las tecnologías de la información y la comunicación, que han comenzado a ser analizadas en el marco de nuestra investigación, como son la ley de acceso a la información pública, la Intranet Pública Provincial, el voto electrónico, los trámites en línea, la publicación de las compras públicas, la consulta de expedientes y la Información pública en los sitios web´s oficiales.

2.1.- Acceso a la información pública

Podemos definir el acceso a información como el derecho a recibir en forma eficaz y oportuna cualquier información que haya sido elaborada, recibida o procesada con fondos públicos, o se encuentre en poder del Estado. Este factor está en la base de un sistema político democrático en el que existen fuentes diversas de información confiable.

Esta información puede ser proactiva o reactiva. La primera se refiere a la que una institución debe tener publicada de manera permanente y sin mediar requerimiento expreso para obtenerla. La información reactiva, por su parte, es aquella que una entidad mantiene pero que sólo está obligada a publicar y entregar frente a una solicitud. Puede existir información de carácter secreto o reservado pero ella debe determinarse según criterios legítimos, debe estar acotada a situaciones específicas y siempre sujeta al test del interés público o del daño (Mendel, 2005' en Del Solar, 2008).

La provincia de Río Negro cuenta desde mediados de los '80 con la Ley n° 1829 (posteriormente complementada por la Ley n° 3441 del año 2000) que establece la obligación de los poderes públicos del Estado de brindar toda aquella información pública que se les requiera. Debiendo contestar por escrito, agregando copia de la correspondiente documentación. Cuando el grado de complejidad de la fuente o la información requerida lo aconseje, o el interesado expresamente así lo solicite, se

deberá facilitar el acceso personal y directo a la documentación y funcionarios pertinentes.

El derecho de libre acceso a las fuentes de información pública puede ejercerlo toda persona física o jurídica, sin distinción de nacionalidad, radicada en la Provincia, no siendo necesario indicar las razones que lo motivan.

Asimismo, establece que los funcionarios responsables que arbitrariamente y sin razón que lo justifique no hicieren entrega de la información solicitada o negaren el acceso a sus fuentes, la suministraren incompleta, u obstaculizaren en alguna forma el cumplimiento de los objetivos de esta ley serán pasibles de las sanciones de apercibimiento, suspensión, multa que no supere la asignación de un mes de sueldo, o cesantía.

El sumario correspondiente, con las debidas garantías de defensa al imputado, estará a cargo de Fiscalía de Estado ante denuncia documentada por parte del afectado en el ejercicio de su derecho. La resolución de la causa administrativa, y si correspondiere, la aplicación de alguna de las sanciones previstas, será tomada en cada jurisdicción por su máxima autoridad, siendo recurrible ante la justicia.

Una de las garantías de la vida democrática es la justa distribución de la información que se produce en el seno de la sociedad y, en particular, en el ámbito público.

En ese contexto, mediante el Decreto n° 1028/2004 se crea el Sistema Provincial de Información (SPI), con carácter de único e integrado, con el objetivo de organizar y utilizar los múltiples recursos generados en ese campo por los distintos organismos públicos del Estado Provincial.

Se dispone la obligatoriedad para todos los Ministerios, Secretarías, Departamentos, Direcciones, Institutos, Agencias, Organismos, Entes, Empresas del Estado, Sociedades Anónimas con participación estatal, y de las demás dependencias definidas como integrantes del sector público provincial, de suministrar, actualizar e informar

anualmente al Sistema Provincial de Información (SPI) todos los datos que hacen a su identificación, ubicación, composición y/o contacto, así como toda aquella información estadística, técnica y/o académica que produzcan en su actividad, sin necesidad de requerimiento previo, a fin de su amplia difusión pública.

2.2.- Intranet Pública Provincial

La Intranet Pública Provincial es una red de comunicaciones que integra a la Provincia de Río Negro de Este a Oeste y de Norte a Sur. Está diseñada para optimizar los servicios que prestan a los ciudadanos rionegrinos los organismos de la Administración Pública Provincial

La Intranet Pública Provincial cuenta con 180 dependencias oficiales del Estado rionegrino. Brinda servicios de valor agregado como correo electrónico, mensajería instantánea, directorio y validación de usuarios centralizada, Internet y telefonía interna entre otros; bajo un esquema de seguridad y monitoreo de la red.

En el diseño de la Intranet Pública Provincial se tuvo especial consideración a los principios de seguridad enunciados en los estándares tecnológicos de la administración pública (ETAP) de la Oficina Nacional de Tecnología Informática (ONTI) dependiente de la Jefatura de Gabinete de Ministros de la Nación.

Intranet Pública Provincial es resultado de la Alianza Público-Público del Ministerio de Hacienda, Obras y Servicios Públicos y la empresa Alta Tecnología Sociedad del Estado (ALTEC S.E.), y de las Alianzas Público-Privados de ALTEC con las principales empresas del mercado tecnológico y de comunicaciones.

2.3.- Voto electrónico

El voto electrónico es un tema que comienza a discutirse y a avanzar en la provincia a partir de los resultados del Diálogo Político y la Reforma Política e Institucional, que convocó a los Partidos Políticos y Organizaciones Sociales con la participación de especialistas de las Ciencias Sociales, la Ciencia Política y el Derecho e invitados

especiales, a un proceso debate y discusión con el objetivo de garantizar la transparencia, la participación ciudadana y la inclusión, pluralista y democrática, de todos los sectores políticos y sociales rionegrinos entre los años 2004 y 2005, de donde surgieron diferentes ideas y propuestas para lograr mayor calidad Institucional en el Estado Provincial.

El Acta con los Lineamientos Generales de Consenso firmada por los representantes de los partidos políticos el 31 de marzo de 2005 expresa que la provincia debe avanzar en la gradual implementación de los mecanismos (legales y tecnológicos) que permitan instrumentar el sistema de voto electrónico, y para ello crear una Comisión Mixta Especial integrada por los tres poderes de la Provincia (el Poder Ejecutivo en la figura del Ministro de Gobierno, el Poder Legislativo a través de un representante de cada Bloque Parlamentario y el Poder Judicial a través de la representación del Tribunal Electoral) que tendría por misión proponer acciones, orientar planes y supervisar el proceso para asegurar la mayor transparencia.

La Provincia de Río Negro tenía esa posibilidad a través de Altec S.E., empresa pública provincial totalmente estatal en la composición de su capital accionario, fundada veinticinco años atrás y destinada principalmente a proveer soluciones tecnológicas al Estado rionegrino. Se ponderó además que existía un amplio mercado futuro al mediano plazo en el país y en otros países ya que, aún con altibajos, era dable presuponer que se iniciaría una tendencia a la generalización del llamado Voto Electrónico.

La provincia de Río Negro instituye en el año 2006 -mediante la Ley n° 4082- el sistema de voto electrónico, en el ámbito de la Secretaría de Relaciones Institucionales y Participación Ciudadana (Ministerio de Gobierno). La misma es la responsable de promover y coordinar la participación efectiva de todos los actores políticos y sociales, al tiempo que debe planificar, proyectar y ejecutar todas las políticas, planes, normas y

acciones tendientes a la implementación del voto a través de sistemas electrónico.

Posteriormente, se incorpora este sistema al Código Electoral y de Partidos Políticos, mediante la Ley n° 4234 (2007) y se establecen los parámetros que se deben garantizar: accesibilidad, confiabilidad, privacidad, seguridad, eficiencia y adecuada relación entre costo y prestación. Esta ley también contó con el consenso absoluto de la totalidad del Poder legislativo.

De esta manera quedan establecidos un conjunto de normas que dan sustento institucional al sistema de voto electrónico.

En sentido amplio el voto electrónico es la incorporación de tecnologías al proceso electoral, ligado al día de la jornada electoral que vincula al votante con la urna pero ya de una manera distinta a la tradicional votación, no con una boleta de papel sino con una máquina.

Además, el sistema puede implicar dos generalizaciones: una que se vincula con el voto electrónico remoto, y otra que es presencial. El primero está vinculado con internet, todo lo que sea votación desde otro lugar diferente de la mesa electoral. Por otra parte, la segunda división tiene que ver con el voto electrónico que implica que el ciudadano tenga que ir a la mesa electoral y votar con máquinas especiales.(Tula, M. Inés. 2005).

El sistema fue implementado en varias oportunidades: en marzo de 2007 con una consulta popular no vinculante en la ciudad de San Antonio Oeste (SAO). En diciembre de 2007 elección de las autoridades municipales en SAO, en donde cerca de 2.100 habitantes del balneario Las Grutas eligieron a sus gobernantes a través de la emisión del voto electrónico. Mediante este sistema se eligieron al Intendente, siete Concejales y tres integrantes del Tribunal de Cuentas. En septiembre de 2008 en Viedma, elección de autoridades de las Juntas Vecinales en los Barrios Santa Clara y Parque Independencia de la ciudad de Viedma. Se implementó en forma optativa y sin carga de

padrón electrónico. En el primer caso votaron electrónicamente por propia decisión cuatrocientos treinta electores (28% del total) y en el segundo caso trescientos veintidós electores (41% del total de concurrentes). Posteriormente en la elección de autoridades de la Junta Vecinal del barrio Parque Alem en San Carlos de Bariloche eligiendo el sistema el 61% de los votantes. Con el plebiscito vinculante para determinar la municipalización de la comuna de Dina Huapi, donde cerca de 1.800 ciudadanos habilitados para votar, lo hizo a través del sistema electrónico diseñado por ALTEC. En abril del año 2009, se efectuaron elecciones para elegir Intendente, Concejales y Miembros Del Tribunal de Cuentas de la Municipalidad de Dina Huapi. Votaron en total dos mil cien electores y el 32% eligió hacerlo electrónicamente.

El voto electrónico elimina algunas partes que quizás con el voto tradicional son bastantes comunes en relación a la compra y venta de votos. Una parte de ese fenómeno clientelar no se puede hacer con el voto electrónico ya que no son posibles estrategias como "el voto cadena". (Tula, M.Inés. 2005)

En mayo de 2009, en un Plebiscito en San Carlos de Bariloche se instalaron ocho urnas electrónicas con carácter optativo. El 91% de los electores votaron por este sistema.

La implementación del sistema en Río Negro tiene que ver con la utilización de una urna electrónica que no está conectada a ninguna red, es autónoma, no entra ni sale ninguna comunicación y además cuenta con el soporte de papel.

Hay tres registros del voto. Por un lado está la memoria en el disco; por otro la memoria extraíble, como el chip de un teléfono o de una máquina de fotos digital, y por otro lado el papel. El decreto que reglamenta el uso de este sistema determina que entre los tres datos, esto es, la memoria del disco, la memoria extraíble y el papel, vale a los efectos del escrutinio el papel en caso de diferencia.

2.4.- Trámites en Línea

2.4.1.- Dirección General de Rentas

El Portal de la Dirección General de Rentas permite realizar consultas y trámites por parte de los contribuyentes. En el sitio se pueden consultar deudas de impuestos a los automotores e inmobiliarios, emitir comprobantes, efectuar la liquidación anticipada de planes de pago, averiguaciones sobre valuación fiscal y nomenclador de actividades sin necesidad de trasladarse hasta una oficina del organismo y con atención 24X7, las 24 horas por día, 7 días a la semana.

Además en el portal www.rentas.rionegro.gov.ar cuenta con una guía a fin de canalizar datos sobre qué documentación tendrán que presentar los contribuyentes antes de realizar una gestión en cualquiera de las delegaciones.

2.4.2.- Registro de la Propiedad Inmueble

El Registro de la Propiedad Inmueble (RPI) ofrece servicios web a los ciudadanos a través de su portal, www.rpi.rionegro.gov.ar. Uno de ellos es de acceso libre y gratuito a todos los ciudadanos, y otros exclusivos para usuarios registrados con un costo asociado.

La Consulta del Estado de un Trámite es un servicio de acceso libre y gratuito a todos los ciudadanos, que permite, indicando el número y fecha de un trámite, conocer el estado del mismo dentro del RPI, y visualizar todos los movimientos administrativos que el mismo va teniendo como parte de su gestión.

Por otro lado, en la sección del portal para usuarios suscriptos, se ofrecen los servicios de Consulta de Asientos Vigentes de un inmueble y de Consulta de Inhibiciones de una persona física o jurídica. Estos servicios están destinados a Escribanos, Abogados, Procuradores, Martilleros, Agrimensores y Gestores los cuales deben suscribirse para su utilización. Estos servicios son arancelados para lo cual los usuarios deben adquirir previamente créditos en cualquier delegación del Colegio de Escribanos.

2.4.3.- Dirección General de Catastro e Información Territorial

Desde su portal www.catastro.rionegro.gov.ar se pueden realizar una serie de servicios en línea como verificar la existencia y el estado parcelario, edificaciones registradas en una parcela determinada.

2.5.- Publicación de las Compras públicas en la web

Las compras de bienes y servicios, realizadas por el Estado, tienen gran incidencia en el gasto público general. El correcto desempeño del proceso de compras permite disminuir costos y liberar recursos para un mejor funcionamiento de toda la administración pública.

La adquisición, por parte del Estado, de bienes, obras y servicios, utilizando las tecnologías de la información y de las comunicaciones basadas en Internet, la denominamos compras públicas electrónicas (e-GP) y representa uno de los componentes del Gobierno Electrónico. Diseñar correctamente esta herramienta, significa, además de disminuir los costos, incrementar la disponibilidad y acceso a la información por parte de la ciudadanía (Rivolta, 2009).

Evitar la dispersión de datos constituye uno de los primeros desafíos del e-GP. En este sentido, es prioritario contar con un portal único de compras, al cual se ingrese a través de la web disponible de la gobernación (e-government). Esto debe ser complementado con dispositivos simples, que puedan ser operados con hardware y software no necesariamente de última generación, con el fin de promover su utilización masiva, de modo de enriquecer la oferta de bienes y servicios y facilitar el control social sobre gran parte de las actividades del Estado, como son las compras que realiza.

El proceso de compras públicas permite desagregar el e-GP en etapas que señalan el grado de avance en que cada administración se encuentra respecto a la relación Estado-ciudadano en este tema.

- La primera etapa la llamamos **difusión**, que consiste en informar al ciudadano, a

través de la publicación en la web, sobre condiciones relativas a las compras –v.g. normativas, fechas de convocatorias, pliegos, precios de referencia, organismo contratante, etc-.

- La segunda etapa es de **información**. Aquí el ciudadano puede consultar los estados en que se encuentran los procedimientos de compras o la base de datos de los proveedores.
- La tercera etapa es de **comunicación**. Posibilita una relación bidireccional entre la administración y el ciudadano, a través de las TIC`S, en algunos procedimientos de la contratación –v.g. inscribirse en base de proveedores, acceso a pliegos de licitación, etc.
- Finalmente, la cuarta etapa se caracteriza por abarcar todo el proceso bajo las herramientas del e-GP; esto significa que el ciudadano puede participar a través de las TIC`S completando todas las fases de compras, sin tener contacto directo con la administración, desde la inscripción como proveedor hasta la adjudicación. Esta fase se denomina **transaccional** y representa la máxima instancia a que puede aspirar la e-GP. (Rivolta, 2009)

La provincia de Río Negro ha incorporado en los últimos años una serie de elementos a su portal de Internet que caracterizan la e-GP en sus fases iniciales.

La ley provincial 3641/02 determina que las licitaciones públicas y privadas, concursos de precios y contrataciones directas, que realice la provincia de Río Negro –en referencia a los organismos del Poder Ejecutivo-, serán publicadas en el portal único provincial www.rionegro.gov.ar.

En entrevistas pautadas con personal de la empresa provincial ALTEC S.E. y recorriendo el sitio correspondiente, pudimos observar que el acceso a la información disponible cumple con los requisitos que la ley dispone.

Efectivamente, el portal del gobierno cuenta, entre otros elementos, con un acceso

directo a “compras y licitaciones”.

Dando ingreso al mismo nos encontramos con dos formas de consulta: una básica y la otra avanzada.

La primera ofrece la posibilidad de obtener información sobre todas las compras que el gobierno realiza en cada una de sus reparticiones, pudiendo filtrarse el estado en que se desee incursionar –todos, adjudicada, apertura, cerrada, desierta, sin efecto y publicada-. El listado contiene una información básica: sector interesado, tipo de compra, número y año. Además se puede ingresar a cada una de las compras del listado y obtener más datos: v.g. responsable, destino de la compra, número de expediente, lugar de apertura, estado, valores, etc.

La segunda forma, de consulta avanzada, dispone de la misma información, pero la búsqueda es acotada a una contratación específica; para ello se requiere saber el número de compra para su acceso.

Similares enlaces presentan los sitios oficiales del Poder Judicial y Legislativo de la Provincia de Río Negro, desde donde se puede acceder a la información sobre las compras realizadas por estos Poderes, organizando la búsqueda por número de procedimiento de adquisición de bienes y servicios, por tipo (pedido de cotización, compra directa, licitación privada, licitación pública según sea el monto de la adquisición), por estado del procedimiento y por año. En el sitio del Poder Judicial puede verse también el detalle del pliego de la contratación.

La página web del Poder Legislativo permite realizar la búsqueda y luego ofrece el listado de los procedimientos. Solicitando el detalle de la información en cada uno de ellos, nos permite acceder a la información relativa al pliego, los proveedores invitados y al acta de preadjudicación.

No habiendo concluido nuestro trabajo de investigación podemos mencionar algunas afirmaciones preliminares: todavía no se cuentan con elementos que nos hagan

suponer la superación de la segunda etapa del proceso, es decir la informativa, al no disponerse de un espacio de interacción bidireccional, donde el ciudadano pueda participar con herramientas tecnológicas en algunas fases del proceso de compras.

Además, quedan cuestiones pendientes de la etapa en transición como es la posibilidad de consultar el registro de proveedores para un mejor control ciudadano, lo que permitiría tener disponible en la web los diferentes módulos que componen el Sistema de Compras Electrónicas: Módulo de Información / Publicación, Módulo de Catálogo de Bienes y Servicios, Módulo de Proveedores, Módulo de Pedidos y Módulo de Stock.

Coincidimos con Nicolás Trotta (2008) en que es "el e-government, un instrumento que se ha transformado en estos tiempos, en un indispensable presupuesto del buen gobierno, siendo considerado como el futuro de la participación y el relacionamiento popular con las organizaciones estatales. El denominado e-government, ha provocado y sigue provocando que las administraciones públicas se encuentren en un proceso de transformación permanente debido al uso de las TICs tanto en sus relaciones internas como externas. Esto debido a que las TICs hacen hincapié en la comunicación entre las personas y entre éstas y el Estado (UN, 2003: 1) de un modo al que la burocracia pública aún debe adaptarse, y para ello modernizarse".

Al tiempo que: "[...] estos sistemas influyen de manera positiva, al estar consustanciados con los principios de eficiencia y transparencia, sobre variables de índole política tales como la buena gobernanza [...] generando y aumentando la confianza en el Estado, tanto de los ciudadanos como de las empresas del sector privado."(Trotta, 2008)

Queda el acceso disponible en un portal único como herramienta positiva que presenta el e-GP en el gobierno de Río Negro y el acceso de los agentes públicos "logueados" de cada Jurisdicción del Poder Ejecutivo Provincial y de algunos Organismos Autárquicos.

2.6.- Consultas de expedientes

Menores posibilidades ofrece el enlace al Sistema de Consultas de Expedientes para el ciudadano, ya que solo permite realizar la consulta teniendo conocimiento previo del número de expediente. Presenta mayor utilidad para los agentes públicos que poseen su clave personal de ingreso al sistema, que luego de "logearse" pueden realizar consultas o -si están autorizados para ello- cargar información relativa al procedimiento realizado en sus respectivas unidades organizativas.

2.7.- Información pública en los sitios web´s oficiales

Estamos trabajando en la elaboración de un protocolo de observación de los sitios web´s del gobierno de la provincia de Río Negro. Se pretende monitorear las páginas web de los principales organismos provinciales (de los Poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial, así como de entes autárquicos y organismos de control).

Los ejes para la observación girarán en torno a la efectividad, funcionalidad y utilidad para el ciudadano. Verificar la aplicación de normas estándares para la accesibilidad y usabilidad de las páginas webs, ya que los portales gubernamentales deben tener una interface limpia y fácil de visualizar con cualquier navegador de Internet, y teniendo en cuenta elementos como los sistemas operativos, el tipo de las computadoras usadas por los usuarios y el ancho de banda promedio de acceso requerido.

3.- A modo de cierre

Los Estados provinciales de la República Argentina y hasta el mismo Estado Nacional han iniciado actividades de gobierno electrónico de tipo instrumental, es decir han diseñado, construido e implementado sistemas informáticos para llegar a los ciudadanos. Los más representativos tienen que ver con el ingreso público, es decir, son generalmente de funcionalidad tributaria o de control de aportes. Además, una serie de portales y sitios web relacionados con la actividad del estado.

La provincia de Río Negro no escapa a esta tendencia general y en los últimos tiempos

ha sido protagonista de diversas iniciativas que apuntan a la conformación de instrumentos concebidos como Gobierno Electrónico y surge un reconocimiento de las TIC's como motor de transformación de las relaciones entre las personas y las instituciones tanto públicas como privadas. Desde voto electrónico, participación en foros de debates, portales de información e intercambio hasta servicios en línea de las diferentes organizaciones del Estado provincial, han sido potenciadas en los años recientes.

Presenta iniciativas aisladas de automatización y modernización de las distintas funciones de gobierno; sistemas informáticos como SAFyC (Sistema de Administración Financiera y de Control), SIAT (Sistema Integral de Administración Tributaria), Compras Gubernamentales (en fase de prueba) y otros representan los desarrollos más importantes a nivel informático.

En cuanto a presencia en Internet, el portal gubernamental www.rionegro.gov.ar, es el medio para dar a conocer la Provincia, sus Organismos, situación económica, actividades productivas y culturales, oferta turística, noticias del ámbito gubernamental y su potencial de desarrollo.

La incorporación de TIC's en el sector público demanda una profunda revisión a nivel organizacional y de funcionamiento del mismo, lo que implica una transformación de pautas y métodos de trabajo con relación a los procesos y procedimientos involucrados en el desarrollo de un proyecto de gobierno electrónico (Dalmaso, 2004).

Nuestro supuesto es que existe una situación donde predominan iniciativas sin visión de conjunto y de falta de focalización en un proyecto integral de servicios de gobierno electrónico. Las iniciativas se pueden considerar "hechos aislados" sin coordinación y la voluntad depende de actores con mayor o menor poder de decisión, pero con un conocimiento diferente del uso, aplicación y ventajas de modernizar el estado a través de las TIC's.

En forma desagregada, nuestro supuesto hace referencia a la ausencia o notoria insuficiencia de aspectos como: un marco legal adecuado, formulación de políticas públicas y de coordinación, aún para integrar acciones o iniciativas particulares o parciales, estandarización para aplicar las TIC's en el Estado, una visión para comprender la tecnología y sus aplicaciones políticas y sociales, masificación en el acceso a los recursos necesarios para interactuar con el Estado en un marco de Gobierno Electrónico.

La herramienta central de la transparencia es el acceso a información pública pues su carácter transversal produce efectos en todos los ámbitos del funcionamiento del Estado y otras organizaciones. Contar con los instrumentos adecuados para obtener información de cualquier naturaleza en forma confiable, expedita y oportuna promueve una mayor participación en los procesos de formulación de políticas a todos los niveles, ya sea en la definición de regulaciones de monopolios naturales en sectores como los servicios públicos provistos por privados como en la asignación de recursos de asistencia y apoyo social (Del Solar, 2008).

4.- Fuentes

4.1.- Bibliográficas

- ABAL MEDINA, Juan Manuel. *Modernización tecnológica en el Estado argentino: incrementando el desarrollo y uso de las tecnologías de la información y la comunicación en el ámbito público*. Presentación en el XIII Congreso Internacional del CLAD, Buenos Aires, Argentina, 4 - 7 nov. 2008.
- ANDRADE, Fernanda y Pedro ANUNCIAÇÃO. *De la calidad de los portales web a la excelencia en los servicios públicos*. Presentación en el XIII Congreso Internacional del CLAD, Buenos Aires, Argentina, 4 - 7 nov. 2008.
- DALMASSO, Eduardo. *E-Government*. Revista Administración Pública y Sociedad N° 15, IIFAP, U.N. de Córdoba, 2005.

- DEL SOLAR, Felipe. *Transparencia y acceso a información pública en Chile: evolución y relevancia del Consejo para la Transparencia*. Presentación en el XIII Congreso Internacional del CLAD, Buenos Aires, Argentina, 4 - 7 nov. 2008.
- FERNANDEZ, Carmen Beatriz. *La Ciudad 2.0: de las carteleras a las ciudades digitales*. Diálogo Político N° 1, Año XXV. Marzo, 2008.
- FINQUELIEVICH, Susana. *E-gobierno y participación ciudadana a través de TIC: Los casos de Buenos Aires y Montevideo*. En: DÍAZ, Cristina, GRANDINETTI, Rita y NARI, Patricia. (comp.), 2002.
- FRAGA, Pablo y RIVOLTA, Mercedes. *Ciudadanía digital 2.0: móviles que integran al gobierno con el ciudadano*. Presentación en el XIII Congreso Internacional del CLAD, Buenos Aires, Argentina, 4 - 7 nov. 2008).
- IX Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado, reunidos en Pucón, Chile, mayo-junio de 2007. Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico -CIGE- 2007.
- PNUD. *La sociedad de la información en América Latina y el Caribe. Desarrollo de las tecnologías y tecnologías para el desarrollo*. Wilson Peres y Martin Hilbert Editores. Santiago de Chile, febrero de 2009.
- RIVOLTA, Mercedes. *Compras Públicas Electrónicas: avances de los gobiernos provinciales*. Presentación en el Quinto Congreso de Administración Pública. San Juan. 2009.
- ROQUEIRO, Ramón. *Información y servicios web, herramienta para la construcción de prácticas colaborativas?* Presentación en el Quinto Congreso de Administración Pública. San Juan. 2009.
- SANCHEZ, Jordi. *Internet como instrumento de participación*. En: FONT. Joan. *Ciudadanos y decisiones públicas*. Ariel, Barcelona, 2001.
- Transparency International. *II Informe de Monitoreo de la Implementación del*

Gobierno Electrónico en la Rep. Dominicana. Septiembre, 2008.

- TULA, María Ines. (Coordinadora) *Voto electrónico: entre votos y máquinas, las nuevas tecnologías en los procesos electorales.* Buenos Aires, Airel, 2005.
- VIVAS, Luis. *Infraestructura de Comunicaciones y Servicios de Valor Agregado para el Gobierno de Río Negro.* Presentación en 38° JAIIO. Simposio de Informática en el Estado. (SIE 2009)
- WELP, Yanina. *América Latina en la era del gobierno electrónico. Análisis de la introducción de nuevas tecnologías para la mejora de la democracia el gobierno.* Revista del CLAD Reforma y Democracia, N° 41, Junio 2008, Venezuela.

4.2.- de Información:

- Entrevistas al personal de la Empresa provincial ALTEC S.E.
- Dirección General de Catastro e Información Territorial
www.catastro.rionegro.gov.ar
- Dirección General de Rentas www.rentas.rionegro.gov.ar
- ALTEC S.A. www.altec.gov.ar
- Legislatura de la Provincia de Río Negro. www.legisrn.gov.ar
- Poder Ejecutivo www.rionegro.gov.ar
- Poder Judicial . www.jusrionegro.gov.ar
- Registro de la Propiedad Inmueble www.rpi.rionegro.gov.ar.

4.3.- Marco Normativo:

- Decreto PEN N° 1818/2006, Sistema Electrónico de Contrataciones (SECOP)
- Decreto PEN N° 436/2000, trámite suimplificado para compras
- Ley 3641, obligatoriedad de publicar información referida a compras en portal provincial.
- Ley N° 1829 de Acceso a la información Pública

- Ley N° 3441 complementaria de la Ley N° 1829
- Ley N° 4002 de Ministerios
- Ley N° 4082 crea el Sistema de Voto Electrónico
- Ley N° 4234 modifica el Código Electoral y de Partidos Políticos