

6º Congreso argentino de Administración Pública
Resistencia, Chaco, 6, 7 y 8 de Julio de 2011

PANEL: TECNOLOGÍA PARA INCLUIR, CONOCIMIENTO PARA ACERCAR.

COORDINADOR DEL PANEL: Lic. Néstor Enrique IRIBARREN–
Coordinador General del Consejo Federal de la Función Pública –
niribarren@sgp.gov.ar

ÁREA TEMÁTICA: 1. El fortalecimiento de los procesos centrales de las jurisdicciones gubernamentales de nivel nacional, provincial y local para el desarrollo económico y social.

SUBTEMA: (d) Gobierno Electrónico

TÍTULO: El Gobierno Electrónico en el “Acuerdo Federal para la Gestión Pública”

EXPOSITOR: Dante Adalberto MORENO¹.

FUNCIÓN: Representante titular por la Provincia de La Pampa en el Consejo Federal de la Función Pública.

INSTITUCIÓN: Comisión de Gobierno Electrónico, Consejo Federal de la Función Pública

PROVINCIA: La Pampa

¹ Coordinador Comisión Gobierno Electrónico del Consejo Federal de la Función Pública – COFEFUP-, Periodo Abril 2008 a Abril 2011 -
Representante titular del Gobierno de La Pampa en el COFEFUP.
Jefe de Planificación del Centro de Sistematización de Datos del Ministerio de Hacienda y Finanzas de la provincia de La Pampa – dmoreno@lapampa.gov.ar

6º Congreso argentino de Administración Pública

Resistencia, Chaco, del 6 al 8 de julio de 2011

PANEL: TECNOLOGÍA PARA INCLUIR, CONOCIMIENTO PARA ACERCAR.

ÁREA TEMÁTICA: 1. El fortalecimiento de los procesos centrales de las jurisdicciones gubernamentales de nivel nacional, provincial y local para el desarrollo económico y social.

SUBTEMA: (d) Gobierno Electrónico

COORDINADOR DEL PANEL: Lic. Néstor Enrique IRIBARREN– Coordinador General del Consejo Federal de la Función Pública – niribarren@sgp.gov.ar

TÍTULO: El Gobierno Electrónico en el “Acuerdo Federal para la Gestión Pública”

EXPOSITOR: Dante Adalberto MORENO².

RESUMEN (*abstract*):

El “Acuerdo Federal para la Gestión Pública” expresa la búsqueda y alcance de objetivos y metas que aportan a la existencia y ejecución de un Gobierno Electrónico fuertemente social e inclusivo.

El alcance federal del desafío hace de este acuerdo un instrumento traccionador y sinérgico, que demandará conocimientos, energías, y voluntades para coordinar solidariamente proyectos e inversiones vigentes y otras por alcanzar, que permitan minimizar las brechas actuales.

² Coordinador Comisión Gobierno Electrónico del Consejo Federal de la Función Pública – COFEFUP-, Periodo Abril 2008 a Abril 2011 -

Representante titular del Gobierno de La Pampa en el COFEFUP.

Jefe de Planificación del Centro de Sistematización de Datos del Ministerio de Hacienda y Finanzas de la provincia de La Pampa – dmoreno@lapampa.gov.ar

Esquema de Contenidos

Este trabajo se estructura mediante la introducción y 6 capítulos. El capítulo primero desarrolla el **Contexto Institucional del Gobierno Electrónico** desde el ordenamiento jurídico que define el estado y sus funciones, particularmente la Administrativa, el derecho que la rige y regula y los procedimientos administrativos mediante los cuales ejerce dicha función generando servicios.

El **Plan Estratégico Federal de Gobierno Electrónico** constituye el capítulo segundo. Su desarrollo tiene la intención de divulgar el contenido de un trabajo participativo y multiactoral que aún esta inconcluso. Su difusión quedó restringida a quienes conformamos el Comité de Gestión estratégica Ampliado, entre ellos el Consejo Federal de la Función Pública y los integrantes de la Comisión de Gobierno Electrónico. Aunque han pasado más de dos años sigue teniendo vigencia la definición de Visión y Misión, los áreas temáticas y el análisis situacional desarrollado, los nudos críticos definidos y los lineamientos estratégicos propuestos.

El capítulo tercero trata sobre el **Relevamiento del Escenario Federal**, que se realizó desde el COFEFUP, con la expectativa de ratificar o rectificar las percepciones empíricas acopiadas desde los representantes provinciales y de CABA. En una muestra más de las dificultades para avanzar sobre temáticas y áreas tan relegadas y sensibles, como las involucradas en el Acuerdo Federal para las Administraciones Públicas, la información solicitada no se completo por todas las jurisdicciones, aún disponiendo de múltiples extensiones de plazos. De todas las áreas que contiene el relevamiento, en este trabajo, se incluye solamente lo referido a tecnologías de información y comunicación y al gobierno electrónico.

El **Acuerdo Federal para la Gestión Pública y el legado del PEFGe** constituye el capítulo cuarto. En él se refleja no sólo la coherencia en el tratamiento de los problemas y la proposición de soluciones desde el COFEFUP y la Comisión de Gobierno Electrónico en los temas de su competencia, sino que se refleja el rico y aprovechable contenido del Plan.

El capítulo quinto se conforma con las **Conclusiones** que intentan resumir y expresar la esencia de los contenidos compartidos a lo largo de este trabajo.

Las **Recomendaciones** dan vida al sexto y último capítulo. Estas pretenden contextualizar en el presente los desafíos que conllevan tanto el Plan Estratégico Federal de Gobierno Electrónico como el Acuerdo Federal para la Gestión Pública, mostrar la necesidad de concretarlos y los beneficios que emergen de hacerlos efectivos.

Introducción

El Consejo Federal de la Función Pública -COFEFUP- y desde mediados de 2008 ha trabajado en su conjunto en pos de articular un Acuerdo Federal para la Gestión Pública.

Este acuerdo tiene la aspiración de impulsar la modernización de la gestión pública de las administraciones de los tres Poderes en todas las jurisdicciones, con el objeto de brindar un servicio público de calidad comparable, en todo el territorio nacional.

La Comisión de Gobierno Electrónico, al igual que las otras cuatro Comisiones constituidas en este Consejo, ha creído y trabajado desde el primer día en la construcción del contenido del Acuerdo y en las estrategias necesarias para continuar avanzando.

Desde el inicio supimos que la empresa no estaría exenta de desafíos e inclusive de obstáculos, que deberíamos de enfrentar unos y sortear los otros.

Cuando el 15 de diciembre de 2010, reunidos en la Primer Asamblea Extraordinaria en la historia del Consejo, en la ciudad de San Miguel de Tucumán alcanzamos la adhesión y firma de 17 jurisdicciones, sobre 24, dimos el primer gran paso de un proceso que sólo ha comenzado. Al momento de emitir este trabajo sólo falta la adhesión de una jurisdicción.

Este paso incluyó aprobar los contenidos del “Acuerdo Federal para la Gestión Pública”; e incorporar como Anexo I la declaración titulada “Compromiso Federal de Objetivos y Metas de Gestión Pública 2010-2016 : Hacia el Estado del Bicentenario de la Nación Argentina”.

También se aprobó la elevación del “Acuerdo Federal para la Gestión Pública” - con su anexo incorporado- a las autoridades nacionales, provinciales y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires para su ratificación, actividad que aún sostenemos para hacerla efectiva.

El Acuerdo se erige como un instrumento oportuno y con enormes potencialidades de cambio e innovación, en un tiempo institucional, político, social y económico altamente favorable, que lo demanda.

La Comisión de Gobierno Electrónico viene desarrollando actividades pertinentes a su misión no sólo en el ámbito del COFEFUP, sino también fuera de él, tal como lo documentará la información aquí vertida. Siempre con el acuerdo de la mayoría de sus integrantes y por decisión de su Asamblea.

Es en este contexto que este trabajo se propone difundir y motivar la reflexión sobre los siguientes aspectos:

- 1) las actividades que la Comisión de Gobierno Electrónico ha desarrollado activamente en los últimos años y que confluyen y alimentan desde el Plan estratégico Federal de Gobierno Electrónico, al Acuerdo Federal para la Gestión Pública.
- 2) los aportes que en forma integral generan las metas y compromisos de acción del Acuerdo Federal para la Gestión Pública al desarrollo del Gobierno Electrónico, y como este las tracciona y potencia.

Capítulo I

Contexto Institucional del Gobierno Electrónico

El estado nacional y los estados provinciales se relacionan entre sí, con la comunidad y con los otros estados del mundo mediante múltiples funciones estatales. Estas son las *Funciones Públicas, los Servicios Públicos, los Servicios Sociales, y las Empresas Públicas*.

Las tres primeras mencionadas las encontramos constituyendo las denominadas “funciones del poder”, que son *la Función Judicial, la Función Legislativa, la Función Gubernativa y la Función Administrativa*.

En este trabajo nos ocuparemos prioritariamente de la Función Administrativa, sin excluir a las demás. Esta función se ejecuta en los tres Poderes del Estado, pero tiene su mayor despliegue dentro del Poder Ejecutivo. La misma esta regida por el *Derecho Administrativo*, mediante un conjunto de normas y principios que regulan y rigen su ejercicio.

En un Estado de Derecho, el derecho preexiste a la actuación de la Administración, la que se subordina al ordenamiento jurídico. En este sentido y consecuentemente con el *principio de legalidad*, todo acto administrativo debe fundarse en una norma general autorizante.

Estos actos administrativos cuando se suceden en forma ordenada, consecutiva y están vinculados causalmente entre sí, se los denomina *procedimientos*.

La Administración se vale de los *procedimientos administrativos* para ejercer su función administrativa. Por tanto la calidad y eficiencia de estos procedimientos y de la cultura organizacional que los ejerza, es lo que determina la calidad, eficiencia y oportunidad de la Administración Pública (AP) y de su producido en forma de funciones y servicios.

Por tanto los objetivos y metas que propone el Acuerdo Federal apuntan tanto a la mejora y consolidación normativa, institucional y de la tecnología de los procedimientos, como a la elevación de la calidad de formación y actualización del capital humano y de la cultura organizacional de las Administraciones Públicas en general. Con la convicción, en todas las acciones, de cultivar prioritariamente los valores de solidaridad y subsidiaridad .

Al incorporar el concepto de Gobierno Electrónico como un objetivo estratégico, favorece la incorporación del mismo en la agenda de las políticas públicas jurisdiccionales. Además de hacer evidente la necesidad de avanzar en la calidad de las tecnologías de gestión y en la existencia, disponibilidad, calidad y accesibilidad de las tecnologías de información y comunicación.

Es igualmente valorable la decidida incorporación de principios como los establecidos en la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico y el Modelo Iberoamericano de Software Público para el Gobierno Electrónico así también los principios inclusivos y solidarios del software libre, software público y estándares abiertos que favorecer el desarrollo y la soberanía de los estados y las sociedades.

En sintonía con lo anterior y consecuente con su trabajo el COFEFUP y la Comisión de Gobierno Electrónico, en particular, han volcado en el Plan

Estratégico Federal de Gobierno Electrónico -PEFeGE- objetivos y metas impregnadas por estos principios, valores y convicciones. El PEFeGE ha sido una búsqueda siempre vigente dentro de la Comisión de Gobierno Electrónico. Su lineamientos iniciales se originan dentro del COFEFUP y se documentan en las actas de las Asambleas Ordinarias desde el año 2007. La convocatoria de trabajo generada por la Oficina Nacional de Tecnologías de Información -ONTI- a comienzos del año 2009, fue evaluada como una oportunidad favorable de emerger como un instrumento político y de gestión con el aval del más alto nivel de gobierno. Este objetivo aún esta pendiente.

Capítulo II

Plan Estratégico Federal de Gobierno Electrónico

En el ámbito de la Secretaría de Gestión Pública y a cargo de la Oficina Nacional de Tecnologías de Información -ONTI- de la Subsecretaría de Tecnologías de Gestión se realizó a partir de Marzo de 2009, y por un espacio de 6 meses, un proceso de planificación estratégica de carácter participativo y multiactoral para la construcción del Plan Estratégico Federal de Gobierno Electrónico (PEFeGE). En el trabajo se utilizó la metodología de la Planificación Estratégica Situacional lo cual significó el tránsito por tres de sus cuatro fases. Fue así que cobraron vida los momentos explicativo, normativo y estratégico, ya que el operativo quedó pendiente.

La ONTI lideró este proceso que además contó con la asistencia metodológica de la Dirección de Planeamiento y Reingeniería Organizacional (DIPRO) de la Oficina Nacional de Innovación de Gestión (ONIG). El disparador fue la necesidad de actualización del Decreto 378/2005 y los lineamientos establecidos por la Agenda Digital (Decreto presidencial 512/2009) .

La organización se constituyó mediante 4 grupos de trabajo:

- Comité de Gestión Estratégica
- Comité de Gestión Estratégica Ampliado
- Representantes de las Provincias
- Representantes de la Sociedad Civil

En el Comité de Gestión Estratégica Ampliado, además de otros actores relevantes del ámbito nacional, fue convocada la Comisión de Gobierno Electrónico, en la persona de su coordinador.

Fueron considerados como insumos esenciales los compromisos asumidos por los representantes de las áreas de reforma Administrativa de los países iberoamericanos que constituyen la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico (CIGE), los congresos internacionales sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública (AP) efectuados por el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD), los avances sobre los temas de interoperabilidad desarrollados por el Foro de Responsables Informáticos (FRI) y los aportes del trabajo de la Comisión de Gobierno Electrónico del Consejo Federal de la Función Pública (COFEFUP) que se venían realizando desde 2007.

Proceso de generación del PEFeGE

El Plan Estratégico Federal de Gobierno Electrónico se desarrolló mediante reuniones semanales del Comité de Gestión Estratégica Ampliado, en la sede de la Secretaría de Gestión Pública. Durante estas sesiones se desarrollaron valiosos y extensos diálogos y reflexiones entre los diversos actores, que enriquecieron sustancialmente el producto final. Una de las características preponderantes fue la prevalencia de participantes que provenían de organismos nacionales y su visión tenía naturalmente esa dimensión. Una vez

concluido el “momento estratégico” de la actividad quedó definida la Visión y la Situación Objetivo a alcanzar, con límite en el año 2016, y también los valores que enmarcan y condicionan las decisiones del mismo, las apuestas estratégicas planteadas y los lineamientos estratégicos para alcanzarlas.

Áreas temáticas y análisis situacional

Se alcanzó, luego de un profundo análisis y por unanimidad, una definición de Visión que expresa una aspiración que va más allá de lo tecnológico: *“Gobierno y Sociedad en red”*.

De igual forma se definió la “Situación Objetivo” que expresa objetivos a alcanzar plenamente en el plazo definido para el 2016, el Bicentenario de la Independencia.

La situación objetivo expresa que: *“Las personas físicas y jurídicas, públicas y privadas pueden conocer y ejercer sus derechos y obligaciones y vincularse con el Estado en todos sus niveles y funciones, preferentemente, a través del uso intensivo de las TIC con independencia del tiempo y lugar físico en que se encuentren”*

También se identificaron un número de valores que se consideraron relevantes al Gobierno Electrónico, ellos son: No exclusividad, Preservación, Comprensibilidad, Adecuación Tecnológica, Legalidad, Proporcionalidad, Responsabilidad, Democratización, Subsidiariedad, Inclusión, Colaboración, Racionalidad, Confiabilidad, Transparencia y Beneficio Incremental.

A los efectos de facilitar el trabajo se definieron los distintos factores claves que hacen al gobierno electrónico y, a partir de estos, se identificaron las áreas temáticas.

Áreas Temáticas³

Las siguientes 8 áreas, y por su centralidad en el desarrollo del PEFeGE, se transcriben tal como en el trabajo original.

Modelo

Ésta es el área más general y abarcativa. Incluye lo referido a la concepción del gobierno electrónico y la cultura organizacional que lo sostiene, posibilita o dificulta. Aparecen también en esta área cuestiones transversales que impactan sobre el resto de las áreas.

Interoperabilidad

Da cuenta del análisis realizado en torno de la (im)posibilidad de los organismos de trabajar conjuntamente. Complementariamente al análisis propio del CGE–A, se recupera en ella lo trabajado en el grupo de interoperabilidad del Foro de Responsables Informáticos.

3 Las áreas y sus definiciones han sido tomadas del trabajo original del PEFeGE.

Infraestructura

Contiene el análisis referido a instalaciones, equipamiento, software de base, aplicaciones y conectividad, todos recursos necesarios para llevar a cabo una política de gobierno electrónico.

Accesibilidad y Usabilidad

Analiza las características y disponibilidad, o no, de canales, aplicaciones, sitios, páginas, en función de la (im)posibilidad de acceso y uso por parte de los potenciales destinatarios/as.

Alfabetización

Es el área en la que se analizan las competencias necesarias (disponibles o no) para vincularse con el GE tanto por parte de los destinatarios como de los prestadores, decisores y generadores de políticas y/o herramientas de gobierno electrónico.

Capital Humano

Da cuenta de la situación del capital humano del estado (o los estados: nacional, provinciales y municipales) en todos los aspectos vinculados a la gestión de recursos humanos, para generar, implementar y sostener, o no, acciones de gobierno electrónico.

Estándares

Agrupar el análisis realizado sobre la definición, adopción e implementación de estándares, la existencia o no de los mismos, su cumplimiento o incumplimiento y otras cuestiones vinculadas a la temática.

Seguridad

Analiza el nivel de seguridad en las interacciones con y en la Administración Pública de todos los niveles tanto en los aspectos técnicos como en los normativos y organizacionales.

Nudos Críticos

Teniendo en consideración los valores y las áreas temáticas se definieron los Nudos Críticos, mediante la identificación de *múltiples problemas que dificultan la definición, implementación y generalización de servicios de gobierno electrónico y se definió, en cada caso, el problema que funcionaba como estructurador del análisis.*

Estos problemas se consideran los principales “Nudos Críticos” por abordar ya que de revertir la situación en ellos planteada se estaría en condiciones de alcanzar la Situación Objetivo prevista. En función de estos Nudos Críticos, luego se definieron las Apuestas Estratégicas y los Lineamientos Estratégicos. Se trabajó mediante mapas conceptuales, lo cual ordenó la producción de contenidos y simplificó el avance. Si bien por su extensión no se pueden volcar todos los mapas en este trabajo, si se incluyen por su pertinencia y relevancia

explicativa de lo producido el mapa de “Nudos Críticos” y el de “Apuestas estratégicas”, Figuras 1 y 2, respectivamente.

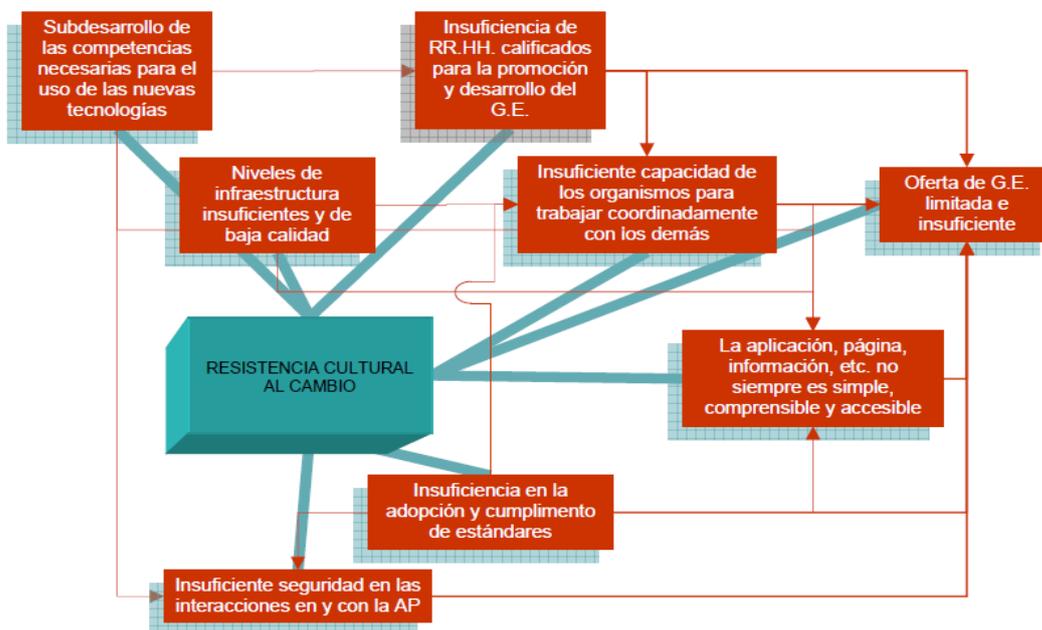


Figura Nro. 1 Nudos Críticos (Fuente: Documento original del PEF eGE)

La *resistencia al cambio* se la graficó por separado, y con una posición central, ya que aunque se desarrolló dentro del área temática “Modelo”, se detectó como una cuestión transversal que condicionaba e impactaba negativamente sobre todos los nudos críticos.

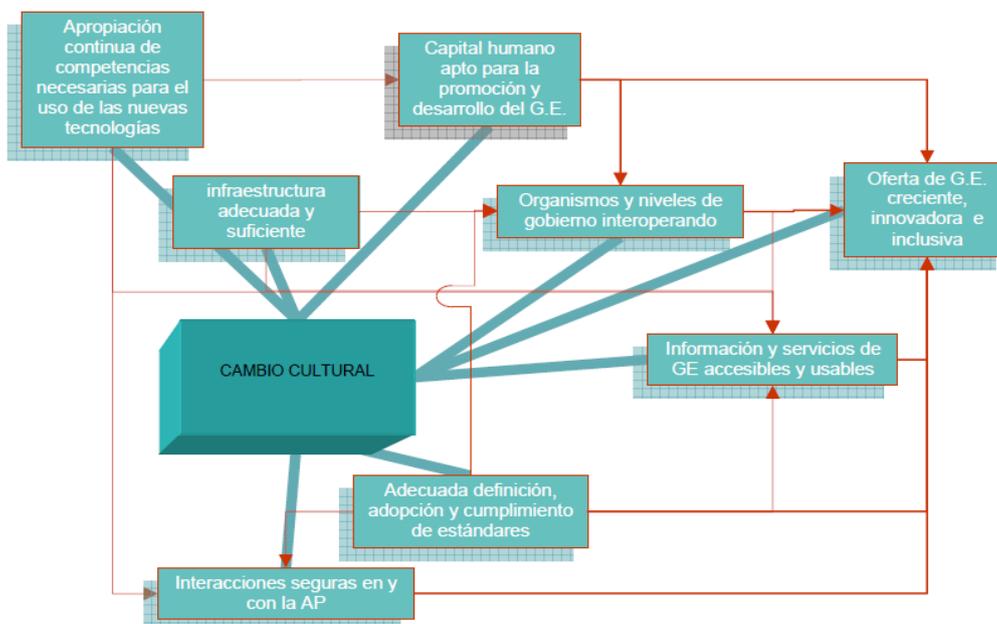


Figura Nro. 2 Apuestas Estratégicas (Fuente: Documento original del PEF eGE)

Las apuestas estratégicas y sus principales lineamientos fueron definidos a partir de los nudos críticos y para cada una de las áreas temáticas analizadas. *Las apuestas estratégicas representan las situaciones deseadas que se pretenden lograr, como contracara de los nudos críticos seleccionados así como vehículos para alcanzar la Situación Objetivo del Plan.*

Lineamientos Estratégicos

Estos deben entenderse como los caminos a transitar con el fin de lograr la regresión de los nudos críticos y así alcanzar o cuando menos aproximarse a la situación objetivo planteada. Dentro del alcance que establecen los lineamientos deberán definirse, ya que aún no se ha hecho, los Planes Operativos y las acciones concretas.

Debemos de tener presente que la división por áreas que se aprecia no es más que un recurso analítico, que tuvo por objetivo facilitar la tarea de los integrantes de la Comisión de Gestión Estratégica Ampliada y del personal de la DIPRO. Por tanto el modelo explicativo debe apreciarse como integral. Los problemas identificados dentro de cada área tienen algún tipo de relación con el resto, por eso los lineamientos estratégicos definidos en cada área también los tienen y pueden tener impacto sobre más de una de ellas.

A continuación se comparten los *lineamientos estratégicos* que se definieron para cada *apuesta estratégica*:

Modelo: se conformó con aquellas problemáticas más generales y transversales en cuanto al Gobierno Electrónico. La “Oferta de G.E. limitada e insuficiente” fue el nudo crítico que se definió y consecuentemente el objetivo a lograr, es decir la apuesta estratégica, fue la “**Oferta de G.E. creciente, innovadora e inclusiva**”.

La problemática de los “datos” si bien se la definió como “Área Temática” dentro del ámbito de la *interoperabilidad*, se la analizó en profundidad dentro de la presente, tanto en sus aspectos de calidad como homogeneidad, pues se la consideró esencial al desarrollo del Gobierno Electrónico.

En consideración de lo variado y complejo de los tópicos tratados, se explicitó una subcategorización, con el objetivo de facilitar el trabajo de formulación de lineamientos, que incluyó cuestiones tales como las referidas a lo: cultural, político institucional, presupuestario, normativo, organizacional e instrumental. Estas se vuelcan en forma resumida en la siguiente tabla.

Área Temática	Lineamiento Estratégico
Cultural	
	Promover la aceptación y apertura para el uso y apropiación de las TIC.
	Generar y promover la participación en ámbitos de

	discusión del estado y abiertos a la sociedad
	Propender a la construcción multiactoral y participativa
Político institucional	
	Promover la inclusión de la temática en las agendas del más alto nivel y en las distintas jurisdicciones articulando los recursos presupuestarios necesarios para llevar a cabo las acciones correspondientes
	Promover la generación de órganos rectores en las APP
	Incorporar la función específica de gobierno electrónico en cada organismo.
	Jerarquizar las áreas de tecnología
	<i>Crear Grupos de seguimiento del PEFeGE con coordinación del órgano rector respectivo</i>
Presupuestario	
	Revisar las definiciones del Clasificador Presupuestario
	Regular la prestación de servicios entre organismos en todos sus niveles
Normativo	
	Definir y redefinir conceptos jurídicos de la materia Actualizar la normativa existente y definir nueva, abierta y flexible o con un esquema de revisión periódica
Organizacional	
	Realizar proyectos de reingeniería de procesos en toda las AP tomando los servicios de manera integral
Instrumental	
	Desarrollar un centro de relacionamiento multicanal

Tabla 1⁴ - Áreas del modelo de cultura organizacional subyacente

Interoperabilidad

La “Insuficiente capacidad de los organismos para trabajar coordinadamente con los demás” constituyó el nudo crítico, y el objetivo a lograr se definió como “**Organismos y niveles de gobierno interoperando**”.

4 Desarrollo propio, fuente en el trabajo del comité de gestión estratégico ampliado.

Se rescató e incorporó el trabajo realizado, hasta ese momento, por el Foro de Responsables Informáticos (FRI) el cual tenía producciones que fueron retomadas en la definición del PEFeGE, tal como el Marco Básico de Interoperabilidad sancionado por la Res. 99/08. Otro punto de vista que aportó a la explicitación y comprensión del problema para proponer líneas de acción fue el aportado por la Provincia del Neuquén mediante la Directiva Nro 001GE-2008 SGPYGE -Integrabilidad- Normas y procedimientos para la formulación, desarrollo e implementación de aplicaciones informáticas, el que contaba en ese momento con pruebas piloto y proyectos ejecutados.

Se identificaron temas claves que se consideró “...dificultaban la posibilidad de trabajar articuladamente entre organismos y jurisdicciones y que, más allá de las características culturales que condicionan fuertemente la posibilidad de avanzar sobre el tema de la interoperabilidad, podían agruparse en cuestiones vinculadas con la falta de homogeneidad, confiabilidad y disponibilidad de los datos.”

A partir del análisis precedente se propusieron las siguientes líneas de trabajo:

Área Temática	Lineamiento Estratégico
Interoperabilidad	
	Propiciar el avance gradual hacia la coordinación intra e interinstitucional en y entre las distintas jurisdicciones.
	Aumentar la confiabilidad de los datos registrados
	Tender a la homogeneización progresiva de los registros de los datos básicos, que comparten las jurisdicciones para la atención de trámites y demás servicios.
	Asegurar la disponibilidad progresiva de los datos en formato digital a los efectos de la interoperabilidad.
	Asegurar el acceso y la interoperabilidad de los recursos de información en las AP mediante el cumplimiento en todas sus fases del procedimiento documental.

Tabla 2⁵ – Líneas de trabajo para incrementar la Interoperabilidad

Infraestructura

La información pública disponible y la aportada por cada uno de los participantes permitió percibir no menos de cuatro grandes estratificaciones en cuanto a la infraestructura disponible para los organismos nacionales, CABA y provincias, como también para los habitantes del país: a) en CABA tanto para los organismos nacionales, como los de la propia ciudad autónoma y sus

5 Desarrollo propio, fuente en el trabajo del comité de gestión estratégico ampliado.

habitantes la oferta de servicios y sus costos tienden a ser los óptimos, b) en las capitales de provincias y algunas grandes ciudades de las provincias de Buenos Aires, Santa Fe, Córdoba y Mendoza la disponibilidad es suficiente, pero los costos tienden a crecer considerablemente en la medida que crece la distancia con CABA, c) el interior del interior del país donde apenas se cubren las necesidades mínimas de acceso, con calidades bajísimas y costos desproporcionados, y por último d) las localidades urbanas y población rural de gran parte del país que no poseen infraestructura y mucho menos servicios.

Quedó en evidencia que si bien es imprescindible desplegar infraestructura y servicios electrónicos a lo largo y ancho del país, lo es mucho más en el NOA y NEA, dada la baja existencia actual.

Paralelamente a estos escenarios se detectó otro que se desarrolla sobre la extensión completa del país, y es aquel que generan organismos nacionales como la AFIP o la ANSES al desarrollar para si redes, propias o contratadas. Esta oportunidad no es usufrutuada por los habitantes de esas localidades o regiones, más allá de los servicios entregados por estos organismos.

Para propender hacia la solución de esta debilidades en la infraestructura a nivel país se propone:

Nota: recordar cargar fuentes públicas como el mapa de CABASE, los informes de banda ancha de CISCO y otros.

Área Temática	Lineamiento Estratégico
Infraestructura	
	Promover y garantizar el despliegue y desarrollo multimedial de la infraestructura de transporte de datos y acceso a las TIC en condiciones asequibles y equitativas en todo el país
	Promover el desarrollo y el uso generalizado en las AP, de componentes de la infraestructura reutilizables que tiendan a la uniformidad e impulsen la apropiación de estándares abiertos, que faciliten la implementación de servicios de gobierno electrónico universales en diferentes entornos

Tabla 3 – Acciones para desarrollar infraestructura TIC y robustecer la existente

Accesibilidad

Se intentó tomar un punto de mira desde las necesidades de los ciudadanos y con especial atención de representar a los menos favorecidos por localización geográfica, economía, minusvalías y/o cultura.

Área Temática	Lineamiento estratégico
Accesibilidad	
	Adoptar la perspectiva de la ciudadanía.
	Incrementar la cantidad y variedad de vías de acceso

Tabla 4⁶ – Acciones que favorecen la accesibilidad

Alfabetización

Quedó en evidencia una fuerte subdesarrollo del capital humano de las administraciones públicas en la apropiación y uso de las nuevas tecnologías. Se hace imprescindible concretar acciones de terminalidad educativa primaria y secundaria.

También en formación básica al desempeño administrativo como son escritura administrativa, atención al público y conocimiento-aplicación de la normativa de su área de incumbencia.

La penetración irreversible de las tecnologías, tanto de gestión como las TIC en los procesos administrativos demanda una actividad continua de alfabetización informacionalⁱ y digitalⁱⁱ, que tienda a minimizar la brecha⁷ entre la calificación y actualización que poseen los empleados públicos y la que es requerida para ejercer un uso eficiente y eficaz de las mismas.

Área Temática	Lineamiento estratégico
Alfabetización	
	Promover la aceptación y apertura para la apropiación y el uso desarrollado de las TIC, mediante la sensibilización, difusión y concientización de los integrantes de las AP y principalmente la ciudadanía.
	Aportar, articulando con el Ministerio de Educación, al desarrollo de un sistema educativo formal acorde con los nuevos paradigmas emergentes, tanto para formadores como para estudiantes.
	Aportar al desarrollo de un plan educativo no formal para colectivos no incluidos regularmente en el sistema con el objetivo que todos los habitantes tengan la oportunidad de desarrollar un proceso continuo de aprendizaje.
	Fomentar y regular el desarrollo profesional que alimente de capital humano con formación de calidad y dominio de competencias en gestión, TIC y Gobierno Electrónico.

6 Desarrollo propio, fuente en el trabajo del comité de gestión estratégico ampliado.

7 Finkelievich, Susana; Prince, Alejandro. El (involuntario) rol social de los cibercafés. Agosto 2007

Tabla 5⁸ – Líneas de acción para desarrollar la alfabetización y adquisición de competencias

Capital Humano

Los procesos de incorporación de planes sociales de trabajo en las organizaciones públicas, a finales de los 90 y a comienzos de la década pasada ha dejado un legado de personal escasamente formado, en casi todas las jurisdicciones provinciales.

La compresión de las escalas salariales, un sistema que no premia ni castiga y la inexistencia de la carrera pública y de un proceso institucionalizado de capacitación, en muchas administraciones públicas, ha deteriorado la estimulación hacia la autosuperación, la eficiencia y calidad de la producción.

En algunas jurisdicciones, tales como CABA, tanto en el Gobierno de la Ciudad como en el Nacional, se registra una intensa migración de capital humano altamente calificado desde el estado a las empresas, lo cual agrava la débil situación de las organizaciones públicas.

Las experiencias en proyectos de Gobierno Electrónico desarrolladas en diversas organizaciones públicas, aportadas por los integrantes del Comité, muestran que es reducido el número de participantes y casi con exclusividad relacionados con las competencias en tecnologías de información y comunicación.

Área Temática	Lineamiento estratégico
Capital Humano	
	Incrementar las capacidades y competencias del personal de las AP.
	Incorporar a los profesionales no informáticos involucrados en todas las instancias de decisión en el desarrollo de GE
	Generar mecanismos de retención y fidelización en las AP, independientes del régimen de contratación
	Revisar, definir y actualizar el Plan de Carrera y los roles, perfiles y remuneraciones en función de las tecnologías del mercado y la tecnología disponible

Tabla 6⁹ – Propuestas de acción para elevar las competencias del Capital humano y su retención en las AP.

Seguridad

8 Desarrollo propio, fuente en el trabajo del comité de gestión estratégico ampliado.

9 Desarrollo propio, fuente en el trabajo del comité de gestión estratégico ampliado.

La seguridad informática no es atendida en la dimensión de importancia que actualmente tiene para las administraciones públicas, en virtud de la dependencia de la informática y las telecomunicaciones.

Son escasos los casos en que los entes públicos responsables de los centros de almacenamiento, procesamiento y distribución de los datos y la información poseen políticas de seguridad explicitadas, contextualizadas en un estándar, avaladas por norma y con procesos de revisión y mejora continua, sostenidos en el tiempo.

Área Temática	Lineamiento estratégico
Seguridad	
	Aumentar la conciencia y las competencias respecto de la importancia de la seguridad informática, generando estrategias y acciones de sensibilización y capacitación.
	Propiciar la generación de comunidades de práctica específicas que tengan activa relación con otras comunidades de practica en las AP.
	Desarrollar e implementar políticas, normas y procedimientos organizacionales de seguridad física y lógica efectivos y con revisión continua, y que cuenten con la participación de las áreas de recursos humanos de las AP.
	Incrementar el control del cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos de seguridad establecidas
	Revisar y mejorar los mecanismos de control en forma sostenida, considerando los cambios en la organización, la tecnología y la sociedad.
	Fomentar la adhesión de provincias, municipios y poderes legislativo y judicial a las normativas y políticas de seguridad informática, con recomendación de partir desde un estudio de análisis de riesgo.

Tabla 7¹⁰ – Propuestas para alcanzar interacciones seguras en y entre las AP, y de los usuarios con ellas.

Estándares

La ausencia de un organismo estandarizador con asignación de misión específica para el ámbito estatal, recursos económicos y capital humano altamente calificado es una debilidad a nivel país.

Una de las justificaciones de su necesidad es que se requiere que trabaje sobre las normativas internacionales en la materia para adecuarlas a las dimensiones y posibilidades del país, sin que estas pierdan la esencia de su razón de ser .

10 Desarrollo propio, fuente en el trabajo del comité de gestión estratégico ampliado.

Se percibió que excepto en unas pocas organizaciones publicas nacionales y los centros de cómputos de las tres o cuatro provincias más pobladas y desarrolladas, que se ven obligadas por las dimensiones de su alcance y políticas internas, las normas y estándares internacionales presentan niveles de exigencias e inversiones que dificultan su implementación.

La capacitación que venza el desconocimiento y la cultura del “los estándares no se pueden aplicar en la administración pública . . .”, se sugiere hacerla desde organismos públicos o empresas con excelente dominio de los estándares, pero por profesionales con experiencia real en la gestión pública.

Área Temática	Lineamiento estratégico
Estándares	
	Identificar de forma continua las áreas o temas en los que sea necesaria la existencia o actualización de estándares
	Generar la apropiación de los beneficios de la estandarización con el objetivo de hacer tangibles sus beneficios.
	Fortalecer los organismos rectores para garantizar la estandarización y su instrumentación, incrementando la existencia e inversión en áreas de I+D+I

Tabla 8¹¹ – Propuestas para lograr la adecuada definición, adopción y cumplimiento de los estándares.

Tal como se hace evidente, lo anterior, establece un marco conceptual, valorativo y estratégico, el cual es habilitador de acciones concretas para alcanzar los objetivos y metas propuestas, desde su inicio, para todos los niveles jurisdiccionales.

No se alcanzaron a definir las acciones concretas al cierre del proceso de trabajo del PEFeGE.

Por tanto quedó trunco el proceso de operativización de PEFeGE y su transformación en ariete que, constituido por las fuerzas de la sistematicidad, coherencia y respaldo político institucional, horadara el status quo que resiste los cambios paradigmáticos que más temprano que tarde se darán en los estados, sus administraciones y sus sociedades constitutivas.

11 Desarrollo propio, fuente en el trabajo del comité de gestión estratégico ampliado.

Capítulo III

Relevamiento del Escenario Federal

Con el objeto de contar con información sobre el estado de situación de las Administraciones Públicas de las Provincias y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y con el fin de diseñar las estrategias de acción que contendría el Acuerdo Federal, desde el COFEFUP se realizó un relevamiento sobre estas jurisdicciones.

Si bien casi un tercio de jurisdicciones no aportaron datos y de los dos tercios que si lo hicieron se aprecian algunas carencias en sus respuestas, a causa que las preguntas permitían más de una interpretación o que las mismas fueron respondidas con información imprecisa, es de sumo valor la información obtenida.

De este relevamiento compuesto por 30 consultas, al que respondieron 16 provincias y CABA, a los efectos de este trabajo se han tomado 8 de ellas que reflejan la información sobre TIC y Gobierno Electrónico que se desarrolla en el resto del capítulo.

TIC y Gobierno Electrónico¹²

Las consultas realizadas a las jurisdicciones son aquellas que se encuentran numeradas y la información sintetizada que se extrajo de ellas se desarrolla a continuación.

1.- Organización institucional específica de TIC

Se destaca que en su mayoría las provincias cuentan con una organización institucional específica que se ocupe de los asuntos relacionados con las TIC.

2.- Desarrollo de mecanismos o procedimientos en el área de las TIC

La totalidad de las provincias relevadas mencionan haber desarrollado mecanismos o procedimientos en el área de las TIC.

¹² La compilación y el procesamiento de los datos corresponde al trabajo realizado en el ámbito de la Coordinación permanente del COFEFUP con la colaboración de todas las Comisiones.

3.- Cobertura de redes de transporte de datos entre organismos

Cobertura	Porcentaje total jurisdicciones
Más del 70%	33%
Entre el 70% y el 30%	42%
Menos del 30%	25%

4.- Cobertura de Banda Ancha (Ciudadanos)

Cobertura	Porcentaje total jurisdicciones
Entre el 40% y el 60%	33%
Entre el 20% y el 40%	42%
Menos del 20%	25%

5.- Normativa sobre Gobierno Electrónico

En cuanto a Normativas provinciales sobre Gobierno Electrónico podemos destacar que 10 provincias poseen dicha normativa y 7 no.

Tipo de norma	Porcentaje total jurisdicciones
Ley	22%
Decreto	67%
Resolución	11%

6.- Organización Institucional específica sobre Gobierno Electrónico

Cobertura	Porcentaje total jurisdicciones
Sí	68%
No	32%

7.- Centros de Cómputos de procesamiento alternativo

Relación entre existencia de Centros de Datos y Centros de Datos alternativos

Jurisdicciones con Centro de Datos	Cantidad	Cantidad de Centros de Datos Alternativo
Sí	14	8
No	3	-

8.- Avances normativos respecto a Firma Digital y a la Protección de Datos Personales

Un 60% de las provincias relevadas mencionan poseer avances respecto de la Ley Nacional de Firma Digital. Sin embargo sólo un 40%, menciona tener avances sobre la Ley Nacional de Protección de Datos Personales.

Si bien se detectaron significativos avances relacionados a mecanismos y desarrollos de las TIC, lo cual se encuentra reflejado tanto en la existencia de organismos institucionales específicos en la materia, como en la interconectividad desarrollada a nivel intragubernamental, esto no se encontraba acompañado con una alta tasa de conectividad ciudadana.

Lo anterior puso en evidencia que el avance en materia de TIC a nivel intragubernamental aún demanda mayores y más coordinados esfuerzos para que se extienda e incluya al ciudadano/habitante y minimice la brecha entre este y su estado.

En relación a las Normativas referentes tanto a Gobierno Electrónico, como a la Firma Digital o Protección de Datos, el desafío no es menor ya que se detecta una cultura institucional que aún debe valorar e incorporar cotidianamente las mismas.

La información precedente y otras fuentes que confluyeron en el ámbito del COFEFUP permitieron el diseño del *Objetivo 5* del Acuerdo Federal para la Gestión Pública que busca **Mejorar las capacidades provinciales asociadas al Gobierno Electrónico.**

Capítulo IV

Acuerdo Federal para la Gestión Pública y el legado del PEFeGE

Objetivos y metas que conforman el Acuerdo Federal para la Gestión Pública y sus antecedentes en el Plan Estratégico Federal de Gobierno Electrónico. La tabla comparativa además de permitir observar la precisión de objetivos, metas y compromisos de acción en el Acuerdo Federal, rescata el tratamiento de las mismas áreas problemáticas y la búsqueda de metas coincidentes desde la riqueza de los lineamientos estratégicos del PEFeGE.

OBJETIVO 5: Mejorar las capacidades provinciales asociadas al Gobierno Electrónico

Lineamientos del PEFeGE	Acuerdo Federal
Incorporar la función de Gobierno Electrónico en cada organismo, la cual debe tener reflejo en la estructura orgánica y dependencia directa de una autoridad política.	META 1: Crear o Fortalecer si los hubiera, mecanismos institucionales y normativos que permitan la mejora de las capacidades asociadas al gobierno electrónico.
Jerarquizar las áreas de tecnología y asignarles los recursos que hagan factible el correcto desempeño de sus tareas. Generar y promover la participación de los agentes públicos en ámbitos de discusión del estado y abrirlos en simultáneo a la sociedad. Adoptar la perspectiva de la ciudadanía. Esto no sólo significa ponerse en el lugar de los ciudadanos-usuarios sino convocarlos para que participen en la detección de necesidades y el consecuente diseño de soluciones.	META 2: Centrar la mejora de las capacidades tecnológicas en la articulación entre organismos estatales y el fortalecimiento de la relación estado-ciudadanos.
Promover la generación de órganos rectores en las Administraciones Públicas Provinciales, en la búsqueda de cubrir vacíos organizacionales que explican las brechas intra e interjurisdiccionales en el desarrollo del GE. Revisar las definiciones del clasificador presupuestario, y actualizarlo, incorporando aquellas que permitan	Compromiso de acción 1: Crear, o en su caso fortalecer si la hubiera, una unidad orgánico-funcional con atribuciones en materia de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) aplicadas al Gobierno electrónico.

disponer de partidas específicas al GE.	
Regular la prestación de servicios entre organismos en todos sus niveles, fomentar la colaboración y transferencia de conocimiento, realizar reingeniería de procesos tomando los servicios de manera integral y desarrollar un centro de relacionamiento multicanal o de ventanilla única.	Compromiso de acción 2: Disminuir la brecha digital y aumentar la interoperabilidad entre organismos, de manera tal que permitan contar con la infraestructura digital necesaria para la implementación del gobierno electrónico.
Alcanzar la infraestructura adecuada y suficiente en calidad, capacidad y alcance integrando todo el circuito que se desarrolla desde los centros de datos al usuario final, allí donde se encuentre.	Compromiso de acción 3: Incrementar las redes de transporte de datos y voz que interconectan los organismos de la provincia.
Promover y garantizar el despliegue y desarrollo de la infraestructura de transporte multimedial y acceso a las TIC en condiciones asequibles y equitativas en todo el país.	Compromiso de acción 4: Incrementar la cobertura geográfica de banda ancha y el porcentaje de ciudadanos que acceden a este servicio.
Establecer el diagnóstico, los nudos críticos, las apuestas estratégicas y desde allí diseñar los planes operacionales y el marco normativo del PEFGe fueron objetivos centrales del trabajo del COFEFUP y la Comisión de Gobierno Electrónico, tanto en su actividad interna como en el marco de la convocatoria de la ONTI.	Compromiso de acción 5: Incorporar las Provincias al Plan Estratégico de Gobierno Electrónico y sancionar el marco normativo pertinente.
Avanzar en la disponibilidad progresiva de los datos en formato digital, homogeneizarlos y lograr mayor confiabilidad de los mismos a nivel intra e interjurisdiccional, mediante definición de Fuente Auténtica, rediseño de los procedimientos de captura, catalogación y actualización, incremento de la seguridad, niveles más altos de cumplimiento de la ley de Protección de Datos Personales, proponiendo la generación de las figuras de titular, custodio, gestor y usuario.	Compromiso de acción 6: Desarrollar la digitalización de datos con calidad respetando las normas jurídicas en la materia y las buenas prácticas técnicas vigentes.
Redefinir conceptos jurídicos vigentes y definir nuevos, ya que algunos de los	Compromiso de acción 7: Propiciar en cada jurisdicción los mecanismos

<p>existentes y los ausentes se detectan como invidores del desarrollo del GE. Se recomienda que las normas no queden adheridas a las tecnologías o se minimice este efecto, y se pauten la revisión periódica de las mismas para incorporar la simplificación que aporta la innovación. Se demanda la implementación de las normas que regulan la calidad de los datos, la definición de bases unificadas y actualizadas, la confiabilidad de la documentación y trámites digitales, la definición de roles y niveles de alcance institucional en la gestión de los datos y la accesibilidad y usabilidad de la información y servicios de GE.</p>	<p>normativos vinculados con:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) la Ley Nacional N° 25.326 de Protección de datos personales e instrumentar su aplicación y control en las instituciones públicas b) la Ley Nacional N° 25.506 de Firma Digital e instrumentar su uso en circuitos administrativos. c) La Ley Nacional N° 26.653 de accesibilidad de la información en las páginas web e instrumentar su aplicación en los sitios web institucionales
<p>Se recogen los compromisos de reforma administrativa asumidos en la CIGE, el CLAD y los avances en interoperabilidad desarrollados por el FRI. Se propone trabajar en la definición, implementación y sostenimiento de una política de derechos sobre el software desarrollado por el estado. Identificar y suplantarse la normativa contraria a la transferencia de datos e información entre organismos en todos sus niveles. Lograr la adecuada definición, adopción y cumplimiento de estándares.</p>	<p>Compromiso de acción 8: Promover, de acuerdo a los principios establecidos en la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico y el Modelo Iberoamericano de Software Público para el Gobierno Electrónico, la utilización de software libre, software público y estándares abiertos.</p>

Capítulo 5

Conclusiones

Se entiende al Gobierno Electrónico, como una actividad eminentemente política y social, donde debe primar la practica de los valores de la libertad de expresión, transparencia, solidaridad, colaboración y la participación ciudadana activa, con el objetivo de desterrar toda forma de exclusión social.

Tanto por lo disentido y lo acordado en el Plan Estratégico Federal de Gobierno Electrónico como en el Acuerdo Federal para la Gestión Pública es imprescindible avanzar en:

1. Despertar el interés y convencer a los responsables ejecutivos del más alto nivel nacional y federal para que rubriquen con su firma el Acuerdo y lo doten del apoyo político y los recursos que hagan factible su propósito.
2. Fortalecer la institucionalidad del Consejo Federal de la Función Pública que permita incrementar la representatividad federal, la generación concertada de políticas de gestión entre sus integrantes, la disponibilidad de recursos y la participación en la coordinación efectiva de planes, programas y proyectos de alcance federal desplegados desde la Nación.
3. Diseñar e implementar sostenidamente estrategias políticas, sociales y de gestión con participación abierta a los habitantes-ciudadanos, academias y empresas.
4. Participar organizadamente tanto desde cada jurisdicción como desde el ámbito federal en el diseño, implantación y operación de la red nacional Argentina Conectada que desarrolla el Ministerio de Planificación Federal, y coordinar sinérgicamente con él su extensión capilar sobre toda la geografía del país.
5. Integrar las necesidades y competencias de los tres poderes del estado en la exploración, búsqueda y alcance de metas complementarias en el cumplimiento de sus misiones y funciones hacia y con la sociedad, en particular las mediadas por las TIC.
6. Asignar en cabeza de un organismo, en cada jurisdicción, la delegación de autoridad institucional para ejecutar un moderno modelo integral de política de gestión pública y gobierno electrónico con asignación de recursos normativos, procedimentales, presupuestarios y humanos que encause el accionar burocrático.
7. Otorgar al capital humano el conocimiento, participación y poder decisorio en las funciones y servicios de gestión pública, para que las ejecuten con calidad y oportunidad.
8. Promover el surgimiento y sostenibilidad de comunidades de practica intra e interjurisdiccionales en las materias generales de competencia estatal y en especial del Gobierno Electrónico.
9. Fundar o fortalecer institucionalmente el o los organismos con competencia en la formación y capacitación de funcionarios y

empleados, tal que se produzca el cambio personal en la práctica de sus competencias, la adopción de nuevos instrumentos y el establecimiento de vínculos interpersonales que hagan posible la adopción de prácticas plurales.

10. Adoptar en la práctica cotidiana las normativas nacionales y provinciales ya existentes que regulan la producción de procedimientos administrativos y servicios públicos, internos y externos, mediados por las tecnologías digitales.
11. Incorporar en las agendas políticas del más alto nivel legislativo y ejecutivo el trabajo en pos de alcanzar la promulgación de legislación sobre la gestión de la información pública y la creación y aplicación de una política nacional en la materia.
12. Aportar desde el COFEFUP e incentivar a los gobiernos federales la generación de lineamientos de planificación estratégica y modelos de madurez en lo concerniente al Gobierno Electrónico, interoperabilidad, arquitectura tecnológica orientada a servicios, administración de proyectos, software libre, software público, datos abiertos, formatos abiertos y estándares abiertos, entre otros.
13. Propiciar el surgimiento y sostenibilidad de repositorios institucionales federados de recursos digitales, tal como el ReCoRD¹³, que habiliten la carga y descarga descentralizada de contenidos multimediales, generados por las administraciones públicas.

13 Repositorio Colaborativo de Recursos Disponibles, proyecto originado desde la Comisión de Gobierno Electrónico. Ver: <http://www.sgp.gov.ar/contenidos/cofefup/documentos/documentos.html>

Capítulo 6

Recomendaciones

El Gobierno Nacional muestra acciones de su puesta en valor de las tecnologías, la información y por sobre todo la construcción de un estado presente y activo.

En esa línea del desarrollo de las políticas públicas y desde el pasado año se han comenzado a operar planes, programas y proyectos de enorme significación en el presente, y trascendentes hacia el futuro. Para ello deben lograr convertirse en políticas de estado que dinámicamente corrijan las desviaciones que se van produciendo y se atiende con inteligencia a los cambios que incesantemente acontecen.

La estrategia de Agenda Digital para la República Argentina, el Programa “Conectar Igualdad”, el Plan Nacional de Telecomunicaciones “Argentina Conectada”, el Sistema Argentino de Televisión Digital Terrestre¹⁴, entre otros, son desplegados por organismos técnicos y de gestión de la administración pública que deben asumir desafíos inéditos y originales.

La demanda de coordinación nacional-federal es cada vez mayor y debe ser solidaria y subsidiariamente atendida, incluyendo a los estados municipales.

Esto exige que los funcionarios políticos y los empleados públicos estén correctamente formados, capacitados e integrados.

Los agentes públicos además deben canalizar su accionar en la carrera administrativa, con sus competencias claramente definidas y asignadas y su pauta salarial convenida por los instrumentos paritarios correspondientes.

Solo mediante procedimientos administrativos innovadores y de calidad, y por medio de una cultura organizacional moderna, eficiente y transparente podremos aspirar a dar el salto cualitativo que estos tiempos y sus circunstancias nos requieren.

El impacto que generarán estas políticas públicas sobre la totalidad de las jurisdicciones, sus administraciones, y sus habitantes, requiere que estas y los recursos tangibles e intangibles que las conforman eleven necesariamente su eficiencia, eficacia y calidad.

Las que así no lo hagan se estancaran, aún teniendo las mismas o más infraestructuras, servicios y recursos financieros, ya que continuarán transitando paradigmas perimidos y haciendo un uso cada vez más subdesarrollado de los bienes culturales, el conocimiento y las tecnologías de gestión, de información y comunicación.

Como pocas veces el país, los gobiernos, sus comunidades y habitantes individuales tienen ante sí múltiples oportunidades de evolucionar hacia el desarrollo sostenido de paradigmas superadores, entre ellos los que nos competen en la gestión pública.

14 Temas trabajados en la reuniones de la Comisión de Gobierno Electrónico. Fuente:

http://www.sgp.gov.ar/contenidos/cofefup/actividades_realizados/2010/1ra_reunion_ge.html

Fuentes:

Bibliográfica

Greco, Mariano (Coordinador general de la publicación): Interoperabilidad de la Información para el Gobierno Electrónico en la Administración Pública, Dirección de Recursos informáticos, ONTI, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 2008.

Abal Medina, Juan Manuel: Estrategias de coordinación en el estado, La integración de actores para una gestión de calidad, Secretaría de Gestión Pública, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 2009.

Equipo técnico del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación Productiva: Libro Blanco de prospectiva TIC: proyecto 2020, 1ra ed., Buenos Aires, 2009.

Zurkowski, P. G.: The information service environment relationships and priorities, National Commission on Libraries and Information Science, Washington, D.F., 1974,.p. 6.

Finkelievich, Susana; Prince, Alejandro: El (involuntario) rol social de los cibercafés. Buenos Aires, 2007.

Electrónicas

Consejo Federal de la Función Pública: Acuerdo Federal para la Gestión Pública, San Miguel de Tucumán, 2010.<último acceso: 05/05/2011, hora: 19:30>

<http://www.sgp.gov.ar/contenidos/cofefup/documentos/documentos.html>

Oficina Nacional de Tecnología de Información (comité de gestión estratégica ampliado): Plan estratégico Federal de Gobierno Electrónico, Buenos Aires, Argentina, 2009. <último acceso: 06/05/2011, hora: 22:30>
http://www.cofefup.misiones.gov.ar/index.php?option=com_docman&task=cat_view&gid=4&Itemid=6

IX Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado: Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico, Pucón, Chile, 2007. <último acceso: 03/05/2011, hora: 21:30>
<http://www.sgp.gov.ar/contenidos/cofefup/documentos/documentos.html>

Comisión de Gobierno Electrónico del COFEFUP: Manual del ReCoRD, Mendoza, 2006. <último acceso: 01/05/2011, hora: 22:30>
<http://www.sgp.gov.ar/contenidos/cofefup/documentos/documentos.html>

XI Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado: Carta Iberoamericana de la participación ciudadana en la gestión pública, Lisboa, Portugal, 2009. <último acceso: 05/05/2011, hora: 21:30>
<http://www.sgp.gov.ar/contenidos/cofefup/documentos/documentos.html>

Meffe, Corinto; Alvim, Fausto; Pacheco, Johanan Pacheco (CLAD): Modelo Iberoamericano de software público para el gobierno electrónico, XII Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado, Buenos Aires, Argentina, 2010. <último acceso: 20/04/2011, hora: 19:35>
<http://www.sgp.gov.ar/contenidos/cofefup/documentos/documentos.html>

Criado, J. Ignacio; Gascó, Mila; Jimenez, Carlos E. (CLAD): Bases para una estrategia iberoamericana de interoperabilidad, Buenos Aires, Argentina, 2010. <último acceso: 03/05/2011, hora: 21:35>
<http://www.sgp.gov.ar/contenidos/cofefup/documentos/documentos.html>

Notas finales:

i

Alfabetización Informativa

La ALFIN, concepto acuñado por Zukorski (1974), ha sido redefinida en varias oportunidades.

La periódica revisión, y redefinición del significado, demuestra la constante mutación y complejidad del medio ambiente digital.

Las habilidades o competencias implicadas en la definición más actual, que es la de CILIP, son las consideradas necesarias para que una persona pueda alcanzar el nivel de: *alfabetizada en información*. Consiste en:

- La necesidad de información.
- Los recursos disponibles.
- Cómo encontrar la información.
- La necesidad de evaluar los resultados.
- Cómo trabajar con los resultados y explotarlos.
- Ética y responsabilidad en la utilización.
- Cómo comunicar y compartir los resultados.
- Cómo gestionar lo encontrado.

Definición: "...es saber cuándo y por qué necesitas información, dónde encontrarla, y cómo evaluarla, utilizarla y comunicarla de manera ética.

Fuente: CILIP = Chartered Institute of Library and Information Professionals.
<http://www.cilip.org.uk>

ii

Alfabetización Digital

"Tanto para los autores más críticos como para los más tecnófilos, la **brecha digital** contiene al menos dos vertientes: la conectividad (entendida como acceso equitativo a la Red) y la apropiación de las TIC, entendida como la capacidad de hacer un uso útil y con sentido de las herramientas tecnológicas" (Finkelievich, Susana; Prince, Alejandro: El (involuntario) rol social de los cibercafés. Agosto 2007.).

Por tanto la Alfabetización digital, que debemos oponer como estrategia a la amenaza o debilidad que provoca la brecha, se centrará en actividades que habiliten a **todos los actores** a desarrollar sus *capacidades para hacer un uso autónomo, útil y con sentido de las herramientas tecnológicas*.

"Alfabetización Digital (Digital literacy) representa la habilidad de un individuo para realizar tareas efectivamente en un ambiente digital, donde "digital" significa la información representada en forma numérica y utilizada por las computadoras y "alfabetización" (literacy) incluye la habilidad de leer e interpretar los textos, sonidos e imágenes (media), reproducir datos e imágenes a través de la manipulación digital además de evaluar y aplicar nuevo conocimiento adquirido por las comunidades digitales". (traducción propia) Connecting the Digital Dots: Literacy of the 21st Century

Fuente: <http://connect.educause.edu/Library/EDUCAUSE+Quarterly/ConnectingtheDigitalDotsL/39969?time=1237050128>, <último acceso: 14:04 hs, 14 de Marzo de 2011).