

**6º Congreso Argentino de Administración Pública**

**Resistencia, Chaco, 6, 7 y 8 de Julio de 2011**

**Tecnología para incluir, conocimiento para acercar**

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

**Cambiando la Interacción con el usuario**

**Néstor Enrique IRIBARREN**

**Lucas Manuel VICENTE**

**Coordinador Ejecutivo (Subsecretario)**

**Unidad de Sistemas y Tecnologías de Información (UPSTI)**

**Provincia de Formosa**

## **6º Congreso Argentino de Administración Pública**

**Resistencia, Chaco, 6, 7 y 8 de Julio de 2011**

**Tecnología para incluir, conocimiento para acercar**

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

**Cambiando la Interacción con el usuario**

**Néstor Enrique IRIBARREN**

**Lucas Manuel VICENTE<sup>1</sup>**

### **1- Resumen**

En el marco del Proceso de Modernización del Estado, del Plan Estratégico de Gobierno Electrónico (PEGE) y conforme a la visión del Plan “Formosa 2015”, iniciamos el Proyecto “Formosa Digital” con el fin de implementar una red de comunicaciones como política prioritaria para el desarrollo cultural, económico, social y político de la provincia. Atendiendo a la importancia del estado como promotor del desarrollo y al rol indelegable de asegurar igualdad de oportunidades para todos los formoseños.

Asimismo, progresamos en el desarrollo e implementación de una plataforma interactiva “Mi Portal”, permite a los usuarios acceder a diversos servicios web: exclusivos de [www.formosa.gob.ar](http://www.formosa.gob.ar) (consultas, trámites, capacitaciones, entre otros servicios del gobierno disponibles a los ciudadanos) como de otros sitios y portales web.

---

<sup>1</sup> Coordinador Ejecutivo de la Unidad Provincial de Sistemas y Tecnologías de Información (UPSTI), Subsecretaría dependiente del Ministerio de Economía, Hacienda y Finanzas – Gobierno de la Provincia de Formosa.

[www.formosa.gob.ar/miportal](http://www.formosa.gob.ar/miportal) es un servicio gratuito ofrecido por el Portal Oficial de la Provincia de Formosa, que posibilita al usuario personalizar su experiencia en Internet:

- Elegir que servicios desea utilizar,
- Leer noticias en línea,
- Utilizar correo electrónico,
- Realizar búsquedas,
- Acceder a redes sociales, etc.

Algunos de los servicios exclusivos del Portal Oficial de Gobierno:

- Realizar trámites,
- Acceder al correo institucional,
- Cargar curriculum vitae (bolsa de trabajo),
- Visualizar recibos de sueldos (para agentes públicos provinciales)
- Inscribirse a capacitaciones, becas, etc.

De esta manera, involucramos al ciudadano en las acciones de gobierno, con activa participación en el proceso de modernización de la gestión pública, que trascienda esta herramienta en una plataforma integrada de acceso inteligente a la información del estado.

## **2- Introducción:**

Mi portal surge de la iniciativa de promover el uso de aplicaciones web que faciliten el compartir información, la interoperabilidad, el diseño centrado en el usuario y la colaboración en Internet.

Debido a que el uso de internet está orientado a la interacción y redes sociales, se pretende captar un mayor caudal de visitantes e incluirlos en el desarrollo de esta plataforma interactiva, para aumentar la eficiencia en las tramitaciones de los actos públicos y su transparencia, y a la par, satisfacer todas las necesidades y requerimientos de los ciudadanos.

En una primera etapa, nos concentramos en las personas que nos visitan. Necesitábamos saber con qué recurrencia ingresan al portal, qué aspectos positivos o negativos encontraban en [www.formosa.gob.ar](http://www.formosa.gob.ar), para lograr que los datos que posee el portal se transformen en información y mejorar aquellos aspectos del portal que por su ubicación no eran accesibles fácilmente. Además, identificamos perfiles de los visitantes, sus gustos y requerimientos para convertirse en potenciales usuarios de la plataforma interactiva y que servicios les proporcionaríamos.

En una segunda etapa, nos enfocamos en la tecnología, basada en los estándares provinciales y en las herramientas de última generación disponibles para la interacción con los visitantes, (denominadas

herramientas web 2.0 y redes sociales) con el objetivo de proporcionar mayores funcionalidades o potencialidades a la plataforma.

A partir de ello, iniciamos el diseño y desarrollo de la plataforma que proporcione servicios al ciudadano y favorezca al conocimiento tecnológico de nuestra sociedad.

Mi Portal pretende ser una plataforma inteligente que permita implementar efectivamente el gobierno electrónico, con las siguientes características:

- Actualización en tiempo real de todas las bases de datos.
- Interoperabilidad de las aplicaciones y los sistemas.
- Disponibilidad 7x24
- Sofisticados procedimientos de autenticación de usuarios, etc.
- Ventanilla única al ciudadano, con inteligencia en los datos.

### **3- Desarrollo**

#### **Plan Estratégico de Gobierno Electrónico de la Provincia de Formosa 2011 - 2016 (2º Quinquenio)**

En el marco del Proceso de Modernización del Estado y conforme a la visión del Plan "Formosa 2015", hemos puesto en marcha la elaboración del segundo quinquenio del Plan Estratégico de Gobierno Electrónico (PEGE).

El Plan Nacional de Telecomunicaciones "Argentina Conectada" tiene como finalidad primordial la democratización del acceso a la información y las comunicaciones. Uno de sus ejes estratégicos es la inclusión digital, a través de fuertes iniciativas que apuntan a garantizar a todos los habitantes de la República Argentina el acceso a las redes en todo el país. Parte de estos objetivos ya fueron planteados en el proyecto Formosa Digital.

Formosa Digital consiste en implementar una red de comunicaciones para toda la provincia. De esta manera, declarar el acceso y el uso de Internet como política prioritaria para el desarrollo cultural, económico, social y político de la provincia.

En línea con los desafíos internacionales y nacionales tendientes a superar la brecha digital en sociedades atravesadas por fragmentaciones de diferente índole es que buscamos asegurar mecanismos y herramientas de acceso universal a Internet; por ser, el medio para obtener nuevos conocimientos, empleos, generador de iniciativas que favorecen el espíritu emprendedor de la población, con capacidad de integración social, cultural, generacional y a su vez constituye una fuente de oportunidades para pequeñas, medianas y grandes empresas.

En este contexto, de todos los esfuerzos tendientes a dotar a la provincia de una estructura de comunicaciones capaz de poner en marcha Formosa Digital, es que surge como natural consecuencia la extensión de sus beneficios a la totalidad de los ciudadanos. Fundamentalmente asegurando igualdad de oportunidades de acceso y capacitación en nuevas tecnologías a los sectores más postergados.

### **3.1- Elaboración del PEGE 2011 – 2016**

El PEGE (2º quinquenio) es en esencia un proceso técnico-político donde los componentes sociales, culturales e institucionales cobran relevancia a medida que las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) penetran y modifican las prácticas administrativas y de operación del estado provincial.

Líneas de acción para el segundo quinquenio:

- Dimensión cultural-institucional
- Dimensión tecnológica

#### **3.1.1- Líneas de acción de contenido cultural-institucional**

- 1- Consolidar la Estructura operativa del PEGE
- 2- Ampliar la base de soporte institucional del PEGE
- 3- Incorporación efectiva del nivel político-administrativo
- 4- Profundizar la capacitación en nuevas tecnologías

Actividades:

- Crear condiciones favorables para que el sector privado acompañe y se integre al Plan.
- Establecer convenio con entidades de la sociedad civil para la implementación de servicios.
- Establecer convenio con entidades profesionales y educativas para la capacitación.
- Incorporar al sector universitario y profesional a la discusión de los objetivos del plan
- Fortalecer la estructura de la UPSTI como gestor de la política provincial de Gobierno Electrónico.
- Declarar el acceso y el uso de Internet como política prioritaria para el desarrollo.
- Adaptar programas de estudio enseñanza primaria y secundaria para la alfabetización digital.
- Plan de alfabetización tecnológica, para sectores de menores recursos.
- Establecer un cronograma de sensibilización y capacitación permanente para agentes y funcionarios de la administración pública.

### **3.1.2- Líneas de acción de contenido tecnológico**

- 1- Profundizar la integración de los sistemas instalados.
- 2- Infraestructura de comunicaciones y servicios para toda la provincia.
- 3- Acceso universal a las nuevas tecnologías.
- 4- Crear servicios de valor agregado.
- 5- Incorporar nuevas tecnologías y servicios.

#### Actividades:

- Infraestructura para disponer del servicio triple play en la provincia.
- Instalar Telefonía IP en toda la administración pública.
- Potenciar el uso del portal - [www.formosa.gob.ar](http://www.formosa.gob.ar)
- Integración de Sistemas con interoperabilidad entre organismos.
- Extender los estándares tecnológicos efectivamente para toda la administración.
- Software libre como política de estado.
- Trámites en línea y servicios avanzados a empresas.
- Pago electrónico tributos y tasas. Bancarización amplia.
- Implementación de firma digital.
- Sistema permanente para la actualización de la documentación producida por el PEGE.
- Incorporación de otros medios electrónicos para la comunicación a la operatoria de trámites.
- Integración de sistemas para la soporte de nivel estratégico.
- Integración de los SIG a la producción de información de nivel estratégico.
- Construir la Memoria institucional y documental de la gestión de TIC en la provincia de Formosa.

### **3.2- Premisas: Plan Estratégico de Gobierno Electrónico 2011 – 2016**

1- Red de comunicaciones como política prioritaria para el desarrollo cultural, económico, social y político de la provincia.

2- El estado: promotor del desarrollo y asegurando igualdad de oportunidades para todos los formoseños. La ciudadanía: involucrada y participando activamente en las acciones de gobierno.

3- Plataforma Integrada de Servicios de acceso inteligente a la información del Estado.

FIGURA 1: PEGE 2011 - 2016

### **3.3- Formosa Digital**

El día 3 de Octubre de 2009 el gobernador de la provincia, Dr. Gildo Insfrán, anunciaba el proyecto "Formosa Digital" con el fin de implementar una red de comunicaciones, el acceso y el uso de Internet, como política prioritaria para el desarrollo cultural, económico, social y político de la provincia. Atendiendo a la importancia del estado como promotor del desarrollo y al rol indelegable de asegurar igualdad de oportunidades para todos los formoseños.

Formosa Digital se desarrollará a lo largo y ancho de toda la provincia, interconectando las principales ciudades y poblados, para servir las necesidades básicas de comunicaciones del gobierno, distribuir los sistemas rectores que funcionan en la administración pública provincial.

Asimismo, habilitar puntos de acceso comunitarios en cada localidad; con acceso a internet, telefonía IP y servicios de televisión digital, comprendiendo:

- Municipios/comisiones de fomento y crear puntos de acceso comunitario;
- Universidades, escuelas superiores, escuelas secundarias y escuelas primarias;
- Organismos públicos, centros de investigación, bibliotecas públicas, centros culturales, museos, oficinas de correos y archivos;
- Centros de salud y hospitales;
- Destacamentos policiales, comisarías, etc.

Para llevar a cabo el proyecto, se ha creado una empresa de telecomunicaciones: REFSA Telecomunicaciones. Siendo ésta una Sociedad Anónima con participación mayoritaria del estado provincial.

FIGURA 2: FORMOSA DIGITAL



### **3.4- Plataforma de servicios – herramientas web 2.0**

[www.formosa.gob.ar/miportal](http://www.formosa.gob.ar/miportal)

En ese marco, se ha creado una plataforma interactiva “Mi Portal”, que permita a los usuarios acceder a diversos servicios a través de Internet, con el fin de brindarle más y mejores servicios desde el portal oficial de gobierno.

#### **Qué es Mi Portal?**

Mi Portal es una plataforma de servicios web: exclusivos de [www.formosa.gob.ar](http://www.formosa.gob.ar) (consultas, trámites, capacitaciones, entre otros servicios del gobierno disponibles a los ciudadanos) como de otros sitios y portales web.

[www.formosa.gob.ar/miportal](http://www.formosa.gob.ar/miportal) es un servicio gratuito ofrecido por el Portal Oficial de la Provincia de Formosa, que permite al usuario personalizar su experiencia en la web.

Algunos servicios exclusivos de [formosa.gob.ar](http://formosa.gob.ar):

- Inscripción a capacitaciones en línea
- Cargar tu Curriculum Vitae

Para empleados estatales provinciales:

- Recibo Virtual (recibo de haberes)
- Correo electrónico oficial
- Administrador del portal, etc.

Todo en un solo lugar. Mi portal permite “cargar” los componentes o módulos que el usuario desea a su “Configuración Personal”.

Además, elegir cuáles y cómo desea ver los servicios a utilizar: noticias en línea, el tiempo, búsquedas, fotos, redes sociales, etc.

La plataforma almacena todas sus preferencias, diseño, el orden en el que se muestran los módulos, pestañas abiertas, etc.

Y mucho más... todo al gusto y según las necesidades del usuario.

## **Tecnología Base**

FIGURA 3: TECNOLOGÍA ABIERTA

## Framework

### Arquitectura

- El cliente envía la petición a través de AJAX. O El servidor recibe la petición.
- El servidor arma la página con PHP (codificación) y templates (Diseño) O El servidor envía la respuesta (solo la porción de html a actualizar). O El cliente recibe la respuesta a través de AJAX El cliente recarga solo una porción de la página

FIGURA 4: ARQUITECTURA FRAMEWORK

## **Tecnología Mi Portal**

FIGURA 5: TECNOLOGÍA MI PORTAL

## **Tipos de Módulos Mi Portal**

FIGURA 6: TIPOS DE MÓDULOS MI PORTAL

## **Webservices**

FIGURA 7: WEBSERVICES

## **Registrarse en Mi Portal**

- Ingresar a [www.formosa.gob.ar/miportal/registro](http://www.formosa.gob.ar/miportal/registro) (la dirección será enviada por correo electrónico)
- Introducir los datos obligatorios en cada campo: nombre y apellido, correo electrónico, contraseña y el código de seguridad.
- Un correo electrónico será enviado a tu cuenta de correo conteniendo un enlace de confirmación para completar tu registro.
- Haciendo "Clic" en ese enlace se confirma la registración.
- Una vez registrado, ingresar el correo electrónico y contraseña en la pantalla de bienvenida.

## **Módulos o widgets**

Permiten:

- Ver noticias en línea de cualquier sitio web (canales RSS)
- Ver el pronóstico del tiempo de la ciudad que elijas
- Ver la cartelera de cine (Cine Teatro Italia)
- Crear listas de tareas
- Utilizar un bloc de notas, calculadora, etc.
- Crear accesos directos
- Conectarte a redes sociales
- Revisar correo electrónico, y mucho más...

## **Módulos o widgets**

Existen 3 tipos:

Aplicaciones

- Este tipo de módulo permite acceder a diferentes aplicaciones como pronóstico del tiempo, convertidor de moneda, buscadores web, etc.

Canales RSS

- Este tipo de módulo permite conectarse a un canal RSS (XML) utilizado para visualizar información actualizada frecuentemente.

Aplicaciones Seguras

- Este tipo de módulo permite acceder a diferentes aplicaciones que requieren un usuario y contraseña para establecer una conexión segura con ellos.

## **Configurar Mi Portal**

- Agregar y borrar módulos
- Buscar canales RSS
- Crear módulos a través de FEEDS
- Maximizarlos o minimizarlos
- Moverlos y ordenarlos

- Darle una puntuación (votar)
- Cambiar los colores de cada módulo (o de todos a la vez)
- Elegir el diseño de la pantalla (en cuantas columnas la quieres dividir)
- Elegir un fondo de pantalla

**4- Conclusiones:** Recoge los resultados y propuestas acordes con los objetivos planteados en la introducción.

- El Estado esta innovando!
- De “Hecho en Formosa” a “Diseñado en Formosa”
- En Tecnología: Igualdad NO... Equidad SI

“... el acceso universal al conocimiento es el nuevo nombre de la justicia social ...”