



PROYECTO:

Centro Tecnológico de Atención al Ciudadano

Una Nueva Relación del Estado con la Sociedad ...



Gobierno de la Provincia de Misiones
República Argentina

Prefacio

Las Administraciones Públicas del siglo XXI se enfrentan a un cambio en el esquema de relación con los ciudadanos: de un esquema de “Administración - Administrado” se está evolucionando a uno de “Oferente - Demandante de servicios”.

Este esquema está caracterizado por un incremento en la exigencia de calidad de los servicios prestados y de incorporación de otros nuevos servicios, en muchas ocasiones derivados de la irrupción de las nuevas tecnologías; todo ello sin olvidar la eficacia y eficiencia en costos. Este fenómeno, específico de las Administraciones Públicas, se enmarca en una evolución más amplia en la Sociedad que, tras pasar de la era Industrial a la era de la Información, a lo largo del siglo XX, se encuentra en plena transición desde dicha era de la Información a la Sociedad del Conocimiento.

En este escenario, las tecnologías de la información actúan como catalizador del proceso, constituyendo un elemento imprescindible para el funcionamiento de las organizaciones.

Con este medio de comunicación entre el gobierno y los ciudadanos se espera que mejore la atención oficial de las necesidades, preocupaciones y demandas de la gente.

Olga Myriam Kurtz

Maestría en Informática y Computación

Facultad de Ciencias Económicas

Universidad Nacional de Misiones

Posadas-Misiones, Argentina, Junio de 2005.

Palabras Claves

Centro Tecnológico de Atención al Ciudadano; Tecnologías de la Información y Comunicación.

Índice General

I	Formulación del Proyecto CTAC	1
1	Desarrollo de la Formulación del Proyecto	3
	Denominación del Proyecto	3
	Sumario Ejecutivo	3
	Diagnóstico de la Situación Actual	5
	Estado de Situación	5
	Síntesis de la Situación Actual	6
	Identificación FODA	8
	Fundamentación de la Elección del Proyecto	9
	Argumentación de las Acciones	9
	Visión	10
	La Visión del Gobierno de Misiones	10
	Objetivos	11
	Objetivo General	11
	Objetivos Específicos	11
	Metas e Indicadores de Gestión	12
	Resultados que se Espera Alcanzar	12
	Normativa	14
	Entorno Legal	14
	Estándares Básicos	15
	Determinación de los Estándares Aplicables	15
	Políticas de Acceso a las TICs	16
	Acciones Específicas	16
	Beneficios y Políticas de Difusión	18
	Beneficios que Brinda el Proyecto	18
	Mecanismos de Difusión y Promoción	18
	Marco Institucional	19
	Estructura Organizacional	19
	Grupos de Trabajo	22
	Esquema de Participación	22
	Cronograma de Actividades	24
	Esquema Operativo	25
	Método de Ejecución del Proyecto	25
	Recursos	27
	Fuentes de Financiación	27
	Seguimiento y Evaluación	28

Parámetros de Monitoreo, Control y Evaluación	28
Resultados Previstos	29
Impactos a Corto, Mediano y Largo Plazo	29
Conclusión	30
Evaluación de la Propuesta	30
II Implementación del Proyecto	31
2 Definiciones de Implementación	33
Resumen Ejecutivo	33
Definiciones que se Incorporaron a la Propuesta Original	35
Denominación Definitiva del Proyecto	35
Logo del Proyecto	35
Infraestructura de Comunicaciones	36
Esquema Básico de Conectividad	37
Equipo Operativo	39
Presupuesto	40
Lineamientos de Operatividad	41
Lineamientos para la Atención	42
Normativa	43
Modelo Convenio de Colaboración y Cooperación entre la Provincia de Misiones y las Municipalidades	43
Difusión de la Implementación de la Prueba Piloto	47
SAC Móvil	48
Glosario	49
Bibliografía	50

Índice de Figuras

1-1	Identificación FODA.	8
1-2	Esquema Institucional.	21
1-3	Cronograma de Actividades.	24
1-4	Área de Cobertura de Comunicaciones.	26
2-1	Denominación del Proyecto Implementado.	35
2-2	Logo del Proyecto.	35
2-3	Localidades Candidatas a los Puestos de SAC.	36
2-4	Esquema Básico de Conectividad.	37
2-5	Exterior del Puesto SAC de la Localidad de 2 de Mayo.	47
2-6	Vista Interior del Puesto SAC.	47

Parte I

Formulación del Proyecto
CTAC

Capítulo 1

Desarrollo de la Formulación del Proyecto

Denominación del Proyecto

Sumario Ejecutivo

En el marco del Plan Integral de Modernización del Sector Público Provincial, una de las premisas es que todo proceso administrativo debe estar dirigido a beneficiar directamente a la ciudadanía. El accionar de la administración y de sus agentes tiene que orientarse fundamentalmente a ofrecer un servicio público de calidad, oportuno y transparente. Los destinatarios de los servicios deben ser considerados como “clientes preferenciales” con derecho a obtener una respuesta satisfactoria a sus necesidades y expectativas.

El presente proyecto tiene el propósito de proponer un plan metodológico para la puesta en funcionamiento de “Centros Tecnológicos de Atención al Ciudadano” (CTAC), con dos objetivos: como una nueva opción en la entrega de los servicios, en la participación y la cooperación ciudadana, y como incentivador que favorezca la penetración de las nuevas tecnologías en la provincia y su puesta a disposición de todos los grupos sociales, colaborando con la disminución de la brecha digital.

Instalados en puntos de concentración ciudadana, tratando de cubrir la totalidad de la provincia, este es un nuevo servicio de atención personalizada y presencial, con tendencia a concentrar en un mismo espacio la atención de todas las demandas de los ciudadanos y la tramitación directa de las gestiones administrativas más comunes, las que

actualmente se encuentran dispersas en los diferentes organismos del Gobierno Provincial.

Este proyecto es una actividad que forma parte del Plan Estratégico de Desarrollo del Gobierno Electrónico en la Provincia de Misiones. Su principal objetivo es brindar un servicio con mayor calidad a los ciudadanos, clasificándose como una actividad de Gobierno Electrónico tipo G2C (Gobierno a Ciudadanos) y G2E (Gobierno a sus Empleados); pero con el soporte que se brindará a las PyMEs también cubrirá los aspectos de una actividad G2B (Gobierno a Negocios), y con la interrelación entre los municipios cubre las actividades G2G (Gobierno a Gobierno).

Diagnóstico de la Situación Actual

Estado de Situación

Hoy no escapa a la atención de las administraciones públicas que uno de los puntos más débiles en su relación con la comunidad, son las oficinas de atención al público.

Generalmente, estas oficinas no pasan de ser simplemente un mostrador al frente de las organizaciones donde se atiende a las demandas de servicios en una forma precaria y con un bajo nivel de organización.

Los agentes de la administración afectados a las tareas de atención, por lo general son aquellos que no están calificados para tareas más complejas, y su falta de formación en atención al público se traduce en la mala percepción que tienen los ciudadanos de las administraciones públicas.

La administración pública históricamente se ha caracterizado por tener una imagen burocrática, en la que los tiempos de ejecución de los procesos son muy diferentes a las necesidades de la sociedad. La burocracia estatal suele moverse a un paso lento y engorroso, mientras que las decisiones y acciones de la sociedad son en tiempo real.

Por otro lado, esta suma de tiempos se ve incrementada por el desconocimiento de los usuarios de los procedimientos, requisitos previos y circuito de los procesos, que llevan a realizar interminables peregrinaciones por los distintos actores responsables de resolver los requerimientos de los ciudadanos.

La complejidad de la Administración Pública es en sí misma uno de los problemas que debe enfrentar el ciudadano, del que se espera que conozca la organización interna, y sobre el que se carga la responsabilidad de comunicarse con todos los entes que participan en la resolución de los trámites, cuando la situación debería darse en sentido inverso.

Actividades que son relativamente simples, como habilitar un negocio, vender una casa o inscribir un nacimiento se vuelven una situación enmarañada y compleja para el ciudadano, ya que requieren interactuar con distintos organismos públicos que requieren formularios y documentos de diversa índole, al tiempo que se obliga al ciudadano a “descubrir” la oficina correcta para cada trámite específico.

A estas situaciones debe sumarse la interacción humana entre los ciudadanos que requieren acciones del gobierno, y los funcionarios responsables de brindar las soluciones; siendo muchas veces este punto de contacto ciudadano/estado un factor de “roce” conflictivo cuando la calidad de atención o servicio brindados no alcanzan las expectativas de los demandantes.

Otro factor que pesa sobre los ciudadanos, es la falta de oficinas distribuidas estratégicamente en la geografía provincial, o en el peor de los

casos, un trámite que sólo puede ser realizado en una única oficina que generalmente está ubicada en la ciudad capital. Esto obliga al interesado a trasladarse desde su domicilio hasta la oficina prestadora, muchas veces sin conocer los requisitos previos para realizarlo, obligándolo a repetir el viaje por no disponer de la documentación obligatoria.

Si bien los horarios de atención al público son amplios, si el ciudadano debe viajar de un punto a otro de la provincia, o si los tiempos para completar el trámite se agotan antes del cierre de las oficinas de atención, éste se ve obligado a realizar un nuevo traslado con el consiguiente gasto de dinero que insume el viaje y los tiempos dedicados al mismo.

La crisis por la que atraviesan las administraciones, suma otro factor negativo a la prestación adecuada de los servicios, ya que la falta de insumos muchas veces impide contar con los formularios que son exigidos a los usuarios para iniciar sus trámites; y mucho menos disponer de instrucciones claras para facilitar la confección correcta de los formularios y eliminar así los tiempos insumidos en la corrección de los errores en su llenado.

Es necesario entonces, definir una nueva metodología de prestación de servicios, que permita a los interesados conocer cabalmente el lugar, los requisitos previos, los costos, y toda información relevante para iniciar un trámite ante la administración pública.

Los Centros Tecnológicos de Atención al Ciudadano, son una solución para concentrar en un lugar estratégico una oficina polifuncional que representa en un único punto a toda la organización de la Administración Pública, y a la vez un medio de promoción de las nuevas tecnologías por parte de la administración de la provincia que contribuye a la inclusión social y al desarrollo de la Sociedad de la Información.

Síntesis de la Situación Actual

- Largas colas de ciudadanos requiriendo servicios públicos.
- Horarios de atención de “medio día” en las oficinas públicas.
- Trámites que se realizan exclusivamente en determinadas oficinas.
- Los ciudadanos deben trasladarse hasta las oficinas que prestan los servicios.
- Información incorrecta o incompleta acerca de los requisitos para realizar trámites.
- Falta de estándares aplicados a la prestación de servicios.
- Malas condiciones de los ambientes físicos donde se prestan los servicios.

- Separación geográfica de las distintas oficinas del estado provincial generando mayor costo y la disconformidad del ciudadano.
- Falta de funcionamiento integrado entre las distintas delegaciones del estado Provincial impidiendo agilizar los trámites iniciados por el ciudadano.
- Falta de motivación de los empleados.
- Falta de entendimiento o percepción sobre el real valor del buen uso de las nuevas tecnologías.

Identificación FODA

<p>Fortalezas</p> <ul style="list-style-type: none">• Es una política de Estado.• Es una actividad del Plan Estratégico del Gobierno Electrónico.• Capacidad del gobierno para lograr la implementación.• Experiencias exitosas en acciones similares.	<p>Debilidades</p> <ul style="list-style-type: none">• Falta de una infraestructura de comunicaciones adecuada.• Ausencia de sistemas de información integrados.• Falta de recursos tecnológicos.• Dependencia de la disponibilidad financiera del estado provincial.• Falta de recursos humanos calificados.
<p>Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none">• Aceptación de la Sociedad de soluciones a su demanda de servicios.• Aumento de la penetración de las TICs en el interior.• Disponibilidad de nuevos esquemas y soluciones de telecomunicaciones.	<p>Amenazas</p> <ul style="list-style-type: none">• Falta de compromiso de los municipios.• Ausencia de presupuesto para financiar el proyecto.• Imposibilidad de disponer de los espacios físicos necesarios.• Politización o apropiación de los centros.

Figura 1-1 Identificación FODA.

Fundamentación de la Elección del Proyecto

Argumentación de las Acciones

La propuesta de modernización está presidida por la idea de que las relaciones clásicas de “subordinación” existentes entre administración y administrados deben ser reemplazadas por una nueva concepción de carácter igualitario en la que administración es, básicamente, un servicio y el ciudadano su cliente.

Se trata entonces de una nueva visión de la administración que significa un cambio de perspectiva muy importante en el funcionamiento de las organizaciones y una modificación sustantiva en la calidad de la interacción entre los miembros de la sociedad y la administración.

En efecto, esta nueva visión implica que los organismos públicos deben rediseñarse a partir del punto de vista de los ciudadanos, quienes no pueden seguir siendo considerados por la administración como “súbditos”, usuarios “forzosos” o simplemente como un expediente. La nueva cultura organizativa a impulsar debe considerar a los destinatarios de los servicios como verdaderos clientes, con necesidades y expectativas a satisfacer.

La solución a la problemática planteada es realizar una reingeniería de los procesos administrativos, llevando la prestación de los servicios al lugar de residencia de los ciudadanos, y a través de una “ventanilla única” brindar el acceso a todos los servicios administrativos del Estado. Esta solución tomará la forma de Centros de Atención al Ciudadano con puestos de trabajo polifuncionales ubicados estratégicamente en la geografía provincial.

Para concretar este objetivo será necesario diseñar un nuevo esquema de telecomunicaciones, que interconecte todos los municipios de la provincia; y llevar adelante un plan de inversiones en tecnología para asegurar que todos los centros de atención estén interconectados a la red Internet en igualdad de condiciones.

La visión política de apoyar el crecimiento de la provincia aplicando las Nuevas Tecnologías para mejorar la calidad de los servicios destinados a los ciudadanos, así como también fortalecer el comercio y la gestión interna, crea un escenario óptimo para la viabilidad de este proyecto.

Visión

La Visión del Gobierno de Misiones

En Junio del año 2003, en oportunidad de la presentación del proyecto de Gobierno Electrónico a la sociedad de la Provincia de Misiones, el Gobernador Carlos Rovira firma el convenio de cooperación con el Estado de Bahía, República de Brasil.

Tomando como base la experiencia previa realizada en organismos públicos de atención masiva y la presentación por parte de las autoridades del Brasil del Proyecto “S.A.C.”, la Provincia de Misiones define su visión acerca de la modalidad de la entrega de servicios públicos a los ciudadanos.

En Diciembre del año 2005, la prestación de los servicios públicos será realizada en Centros Tecnológicos de Atención al Ciudadano.

Los CTAC tendrán la forma de puestos de atención polifuncionales, donde un agente de la administración atenderá cualquier demanda de servicios, proveerá la mejor calidad de información y resolverá en un único punto los trámites asociados a los servicios.

Los CTAC estarán ubicados en puntos estratégicos de concentración de la sociedad, y habrá puestos de atención móviles para llegar con los servicios a las ciudades que no dispongan de infraestructura para instalaciones permanentes.

La formación de los habitantes de una provincia es otro de los factores clave que condiciona la penetración de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones; los CTAC ubicados en distintos puntos de la provincia como espacios de acceso gratuito a la Internet tendrán como misión también la capacitación del habitante misionero, dar a conocer la Internet y enseñar “para qué” puede utilizarla, permitiéndole innovar en productos, servicios y aplicaciones, teniendo como fin último que el mismo ciudadano gestione sus propios trámites.

Objetivos

Objetivo General

Mejorar la calidad de la prestación de servicios públicos a la sociedad de la Provincia de Misiones.

Objetivos Específicos

- Atender con los mejores estándares de calidad a las demandas de servicios públicos de los ciudadanos.
- Eliminar las colas frente a los mostradores a la espera de la entrega de un servicio.
- Atender en un único puesto de trabajo cualquier trámite que demanden los ciudadanos.
- Cubrir la mayor cantidad de área geográfica de la Provincia, con puestos de atención distribuidos estratégicamente, y con equipos de atención móviles.
- Disminuir la brecha digital, facilitando la inclusión de la ciudadanía, permitiendo el acceso a las TICs en los centros de atención.
- Fortalecer las relaciones entre la Ciudadanía, Empresas y el Estado.
- Mejorar la eficiencia de los empleados, la satisfacción laboral, y la productividad laboral.
- Eliminar las distancias físicas y los tiempos improductivos, propiciando la creación de “servicios virtuales” soportados por las TICs.

Metas e Indicadores de Gestión

Resultados que se Espera Alcanzar

De acuerdo a los objetivos planteados, se espera alcanzar las siguientes Metas:

META	OBJETIVO	INDICADOR
Mejora de la Calidad de Prestación de Servicios.	Los ciudadanos son atendidos en puestos de trabajo polifuncionales o “ventanillas únicas”, instalados en puntos estratégicamente distribuidos.	1- Cantidad de Centros de Atención instalados. 2- Cantidad de ciudadanos atendidos. 3- Cantidad de trámites resueltos en los Centros de Atención.
Crecimiento del Comercio con Apoyo a las PyMES.	Los productores de bienes y servicios utilizan los Centros de Atención como apoyo para ganar mercados para sus productos utilizando el sitio de la Subsecretaría de Comercio Exterior, cierran contratos y desarrollan el comercio electrónico.	1- Cantidad de PyMES atendidas. 2- Cantidad de ofertas publicadas. 3- Cantidad de contratos cerrados.
Reingeniería de Procesos.	En el ámbito administrativo, las TICs permiten incrementar la capacidad de procesamiento de los aparatos burocráticos, al posibilitar reorganizar los flujos de trabajo reemplazando procesos manuales, acelerando la circulación, mejorando la colaboración y la comunicación, con el fin último de reducir el acarreo, archivo y, en general, el uso de papeles.	1- Tiempo promedio de resolución del trámite. 2- Costo promedio de cada trámite.

META	OBJETIVO	INDICADOR
Sistemas Integrados.	Gestión optimizada de la información, compartiendo y accediendo a la información, estandarizando la forma de trabajar, con el fin de poder atender las necesidades de la sociedad a través de una “ventanilla única”.	1- Nivel de eficiencia y eficacia con que los centros dan soluciones a las necesidades del ciudadano. 2- Nivel de información oportuna para las tomas de decisiones.
Nueva Cultura Administrativa.	Las organizaciones públicas deben desarrollar un nuevo modelo de gestión orientado hacia la instrumentación de políticas, objetivos, metas y resultados que privilegien la satisfacción de los ciudadanos.	1- Nivel de satisfacción del ciudadano.
Promoción de las Nuevas Tecnologías.	La Sociedad en su conjunto debe conocer la Internet y saber “para que” sirve.	1- Cantidad de servicios utilizados por los ciudadanos.

Normativa

Entorno Legal

Las normas legales provinciales sobre las que se soporta la implementación de este proyecto son:

- **Decreto Nacional N° 554/97:** Declara de Interés Nacional el acceso de los habitantes a la red mundial Internet, en condiciones sociales y geográficas equitativas.
- **Decreto Nacional N° 1279/97:** Declara que la Internet se encuentra comprendida en la garantía constitucional que ampara la libertad de expresión.
- **Decreto Nacional N° 252/00:** Crea el Programa Nacional para la Sociedad de la Información. Abarca al Programa argentino@internet.todos (CTC, Internet 2).
- **Decreto Provincial N° 1369/1999:** Establece que el Centro de Cómputos de la Provincia de Misiones será el único prestador de servicios de la Internet para la Administración Central.
- **Decreto Provincial N° 929/2000:** Crea el Programa El Estado al Servicio del Ciudadano.
- **Decreto Provincial N° 1360/2000:** Crea el Programa Informático Provincial.
- **Decreto Provincial N° 173/2003:** Define la visión del gobierno acerca del Gobierno Electrónico y establece los criterios de evaluación para aptitud de su desarrollo.

Estándares Básicos

Determinación de los Estándares Aplicables

Para que una organización sea reconocida por la calidad de servicios, los debe prestar con eficacia, con metodología y sistemáticamente, dentro de una norma que asegure al usuario la garantía de los servicios recibidos.

Cuando se presta un servicio de gobierno, se lo hace para satisfacer las necesidades de los ciudadanos. Los requisitos que lo rigen, generalmente se traducen en una lista de especificaciones. Sin embargo, las especificaciones técnicas no pueden, por sí solas, garantizar que se cumplirán de manera efectiva los requisitos establecidos, ya que pueden producirse deficiencias en las propias especificaciones o en el sistema organizativo establecido para diseñar y realizar el servicio.

Para garantizar la calidad de los servicios que prestarán los Centros Tecnológicos de Atención al Ciudadano se adoptarán las normas ISO 9004-2 e ISO 9004-4 que establecen las directrices relativas a los factores técnicos, administrativos y humanos.

Se establecerá una estrategia de mejora constante de la calidad de los servicios, teniendo a las normas ISO 9004-2 e ISO 9004-4 como base para lograr la certificación en calidad de servicios.

Políticas de Acceso a las TICs

Acciones Específicas

El despliegue masivo de las tecnologías de la información y comunicación (TICs) en el sector público argentino comenzó hacia los inicios de la década del noventa, casi totalmente focalizada en el nivel central.

Apoyado por financiamiento externo, el Gobierno Nacional en primera instancia y los niveles provinciales después, iniciaron un proceso de incorporación tecnológico a los programas de fortalecimiento institucional.

La situación geopolítica de la Provincia de Misiones la caracteriza por ser una de las provincias más marginales en el ámbito nacional. Su geografía y su exposición a fronteras internacionales con países limítrofes es un hecho que condiciona el desarrollo de políticas de alcance masivo.

No obstante, hay iniciativas nacionales y locales que pueden favorecer a elevar el nivel de acceso de la población a las TICs. Es necesario fortalecer estas iniciativas y desarrollarlas para lograr el objetivo de disminuir la brecha digital existente.

Entre las acciones del gobierno nacional, se destacan:

- **Resolución de la Secretaría de Comunicaciones N° 2814/97:** Aprueba los precios de acceso a la Red de Telefonía Pública en la modalidad “0610” de llamada a la Internet.
- **Resolución de la Secretaría de Comunicaciones 75/03:** Permite el acceso de las localidades ubicadas a una distancia de entre 30 y 55 kilómetros a la Internet (dial up) a un valor promocionado. Modalidad “0611” de llamada a la Internet.
- **Resolución de la Secretaría para la Tecnología, la Ciencia y la Innovación Productiva (SETCIP) N° 095/00:** Crea el Proyecto Argentina Digital (PAD), con el objetivo de facilitar y mejorar el acceso de la población a la tecnología informática. En su primera fase, está soportado en una línea de crédito del Banco de la Nación Argentina para financiar, con tasas y plazos promocionales, hasta 1.000.000 de computadoras personales de última generación e impresoras, con su respectiva conexión a la Internet y una capacitación básica.
- **La Secretaría de Comunicaciones** ha dispuesto, para aquellos ciudadanos que no puedan acceder a la PC en el hogar, la habilitación de los Centros Públicos gratuitos de uso de PC e Internet.

Las acciones del gobierno provincial, que se desarrollaron son:

- La contratación del servicio “Centrex” a la empresa prestadora de telefonía. Esta acción permite realizar llamadas telefónicas entre líneas de la administración pública sin costo. De esta manera, se favoreció el acceso discado a la Internet sin costo a todas las computadoras de la administración pública, escuelas, hospitales, fuerzas de seguridad, municipios, etc. En otro aspecto, se amplió la cobertura del servicio Centrex que originalmente estaba limitado al área urbana, a toda la extensión de la provincia a un costo preferencial.

La Argentina en general, y cada una de las regiones en particular, presenta altos niveles de conectividad y de desarrollo de las comunicaciones. Este elemento significa una importante base a partir de la cual desplegar las TICs, sin que en el corto plazo sea un obstáculo insalvable la escasa disponibilidad de recursos.

Este es un escenario sumamente favorable para delinear una política de acceso masivo ya que la oferta del servicio se trasladará a las localidades del interior que actualmente no disponen del servicio, propiciando así la creación de “centros de acceso” patrocinados por el estado provincial.

Beneficios y Políticas de Difusión

Beneficios que Brinda el Proyecto

Los beneficios que aporta esta nueva opción de servicios al ciudadano, son:

- Eliminación de los costos de movilidad de los ciudadanos, unificando todos los trámites del gobierno a través de una sola puerta de ingreso.
- Mejor calidad de los servicios que el Estado provee a los ciudadanos y reducción de costos operativos.
- Flexibilidad en los horarios de atención al público, al disponer de sistemas de 7x24x365, que no están sujetos a los horarios de funcionamiento de las oficinas públicas.
- Mayor transparencia y más control directo de los ciudadanos sobre los actos de gobierno.
- Cooperación entre las gestiones públicas, privadas y sociales para satisfacer las demandas de la ciudadanía y lograr el bien común.
- Elevación de la calidad del empleo público y perfeccionamiento de los instrumentos de capacitación con el fin de potenciar las competencias laborales de los trabajadores con el objetivo de brindar una mejor atención y servicio al ciudadano en un marco de cooperación y participación.

Mecanismos de Difusión y Promoción

Los beneficios de esta nueva modalidad de servicio a la ciudadanía requerirán de una política de difusión que utilice los medios oficiales como el canal de televisión y las radios para informar y concientizar a la sociedad acerca de la disponibilidad y facilidades en la utilización de los servicios ofrecidos.

La realización de presentaciones demostrativas, encuentros y audiencias públicas con los usuarios en los distintos puntos de la geografía provincial, serán de particular importancia para transmitir la visión del proyecto, y conocer la percepción de la sociedad acerca del objetivo principal de mejorar la relación Estado-Ciudadano.

Es necesario desarrollar un plan específico de difusión y socialización de los beneficios, involucrando a los distintos organismos en la identificación de sus acciones más exitosas y sobre las que se desea enfatizar.

Marco Institucional

Estructura Organizacional

Por medio de los Decretos provinciales 929/2000, 1390/2000 y 173/2003 se define el marco institucional dentro del cual se desarrollará el Gobierno Electrónico en la provincia.

El Decreto 929/2000 crea el Programa “El Estado al Servicio del Ciudadano”, que tendrá por objeto instrumentar la participación del ciudadano ante los archivos administrativos del Poder Ejecutivo Provincial y de los entes públicos. Establece que la Subsecretaría Legal y Técnica dependiente de la Secretaría de Estado General y de Coordinación de Gabinete tendrá a su cargo la implementación del programa, que comprende entre otros aspectos, organizar y brindar asistencia técnica y capacitación a los organismos y cumplirá el rol de coordinación del programa.

Asimismo, se crea la “Comisión para la aplicación del programa El Estado al Servicio del Ciudadano”, integrado por representantes de los siguientes organismos administrativos:

- Secretaría de Estado General y de Coordinación de Gabinete - Subsecretaría Legal y Técnica.
- Secretaría de Estado General y de Coordinación de Gabinete - Coordinación y Relaciones Institucionales.
- Ministerio del Agro y la Producción - Reconversión y Diversificación Agropecuaria.
- Ministerio de Salud Pública - Subsecretario de Salud Pública.
- Ministerio de Educación - Subsecretario de Educación.
- Ministerio de Bienestar Social de la Mujer y de la Juventud - Subsecretaria de la Mujer y de la Familia.
- Secretaría de Estado de Hacienda y Finanzas - Subsecretario de Hacienda y Finanzas.
- Ministerio de Gobierno - Subsecretario de Relaciones con la Comunidad.
- Ministerio de Ecología y Recursos Naturales Renovables - Subsecretario de Ecología y Recursos Naturales Renovables.

El Decreto 173/2003 crea el Consejo Consultivo del Gobierno Electrónico con un responsable de esta temática por cada organización pública. Establece que el Sistema de Información Provincial (SIPro) y el Organismo Provincial de Tecnologías de la Información (OPTI)

definirán los estándares aplicables, controlarán la prestación de los servicios del Gobierno Electrónico en cuanto a formato, actualización, pertinencia de la información, y otras que la estandarización determine como de mayor calidad para responder a una eficaz interactividad con el ciudadano.

En cuanto a la implementación específica de este proyecto, se proponen nuevos actores a los ya establecidos por las normativas citadas, como ser:

- Secretaría de Estado General y de Coordinación de Gabinete - Subsecretaría de Coordinación y Relaciones Institucionales.
- Ministerio de Gobierno - Subsecretario de Asuntos Municipales.
- Ministerio de Hacienda, Finanzas, Obras y Servicios Públicos - Dirección General de Redes de Comunicación e Informática.
- Subsecretaría Legal y Técnica - Dirección General Coordinación Sector Público-Dirección Desarrollo Personal.
- Municipalidades de la provincia.

De esta manera se construye el siguiente organigrama institucional:

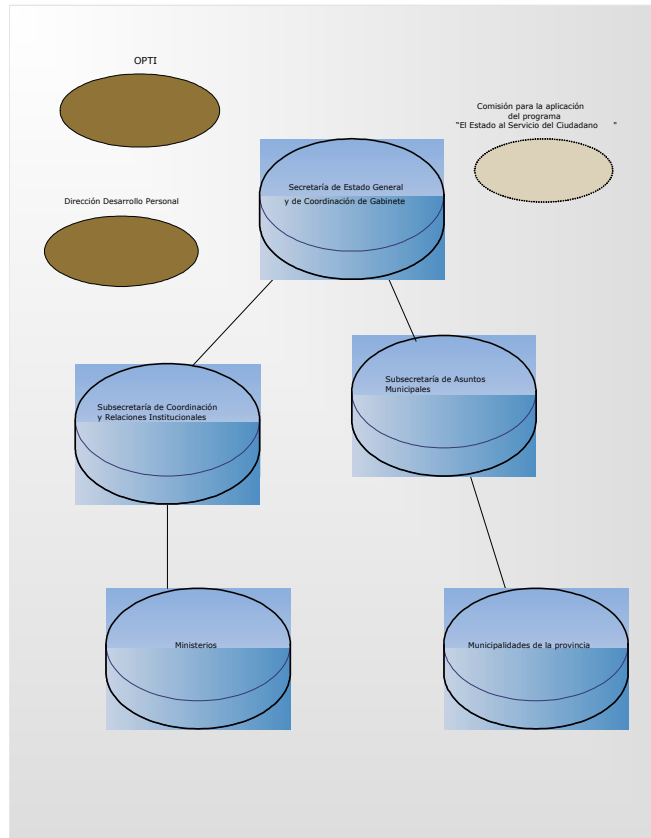


Figura 1-2 Esquema Institucional.

Grupos de Trabajo

Esquema de Participación

- **Poder Ejecutivo:**

En el rol de promover activamente el uso de las TIC's en su ámbito para la mejora de la comunicación con la ciudadanía, y generar un círculo virtuoso de participación que, a su vez, pueda reforzar la eficacia y eficiencia de la función de gobierno.

- **Comisión para la aplicación del Programa “El Estado al Servicio del Ciudadano”:**

En el rol del establecimiento de los lineamientos generales, criterios, pautas y modalidades para la implementación del programa.

Realizará la evaluación final de los informes de avance del programa y las recomendaciones que considere pertinentes para su perfeccionamiento; establecerá los acuerdos con los organismos involucrados en el mencionado programa.

- **Secretaría de Estado General y de Coordinación de Gabinete:**

Desempeñará el rol de controlar el cumplimiento de lo establecido en el Decreto 173/03 con la asistencia de la Subsecretaría de Coordinación y Relaciones Institucionales; valorando los incumplimientos o infracciones producidas.

- **Consejo Consultivo del Gobierno Electrónico:**

Tendrá el rol de responsable de esta temática por cada organización pública definida en el ámbito del Poder Ejecutivo, y otras que manifiesten su interés en participar de este proceso del sector público, municipal, institucional o no gubernamental.

- **Organismo Provincial de Tecnologías de la Información (OPTI):**

Establecerá los estándares tecnológicos y una coordinación que propicie la “ventanilla única” para los servicios, e integración de las interfaces y bases de datos que faciliten la accesibilidad a la información y la interacción con la demanda, es decir sitios de verdadera interactividad y transaccionalidad con el ciudadano.

- **Ministerios:**

En cada Jurisdicción se organizarán las instancias técnicas y de recursos para desarrollar y atender los servicios definidos en el artículo 1ro. del Decreto 173/03 en concordancia con los lineamientos recomendados por el OPTI.

- **Subsecretaría de Asuntos Municipales:**

Coordinará las acciones con las municipalidades de toda la provincia.

- **Dirección General de Redes de Comunicación e Informática:**

Administrará y mantendrá la conectividad en todos los centros de atención al ciudadano.

- **Dirección Desarrollo Personal:**

Tendrá a su cargo las tareas de desarrollar estrategias de capacitación y sensibilización acerca del papel de las nuevas tecnologías de la información e Internet y de internalización por parte de toda la organización. Tendrá a su cargo la formación de los agentes en la nueva cultura administrativa, tanto en el área central como a los agentes encargados de atender al público en los nodos distribuidos en toda la provincia.

- **Municipalidades de la Provincia:**

Tendrán bajo su responsabilidad el establecimiento de las modalidades para la puesta en funcionamiento del Centro de Atención al Ciudadano, aportarán con agentes públicos y recursos propios (mediante la firma del correspondiente convenio). Asimismo, coordinarán sus acciones con la Comisión para la aplicación del Programa “El Estado al Servicio del Ciudadano” de la provincia, con el fin de mantenerse bajo los lineamientos generales; realizarán informes de avance del programa y realizarán las recomendaciones que consideren pertinentes para su perfeccionamiento.

Cronograma de Actividades

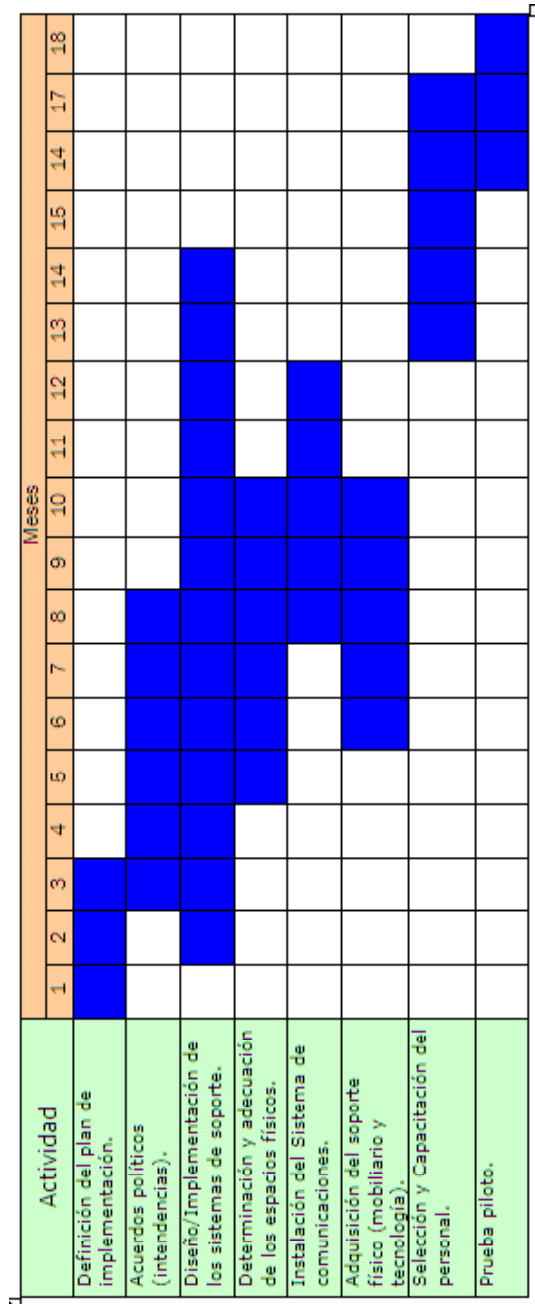


Figura 1-3 Cronograma de Actividades.

Esquema Operativo

Método de Ejecución del Proyecto

- **Actividad: Definición del plan de implementación.**

Análisis de los indicadores socioeconómicos para determinar las ciudades candidatas. Determinación de las tareas que conformen el plan de acción. Asignación de los recursos y los tiempos de ejecución. Identificación de las tareas críticas. Determinación de los grupos de trabajo. Asignación de las tareas a los grupos de trabajo. Elaboración del cronograma de entrevistas con las fuerzas políticas de las ciudades candidatas.

- **Actividad: Acuerdos políticos (intendencias).**

Comunicación del proyecto a los representantes de las ciudades candidatas. Reuniones de trabajo con los intendentes y fuerzas políticas de los municipios. Firma de las cartas de compromiso con los representantes.

- **Actividad: Diseño/Implementación de los sistemas de soporte.**

Relevamiento, diagnóstico y elaboración del plan de integración de sistemas. Diseño de las interfaces de integración y determinación del entorno tecnológico de implementación. Desarrollo de las interfaces de integración. Actualización de los sistemas. Integración de los sistemas. Instalación de los sistemas en los CTAC. Prueba de desempeño. Determinación de los indicadores de control. Ejecución de las mediciones de control. Análisis de los indicadores. Conclusiones. Elaboración del plan de adecuación de sistemas. Adecuación de los sistemas.

- **Actividad: Determinación y adecuación de los espacios físicos.**

Determinación de las necesidades específicas de entornos físicos. Identificación espacios alternativos. Acuerdos/contratos de toma de posesión de los espacios. Adecuación/construcción de los edificios.

- **Actividad: Instalación del Sistema de comunicaciones.**

Determinación del plan de comunicaciones. Análisis de las áreas de cobertura geográfica, (ver la figura 1-4, de la página 26). Determinación de las necesidades de telecomunicaciones específicas para cada nodo. Elaboración de los requerimientos técnicos. Acuerdos con las prestadoras de soporte de telecomunicaciones. Instalación de los sistemas de comunicaciones en los espacios físicos establecidos.



Figura 1-4 Área de Cobertura de Comunicaciones.

- **Actividad: Adquisición del soporte físico.**

Determinación de las necesidades de tecnología y mobiliario. Elaboración de las especificaciones. Adquisición de los equipos de informática y muebles de oficina. Instalación del equipamiento.

- **Actividad: Selección y Capacitación del personal.**

Definición del perfil necesario para los puestos de atención. Convocatoria a candidatos. Entrevistas de selección/contratación. Elaboración del plan de capacitación. Capacitación del personal.

- **Actividad: Prueba piloto.**

Determinación de un CTAC para la realización de la prueba. Determinación de los indicadores de control. Habilidad del Centro de Atención al público. Ejecución de las mediciones de control. Análisis de los indicadores. Conclusiones. Elaboración del plan de adecuación de procesos. Adecuación de los procesos.

Recursos

Fuentes de Financiación

El proyecto de los Centros de Atención será financiado con los recursos propios del tesoro provincial.

El personal destinado a la atención de los centros provendrá de la misma administración pública, el que será especialmente capacitado para cumplir los roles en los distintos puestos de trabajo de los Centros.

Los gastos de inversión en tecnología y adecuación edilicia de los Centros serán afrontados con el presupuesto provincial.

El plan de comunicaciones será encuadrado dentro del contrato de prestación de servicios de la empresa de comunicaciones, la que deberá presentar las distintas configuraciones de los esquemas de conectividad, de acuerdo al plan de instalación de los Centros en las ciudades del interior de la provincia.

Seguimiento y Evaluación

Parámetros de Monitoreo, Control y Evaluación

Prestar un servicio de calidad, requiere la adopción de criterios de medición específicos y aplicables al contexto. Para analizar y evaluar la calidad total en la gestión de los servicios -Total Quality Management TQM-, se tomarán las directrices establecidas en las normas ISO 9004-2 e ISO 9004-4 siguiendo los principios de “Calidad Total” establecidos por W. Edwards Deming es sus “14 Sugerencias Gerenciales” en su libro “Out of the Crisis” [4, Deming].

A tales efectos se desarrollará un plan de relevamiento continuo basado en encuestas que determinen el grado de satisfacción de los usuarios, planillas de relevamiento que contemplen el cumplimiento de los horarios, el estado ambiental de los centros de atención, tiempos de resolución de los trámites procesados, cantidad de ciudadanos atendidos, costos operativos.

Los resultados serán analizados y las conclusiones serán determinadas como líneas de acción correctivas para los procesos en ejecución.

Resultados Previstos

Impactos a Corto, Mediano y Largo Plazo

La incorporación de las nuevas tecnologías de comunicación y gestión a las Administraciones Públicas Provinciales debe analizarse como un proceso complejo que involucra muchos más elementos que la mera incorporación de equipamiento.

De acuerdo a los resultados planteados en la argumentación de las acciones de este proyecto, se espera obtener los siguientes impactos:

A corto plazo:

- Mejorar la atención a la ciudadanía.
- Reforzar la eficacia y eficiencia de la función de gobierno.
- Mejorar en general la relación entre representantes y representados.
- Cambiar la concepción “de un Estado que hace, a un Estado que promueve”.
- Cambiar el modelo de trabajo, que se caracteriza por el paso del modelo tradicional compartimentado al de ventanilla única.
- Reducir la brecha digital que existe entre el interior y la capital de la provincia.
- Mejorar el nivel de interconexión de la economía.

A mediano plazo:

- Que la participación ciudadana se aproxime a formas de “auto-gestión” o mayor control social.
- Poner a disposición de la población en tiempo real información referida a la gestión de gobierno, elevando de esta manera el nivel de transparencia de las acciones que éste desarrolla.
- Mejorar las oportunidades de negocios en todas las localidades de la provincia, promoviendo el comercio electrónico.

A largo plazo:

- Promover las redes ciudadanas o cívicas, con el fin de construir un nuevo tipo de relación entre el sistema político y los ciudadanos, rumbo a una democracia más participativa.

Conclusión

Evaluación de la Propuesta

En todas las latitudes parece buscarse o reclamarse un cambio para mejorar la productividad, incrementar la rentabilidad o adecuarse a las demandas.

El uso de las Nuevas Tecnologías de Comunicación e Información, y las conexiones entre ambas está transformando las bases relacionales (políticas, económicas y sociales) sobre las que se asienta la convivencia.

Conceptos como calidad de vida y de servicios, eficacia y eficiencia, toman una nueva dimensión en esta sociedad. Por eso la Administración Pública Provincial no puede permanecer indiferente.

En este sentido, la propuesta de este proyecto puede evaluarse en los siguientes aspectos:

- **Información:**

Esta primera fase es de carácter informativa, el estado provincial utiliza la Internet como herramienta para poner a disposición del ciudadano información acerca de las instituciones y de los trámites, requisitos, regulaciones, tributos adeudados, horarios de atención. En esta instancia la comunicación es unidireccional y el ciudadano es solamente un receptor de datos.

- **Interactividad:**

En esta segunda fase, ya existe un cierto nivel de interacción entre las partes, el usuario ya puede consignar ciertos datos, completar formularios e imprimirlos, dejar comentarios, quejas, y realizar denuncias. También se brinda servicios de atención al visitante.

- **Servicios:**

En esta fase el ciudadano o empresa ya puede realizar transacciones en línea tales como pago de impuestos, multas, hacer consultas específicas, participar en procesos licitatorios o de compras públicas, seguir cursos educativos o de capacitación.

El portal del estado provincial integra a todas las unidades organizativas, y gobiernos municipales en un solo sitio a donde el ciudadano puede recurrir para realizar sus gestiones a través de una “ventanilla única”, y con la creación de estos centros de atención, la administración estará cercana al ciudadano y a la empresa de toda la provincia.

Parte II

Implementación del Proyecto

Capítulo 2

Definiciones de Implementación

Resumen Ejecutivo

En el mes de febrero de 2005, es convocado por la Secretaría General de Estado de Coordinación de Gabinete de la Provincia de Misiones, el equipo técnico de Gobierno Electrónico (e-gov) de la Provincia a una reunión de trabajo en el ámbito de la mencionada Secretaría. El equipo de Gobierno Electrónico, desempeña sus funciones, en el ámbito del Centro de Cómputos de la Provincia, dependiente de la Secretaría de Estado de Hacienda y Finanzas.

El tema que motivaba a la convocatoria, era la decisión política de implementar en el marco de la Modernización del Estado Provincial, los Centros de Atención al Ciudadano en distintos puntos del interior del territorio provincial, en el transcurso del presente año.

En esa primera reunión de trabajo, se define que la fecha de la implementación sería para el mes de marzo del corriente año, y que se delegaba en la Subsecretaría de Coordinación y Relaciones Institucionales el rol de coordinar la implementación de dicho proyecto.

Debido a la urgencia del tema, y que la Subsecretaría del gobierno provincial, a cargo de la coordinación de la iniciativa, no disponía de una Formulación de Proyecto para llevar adelante la implementación de la iniciativa política; la autora de esta Tesis, presenta para reflexión y debate del equipo de trabajo, el producto de Tesis que propone la Formulación del Proyecto “Centro Tecnológico de Atención al Ciudadano”

(CTAC) para la Provincia de Misiones, como un aporte académico de la Universidad Nacional de Misiones a la Provincia, en el marco específico de la Maestría en Informática y Computación. Transferencia que dará su marco formal una vez aprobada la tesis.

Dicha propuesta es aceptada por el equipo de trabajo constituido específicamente para la implementación de la iniciativa de gobierno, se analiza el nombre con el que se implementará finalmente el proyecto, se define el equipo de trabajo operativo, las localidades candidatas a instalar estos Centros para Atención de los Ciudadanos, se determina la localidad donde se realizará la Prueba Piloto, y el presupuesto para ejecutar el proyecto.

De esta manera, el proyecto presentado por la autora, se transforma en el Proyecto con la denominación “SAC”, se resuelve llamarlo puesto de “Servicio de Atención al Ciudadano”.

Por otro lado, en sintonía con las iniciativas de los grupos de trabajo del Ámbito de Software Libre en el Gobierno de Misiones, se determina que todos los equipos de computación de los puestos SAC utilizarán exclusivamente software libre. Las computadoras usarán el sistema operativo Linux y como herramientas de ofimática el conjunto de programas de OpenOffice.

Se determina que la localidad para la Prueba Piloto es el municipio “2 de mayo” de la Provincia de Misiones, y la fecha de implementación es el 10 de mayo de 2005.

Definiciones que se Incorporaron a la Propuesta Original

Denominación Definitiva del Proyecto

Servicio de Atención al Ciudadano

Figura 2-1 Denominación del Proyecto Implementado.

Logo del Proyecto



Figura 2-2 Logo del Proyecto.

Infraestructura de Comunicaciones

Para lograr los objetivos previstos, es necesario crear una red de centros de acceso con una distribución geográfica que cubra la mayor parte de la superficie provincial, buscando atender la demanda de servicios de las zonas más densamente pobladas, como así también aquellas localidades que por su situación geográfica están más desatendidas.

Para la primera etapa del proyecto se proponen las siguientes localidades como candidatas a instalar los puestos de SAC, (ver la figura 2-3):

- Apóstoles.
- Posadas.
- San Javier.
- Oberá.
- 2 de Mayo.
- San Pedro.
- Eldorado.
- Cmte. Andrés Guacurará.



Figura 2-3 Localidades Candidatas a los Puestos de SAC.

Esquema Básico de Conectividad

Para que cada puesto de SAC sea un centro de acceso funcional, se requerirá de la instalación de una oficina de atención personalizada, donde utilizando como herramienta operativa a computadoras interconectadas en una red de área local, el ciudadano accede por la Internet a la información que brinda el Estado en sus sitios web.

Los centros de acceso de los puestos de SAC tendrán la siguiente configuración básica para asegurar la conectividad y el acceso a los servicios, (ver la figura 2-4):

- Computadoras personales conectadas a una red de área local.
- Un concentrador de comunicaciones (switch).
- Una Impresora.
- Una computadora configurada como servidor de acceso.
- Conectividad a Internet.
- Un conjunto de modems y líneas telefónicas para brindar el servicio de acceso a la Internet a los demás organismos de la Administración Pública de la zona e “Internet Comunitaria”.

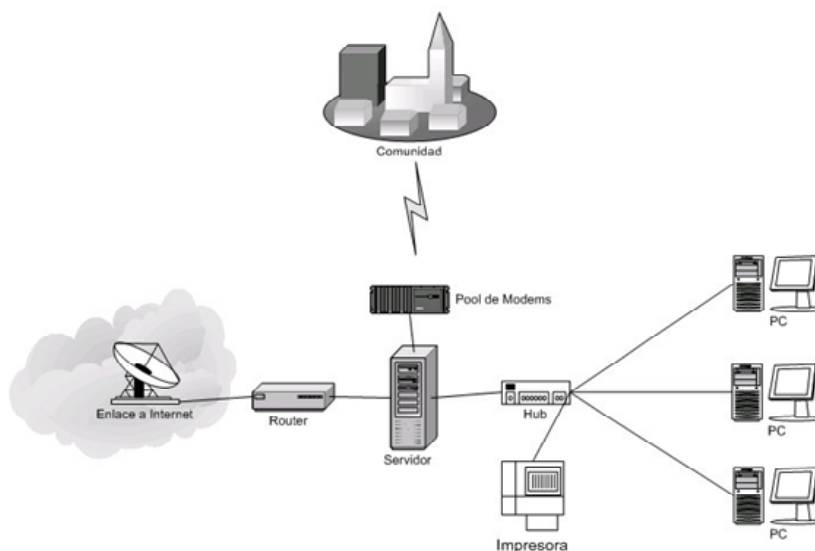


Figura 2-4 Esquema Básico de Conectividad.

Dependiendo de la disponibilidad de la infraestructura de telecomunicaciones en cada una de las ciudades candidatas a contar con un puesto de SAC, la conectividad a la red Internet se realizará utilizando distintas tecnologías:

Acceso a la Internet por conexión ADSL:

- Posadas.
- Oberá.
- Eldorado.

Acceso a la Internet por conexión satelital:

- Apóstoles.
- San Javier.
- 2 de Mayo.
- San Pedro.
- Cmte. Andrés Guacurará.

Equipo Operativo

<u>Actividad</u>	<u>Nombre</u>	<u>Organismo</u>
Coordinación General	Maurice Closs	S. Gral. de Estado de C. de Gab.
Coordinación Operativa	Hermes Almirón	Subsec. de Coord. y Relac. Inst.
Fuentes de Financiamiento	Walter Miguel Vogeli	Unidad Ejecutora Provincial
Infraest. de Telecomunicaciones	Juan Carlos Krioka	Direc. Gral. Centro de Cómputos
Infraestructura Edilicia	José Omar Rodríguez	Direc. Gral. de Arquitectura
Imagen Instit./Adec. Edilicia	Ana Lia Abraham	Direc. Planificación Estratégica
Capacitación/Sensibilización	Gustavo Ortega	Minist. Ecología, RNR y Turismo
Capacit./Imp. Informática	Olga Myriam Kurtz	Direc. Gral. Centro de Cómputos
Estándares/Imp. Informática	Carlos Brys	Direc. Gral. Centro de Cómputos

Presupuesto

Ítems	2 de Mayo
Escritorio para puesto de atención	\$ 1.200,00
Silla operador	\$ 1.200,00
Silla para público	\$ 720,00
Panel divisorio tipo box	\$ 1.080,00
Mesa para servidor e impresora	\$ 250,00
Aire Acondicionado 4000 frigorías	\$ 4.200,00
Instalación de equipamiento	\$ 240,00
Rack de amurar	\$ 400,00
Servidor	\$ 3.000,00
Impresora	\$ 1.800,00
Estación de trabajo	\$ 6.480,00
Instalación eléctrica y comunicaciones	\$ 900,00
Instalación de acceso a la Internet	\$ 2.400,00
Internet costo x mes	\$ 960,00
Insumos resmas	\$ 750,00
Insumos tonner	\$ 3.600,00
Imagen institucional	\$ 1.200,00
SUB TOTAL SIN RECEPCIÓN	\$ 30.380,00
RECEPCIÓN	\$ 2.811,00
TOTAL	\$ 33.191,00

Lineamientos de Operatividad

El proyecto de llevar el Estado hacia la ciudadanía, debe ser percibido por los habitantes de la Provincia de Misiones como un beneficio común para todos y como un medio de desarrollo; con tal fin, se requiere de un esquema de funcionamiento de los puestos de Servicio de Atención al Ciudadano que lleven adelante las acciones que conducirán al cumplimiento de los resultados esperados, evitando la pérdida de los objetivos que fundamentan este proyecto.

Lineamientos para la distribución del espacio físico en los puestos de Servicio:

- El mobiliario debe tener la disposición de acuerdo al concepto de que el ciudadano será atendido con la finalidad de “enseñarle” a utilizar la red Internet para relacionarse con la Administración Pública Provincial, aprendiendo a obtener información o a realizar los trámites que necesita para su vida diaria, de acuerdo al rol que desempeña en la sociedad; por lo tanto, se requiere de escritorios para colocar el monitor orientado a que ambas personas, el ciudadano y el agente instructor, se sienten delante del monitor para visualizar la pantalla.
- Se requiere que el lugar disponga de un área de espera con sillas, para que el ciudadano espere su turno de atención cómodamente.
- Se requiere que el puesto de Servicio esté debidamente climatizado.

Lineamientos para la Atención

- Los agentes instructores deben recibir al ciudadano de cualquier sector de su comunidad, con la perspectiva de que se encuentran al “servicio” de ese ciudadano, y con la finalidad de proporcionar “toda la información que necesite”, si no encuentra disponible la información requerida, generar la demanda ante los organismos pertinentes a través de los medios de comunicación que dispone: correo electrónico o formularios de reclamos/queja o sugerencia colocados en la Internet por parte de los organismos públicos.
- Instruir a los ciudadanos en el uso de las herramientas tecnológicas, como ser la Internet, y el correo electrónico.

Normativa

El Decreto del Poder Ejecutivo de la Provincia de Misiones 678/05 institucionaliza la “Guía Orientadora de Trámites del Estado Provincial”, siendo este aplicativo informático eje central de los puestos de Servicio de Atención al Ciudadano.

Modelo Convenio de Colaboración y Cooperación entre la Provincia de Misiones y las Municipalidades

CONVENIO MARCO DE COLABORACIÓN Y COOPERACIÓN ENTRE LA PROVINCIA DE MISIONES Y LA MUNICIPALIDAD DE _____

En la Ciudad de Posadas, Capital de la Provincia de Misiones, a los N (nn) días del mes de N(nn) de 2005, entre la Provincia de Misiones, en adelante LA PROVINCIA, representada en este acto por el Sr. Ministro Secretario de Estado General y de Coordinación de Gabinete, DR. MAURICE FABIÁN CLOSS con domicilio en Félix de Azara N° 265 de la Ciudad de Posadas y la Municipalidad de _____, en adelante LA MUNICIPALIDAD, con domicilio en _____, de la Ciudad de _____, representado por su Intendente, _____; con el objeto de establecer relaciones de cooperación, y asistencia técnica de carácter técnico, tecnológico y de servicio, acuerdan celebrar el presente convenio sujeto a las siguientes cláusulas:

ARTICULO PRIMERO: Ambas partes declaran:

- I. Que las distintas actividades de fortalecimiento y modernización del Estado que está llevando adelante LA PROVINCIA en el marco del Programa El Estado al Servicio del Ciudadano, establecido por el Decreto N° 929/00 y de las tareas de Gobierno Electrónico, definidas en el Decreto N° 173/03, requieren de fluidas relaciones con las comunas misioneras.
- II. Que de forma conjunta LA PROVINCIA y LA MUNICIPALIDAD han decidido impulsar el Proyecto de Implementación de los puestos de Servicio de Atención al Ciudadano, en adelante SAC, del Municipio de _____ cuyos principales objetivos son;
 - Impulsar la utilización de las nuevas tecnologías de información y de comunicaciones, para ofrecer los servicios del gobierno de una manera eficiente y económica.
 - Robustecer las relaciones entre la Ciudadanía y el Estado, como forma de contribuir a la consolidación de la democracia, sus valores e instituciones.

- Promover el desarrollo del ciudadano, mejorar la entrega de los servicios, consolidar responsabilidades, aumentar la transparencia, y mejorar la eficacia del gobierno.
 - Contribuir a los procesos de reforma y modernización de la gestión pública.
- III. Que LA PROVINCIA posee la tecnología de gestión, la capacidad técnica y el equipamiento informático y mobiliario necesarios para implementar este emprendimiento;
- IV. Que LA MUNICIPALIDAD posee el espacio físico y el capital humano necesario para dar soporte al citado Proyecto;
- V. Que la mutua complementación y cooperación sirven al cumplimiento de los citados objetivos del Programa El Estado al Servicio del Ciudadano: LA PROVINCIA fortaleciendo y reafirmando su presencia en la comunidad de ————— y LA MUNICIPALIDAD, obteniendo asesoramiento técnico y material; Y AMBOS ofreciendo mejores servicios a los vecinos de la localidad de ————— y su zona de influencia;
- VI. Que se reconocen mutuamente capaces para la celebración del presente, sujeto a las siguientes cláusulas.

ARTICULO SEGUNDO: Ambas partes convienen en establecer relaciones complementación, cooperación, y asistencia técnica de carácter técnico, tecnológico y de servicio. Las instituciones signatarias manifiestan su voluntad de llevar a cabo, entre otras, las siguientes acciones:

- I. Capacitar y sensibilizar al personal de LA MUNICIPALIDAD involucrados en el proyecto en las nuevas técnicas a implementarse.
- II. Readecuar las instalaciones físicas del edificio de LA MUNICIPALIDAD de modo tal de albergar las nuevas oficinas del SAC.
- III. Instalar el equipamiento informático y mobiliario en las oficinas, que a tal efecto, LA MUNICIPALIDAD destinó al SAC. Dichos equipamientos se detallan en el ANEXO I que forma parte inseparable del presente documento.

ARTICULO TERCERO: LA PROVINCIA se compromete a:

- I. Prestar asistencia técnica.
- II. Monitorear.
- III. Capacitar.

ARTICULO CUARTO: LA MUNICIPALIDAD se compromete a:

- I. Poner a disposición del SAC un espacio físico para uso exclusivo de éste.
- II. Poner a disposición del SAC los recursos humanos necesarios para su atención eficiente.
- III. No utilizar los elementos que fueran entregados por la PROVINCIA, descriptos en el ANEXO I, para otros fines que los detallados en el presente convenio.
- IV. Responsabilizarse patrimonialmente del equipamiento detallado en el ANEXO I.
- V. No alterar ni modificar las configuraciones de los equipos entregados.
- VI. Responsabilizarse técnicamente del equipamiento antedicho.
- VII. Enviar mensualmente y durante los primeros 5 días hábiles, un informe de avance que contenga la siguiente información:
 - Indicador 1: Cantidad de ciudadanos atendidos.
 - Indicador 2: Cantidad de trámites resueltos en el puesto SAC.
 - Indicador 3: Cantidad de demandas insatisfechas.
 - Indicador 4: Tiempo promedio de resolución del trámite.
 - Indicador 5: Costo promedio de cada trámite.

ARTICULO QUINTO: El presente convenio no debe interpretarse en el sentido de haber generado un compromiso entre las partes. Las condiciones particulares relativas al financiamiento, organización, ejecución de las actividades a desarrollar como así también las cuestiones de índole judicial respecto de desacuerdos o diferencias que puedan producirse, serán establecidas, para cada caso en particular, en convenios adicionales al presente.

ARTICULO SEXTO: En caso de ser necesario, ambas partes podrán ampliar los alcances del presente convenio mediante convenios ad-hoc.

ARTICULO SEPTIMO: Cualquiera de las partes podrá denunciar el presente convenio mediante comunicación escrita dirigida a la otra, con tres (3) meses de anticipación, sin que la denuncia afecte acciones pendientes o en curso de ejecución que no fuesen expresamente rescindidas por ambas instituciones.

ARTICULO OCTAVO: El presente convenio tendrá vigencia por un período de tres (3) años a contar desde la fecha de su suscripción, pudiendo renovárselo por períodos sucesivos iguales mediante el intercambio de notas ratificatorias oficializadas con una antelación de sesenta (60) días corridos previos a la expiración de cada período.

ARTICULO NOVENO: En prueba de conformidad, se firman dos ejemplares de un mismo tenor y a un solo efecto en la Ciudad de Posadas, Provincia de Misiones.

Difusión de la Implementación de la Prueba Piloto

La difusión del lanzamiento de la prueba piloto se realizó por los medios gráficos oficiales, y a través del Weblog del Gobierno de la Provincia de Misiones, en el contexto del Gobierno Electrónico:

“www.blog.misiones.gov.ar/”.

A continuación, se puede observar la difusión realizada a través del Weblog:



Figura 2-5 Exterior del Puesto SAC de la Localidad de 2 de Mayo.

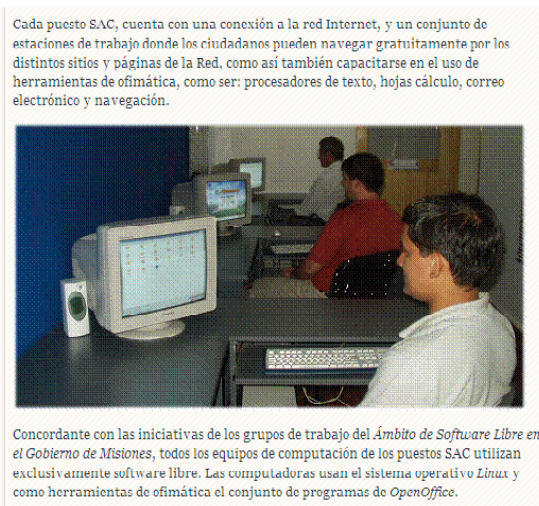


Figura 2-6 Vista Interior del Puesto SAC.

SAC Móvil

Dado el gran impacto que tuvo, (tanto hacia adentro de la Administración Pública Provincial como hacia afuera), el lanzamiento del primer puesto del proyecto SAC, se activó la posibilidad de concretar a mediano plazo, otra alternativa de estos puestos de Servicio; siendo esta vez un puesto Móvil que acceda a la población rural dispersa de la provincia. Esta alternativa de Servicio trae consigo el objetivo de disminuir de esta manera la brecha digital, colaborar con la inclusión social, democratizar las modernas tecnologías, al mismo tiempo de acercar el Estado Provincial con sus servicios a la población misionera.

Glosario de Términos

Administración Pública: Conjunto de organismos de la administración del Estado, sean centrales, autónomos o locales.

FODA: Es una técnica de planeamiento estratégico que permite crear o reajustar una estrategia. Esta herramienta permite conformar un cuadro de la situación actual de la organización identificando y analizando las Fortalezas y Debilidades que revelan el contexto interno, así como las Oportunidades y Amenazas reveladas por la información obtenida del contexto externo.

Gobierno Electrónico: Es el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones por parte de las instituciones del Estado, para crear un Nuevo Modelo de Administración Pública; mejorar cualitativamente la provisión de los Servicios e Información a los Ciudadanos, aumentar la Eficiencia, la Eficacia y la Transparencia del sector público y con la plena Participación Ciudadana, avanzar hacia la Sociedad de la Información y del Conocimiento.

G2C (Government to Citizen). Gobierno a Ciudadano: Se refiere a un tipo de Gobierno Electrónico, contempla las iniciativas destinadas a entregar productos y/o servicios administrativos, de información y/o transacción a los ciudadanos por parte del Estado.

G2E (Government to Employee). Gobierno a Empleado: En este tipo de Gobierno Electrónico, se encuentran contempladas las iniciativas destinadas a entregar productos y/o servicios de desarrollo profesional y atención de demandas al recurso humano del gobierno, por parte del Estado. En otras palabras, es la conexión del Gobierno con sus empleados.

G2B (Government to Business). Gobierno a Empresa: En este tipo de Gobierno Electrónico, se encuentran contempladas las iniciativas destinadas a entregar productos y/o servicios administrativos, de información y/o transacción a las empresas por parte del Estado.

G2G (Government to Government). Gobierno a Gobierno: En este tipo de Gobierno Electrónico, se encuentran contempladas las iniciativas destinadas a satisfacer los crecientes y dinámicos requerimientos de coordinación entre las distintas instituciones.

Internet: Red digital de conmutación de paquetes, basada en los protocolos TCP/IP. Interconecta redes de menor tamaño (de ahí

su nombre), permitiendo la transmisión de datos entre cualquier par de computadoras conectadas con estas redes subsidiarias.

TICs: Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones.

Ventanilla Única: Es la implementación de accesos virtuales a todos los servicios que ofrece el Estado a los ciudadanos desde un único punto de acceso.

Weblog: Sistema de publicación simplificado.

Bibliografía

- [1] Revista Actuar Políticas Públicas Año I, Nro.1. *Gobierno Digital, la tercera reforma del estado*. Buenos Aires. 2002.
- [2] Consejo Federal de Inversiones (CFI). *Las Nuevas Tecnologías de Comunicación e Información y las Administraciones Públicas Provinciales*. Buenos Aires. 2002. ISBN 987-510-033-1.
- [3] M. Darrell; A. Deitch. *Reporte Resumen de los Foros de Mejores Prácticas de las Américas*. Editado por M. Porrúa Vigón y F. Sobisch. Organizado por la AICD/OEA. 2004.
- [4] W. E. Deming. *Out of the Crisis*. MIT/CAES. Cambridge. 1986. ISBN 0-911379-01-0.
- [5] Poder Ejecutivo de la Provincia de Misiones. *Decreto Provincial Nro. 929/00*. “El Estado al Servicio del Ciudadano”. Boletín Oficial N° 10342. 2000.
- [6] Poder Ejecutivo de la Provincia de Misiones. *Decreto Provincial Nro. 1390/00*. “Creación del Programa Informático Provincial”. Boletín Oficial N° 10370. 2000.
- [7] Poder Ejecutivo de la Provincia de Misiones. *Decreto Provincial Nro. 173/03*. “Gobierno Electrónico”. Boletín Oficial N° 10983. 2003.
- [8] Poder Ejecutivo de la Provincia de Misiones. *Decreto Provincial Nro. 678/05*. Institucionaliza la “Guía Orientadora de Trámites del Estado Provincial”. Boletín Oficial N° 11526. 2005.

