

## UNA PROVINCIA PENSADA (UPP)

# HERRAMIENTAS DIGITALES Y POLÍTICAS PÚBLICAS



Fuente ph: up-spain.com

Las herramientas digitales pueden ofrecer a las gestiones de los gobiernos provinciales y municipales una mayor articulación con los diversos problemas de tramitación que atañen a las distintas dependencias y a la ciudadanía. Es un desafío para todas las gestiones de gobierno analizar y mejorar las posibilidades que brindan las aplicaciones móviles, el almacenamiento en la nube y otras nuevas tecnologías informáticas.

Entre las ventajas de la utilización de estas herramientas digitales, se deben observar la eficiencia, la mejor capacidad de interacción y la transparencia en la gestión de trámites. Ello redundará en un contacto fluido entre gobierno y ciudadanía, hace accesibles y transparente la información de gobierno, y agiliza trámites y servicios públicos.

Diversas investigaciones coinciden en que la madurez en los servicios públicos digitales se conquista y se sostiene a partir de la mejora permanente de dichos servicios, la participación ciudadana, el consenso y la coherencia con el contexto social (provincia y municipios).

El diálogo y el trabajo conjunto entre el sistema científico y el ámbito político son fundamentales para el monitoreo de las soluciones informáticas en los servicios públicos de acción social.

### HERRAMIENTAS DIGITALES: FUNCIÓN SOCIAL, OBJETIVOS Y PROBLEMAS

Los gobiernos municipales bonaerenses se encuentran ante el desafío de utilizar soluciones informáticas para mejorar la eficacia de la implementación de las políticas sociales, y optimizar los servicios públicos de acción social mediante los recursos aprovechables de Internet, las aplicaciones móviles, las posibilidades de almacenamiento en la nube y otras nuevas tecnologías informáticas.

Entre las ventajas de diseñar soluciones tecnológicas a necesidades administrativas provinciales y municipales, se pueden nombrar: una mayor eficiencia y eficacia en las interacciones entre gobierno y ciudadanía, una agilización de los distintos modos de tramitación y la integración de datos entre la administración central y las dependencias provinciales y municipales.

La incorporación de las tecnologías de la información en los gobiernos municipales de la provincia de Buenos Aires, que es un desafío, pasan a ser los beneficios potenciales para simular escenarios para una mejor formulación de políticas públicas. Los obstáculos y problemas que se han hecho visibles en la implementación de las herramientas digitales plantean nuevos desafíos y oportunidades para la gestión de dichas políticas. La colaboración gobierno-academia y su correspondiente papel desempeñado en el eco-sistema es clave para que esto se lleve a cabo.

A partir de un trabajo realizado en conjunto por dos grupos de investigación, LISSI de la Universidad Nacional del Sur e III-LIDI de la Universidad Nacional de La Plata (Fillotrani, Estévez, Cenci, Pesado, Pasini, Thomas, 2017), para la Comisión de Investigaciones Científicas de la Provincia de Buenos Aires, los problemas detectados en el territorio bonaerense en relación con la incorporación de herramientas digitales son los siguientes: una escasa integración de los datos que se producen en la digitalización de los servicios públicos de distintas dependencias; funcionamiento aislado y cerrado de algunas bases de datos; ausencia de alternativas para la gestión de los

# HERRAMIENTAS DIGITALES Y POLÍTICAS PÚBLICAS UNA PROVINCIA PENSADA (UPP)

trámites, y la necesidad de unificar estrategias para la solución de los problemas que, siendo comunes en la mayoría de municipios y dependencias, suelen percibirse como particulares.

Para alcanzar un grado de madurez en la prestación de servicios públicos mediante herramientas digitales, un criterio que pueden adoptar las gestiones de gobierno es la propuesta de Naciones Unidas, a través del “UN e-Government Survey” (UNDESA y ASPA, 2001). Ésta consiste en categorizar las etapas de la madurez deseada en “emergentes, mejoradas, transaccionales y conectadas”. Por otra parte, los dos grupos de investigación mencionados anteriormente, apoyándose en estudios previos, describen la madurez digital según los siguientes tipos de innovaciones:

1. “Transparentes: los ciudadanos conocen las decisiones de servicio tomadas por el gobierno; 2. Participativos: los ciudadanos pueden participar en las decisiones gubernamentales relacionadas con la entrega de servicios; 3. Anticipativos: el gobierno inicia la prestación de servicios y estos se entregan proactivamente; 4. Personalizados: los ciudadanos eligen cómo desean recibir los servicios y estos se entregan de manera personalizada; 5. Cocreados: el gobierno y los ciudadanos participan colaborativamente en la entrega de servicios; 6. Sensibles al contexto: los proveedores de servicios son conscientes del contexto de prestación de servicios y utilizan información contextual para mejorar la calidad de los servicios; y 7. Inteligentes al contexto: los proveedores de servicios utilizan información contextual de manera inteligente para desarrollar mejores servicios”. ([https://www.researchgate.net/publication/303916818\\_Universal\\_and\\_contextualized\\_public\\_services\\_Digital\\_public\\_service\\_innovation\\_framework](https://www.researchgate.net/publication/303916818_Universal_and_contextualized_public_services_Digital_public_service_innovation_framework))

## ANTECEDENTES

El 23 marzo de 2018 se llevó a cabo una mesa de trabajo regional de “Una Provincia Pensada” en la ciudad de Rauch. En dicho encuentro, se reunieron funcionarios de distintas áreas de gobierno de cuatro municipios bonaerenses (Tandil, Azul, Rauch y Olavarría); los 27 representantes de estos municipios pertenecen a las áreas de Modernización, Jefatura de Gabinete, Asuntos Legales, Innovación Tecnológica, Ingresos Públicos, Desarrollo Social, Desarrollo Local, Educación, Salud, Deportes y Comunicación.

Los actores involucrados dialogaron e intercambiaron conocimientos y diagnósticos sobre la actualidad de las herramientas digitales como elementos de eficacia para la planificación de políticas públicas. Para enmarcar las experiencias en un espectro más amplio, participaron con sus perspectivas y su asesoramiento los miembros/agentes del sistema científico: Dra. Elsa Estévez y Dr. Pablo Fillotrani, investigadores del LISSI - Laboratorio de I+D en Ingeniería de Software y Sistemas de Información (UNS Bahía Blanca), y Mg. Ariel Pasini del Instituto de Investigaciones en Informática (UNLP La Plata).

Los representantes de los municipios, en su mayoría, manifestaron haber desarrollado herramientas digitales para hacer más eficiente la realización y gestión de trámites en diversas áreas gubernamentales. Las experiencias que se compartieron en la Mesa de Trabajo son llevadas a cabo en diferentes áreas de los municipios participantes: transporte, administración, desarrollo social, salud, educación, producción y recaudación impositiva. Entre otras, se relataron las experiencias de gestión de turnos mediante aplicaciones móviles, la digitalización de documentos públicos y particulares y la agilización del transporte público.

Como corolario, se marcó la necesidad de que las experiencias socializadas sean puestas en práctica en los municipios que aún no las implementaron.

## Propuestas específicas para el trabajo conjunto

Entre las propuestas que surgieron durante la mesa de trabajo para la elaboración de una agenda conjunta, son de considerar las siguientes:

Desarrollar una plataforma de peticiones que contemple un mecanismo de votos por parte de los vecinos del Municipio (a nivel provincial ajustable para cada Municipio).

Desarrollar un mecanismo de digitalización de las autorizaciones para programas de Desarrollo Social y necesidades de las familias para prestaciones sociales o pedidos en general.

Articular con otros organismos y dependencias los mecanismos de identificación de los usuarios y compartir los datos con los Municipios.

Impulsar el formato de firma digital, historias clínicas y prescripciones médicas digitalizadas en articulación con los organismos pertinentes.

Generar un Observatorio de las soluciones que existen en la Provincia, compartir las experiencias y conocer las de los otros Municipios.

# HERRAMIENTAS DIGITALES Y POLÍTICAS PÚBLICAS UNA PROVINCIA PENSADA (UPP)

## CONTINUIDAD DE LAS EXPERIENCIAS DIGITALES

A partir de lo expuesto en la mesa de trabajo, la relación entre las políticas públicas y los nuevos modos de contacto social necesita una revisión permanente. Las administraciones provinciales y locales constituyen entramados sociales y políticos que no están ajenos a las tecnologías que se actualizan en nuevos dispositivos y posibilidades tecnológicas: servicios públicos, acción social, recaudación fiscal, etc. La optimización de las relaciones entre administración y digitalización es un aspecto que se incluye en las agendas de los gobiernos. Para una optimización del uso de herramientas digitales por parte de la provincia y de los municipios, el monitoreo llevado a cabo en los trabajos científicos y encuentros interdisciplinarios preliminares arroja como resultado la necesidad de articular la gestión de políticas públicas con la investigación mediante la creación de un observatorio provincial. Entre las funciones de este organismo, será central promover estrategias de articulación entre los ámbitos político, científico y comunitario.

### Investigadores, funcionarios públicos y profesionales participantes:

- Juan Martín Pissani, Jefatura de Gabinete, Tandil.
- Martín Romano, Dirección de Asuntos Legales, Tandil.
- Bernardo Bruni, Dirección de Ingresos Públicos, Tandil.
- Matías Ibarra, Subsecretaría de Innovación Tecnológica y Participación Ciudadana, Tandil.
- Mauricio Baldovino, Dirección de Recursos Humanos, Tandil.
- Juan Manuel Zelaya, Secretaría de Desarrollo Local, Rauch.
- Adriana Chiclana, Desarrollo Social, Rauch.
- Victoriano Cano, Secretaría de Planificación, Gobierno y Hacienda, Rauch.
- Gabriela Zudaire, Secretaría Legal y Técnica, Rauch.
- Pablo Otegui, Secretaría de Salud, Rauch.
- Delfina Passeggi, Dirección de Seguridad, Rauch.
- Marina Mandrini, Dirección de Educación Municipal, Rauch.
- Alejandro Albelo, Dirección de Deportes, Rauch.
- Gustavo Palazzo, Jefatura de Gabinete, Rauch.
- Roberto Maximiliano Suescun, Intendente, Rauch.

- Marcos Garralda, Dirección de Desarrollo Rural, Rauch.
- Miriam Larrocea, Jefatura de Inspección Distrital, Rauch.
- Soledad De Berecibar, Consejo Escolar, Rauch.
- María de los Ángeles Labordes, Consejo Escolar, Rauch.
- Daniela Castets, Inspección de Enseñanza, Rauch.
- Marcos Sayavedra, Consejo Escolar, Rauch.
- Natalia Gelmi, Modernización, Olavarría.
- Silvina Almeysa, Dirección de Empleo, Azul.
- Damián Vuotto, Relaciones con la comunidad y comunicación, Azul.
- Elsa Estevez, Universidad Nacional del Sur.
- Pablo Fillotrani, Universidad Nacional del Sur.
- Ariel Pasini, Universidad Nacional de La Plata.
- Andrés Buisán, Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación PBA.
- Lucía Aguerre, Instituto de Investigación sobre Conocimiento y Políticas Públicas - Ministerio de Ciencia.
- Mateo Niro, Instituto de Investigación sobre Conocimiento y Políticas Públicas - Ministerio de Ciencia.
- Sergio Pérez Rozzi, Dirección Provincial de Vinculación y Transferencia de la CIC.

### Referencias

Fillotrani P; Estévez E; Cenci K; Pesado P; Pasini A y Thomas P. (2017). Herramientas para el desarrollo y la entrega de servicios públicos de acción social para municipios bonaerenses: Documento de conferencia. IV Congreso Internacional Científico y Tecnológico-CONCYT 2017