

# “Hacia el Gobierno Electrónico”

## El camino perdido

---

**\*Nuestra contestación a la carta del Sr. Srío. Gral. de la Gobernación “Hacia el Gobierno Electrónico” ([www.gba.gov.ar](http://www.gba.gov.ar))**

---



# “Hacia el Gobierno Electrónico”

---

Es posible lograr un Estado moderno y ágil al servicio de todos los ciudadanos. Esa es la meta que se ha propuesto la provincia de Buenos Aires a través de la Secretaría General de la Gobernación para los próximos tres años, aprovechando los fuertes avances en las tecnologías de la información y las comunicaciones.

En el comienzo de su gestión, el gobernador Daniel Scioli aprobó el Plan de Modernización del Estado, que busca incrementar la transparencia de los actos del poder público y la participación ciudadana.

Nuestro objetivo es que la ciudadanía pueda tener acceso a la información de los actos de gobierno, institucionales, económicos, administrativos, y al mismo tiempo, facilitarle la atención en los servicios del Estado provincial, desde la solicitud de un turno para el hospital hasta tramitar un documento de identidad o un registro de conducir.

El Gobierno Electrónico significa el uso pleno de las nuevas tecnologías de la información y de las comunicaciones, que estarán al servicio del ciudadano. No estamos hablando de la mera incorporación de tecnología, sino de un profundo cambio de cómo el gobierno trabaja y brinda sus prestaciones, cómo distribuye la información con una fuerte impronta participativa y de qué manera concreta una mejora drástica de la calidad de los servicios que presta y reduce los costos que no se relacionen con ese objetivo.

El desarrollo del GE en ningún caso pretende sustituir competencias y funciones de la administración pública, por el contrario, sí cambiarán las modalidades de los procedimientos y el papel de los ciudadanos, que pasarán a ser protagonistas activos y dejarán de ser simples espectadores pasivos dentro de una inmensa estructura burocrática y administrativa. Podemos decir que se intentará llevar a cabo una desburocratización sin privatización.

Para la puesta en marcha del plan, se hicieron diagnósticos en todos los organismos del gobierno provincial y se elaboró un estudio sobre el estado actual del nivel de sistematización de los principales procesos que rigen las actividades del Estado. Los resultados ubican a la provincia muy por debajo de los patrones internacionales.

Paradójicamente, existen normativas provinciales vigentes que apuntan a lograr un Estado más eficiente, pero la realidad tecnológica en nuestro territorio no ha permitido que muchas de ellas pudieran concretarse. Por ello, el plan considera nada menos que 26 iniciativas para alcanzar el nivel de madurez tecnológica organizacional estandarizado.

Una de las iniciativas más importantes es la que propone generalizar el uso de la firma digital, lo que posibilitará el trámite de expedientes en forma simultánea, la eliminación de gastos superfluos y una mayor celeridad de los procesos de gestión sin resentir la seguridad jurídica.

Los sistemas políticos de numerosos países del mundo incorporan y estimulan la difusión de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones, ya que está comprobado que estimulan la eficiencia democrática, achican la brecha digital y posibilitan el proceso de alfabetización digital.

Desde esta perspectiva, podemos concebir la democracia de hoy como el producto de la combinación de desarrollo tecnológico y participación ciudadana. Eso, en definitiva, es lo que distingue a una democracia madura. En esta línea, podemos hablar de valor social o de eficiencia, pero definiendo claramente cómo gastar bien recursos que son de todos los bonaerenses.

Por ello, alentamos a los ciudadanos que quieren saber, que quieren optimizar su tiempo, a que intervengan activamente. Esto y mucho más será posible gracias a la combinación de la eficiencia democrática y del desarrollo tecnológico que estamos proponiendo y que, en última instancia, ayudarán a que construyamos la democracia moderna del siglo XXI. José Scioli es Secretario General de la Gobernación de la provincia de Buenos Aires.

**José Scioli**  
**Secretario General de la Gobernación**  
**Buenos Aires - La Provincia**  
[www.gba.gov.ar](http://www.gba.gov.ar)

## Nuestra contestación

# “Hacia el Gobierno Electrónico” El camino perdido...

**Sr. Secretario General de la Gobernación  
de la Provincia de Buenos Aires:  
Dn. José Scioli**

Hemos mantenido el silencio durante un lapso que creemos razonable, para hacer comentarios respecto a vuestra carta incluida en la página oficial de la Provincia y ver si había cambios de políticas, pero, en vista de esa falencia, nos sentimos obligados por nuestra conciencia y fidelidad al Estado Provincial, observar algunas afirmaciones formalizadas en dicho mensaje.

En este marco, esta Secretaría Gremial, y con el fin primario de apoyar, acompañar y aportar desde nuestra posición de personal de Informática y Comunicaciones de la Administración Pública Provincial, solicitamos, con el respeto que vuestra investidura merece, se nos aclaren algunos conceptos, los cuales quedan mezclados en una dialéctica que parecerían no tener raíces reales que permitan evaluarlos como sustentables y fidedignos en el estado actual de situación.

Tal como usted declara, es posible lograr un Estado moderno y ágil aprovechando las tecnologías informáticas y de comunicaciones y, tomando palabras por usted vertidas, existe un Plan de Modernización del Estado, aparentemente aprobado en el inicio de esta gestión, el cual, por lo tanto, llevaría ya un período de casi 2 años de desarrollo.

Asimismo, en la citada esquila, también indica que dicho plan considera 26 iniciativas para alcanzar un nivel de madurez tecnológica. En este marco, le solicitamos se nos indique cuáles son las iniciativas y en qué punto de madurez o implementación se encuentran las mismas, de forma tal de poder colaborar en la continuidad de su desarrollo.

Entre otros de los objetivos indicados, expone que la “ciudadanía pueda tener acceso a la información de los actos de gobierno, institucionales, económicos, administrativos, y al mismo tiempo, facilitarle la atención en los servicios del Estado provincial, desde la solicitud de un turno para el hospital hasta tramitar un documento de identidad...”, ¿está conciente que en estos, casi 2 años de gestión no se ha avanzado en lo absoluto, en lo que respecta a, justamente, uno de los servicios indicados, como es la solicitud de un turno en un hospital?

Continuando con sus propias palabras y sus propios ejemplos de servicios, ¿sabe usted que el centro de documentación de la calle 46 toma los datos a mano por falta de insumos para las impresoras?

Asimismo, sería interesante que se interiorizara sobre el destino del equipamiento informático (servidores, entre otros elementos) de cierto nivel de importancia, adquirido para la Dirección Provincial del Registro de las Personas en la gestión anterior.

Para evitarle pérdidas de tiempo innecesarias, esta Secretaría Gremial, cumple en informarle que los mismos no han sido instalados ni utilizados aún y solo descansan, probablemente, en sus cajas originales, ¿sabe usted lo que esto significa? Equipamiento informático que se vuelve obsoleto, utilización de equipos de menor performance y menores prestaciones, equipos que cuando se “decidan” a instalarlos, quizás hayan perdido su garantía y todo esto, debido a problemas técnicos donde debían instalarse, problemas de infraestructura...

¿A este tipo de situaciones se refiere usted cuando expresa “...el uso pleno de las nuevas tecnologías de la información y de las comunicaciones...”? Quizás tengamos visiones diferentes de lo que significa el verbo “usar”.

El desarrollo tecnológico que está proponiendo y al cual hace referencia su nota, ¿será el que está representado por una estructura de cemento en la localidad de Gonnet cubierta de pastizales? ¿O será la bajada de Internet a las escuelas rurales donde docentes y alumnos tendrán acceso a lo que sucede en el mundo, pero con muy pocos servicios de su propia Provincia hacia ellos?

¿Cuántas veces se debe viajar a Chile para ver el sistema “Chile Compra”, sin llevar personal estable de la Administración Pública Provincial para que intervenga en su análisis? ¿O quizás el objetivo es firmar convenios sin ningún tipo de evaluación e implementarlo, creando, por ejemplo, una nueva oficina ejecutora, con personal contratado, dejando afuera a las estructuras estables de los Organismos? ¿Esa es la relevancia que su gestión le brinda a los técnicos y profesionales de las áreas de Informática y Comunicaciones?

¿En dónde quedaron las palabras del Sr. Gobernador cuando expresó “Yo quiero alentar y motivar a la planta permanente, a la transitoria, a los contratados del gobierno de la provincia de Buenos Aires...” ? ¿Esa es la forma de motivar? ¿que solo autoridades políticas, que no tienen continuidad más allá de una gestión, sean los responsables de ver, evaluar y decidir la implantación de un sistema sin importarles la visión de quienes, a la larga y en definitiva, deberán llevar adelante el proyecto?

En el mismo párrafo, el Sr. Gobernador habla de “la capacitación de nuestros trabajadores”, ¿sabe usted que la capacitación en tecnología debe ser continua dado que la misma es renovable cada 18 meses? ¿Sabe, además, que todo el esfuerzo lo están haciendo muchas veces los trabajadores y en un entorno de prueba y error? ¿A esto se referiría nuestro Sr. Gobernador, cuando hablaba de “capacitar”? Lamento comentarle que, seguimos teniendo problemas en nuestro diccionario, para nosotros, esto no es capacitar, sino más bien, y perdón por la expresión “arreglate como puedas”.

Queda claro para cualquiera que hubiera leído el Decreto 26/08, donde se establecen las acciones de distintas áreas de la Secretaría General, que, para la Subsecretaría de Modernización, las áreas de tecnología de la información de la Administración Pública Provincial, no es un tema prioritario, en lo absoluto, dada la capacitación ofrecida en este ámbito.

Retomando los conceptos vertidos en su nota, usted indica que, de acuerdo a los resultados de un estudio efectuado sobre el nivel de sistematización de los procesos de las actividades del Estado, la provincia está muy por debajo de los patrones internacionales, lo que nos lleva a preguntar ¿en estos casi dos años de gobierno, que nuevo proceso se sistematizó?

Al SIAPE, ¿lo considera un nuevo proceso o un nuevo “capricho”? ¿Se hicieron análisis técnicos serios sobre los procesos que existían en la Dirección Provincial de Personal y hacer interactuar, intercambiando información entre ambos, buscar la solución más efectiva y técnicamente correcta? ¿O simplemente se prefirió ignorar, por soberbia o ignorancia y recomenzar?

Desperdiciar lo hecho y rehacer procesos existentes, implica “costo”, traducido en horas de personal para rehacer lo existente y equipamiento paralelo para soportar ambas implementaciones. Claro está, que, en poco tiempo, la información previa o deberá ser migrada, implicando más costos o desperdiciada, perdiéndose datos e información o, en su defecto, nuevamente cargada, a través de posibles contratos de personal para dicho fin. En cualquiera de sus alternativas, implica “costos innecesarios”, excepto para justificar la creación de la “Oficina Provincial Ejecutora del Sistema Único Provincial de Administración de Personal (SiApe)” .

Dado que pertenecemos al sector informático y de comunicaciones, debemos comentarle que el mundo tiende a la implementación de soluciones que permiten la “interoperabilidad” de sistemas, aparecen términos tales como SOA y reusabilidad, con el objetivo de integrar lo existente con lo nuevo, de no rehacer procesos implementados que ya están probados y funcionan, y así evitar gastos innecesarios y tiempo mal invertido en rehacer lo ya hecho.

El proyecto SIAPE, según ya se ha expuesto, es justamente lo opuesto, es rehacer lo hecho, desperdiciar lo existente, es, ni más, ni menos, ir exactamente, en sentido contrario a las nuevas tendencias mundiales, seguramente, en un nuevo estudio y al incorporar esta información, obtendrá como resultante que la provincia estará aún más abajo de los patrones internacionales.

Retomando el tema “costos”, suponemos que estará conciente que, el responsable de esta “oficina” es creado con remuneración asimilada a Director Provincial, dependiendo de ella, existen tres (3) oficinas, con remuneraciones equivalentes a Director, destacando que previo a esta creación, por Decreto 26/08, se había creado una “Dirección de Recursos Humanos dependiente de la Dirección Provincial de Personal”, la cual es derogada y transferida a esta nueva “oficina”.

Simplemente a título de comparación, y por poner un ejemplo concreto dentro del mismo ámbito de la Subsecretaría de Modernización, sería bueno destacar que, esta “oficina” posee, en forma genérica, 1 Director Provincial y 3 Direcciones, al solo efecto de implementar UN (1) Sistema. La Dirección Provincial de Comunicaciones posee 2 Direcciones para administrar todo lo concerniente a las comunicaciones de la Provincia y la Dirección Provincial de Informática que posee también 3 Direcciones, pero para manejar la informática de toda la Provincia, todos los sistemas verticales de la Secretaría General y el resto de los sistemas transversales. O, unos son magos o los otros son ineficientes o poseen una estructura, como diríamos, ¿“inflada”, “sobredimensionada”?, o sea, dinero mal gastado.

Finalmente, y retomando el concepto que la tecnología estará “al servicio del ciudadano”, debemos comentarle que, por ejemplo, tal como ya mencionamos, no hay insumos para el centro de Documentación de DNI, en varios Organismos hay “cementeros” de impresoras porque, llegado el fin del período de garantía no hay dinero para arreglarlas, y, como último dato y muy concreto, hay muy pocas impresoras y menos insumos en el Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible (OPDS), lo cual lleva a la formación de largas colas de “ciudadanos” intentando hacer un trámite ... ¿recuerda esta frase “facilitarle la atención en los servicios del Estado provincial”?

Sin embargo, hay dinero y mucho para invertir en infraestructura tecnológica, puesta al servicio del “contribuyente”, o mejor, habría que decir: ¿Al servicio de la provincia para lograr recaudar más?

Si en base a lo expuesto, citáramos otro de sus enunciados, como ser “...En esta línea, podemos hablar de valor social o de eficiencia, pero definiendo claramente cómo gastar bien recursos que son de todos los bonaerenses”, otras preguntas que esperarían respuestas serían: ¿se hicieron estudios reales y se evaluó si era efectivamente necesario en este estado de situación económica de la Provincia y de otros Organismos disponer de ese dinero para ESE fin? ¿O solo fue algún, quizás, “arreglo” a través de las unidades ejecutoras con financiamiento externo para así endeudar más a la Provincia? ¿Se recaudará lo suficiente para justificar el gasto? ¿No sería razonable utilizar fondos para que lo que está, por lo menos en primera instancia, funcione adecuadamente? ¿Los Organismos que cumplen una función prioritaria dentro del Estado, como ser la Dirección General de Cultura y Educación, o aquellos que gestionan o sólo dan servicios, pero no son recaudadores, deberán resignarse a tecnologías más antiguas?

Un último comentario, y es respecto a aquel famoso “Consejo Provincial de la Sociedad de la Información”. Primeramente, pensábamos que no habíamos sido convocados para las reuniones, pero, según pudimos observar en el sitio oficial de dicho consejo, en el apartado “Recientes” que aparece como uno de los puntos “Orden del Día - Reunión Plenaria 22-4-08”... Nuevamente solicitamos su disculpa, pero seguimos con diferencias en los conceptos, no creemos que la palabra “reciente” esté relacionada con algo que sucedió hace más de 1 año, ¿usted lo cree así?

Como epílogo a la presente, y redondeando en un concepto final, nos preguntamos y le preguntamos: ¿En cuántas oportunidades, en las últimas semanas o en los últimos meses ha usted integrado mesas de trabajo con los Directores Provinciales de Informática y de Comunicaciones para discutir los temas inherentes a ambas áreas y coordinar las políticas comunes que están insertas en los términos “Tecnología de la Información” ? Porque... ¿estará conciente que, el punto de confluencia de ambas Direcciones Provinciales es usted, no?

En el marco del organigrama actual de la Secretaría General (Decreto N° 26/08), las Direcciones Provinciales citadas dependen de subsecretarías diferentes, lo que nos lleva a entender que, en cualquier diferendo, o cuestión que se suceda, el mediador o quien toma la decisión final es usted, como así también, quien coordina las políticas generales de las mencionadas tecnologías consideradas en una unidad conceptual , dado que es el vértice común de ambas ramas.

Comunicaciones no es solo telefonía, es también la red sobre la cual se montan los sistemas y servicios que debe implementar informática, motivo por el cual se forma una “simbiosis”, que, en nuestra Provincia, parecería haberse roto.

Recuerde, nuevamente sus dichos “...la provincia está muy por debajo de los patrones internacionales...” ¿el estudio habrá contemplado este “divorcio aparente” de ambas tecnologías?

La conclusión de todo lo expuesto, se la dejamos en sus manos, simplemente queremos respuestas. Lo nuestro fue un aporte para su conocimiento, con el fin de que entienda que los conceptos vertidos en aquella famosa nota, no se cumplieron ni se están cumpliendo.

Tome la presente como una colaboración que hace esta Secretaría Gremial, en acuerdo al Decreto N° 100/08, el cual crea el “Consejo Provincial de la Sociedad de la Información”, nombrándonos partícipes del mismo, según su Artículo 3, punto 3 y reiterando nuestros conceptos del primer párrafo de la presente “conciencia y fidelidad al Estado Provincial” en el cual participamos hace más de 20 años.

Sin más y considerándonos ciudadanos, además de trabajadores de la Provincia, es nuestra tarea y nuestro deber participar, optimizar nuestro tiempo e intervenir pro-activamente, quedamos a vuestro servicio, esperando con todo respeto, vuestra respuesta.

**Secretaría Gremial de Informática  
Y Comunicaciones  
U.P.C.N. Prov. De Bs. As.  
[www.upcnba.org](http://www.upcnba.org)**



UP.CN



SECCIONAL PCIA. BS. AS.