

INICIATIVAS DE GOBIERNO ABIERTO EN LAS AMÉRICAS

Compiladora
Sabrina Díaz Rato



PUNTO GOV



Red Gobierno Abierto
RED VIRTUAL DE INICIATIVAS DE GOBIERNO ABIERTO PARA LAS AMÉRICAS

teseo



INICIATIVAS DE GOBIERNO ABIERTO EN LAS AMERICAS

**Compiladora
Sabrina Díaz Rato**



Díaz Rato, Sabrina Laura

Iniciativas de gobierno abierto en las Américas. - 1a ed. - : Sabrina Díaz Rato, 2013.

E-Book.

ISBN 978-987-29312-0-9

1. Políticas Públicas. I. Título

CDD 320.6

© Sabrina Díaz Rato, 2013

*A los servidores públicos abocados
a transformar la realidad de todos los días.*

Índice

[Prólogo](#)

[Introducción](#)

[Acerca de este Ebook](#)

[Agradecimientos](#)

[I. Precisando el concepto de gobierno abierto por miembros del jurado evaluador de las experiencias](#)

[II. Las iniciativas más destacadas en el continente](#)

[III. Sobre la Red Gobierno Abierto](#)

[IV. Cómo medir el gobierno abierto: una propuesta metodológica](#)

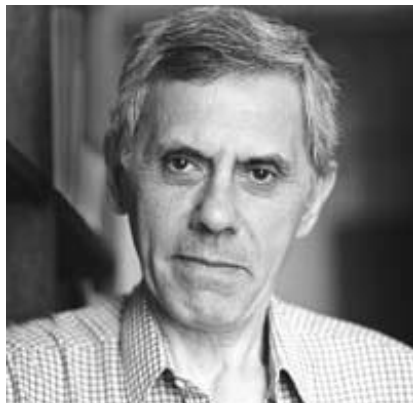
[-Elegibilidad de los casos](#)

[-Criterios para la evaluación de las iniciativas](#)

[V. Componentes del gobierno abierto considerados, criterios de evaluación e indicadores, aportes no pertinentes](#)

[VI. Anexos](#)

Prólogo



Oscar Oszlak

No hace mucho tiempo, un gobernador de los Estados Unidos, dirigiéndose a sus colaboradores inmediatos, les aconsejó que nunca pongan juntos un resultado y una fecha, porque siempre habrá alguien esperando que llegue ese día para enrostrarles no haber producido el resultado prometido. Por lo tanto, agregó, “¿para qué repartir munición gratuita?”. El comentario pone descarnadamente de manifiesto el valor de la información como fuente de poder: “repartir” información equivale a dilapidarlo. Por eso, los gobiernos, por lo general, optan por el ocultamiento, el secreto y la manipulación de datos como medio para mantener su poder.

Sin embargo, una brecha parece haberse abierto, en años recientes, en la infranqueable “caja negra” del estado. Una brecha por la que comienzan a filtrarse crecientes demandas de apertura, de transparencia en la gestión, de participación en la elaboración de políticas estatales, de rendición de cuentas y responsabilización por el uso de los recursos públicos, de evaluación y control ciudadano de los resultados gubernamentales. Esa brecha está alentada, a veces, por gobiernos honestos que buscan legitimar, por esta vía, una gestión más participativa y colaborativa de la ciudadanía. También, en parte, esta corriente es promovida por ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil, que luchan por incrementar los componentes participativos y deliberativos de la democracia. De este modo, se ha venido abriendo paso una concepción que, bajo la denominación genérica de “gobierno abierto”, vislumbra una nueva filosofía de gobierno, una modalidad de gestión pública más transparente, participativa y colaborativa, entre estado y sociedad civil.

Esta nueva filosofía ha recibido el impulso decisivo generado por la disponibilidad de herramientas web 2.0, que hacen posible una comunicación de doble vía entre gobierno y ciudadanía. Esto no significa que las TIC sean condición necesaria para imponer esta modalidad de gestión. Inclusive, podría concebirse que un gobierno se abra a la participación e involucramiento de la ciudadanía sin la mediación de herramientas informáticas. En tal sentido, un gobierno podría considerarse “abierto” en tanto promoviera el involucramiento en la gestión por parte de organizaciones sociales y ciudadanos, sin que ello deba darse, necesariamente, mediante interacciones virtuales a través de las tecnologías actuales disponibles. En todo caso, la tecnología ha multiplicado, con alcances inéditos, las formas, instancias y mecanismos a través de los cuales esas interacciones pueden hoy materializarse.

Es probable, sin embargo, que el optimismo generado por estas nuevas herramientas resulte exagerado. Los supuestos sobre los que descansa la filosofía de gobierno abierto tienden a exagerar la disposición de los gobiernos a renunciar al secreto, a instar a sus funcionarios a que escuchen y respondan a las propuestas y críticas de los ciudadanos, a que los inviten a coparticipar en la producción de bienes y servicios, y a que les rindan cuenta de su gestión.

También son demasiado optimistas respecto a una supuesta disposición natural de la ciudadanía a participar e involucrarse en la gestión pública en la medida en que existan canales apropiados, sea que los abran los gobiernos o los promueva la propia sociedad civil. Los ciudadanos suelen movilizarse y convertirse en actores políticos cuando sus intereses son afectados, sus derechos desconocidos o sus valores conculcados. De otro modo, la tendencia natural es al *free riding*.

Por todo ello, se requiere una firme decisión política, tanto de los gobiernos honestamente comprometidos con valores de transparencia, participación y colaboración de la ciudadanía, como de las propias organizaciones sociales, que deben imaginar e implementar mecanismos que promuevan el interés de los ciudadanos por un mayor involucramiento en la gestión de lo público. Es en este espíritu que interpretamos la convocatoria realizada por Puntogov/ASAEC a un concurso de iniciativas y proyectos en materia de gobierno abierto, para premiar aquellas que a juicio de un calificado jurado, merecieran especial reconocimiento.

El resultado es muy alentador, en la medida en que, aún con la premura y dificultades de difusión de la convocatoria, se recibieron 55 postulaciones. No todas las iniciativas respondieron estrictamente a la concepción de gobierno abierto: en muchos casos, se trató simplemente de proyectos de gobierno electrónico que, por cierto, constituyen un aspecto importante de la nueva filosofía pero no un elemento determinante. Además, algunos proyectos no cumplían con la condición establecida en el concurso de contribuir a mejorar la situación de los sectores más vulnerables de la sociedad. La decisión del jurado de establecer criterios e indicadores muy precisos para determinar la premiación final facilitó enormemente la tarea.

Vistas en perspectiva, las iniciativas que han recibido especial reconocimiento en este concurso constituyen un avance positivo en la dirección que marca la concepción del gobierno abierto. Pero al mismo tiempo ponen en evidencia que el camino por recorrer es todavía muy largo, aún aceptando que existen muchas otras iniciativas relevantes que el concurso no consiguió convocar. Podría afirmarse que la filosofía del gobierno atraviesa, todavía, lo que podríamos denominar la “etapa fácil”, apelando a un término popularizado en la época en que América Latina atravesaba una etapa similar en el proceso de sustitución de importaciones. Frente al triple y activo papel que la ciudadanía puede cumplir en la gestión estatal, como corresponsable de la formulación de políticas, como coproductor de bienes y servicios públicos y como contralor de los resultados de la acción gubernamental, los avances son todavía incipientes.

Lo que importa es tener conciencia de los obstáculos y desafíos que deberán superarse para continuar avanzado hacia el escenario imaginado. Sin duda, la tecnología es el gran aliado de esta empresa. A través de toda la historia de la humanidad, la tecnología ha sido un factor fundamental de cambio cultural. La invención de la imprenta modificó la forma en que la experiencia humana y el conocimiento se transmitieron de generación en generación. La invención del estribo modificó la estrategia de las guerras. La “invención” de la retención en la fuente revolucionó la recaudación tributaria. Las TIC han transformado profundamente la forma de informarnos y comunicarnos. La tecnología también contribuirá a “forzar” una cultura de la transparencia y la participación ciudadana, en la medida en que estado y sociedad civil adviertan que todo el ciclo de las políticas públicas puede beneficiarse del aporte y la inteligencia colectiva de ambas instancias y que, en consecuencia, manifiesten una firme voluntad política y cívica para lograrlo.

Introducción

Gobierno abierto: un enfoque político

Son cosas chiquitas. No acaban con la pobreza, no nos sacan del subdesarrollo, no socializan los medios de producción y de cambio, no expropian las cuevas de Alí Babá. Pero quizá desencadenen la alegría de hacer, y la traduzcan en actos. Y al fin y al cabo, actuar sobre la realidad y cambiarla, aunque sea un poquito, es la única manera de probar que la realidad es transformable.

EDUARDO GALEANO



[Sabrina Díaz Rato](mailto: Sabrina.Díaz.Rato@redgobiernoabierto.org)
redgobiernoabierto.org

Algunos estamos convencidos desde hace algún tiempo de que “gobierno abierto” no es otra cosa que un enfoque, una visión, una perspectiva del campo de la política y, como consecuencia, del quehacer de las políticas públicas. De que, desde este ángulo de la cuestión, los impulsores más importantes de un gobierno abierto son los propios gobiernos. De que, como parte de una estrategia global, la aplicación de los principios que lo distinguen de otras doctrinas (participación, colaboración y transparencia), el gobierno abierto contribuye con la construcción de sociedades más justas e igualitarias. De que, teniendo en cuenta el potencial de las herramientas tecnológicas que proliferan en la actualidad, el gobierno abierto se hace posible y plausible como nunca antes. Especialmente, y sobre todo, para transformar la vida de las personas.

Es sobre este escenario que se ha hecho el esfuerzo de llevar adelante una Red de Gobierno Abierto con el objetivo de dar la discusión en el campo y de articular a lo largo y ancho de todo el continente latinoamericano una base de experiencias y conocimiento sobre iniciativas gubernamentales de gobierno abierto. Sólo desde una mentalidad abierta y participativa es posible un diálogo horizontal entre pares. Por ello, el objetivo de este ebook y seguramente de otros productos que vendrán en el futuro, apunta a sensibilizar y motivar la temática entre funcionarios y actores estatales y públicos que piensan en cambiar la sociedad.

Un gobierno abierto con sentido político apunta a igualar oportunidades de inmigrantes, grupos indígenas, mujeres y niños, discapacitados, tercera edad, gente sin techo, etc. De ahí el criterio de “sectores vulnerables” que el lector encontrará como una constante en las iniciativas destacadas en este ebook y galardonadas por el Premio al Gobierno Abierto Puntogov/Asaec.

Hacer una segmentación de esa naturaleza supone que el gobierno considera a la sociedad

como una formación compleja de grupos con derechos desiguales que debe nivelar. Y, respecto a la sociedad, que ella se considere a sí misma del mismo modo, reconociendo diferentes perspectivas, intereses, condiciones que deben ser consideradas en su especificidad. Esto, desde el punto de vista de quienes impulsamos este nuevo espacio, hace a la gobernabilidad democrática y a la inclusión social que hoy resulta posible imaginar en nuestra región.

Pero para avanzar en ello, es necesario introducir en las políticas acciones de empoderamiento ciudadano para su intervención en el ciclo de las políticas. Y además, debe prepararse al funcionariado para actuar en consecuencia. Un gobierno abierto que garantice igual participación para asegurar el acceso a los servicios públicos y derechos reconocidos y ejercidos por cada grupo, implica un esfuerzo mayor de fortalecimiento a los grupos más vulnerables y una actitud proactiva de parte de los gobiernos ante el potencial de las herramientas tecnológicas o web social.

En esta obra innovadora, por su edición y su producción colectiva, el lector encontrará una descripción pormenorizada de prácticas concretas de gobierno abierto, con impacto en sectores vulnerables. Es decir, con impacto real en la vida de las personas. También tendrá frente a sí la posibilidad de visualizar e incorporar parámetros de medición de este tipo de prácticas, y con ello, disponer de una metodología original en un campo tan nuevo como el de gobierno abierto.

Pero tal vez sea necesario precisar el concepto a fin de conocer desde dónde parten las ideas y las convicciones subyacentes. El gobierno abierto, como decíamos, es un enfoque político que comprende lo que se conoce como “gobierno electrónico” pero va más allá, ya que lo importante lo constituyen las políticas de apertura y acceso a los servicios de salud, educación, justicia, transporte, etc. Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y de participación –como hoy ya se las denomina (TIP)–, si bien son necesarias, pasan a un segundo plano en nuestra posición ideológica. Instaurar un gobierno abierto también implica garantizar información accesible para audiencias específicas en idiomas y lenguajes propios, que redunden en un saber generalizado de cómo funcionan sus gobiernos. Esto es lo que finalmente les permitirá conocer los mecanismos para instalar sus reclamos en las agendas públicas, así como comprender los ciclos de las políticas públicas a fin de intervenir en ellas de forma responsable y efectiva.

La difusión, la divulgación y el intercambio entre actores estatales y de la sociedad civil en este terreno de nuevas oportunidades para el cambio global es un espacio que renueva esperanzas. Ese es el sentido de este ebook: abrir el debate con el propósito dar a conocer experiencias concretas en una región del mundo que indudablemente tiene un potencial tecnológico enorme pero más aún en el campo de la acción. Un potencial que deberá aprovechar no para modernizarse por el mero hecho de hacerlo, sino, y sobre todo, para impulsar sociedades más igualitarias y con un claro y genuino enfoque político: transformar la realidad.

Acerca de este ebook

Esta recopilación de iniciativas de gobierno abierto es un ebook, un libro digital de distribución gratuita y cuenta con parámetros de lectura digital, modernos y accesibles. Está construido en formato EPUB, un estándar abierto, liviano y redimensionable. En contraste con el carácter estático del formato PDF, el formato EPUB permite al lector escoger el tamaño de la letra, la familia tipográfica y otras preferencias. Gracias a sus posibilidades de hipervinculación, el ebook contiene links internos (expresiones que remiten a otros pasajes) y externos (expresiones que remiten a contenidos en la web).

Las iniciativas de gobierno abierto que encontrará el lector en este formato constituyen las primeras ocho experiencias premiadas y destacadas por [Red Gobierno Abierto](#) durante el [Premio al Gobierno Abierto Puntogov/ASAEC](#), en Abril de 2013.

Se trata de un compilado de proyectos y casos de aplicación de los principios del gobierno abierto analizados bajo criterios de evaluación elaborados por un [jurado](#) de reconocidos especialistas en temas de políticas públicas y tecnologías de la información y la comunicación.

El archivo pesa menos de 10 megas y puede leerse en cualquier dispositivo: PC, tabletas, e-readers y teléfonos celulares. Para hojearlo se necesita alguna aplicación de lectura de EPUBs (son casi todas gratuitas y pueden descargarse de la web).

- Para **PC**, recomendamos la aplicación [Adobe Digital Editions](#) (se descarga gratuitamente desde la web de Adobe; una vez instalada, ir a “Añadir a la biblioteca”).
- Para **iPad o iPhone**, sugerimos la aplicación [iBooks](#) (desarrollada por Apple).
- Para tabletas y teléfonos celulares con **Android**, recomendamos la aplicación [BlueFire Reader](#).
- Finalmente, para leerlo en un **Kindle**, el procedimiento es: 1) descargar el ebook en formato MOBI (bastante cercano al EPUB, pero exclusivo de Amazon) a la PC; 2) conectar el Kindle a la PC, utilizando el cable USB; 3) copiar y pegar el ebook en la carpeta “Documents” del Kindle; 4) el ebook ya estará incluido en la biblioteca de libros del Kindle.

Agradecimientos

Cuando una publicación se concreta, no siempre se debe al empeño que cada uno ponga en realizarlo individualmente.

Detrás de cada relato hay siempre personas e instituciones que nos promueven y que creen en nosotros.

Son seres especiales que nos animan a seguir adelante con las convicciones, brindándonos, de diferentes maneras, su apoyo desinteresado.

Quiero agradecer, en este sentido, y especialmente, a mi amado y compañero de vida por estimularme con sus reflexiones políticas y de sociología.

Los reconocimientos de esta obra también son para el gobierno canadiense, que a través de Fondos Canadá y ASAEC hicieron posible el impulso inicial y necesario para la creación de la Red Gobierno Abierto.

A todo el equipo de Amplifica, que con empeño y enorme destreza ha sabido comunicar con éxito la convocatoria a los Premios al Gobierno Abierto Puntogov/Asaec.

A Sebastián Lorenzo, por iniciarme en este apasionado mundo de ideas.

A Pablo Valenti y Miguel Porrúa, por su confianza y acompañamiento en este proyecto.

A César Dergarabedián, por su templanza y sostén desde Puntogov.

A Alejandro Herrera, por sus estimulantes banquetes e intercambios.

A Teseo, por publicar contenidos prácticamente inéditos.

A todos quienes cometan un acto de generosidad en dedicar su tiempo a leer este libro.

I. Precisando el concepto de gobierno abierto por miembros del jurado evaluador de las experiencias

Un gobierno se califica como “abierto” en la medida en que exhibe evidencias de estar centrado en las necesidades efectivamente relevadas de ciudadanos y de impulsar interacciones con y entre ciudadanos, empleados, funcionarios, políticos, organismos públicos, asociaciones de la sociedad civil, *stakeholders*, etc. Para ello debe procurar utilizar el canal más próximo al destinatario (ciudadanos, empresarios, OSCs). Estas interacciones y servicios deben estar enmarcadas en políticas y acciones de fortalecimiento ciudadano e institucional, con la intención de facilitar el acceso a la información pública, promover la transparencia, la rendición de cuentas, proveer servicios de excelencia en forma multicanal, generar espacios de colaboración, propugnar el pluralismo, la expresión de opiniones y la participación ciudadana en los ciclos de gestión de las políticas públicas; todo ello con el propósito de mejorar la gobernanza democrática como vía para optimizar la calidad de vida de los integrantes de la sociedad (Ester Kaufman y José Luis Tesoro).

De esta y otras definiciones se desprende que un gobierno abierto no es simplemente una aplicación tecnológica hecha posible por los desarrollos de la web 2.0. No es tampoco una iniciativa a través de la cual los gobiernos de cualquier nivel dictan normas que garantizan el acceso a la información pública por parte de los ciudadanos o ponen a disposición de éstos sitios o portales para realizar consultas, reclamos o transacciones. Es, más bien, un gobierno que –con base en evidencias de integridad, confiabilidad y credibilidad– se abre a un proceso interactivo con los ciudadanos a través de una relación de doble vía en la que éstos pueden expresar sus opiniones o propuestas sobre políticas o proyectos gubernamentales, co-participar en la producción de bienes o servicios públicos o intervenir activamente en el seguimiento, control y evaluación de la gestión estatal (Oscar Oszlak).

II. Las iniciativas destacadas en el continente

Tras una convocatoria que recibió **55 iniciativas gubernamentales** provenientes de distintos países de la región y de las más variadas características y alcances, **8 fueron las destacadas** por reconocidos expertos del prestigioso [jurado](#) mas una mención solidaria.

Las iniciativas ganadoras recibieron como parte del galardón la distinción y el reconocimiento en el presente **ebook** de distribución gratuita para darse a conocer entre sus pares y compartir sus experiencias y conocimiento sobre gobierno abierto, con un relevante [impacto en la prensa regional](#).

Las iniciativas ganadoras del Premio Gobierno Abierto Puntogov/Asaec

- 1 Brasil [Gabinete Digital - Democracia em Rede. Estado de Rio Grande do Sul](#)
- 2 Argentina [Sistema de Información y Estadística Turística \(SIET\)](#)
- 3 Argentina [Centro Integrado de Atención al Vecino. Florencio Varela](#)
- 4 Chile [Portal de Gobierno Abierto](#)
- 5 Colombia [Urna de Cristal](#)
- 6 Colombia [Laboratorio de Rendición de Cuentas Públicas Sectorial - Antioquía](#)
- 7 Perú [Ventanilla Única de Promoción de Empleo](#)
- 8 Argentina [A\) Centros Integradores Comunitarios \(CIC\)](#)
[B\) Comunicación Digital Argentina](#)

[Mención Solidaria: Simposio de Salud](#)

1. GABINETE DIGITAL - DEMOCRACIA EM REDE - BRASIL



Organismo

Secretaria-Geral de Governo - Governo do Estado do Rio Grande do Sul - Brasil. Porto Alegre, Rio Grande do Sul

Otras organizaciones co-ejecutoras o auspiciantes:

Companhia Estadual de Processamento de Dados do Rio Grande do Sul (PROCERGS)

Institución/es receptora/s del proyecto:

"Governo do Estado do Rio Grande do Sul (Gabinete do Governador, Secretaria de Comunicação e Inclusão Digital, Secretaria do Planejamento, Gestão e Participação Cidadã, Secretaria da Cultura, Casa Civil, Secretaria da Educação, Secretaria da Fazenda, Secretaria-Geral de Governo, Secretaria da Ciência, Inovação e Desenvolvimento Tecnológico, Companhia de Processamento de Dados do Rio Grande do Sul - PROCERGS, Conselho de Desenvolvimento Econômico e Social)"

Organización/es financiadora/s

Governo do Estado do Rio Grande do Sul

Resumen

Criado em maio de 2011, o [Gabinete Digital](#) é um canal de participação e diálogo com a sociedade civil diretamente vinculado a figura do Governador do Estado do Rio Grande do Sul. A concepção do projeto foi acompanhada de uma ampla pesquisa que analisou iniciativas do Brasil e do exterior. Exemplos de democracia no mundo digital de países como Alemanha e Estados Unidos inspiraram a criação de um conjunto único de mecanismos para a participação. Através de ferramentas on-line de e-democracia são oferecidas formas aprimoradas de

consultas públicas digitais para formulação de políticas públicas, a partir de metodologias de crowdsourcing. O Gabinete Digital também oferece a possibilidade de influência na agenda-setting do Governo, onde assuntos são colocado em pauta e abordados internamente no Governo.

Apreciación

Se trata de una plataforma gubernamental que promueve ambientes colaborativos y de participación para conectar al gobierno estadual con la ciudadanía a través de canales online y presenciales (multicanalidad). Existe originalidad en la metodología utilizada para vehiculizar las consultas públicas, ya que se dan mediadas por una selección aleatoria, lo que impide la preeminencia de los grupos de interés mejor organizados, con mayores recursos y competencias participativas. De este modo van surgiendo múltiples prioridades que encara el gobierno del Estado de Rio Grande do Sul. A su vez, la participación registrada es significativa. Las preguntas más votadas son contestadas por el gobernador mediante video (“El gobierno escucha”, “El gobierno responde”). En lo relativo a “El gobierno escucha”, se producen audiencias transmitidas por un Internet interactivo y que terminan incidiendo directamente en la toma de decisiones. En cuanto a cómo se van integrando las comunidades de los distintos niveles territoriales a través de la participación, existe una “Agenda colaborativa”. Un día de cada mes se traslada la capital del Estado a otra ciudad, a fin de acercarse a los integrantes de la comunidad y tomar decisiones con una perspectiva más situada. Esta iniciativa se ha replicado en otros proyectos de Brasil, por ejemplo, en Rio de Janeiro, mediante consultas en favelas de alta vulnerabilidad. Respecto a otras acciones vinculadas con grupos vulnerables, se comenta la disposición de vans con computadoras que recorren las áreas más distantes y marginadas, con la finalidad de incorporarlas a las actividades de participación. Estas acciones están destinadas ciudadanos individuales, a OSCs y a movimientos sociales. Esta experiencia fue presentada en España, USA y en Seminarios internacionales. Ha logrado cuatro premios nacionales y uno internacional. El proyecto cumple satisfactoriamente los criterios de evaluación e indicadores establecidos por el Jurado.

Descripción

Para aproximar cidadãos das gestão pública, fortalecer a cidadania e o controle social do Estado, o Gabinete Digital lançou 4 ferramentas de participação, que geraram diferentes e importantes encaminhamentos, conforme breve explicação de cada uma abaixo:

1. Governador Pergunta:

O governador lança um questionamento a sociedade sobre temas de grande importância para o Estado e a população tem um prazo para enviar contribuições através do site. As propostas recebidas são sistematizadas e disponibilizadas para a votação no portal. No final do processo, os autores das contribuições priorizadas na votação participam de um encontro presencial com o Governador debatendo os encaminhamentos das propostas levantadas.

Para a realização das consultas públicas do Governador Pergunta, foi utilizada metodologia AllOurIdeas (www.allourideas.org), desenvolvida pela Universidade de Princeton (EUA). A utilização se deu através de uma interação direta dos desenvolvedores do Gabinete Digital com a equipe de Princeton, proporcionada através de um diálogo com o Banco Mundial. Diversos melhoramentos realizados pela equipe brasileira foram incorporados ao projeto original que está sendo utilizado por diversos governos, como no caso de Calgary, no Canadá.

O AllOurIdeas permite que um número ilimitado de sugestões seja votada de forma aleatória, sendo apresentadas ao internauta sempre em pares, a fim de evitar desvios por grupos de interesse. O objetivo central da ferramenta é capturar a preferência média da opinião pública, sem a necessidade de limitação de número de votos por usuário. A ferramenta permite também a inserção de novas sugestões durante o processo de votação, sem prejuízo para a contabilização, já que a priorização é baseada no número de pontos acumulados nos matches entre os pares e não no número de votos.

Em 2011, foram eleitas 50 prioridades para a saúde no Estado do RS. Em 2012, a consulta

sobre a segurança no trânsito elencou 10 políticas públicas para o setor. Os resultados de participação da última consulta superaram as expectativas. Em pouco mais de 30 dias, a ferramenta alcançou a marca de 240 mil votos.

2. Governador Responde:

Qualquer cidadão pode enviar um questionamento ao Governador através de uma área específica do portal dentro de temas pré-definidos. As perguntas enviadas ficam disponíveis para votação e os autores podem fazer campanhas nas redes sociais e e-mail. A pergunta mais votada em cada mês é respondida diretamente pelo Governador em vídeo.

Foram realizadas nove edições somando mais de 700 perguntas enviadas e 20 mil votos. Ao todo, foram respondidas mais de 100 questões nestas edições, uma vez que as questões semelhantes eram agregadas a fim de prestar o maior número de esclarecimento e encaminhamento de ações possíveis.

3. Governo Escuta:

São audiências públicas transmitidas via Internet com a participação do público e de especialistas, acompanhadas por uma área de contribuição online no portal, por onde perguntas e considerações podem ser enviadas e respondidas imediatamente.

Os eventos incidem diretamente na tomada de decisões do governo a partir do que foi discutido e elaborado.

[Foram realizadas 5 edições do Governo Escuta](#), abordando os seguintes temas: Software Livre, Lei de Estrangeirismo, prática de Bullying nas escolas públicas, encontro com o criador do movimento software livre, Richard Stallman e o legado que a Copa do Mundo de 2014 deixará para o Estado do Rio Grande do Sul.

4. Agenda Colaborativa:

A cada mês o Governo do Estado transfere sua capital, por um dia, para uma cidade do interior do Rio Grande do Sul. O objetivo é se aproximar das comunidades e conhecer as necessidades e demandas específicas de cada região. Com a ferramenta de Agenda Colaborativa, a comunidade pode também sugerir temas e assuntos a serem discutidos no evento. As propostas são sistematizadas e encaminhadas ao Governador que contempla as temáticas de maior interesse.

Foram realizadas 4 edições da ferramenta.

Uso de software livre

O Gabinete Digital tem o diferencial de ter sido desenvolvido em software livre, sob licença AGPL v3, e ter todo o conteúdo sob licença Creative Commons 3.0. Desde as primeiras linhas de código, o projeto foi tornado público, o que permitiu também a interação de outros especialistas técnicos de forma colaborativa e, posteriormente a replicação do projeto técnico em outras cidades e Estados do Brasil.

Há uma preocupação também com os formatos e conteúdos. Os vídeos do Gabinete Digital são distribuídos dentro dos padrões HTML5, sendo ofertados formatos híbridos, possibilitando a visualização do conteúdo sem nenhuma necessidade de software específico adicional.

As fotografias são publicados sob licença Creative Commons 3.0, o que fornece segurança legal aos utilizadores para replicação do conteúdo em outros sites e mesmo veículos impressos.

A atual interface do Gabinete Digital é adaptável a dispositivos móveis como tablets e celulares, utilizando metodologia e bibliotecas modernas (twitter-bootstrap) e o código CSS é validado, o que permite um bom nível de acessibilidade.

Capacidade de replicação

Diversos projetos brasileiros e internacionais já utilizaram o Gabinete Digital como referência para implementação de canais de participação e/ou metodologias para realização de consultas públicas em plataformas digitais.

No Rio de Janeiro, uma parceria entre a Prefeitura, a Fundação Getúlio Vargas e o Banco Mundial, permitiu a utilização da metodologia do Governador Pergunta, de votação em pares, em consulta pública nas comunidades de alta vulnerabilidade nas favelas cariocas. A consulta mediu os impactos sociais na população após implantação das Unidades de Polícia Pacificadora, medida de segurança implementada pelo Governo municipal.

No Rio Grande do Sul, diversas cidades estão em processo de intercâmbio técnico e político para implementação de seus próprios Gabinetes Digitais, entre elas: Bagé, Cruz Alta, Rio Grande, Candiota, Santa Vitória do Palmar, Santana do Livramento e Passo Fundo.

Outros estados brasileiros já visitaram oficialmente o Gabinete Digital a fim de realizar parcerias e replicar a experiência, entre eles: Bahia, Goiás e Tocantins.

Recentemente, a Prefeitura de São Paulo Capital e Bragança Paulista iniciaram projetos com o mesmo nome e mesma proposta para oferecer canais de interação entre a população e o governo.

A experiência do Gabinete Digital também foi apresentada na Espanha (Madri) e nos EUA (Berkman Center, da Universidade Harvard e Banco Mundial, em Washington) em seminários internacionais.

O recém criado Partido X da Espanha faz referência direta ao Gabinete Digital como forma inovadora de constituir novos modelos democráticos para o Século XXI.

Prêmios

A iniciativa já recebeu cinco prêmios (quatro nacionais e um internacional):

- Prêmio Bank Beneficiary Feedback Awards, concedido pelo Instituto do Banco Mundial;
- Prêmio CONIP de Excelência em Inovação na Gestão Pública Prof. Francisco Romeu Landi, concedido pelo Instituto de Estudos de Tecnologias para Inovação na Gestão Pública (ITIP);
- Prêmio E-gov, de excelência em governo eletrônico, concedido pela Associação Brasileira de Entidades Estaduais de Tecnologia da Informação e Comunicação (ABEP);
- Prêmio A Rede 2011, na categoria Inovação na Gestão Pública, promovido pela Revista A Rede;
- Prêmio TI & Governo 2011, na categoria e-democracia, concedido pela Plano Editorial.

Resultados

Em duas grandes consultas públicas realizadas através da ferramenta Governador Pergunta, a população pode ajudar a definir as políticas públicas nas áreas de atendimento em saúde pública e segurança no trânsito. Os próprios cidadãos enviaram propostas e votaram naquelas que queriam ver como realidade para o Estado. Ao todo, foram 3,3 mil propostas recebidas e 360 mil votos nas duas consultas que elegeram as 50 prioridades para a saúde no Estado e as 10 políticas para promover a segurança no trânsito. Apenas a segunda consulta recebeu mais de 240 mil votos e foi considerada a maior consulta pública digital do Brasil.

No final de cada processo, os autores das propostas priorizadas na votação tem um encontro com o Governador no Palácio Piratini para discutir os encaminhamentos.

Das propostas eleitas como prioridades, algumas já saíram do papel e se tornaram realidade na vida dos cidadãos, como é o caso de:

Saúde

Aumento de 166% no valor repassado aos municípios para investimento em Atenção Básica em Saúde;
Implantação do Prontuário Médico Eletrônico na região de Passo Fundo, abrangendo cerca de 13 mil usuários;
Aumento de 85 para 151 as bases implantadas do SAMU;
Apoio a três hospitais públicos regionais: em Santa Maria, Palmeira das Missões e na região do Vale do Gravataí.

Trânsito

Aumento do desconto do IPVA para motoristas que não cometem infração;
Assinatura pelo governador do decreto que instituiu a Política Estadual para a Segurança no Trânsito e criação do observatório de trânsito, que terá no Detran o órgão executivo.

Através do Governador Responde, cidadãos do estado puderam, pela primeira vez encaminhar perguntas diretamente ao governador e receber respostas do próprio Governador em vídeo. O objetivo desta ferramenta não somente responder ao questionamento do cidadão, mas pautar o assunto internamente e oferecer um retorno, seja na criação de uma política pública, no encaminhamento do debate a um departamento específico ou no esclarecimento aos cidadãos sobre o que vem sendo feito em determinada área. Esta ferramenta pautou grandes debates como por exemplo:

Instituição de Grupo de Trabalho para elaboração de plano de modernização do Corpo de Bombeiros do Estado;

Dois novos Territórios de Paz, em Passo Fundo, e no bairro Mathias Velho, em Canoas;

Aprovação de lei que altera as formas de pagamento do crédito educativo - Procred.

Audiências públicas realizadas pelo Governo Escuta colocaram cidadãos, especialistas, estudiosos frente-a-frente com o Governador para decidir temas de interesse da população. As audiências, transmitidas pela internet e com participação via chat foram fundamentais para a tomada de decisões como:

Criação do Comitê Comunitário de Prevenção à Violência nas Escolas;

Veto ao projeto de lei aprovado na Assembleia Legislativa que previa a obrigação de tradução de todas as palavras e/ou expressões “estrangeiras”;

Assinatura de termo de cooperação entre a Procergs e a W3C Brasil para o compartilhamento de dados governamentais.

Relación con sectores vulnerables

Todo o processo de participação é realizado online, em uma plataforma interativa e clara para facilitar a interação com todas as camadas da população. Para facilitar o acesso de segmentos vulneráveis da sociedade, vans equipadas com computadores e tablets percorreram espaços públicos, escolas e bairros, oferecendo acesso a internet e orientando a população sobre a participação.

Outra forma encontrada de estimular a cidadania em áreas vulneráveis do Estado é a realização de oficinas de participação. As mesmas já foram realizadas em diversos espaços em parceria com escolas e organizações.

A parceria com organizações da sociedade civil, movimentos sociais, entidades do terceiro setor e órgãos de governo foi fundamental para dialogar com os mais diferentes públicos e nas mais variadas localidades do Estado.”

Equipo Técnico del Proyecto

A Equipe do Gabinete Digital foi constituída de maneira heterogênea, a fim de agregar perfis técnico, acadêmico e político. Além disso, o Gabinete Digital inovou por constituir duas equipes

técnicas cooperadas, uma ligada diretamente a equipe central e outra dedicada a partir da companhia de processamento do Estado, PROCERGS.

Diretamente, trabalham 10 pessoas no Gabinete Digital.

Secretário Geral de Governo/Coordenador Geral do Gabinete Digital - Vinicius Wu

Historiador pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), exerceu as funções de assessor especial do ministro da Justiça, chefe de gabinete da Secretaria de Reforma do Judiciário do Ministério da Justiça e de diretor da União Nacional dos Estudantes (UNE). Também foi membro do Conselho Nacional de Juventude da Presidência da República. Nos dois primeiros anos do Governo Tarso Genro, comandou a Chefia de Gabinete do Governador. É coordenador do Gabinete Digital.

Coordenador Executivo do Gabinete Digital - Fabricio Solagna

Mestrando em Sociologia pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). Licenciado e Bacharel em Ciências Sociais pela UFRGS. É pesquisador e membro fundador do Grupo de Trabalho de Antropologia da Propriedade Intelectual (ANTROPI). Foi Bolsista de Iniciação Científica em 2008/2009 em projeto de pesquisa na área de cultura de segurança e saúde ocupacional. Coordenou o Ponto de Cultura Digital Minuano em Porto Alegre/RS em 2009/2010. Coordenou a TV Software Livre no ano de 2010/2011. Foi membro do Conselho Nacional da Juventude na área de Tecnologias da Informação e da Comunicação entre 2008 e 2011. É membro da Associação Software [Livre.Org](#) (ASL) e organizador do Fórum Internacional de Software Livre (FISL).

Jornalista/Coordenador Adjunto - Luiz Damasceno

Jornalista formado pela UFRGS em 2008. No setor privado, trabalhou como redator e tradutor freelancer na área de tecnologia, bem como fotógrafo em empresa internacional de cruzeiros marítimos. Na área pública, coordenou a comunicação da Prefeitura de Esteio e prestou assessoria de imprensa na Prefeitura de Canoas.

Jornalista - Thais Rucker

Jornalista formada pela Universidade do Vale do Rio dos Sinos (Unisinos), no Rio Grande do Sul, pós-graduada em Marketing pela Universidad de Belgrano, em Buenos Aires, Argentina. Especialista em comunicação institucional, esteve à frente da comunicação de empresas e organizações no Brasil e no exterior, como Global Water Partnership, Associação Software [Livre.Org](#) e Federação Brasileira das Instituições Filantrópicas de Apoio à Saúde da Mama (Femama), entre outras. Por três edições, coordenou a comunicação do Fórum Internacional Software Livre, maior evento de software livre da América Latina.

VideoMaker - Thiago Koche

Thiago Köche é formado em Comunicação Social pela UNISINOS/RS. Realizou trabalhos para televisão, projetos para web, publicidade e cinema na iniciativa privada. Seu é direcionado para captação de imagem e edição.

Desenvolvedor - Sérgio Berlotto

Técnico em Processamento de dados, programador desde 2001, trabalhei em empresas como Assembléia Legisl. do Estado, CTZ, Banrisul Proc. de Dados, Trace Sistemas, Sebrae. Tecnologias já utilizadas: Oracle, Visual Basic, PL1, Cobol, Java, HTML/CSS e php. Atualmente focado em projetos web em Python e Wordpress. Já lessionei para algumas turmas em um projeto da prefeitura de Porto Alegre, e hoje sou professor de curso online sobre Framework Flask, Python.

Desenvolvedor Web - Guilherme Guerra

Trabalhou como desenvolvedor de jogos educativos e sites na Universidade de Minas Gerais, e como desenvolvedor de sistemas digitais em Software Livre na iniciativa privada. É militante do movimento software livre e colaborador do Fórum Internacional de Software Livre.

Equipe PROCERGS

Atualmente, 2 programadores e 1 analista de sistemas trabalham dedicados ao projeto do Gabinete Digital na Companhia de Processamento de Dados no Estado do RS.”

Otros antecedentes

Om o objetivo de expandir a experiência do Gabinete Digital, trocar experiências e aprender com outros governos, organizações e entidades de pesquisa, o Gabinete Digital criou o Observatório de Democracia em Rede, que reúne pesquisadores de seis Universidades Brasileiras. A experiência do Gabinete Digital também já influenciou a criação de um novo Partido Político na Espanha. Da mesma forma, a equipe organiza e participa constantemente de seminários e visitas técnicas, entre estes.

2. SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ESTADÍSTICA TURÍSTICA (SIET) - ARGENTINA



Organismo

Subsecretaría de Desarrollo Turístico, Ministerio de Turismo de la Nación
República Argentina.

Resumen

El SIET (Sistema de Información y Estadística Turística) es un sistema diseñado e implementado con el fin de consolidar el proceso de gestión de la información y el conocimiento turístico para una adecuada planificación, gestión y toma de decisiones en el sector, en pos de un modelo de desarrollo turístico inclusivo, equitativo y federal.

Apreciaciones

De acuerdo con las apreciaciones y mediciones del jurado, este proyecto cumple satisfactoriamente con los criterios de evaluación e indicadores establecidos. En primer lugar, se trata de un sistema generado por ámbitos colaborativos interinstitucionales, que incluye a diferentes niveles de gobierno, al igual que universidades, empresas y asociaciones vinculadas al sector. Todos ellos son simultáneamente destinatarios y aportantes de información. De este modo, se institucionaliza la participación de los diversos actores vinculados a la actividad turística, generándose espacios –conjuntos, colaborativos y transversales– de gestión del conocimiento; así como una base de conocimiento común.

En segundo lugar, la Plataforma se ha creado sobre Software Libre lo que facilita su interacción con otros sistemas de información.

También el SIET fue ponderado por registrar actividades de fortalecimiento institucional en el uso del Sistema, lo que mejora considerablemente la toma de decisiones informada, con base en información y conocimiento más situados y pertinentes. Son instancias de formación y de fomento de comunidades de aprendizaje. La innovación aportada se manifiesta en el plano tecnológico y en la mejora de procesos técnicos, con paulatino impacto en cambios culturales. Respecto a los sectores vulnerables, la Plataforma incluye micro sitios de proyectos, respondiendo a un modelo de desarrollo turístico equitativo, inclusivo y federal. Así se ha constituido la *Red Argentina de Turismo Rural Comunitario*, con la cual se procura arribar a la autogestión y organización por parte de comunidades de pueblos originarios y campesinos. Además, contiene una *Red de incubadoras de empresas turísticas*, a través de la cual se presta apoyo y formación a los sectores con mayores dificultades para avanzar en este tipo de emprendimientos. Por otra parte, han creado un *Programa de Fortalecimiento y estímulo a Destinos Turísticos Emergentes*, el cual apunta a lograr la inclusión social y el desarrollo sustentable, afianzando la identidad local y la interculturalidad.

Descripción

La perspectiva de Gobierno Abierto en esta iniciativa es considerada como “norte del proyecto” y contribuye con el rol estratégico que ha sido asignado a la actividad turística en Argentina. “Tomamos la decisión de desarrollar el SIET en abril del año 2009. Esta acción implicó además afrontar el diseño, desarrollo e implementación sin asistencia externa de un equipo consultor, es decir, lo hicimos con nuestro propio equipo. El 28 de febrero del año 2011, el ministro Meyer presentó el SIET al sector turístico, y desde entonces el sistema no ha parado de crecer y desarrollarse”, describió Valeria Pelliza, subsecretaria de Desarrollo Turístico de la Nación [en esta entrevista en Puntogov](#).

El proyecto SIET nació como respuesta, a partir de un análisis que se realizó en el contexto de la Subsecretaría de Desarrollo Turístico de la Nación, donde se observó que el área no era ajena a las generalidades que presentaban las organizaciones a la hora de gestar proyectos de innovación institucional.

Es así que se detectaron instancias de vulnerabilidad institucional, con brechas de coherencia y correspondencia organizacional que debían ser atendidas. La gestión del conocimiento se encontraba en un estadio básico y se centraba casi exclusivamente en datos y en varios procesos de producción de información, aunque con dificultades para la socialización. La conversión de datos e información en conocimiento presentaba las inconsistencias naturales que se observan en toda organización que comienza a transitar este camino hacia la innovación institucional centrada en la gestión del conocimiento.

Por consiguiente, por problemas de interoperabilidad en el flujo de datos e información, las bases de datos incompatibles eran una constante. Esta problemática se fortalecía a partir de las ideas que tenían muchos actores, que descreían de las soluciones centralizadas, situación que era causal de soluciones parciales y locales, donde cada sector buscaba solucionar a “su manera” los problemas que se le presentaban en torno a esta temática.

Por otra parte, a la dificultad que tenían los distintos usuarios para acceder a la información se le sumaba la ausencia de grupos o comunidades que interpretaran la información estadística del turismo y la socializaran de manera eficaz. Este problema tampoco se resumía a la información relacionada con las estadísticas, era un inconveniente generalizado. Un panorama complejo también se encontraba a la hora de analizar la información con referencia geográfica, la cual era escasa, lo que aumentaba la falta de consistencia en parte de la información turística disponible.

El SIET tuvo desde el comienzo el propósito de constituirse en una herramienta que pueda consolidar un proceso de interacción de los equipos técnico-políticos del sector turístico, con el objetivo de conseguir una adecuada gestión e interpretación de la información en pos de la generación de conocimiento turístico que permita una adecuada planificación, gestión y toma de decisiones.

Pueden consultarse aquí las organizaciones que utilizan y aportan al sistema hasta la fecha. El SIET está integrado por 5 subsistemas principales:

- Subsistema de Información Turística: Es una base de datos única, desarrollada para facilitar los procesos y las metodologías de gestión y administración de la información.
- Subsistema de Información Geo-referenciada: Es software creado especialmente según los requerimientos del sector turístico, vinculado al SIT, que puede capturar, relacionar, procesar, analizar e integrar distintas capas de información geográfica.
- Subsistema de Estadística Turística: Es software que sistematiza todos los datos e información estadísticos y los gestiona a través de bases de datos multidimensionales, que entre otras innumerables prestaciones sirven para el análisis estadístico, ya que permite la realización de reportes a medida de cada usuario.
- Subsistema de Información Web: Es software de gestión de contenidos públicos, formado por un conjunto de sitios web organizados de acuerdo con los nodos temáticos, proyectos y programas que se gestiona.
- Subsistema de Gestión y Planificación: Es software desarrollado para facilitar y gestionar el monitoreo de los programas, proyectos, metas e indicadores del Ministerio de Turismo.

Objetivos

El objetivo general del proyecto se centra en desarrollar y actualizar periódicamente un Sistema de Información y Estadística Turística que resulte de la complementariedad entre la innovación tecnológica, la mejora de los procesos técnicos y los cambios culturales que se promuevan en el sector turístico. Respecto a los objetivos específicos que signaron el desarrollo y la implementación del SIET son los siguientes:

- El proceso de desarrollo e implementación del SIET debería construir capacidades conceptuales y metodológicas en los equipos de trabajo técnicos-políticos.
- Cimentar el proceso de desarrollo en la conversión de conocimiento organizacional (gestión del conocimiento).
- Asegurar la disponibilidad, fiabilidad y actualización periódica de la información y el conocimiento para la toma de decisiones dentro de las distintas áreas del sector.
- Realizar un aporte concreto a la interoperabilidad de las áreas y los equipos de trabajo.
- Fomentar la generación de comunidades de aprendizaje y comunidades de práctica asociadas a los proyectos institucionales que interpreten la información (ej. Estadística) y generen nuevos aportes de conocimiento.
- Fomentar y facilitar la creación de redes e interfaces que permitan acceder a la información por parte de distintos usuarios.
- Consolidar un proceso organizacional que sistematice la georreferencia de las Bases de Datos con información consistida, oportuna, precisa y de calidad.
- Facilitar, a través de interfaces con las regiones y provincias, el acceso y el geo-referenciamiento de la información para la planificación turística.
- Colaborar con el proceso que lleve a cuantificar y analizar el impacto económico, social, ambiental e institucional de la actividad turística.
- Establecer una base de información apoyada en estudios periódicos y consistentes para proveer de información turística en forma regular.
- Concentrar y divulgar publicaciones y documentos desarrollados en el sector, permitiendo un acceso ágil a la documentación específica.
- Institucionalizar la participación de todos los actores del sector turístico en la generación de

conocimiento.

- Brindar información actualizada sobre la evolución de los mercados turísticos, tanto para el turismo interno como para el receptivo, según mercados prioritarios, estratégicos y potenciales.
- Fomentar el enfoque centrado en gestionar conocimiento contextualizado a través de distintas instancias de investigación, interpretación, planificación, acción y análisis de resultados.

En Argentina, el sector turístico está llamado a tener un rol estratégico en la incorporación de los principios del gobierno abierto. En este sentido, el proyecto SIET debía reconocer que este proceso requiere un compromiso permanente y sostenible. Sobre todo, al considerar que el Turismo es un vector de desarrollo territorial, como señalábamos al principio, y tiene un carácter prioritario dentro de las políticas públicas. Esta relevancia no es sólo construida por los significados atribuidos a su naturaleza, sino que es causada, sobre todo, por las relaciones socialmente establecidas de su dinámica, que determinan su capacidad de fortalecer a las economías regionales y, al mismo tiempo, distribuir equitativamente los beneficios económicos que genera la actividad.

Entre los objetivos específicos se destacan:

- Aumentar la disponibilidad de información.
- Apoyar la participación ciudadana en conjunto con actores del sector público, privado, intermedio y académico del turismo.
- Aplicar los más altos estándares de integridad profesional.
- Aumentar el acceso a las nuevas tecnologías para la apertura gubernamental y una socialización de los procesos públicos.
- Contribuir a optimizar la comunicación entre el gobierno y los ciudadanos para lograr un diálogo dinámico, colaborativo, efectivo y eficaz.

Transferencia y gestión compartida de la información a través del SIET

Si bien inicialmente el SIET fue concebido como un sistema de información para la Subsecretaría de Desarrollo Turístico del Ministerio de Turismo de la Nación, con el transcurrir del tiempo a partir de su puesta en funcionamiento, fueron muchas las solicitudes recibidas por diversas organizaciones que deseaban contar con un acceso al SIET. Por esta razón se llevaron a cabo los ajustes necesarios y se preparó el sistema para su transferencia a los distintos organismos públicos, privados y académicos del país.

Esta conversión fue facilitada por el hecho que todo el sistema está desarrollado en una plataforma de software libre. La misma permite, sin grandes inconvenientes, otorgar amplios niveles de acceso, que van desde otorgar una clave de acceso a los módulos del SIET hasta ceder la licencia de un módulo completo a una provincia para que ésta pueda instalarla en sus propios servidores.

Beneficiarios

Este proyecto fue pensado desde su inicio para colaborar con los actores del sector que tienen que resolver problemas de gestión y planificación turística y tomar decisiones permanentemente. Se busca desarrollar un proceso de coordinación de instituciones y actores, para lograr metas relacionadas con la información, definidas colectivamente en entornos complejos, fragmentados y caracterizados por la incertidumbre.

Entre los actores para los cuales está pensado, diseñado y desarrollado el SIET, encontramos:

- Áreas del Ministerio de Turismo de la Nación
- Administración de Parques Nacionales
- Instituto Nacional de Promoción Turística

- Organismos Nacionales
- Organismos de Turismo Provinciales
- Áreas de Turismo Municipales
- Cámaras y Asociaciones del Sector
- Comunidades locales y originarias
- Organizaciones de carácter institucional nacional, provincial y municipal
- Organizaciones de carácter empresarial
- Organizaciones no gubernamentales
- Organizaciones del sector académico
- Organizaciones de voluntariado
- Empresas de transportes
- Agencias de Viaje
- Sector hotelero
- Prestadores de Servicios Turísticos
- Emprendedores
- Micro emprendedores
- Potenciales inversores
- Consultoras y profesionales del sector
- Investigadores
- Medios de comunicación
- Otras instituciones que requieran información del sector turismo.

Resultados: Presente y futuro

El modelo de desarrollo turístico, convenido en el Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable 2020, comprende el valor estratégico que la información aporta al sector turístico tanto para la planificación como para la toma de decisiones. Esto se visualiza claramente al observar cómo se ha incrementado año a año la producción de información desde el propio sector, y especialmente desde el Ministerio de Turismo. Desde el año 2003 la producción de información ha sido clave para una mejor interpretación de la dinámica turística, el diseño de políticas y la orientación de las inversiones.

El SIET suma a este trayecto descripto la posibilidad de gestionar, socializar y consolidar como nunca antes la información turística, generando una base óptima para que se puedan producir instancias de gestión del conocimiento en los actores del sector.

El SIET nace oficialmente el 28 de febrero de 2011, ese mismo año comenzaron las primeras pruebas de sumar otras instituciones al proyecto y el 21 de diciembre adhirieron las primeras organizaciones. En la actualidad el proyecto se sigue consolidando y demuestra que el Estado tiene capacidad, no sólo para desarrollar proyectos complejos de innovación institucional relacionados con la tecnología, que colaboren en los procesos internos de gestionar la información, sino además, la facultad para construir herramientas que faciliten la correspondencia organizacional, la interacción y construcción colectiva de conocimiento entre los actores del sector turístico.

Entre los resultados destacados del SIET se encuentran:

- 90 Organizaciones adheridas.
- Más de 400 usuarios especializados del sector representando a distintos grupos de interés: académico, público, privado e intermedio. Todos ellos accediendo a la intranet y un porcentaje cada vez mayor de información accesible para todo el público a través de los distintos sitios web.
- Sistematización de los principales operativo turísticos (Encuesta de turismo internacional, Encuesta de Ocupación Hotelera, Encuesta de Viajes y turismo en Hogares Argentinos).
- Sistematización total del plan operativo del PFETS, lo que implicó un ahorro de papel, tinta, etc. y contribuye a un cambio cultural respecto a la digitalización de la información.
- Mejora en la interacción de las áreas del Ministerio, a través de la herramienta colaborativa.
- Más de 8 millones de registros de información del sector, por primera vez en un único sistema.
- Apoyo a distintas comunidades organizacionales, como por ejemplo el “grupo de análisis de la información estadística”.

- Aporte a proyectos que fortalecen emprendimientos de sectores vulnerables, por ejemplo:
 - Creación de minisite de la Red Argentina de Turismo Rural Comunitario (RATuRC) www.turismocomunitario.tur.ar
 - Creación del minisite de Red Incubadoras de Empresas Turísticas www.incubarturismo.tur.ar

Próximamente, estaremos finalizando los minisites de Promoción de la Responsabilidad Social Empresaria para el Sector Turístico y del Programa de Fortalecimiento y Estímulo a Destinos Turísticos Emergentes.

Las proyecciones que se realizan en el marco de este proyecto son por demás auspiciosas, bajo un enfoque contextual centrado en la participación y la cooperación, ya están en proceso de adhesión prácticamente la totalidad de las jurisdicciones provinciales de turismo, todas ellas se sumarán al proyecto y se estima que en un año sumaremos aproximadamente 1500 actores claves del sector, de distintas instituciones del sector público, académico y privado.

En este contexto, estamos imaginando, preparándonos y proyectando una articulación que incluya directamente a los destinos turísticos, tanto a los consolidados que requieren de información permanentemente como aquellos que por sus características naturales, culturales y servicios presentan una gran potencialidad para atraer turistas, pero por distintas razones no han alcanzado aún ese objetivo. En este sentido, el SIET quiere realizar un aporte a todos aquellos actores territoriales que entiendan que el turismo puede convertirse en una opción para diversificar las economías locales, y requieran información de contexto para sustentar sus proyectos e iniciativas.

Entendemos, por otro lado, que el desarrollo territorial requiere que sigamos trabajando juntos, que aprovechemos al máximo las herramientas disponibles. Es por ello que en el futuro que proyectamos vamos a profundizar esta estrategia; el SIET debería consolidarse como proyecto federal y entrar en un proceso de mejora continua que le permita realizar un aporte importante a los actores que trabajan para mejorar la diversidad y calidad de la oferta turística, gestada a través de desarrollos territoriales equilibrados, respetuosos del hábitat e identidad de sus habitantes por un lado, y por el otro en la generación de experiencias significativas de alta calidad a los visitantes.

Relación con sectores vulnerables

El Sistema de Información y Estadística Turística (SIET) impulsa, a través de su módulo Web, diversos micro sitios de proyectos que buscan fortalecer y coadyuvar en procesos de mejora de los sectores sociales vulnerables mediante un modelo de desarrollo turístico equitativo, inclusivo y federal. Entre estos proyectos fortalecidos se encuentran:

La Red Argentina de Turismo Rural Comunitario (RATuRC). Es una iniciativa de la Subsecretaría de Desarrollo Turístico, cuya misión es la de “contribuir al desarrollo local mediante el fortalecimiento de la autogestión comunitaria del turismo, sustentado en sus principios de reciprocidad, participación y valoración del patrimonio natural y cultural; garantizando el respeto de los territorios y la identidad de pueblos originarios y comunidades campesinas”. Para el Ministerio de Turismo de la Nación, el Turismo Rural Comunitario es la actividad turística autogestionada y organizada por comunidades de pueblos originarios y campesinas, en respeto a su organización tradicional, saber y cosmovisión, generando ingresos complementarios y de distribución equitativa. Esta modalidad turística es motivada por el intercambio cultural y una relación responsable entre lugareños y viajeros.

Por lo expuesto, el SIET busca integrar y generar un espacio de conocimiento de la Red Argentina de Turismo Rural, brindándole un espacio de difusión.

Red Incubadoras de Empresas Turísticas - INCUBAR TURISMO. Las incubadoras son herramientas que facilitan la gestación de nuevos emprendimientos privados, especialmente medianos y pequeños que requieren de cooperación para la etapa de preinversión y luego un acompañamiento en los primeros tiempos de gestión de los mismos. Su función es generar una masa crítica de servicios en territorio, indispensables para la dinámica turística proyectada

para el corto, mediano y largo plazo. Su objetivo final es lograr el empoderamiento de los microemprendedores y PyMEs turísticas como creadoras de valor agregado en el corredor, posibilitando un esquema facilitador de un círculo virtuoso generador de nuevas oportunidades de trabajo, por medio de las siguientes acciones: generar proyectos y empresas turísticas, fomentar la actitud emprendedora y el asociativismo empresarial y apoyar el crecimiento de las empresas turísticas y el desarrollo turístico sustentable.

El SIET busca acompañar a la Red de incubadoras en la difusión de los emprendimientos, a través del sitio web.

El Programa de Fortalecimiento y Estímulo a Destinos Turísticos Emergentes (PROFODE) es una de las iniciativas que apunta a consolidar la actividad turística en destinos emergentes. Tiene como propósito estimular, mediante acciones de fortalecimiento, procesos de desarrollo en destinos turísticos que por sus características naturales, culturales y/o servicios presentan gran potencialidad para atraer turistas, pero por distintas razones no han alcanzado aún ese objetivo. El PROFODE tiene como ejes rectores que atraviesan todas sus acciones: Inclusión social y Desarrollo Sustentable, afianzamiento de la identidad local y la interculturalidad, respeto por el Patrimonio natural y cultural y mejora de la calidad de vida de la población local. El PROFODE tiene carácter transversal, ya que propone convocar a distintos organismos e instituciones del sector público con el objeto de realizar un abordaje integral en territorio, generando sinergias desde la especificidad de cada uno y optimizando los recursos existentes. Asimismo la elaboración de los diagnósticos de los destinos se realiza de forma participativa involucrando a los diferentes actores locales del sector turístico.

El SIET es una herramienta que permite, por un lado, difundir el sitio web del Programa de Fortalecimiento y Estímulo a Destinos Turísticos Emergentes, como así también utilizar al SIET como herramienta de planificación de desarrollo de nuevos destinos. Asimismo, el SIET brinda capacitaciones a los integrantes de las comunidades del Programa.

Equipo Técnico del Proyecto

El SIET fue desarrollado por personal del Ministerio de Turismo de la Nación. El equipo de conducción esta compuesto por:

Directora: Lic. Alicia Lonac

Coordinador del Proyecto: Lic. Ángel Guzman

En su etapa de fortalecimiento el SIET suma un equipo multidisciplinario de:

- 2 programadores
- 2 contenedistas
- 2 capacitadores
- 1 Lic. en Comunicación
- 1 Diseñador gráfico
- 1 Economista

Otros antecedentes

En este apartado vamos a mencionar algunos de los antecedentes que existen en nuestro país relacionados con la innovación tecnológica, orientada específicamente al desarrollo de sistemas de información en las organizaciones públicas del turismo. Antes, es oportuno mencionar que el SIET, por su tecnología, escala y variables de información, no encuentra en nuestro país un proyecto de similares características. No obstante hay proyectos que tienen la relevancia suficiente y que en algunos casos han sido utilizados como referencia en el proceso de benchmarking del SIET.

A nivel nacional, como se ha mencionado, no se evidencian antecedentes en la ejecución de proyectos de la envergadura, tecnología, variables y alcance del SIET. Sin embargo, a escala provincial, se destaca la experiencia de la provincia de Santa Cruz, en la Patagonia Argentina, que en el año 2005 desarrolló e implementó un Sistema de Información Turística, en software

libre, que sistematizaba gran parte de los procesos principales y de apoyo de la Secretaria de Turismo de la mencionada provincia.

Entre otras áreas de turismo provinciales que cuentan con antecedentes en trabajos y proyectos que buscaron desarrollar sistemas de información turísticos, se encuentran, entre otras, las provincias de Chubut, Entre Ríos, Neuquén, Tucumán y Chaco, algunos de ellos orientados al turista y otros, como en el caso del SIET, pensados para la planificación, gestión y toma de decisiones.

Por último, podríamos mencionar el SITU, un Sistema para Informantes Turísticos, gestado en el marco del Programa de Mejora de la Competitividad, Préstamo BID 1648OC/AR, para el Corredor Iguazú-Misiones y el Corredor de Los Lagos por el Ministerio de Turismo.

Financiación del proyecto

Financiación propia del Ministerio de Turismo de la Nación, Desarrollo e implementación. 04/2009 al 02/2011.

Banco Interamericano de Desarrollo a través del préstamo BID 1648/OC-AR, fortalecimiento del proyecto, para capacitación y otras actividades. 07/2012 al 07/2013.

Ver [Indicadores SIET](#)

3. CENTRO INTEGRADO DE ATENCIÓN AL VECINO - ARGENTINA



Organismo

Municipio Florencio Varela, Provincia de Buenos Aires (Argentina).

Resumen

Previo a la implementación de esta iniciativa, la atención al ciudadano se realizaba de manera presencial, con diversidad de bocas de ingreso e información acerca de las distintas gestiones, no se contaba con procedimientos parametrizados ni transversales.

Para lograr la simplificación, estandarización e integración de los procesos administrativos en beneficio del ciudadano se ha generado en una primera instancia la implementación del *call center* y tiempo después el Centro Integrado de Atención al Vecino.

Este Centro es un sistema tanto online como offline que centraliza los trámites, consultas, reclamos y denuncias de los ciudadanos. El objetivo radica en facilitar estos ingresos mediante su estandarización, otorgando un canal de información exclusivo de atención al ciudadano. Se permite de esta manera el seguimiento y el acceso fácil a la información tanto por parte de los ciudadanos como por la gerencia del municipio.

Este proyecto busca mejorar la eficiencia del Municipio en los temas relacionados a la gestión de la información, mensurando la potencial incidencia de la tecnología en dos aspectos: 1. Relación con la población (aumento de la comunicación, accesibilidad, participación y de los canales democráticos y de transparencia en las prestaciones del Municipio); 2. La gestión del presupuesto (ahorro y transparencia).

Apreciaciones

Se trata de una ventanilla única con características de multicanalidad integrada, con base de conocimiento común, mantenida a través de la gestión del conocimiento emergente de los flujos interactivos constantes entre gobierno y vecinos. Estos últimos tienen participación en el proyecto. Según las consideraciones del jurado de la Red Gobierno Abierto, una característica interesante de este proyecto municipal es la jerarquización de los puestos de atención al público y la reestructuración de la funcionalidad de los mismos. Tal como sucede en todos los casos de ventanilla única, hubo que consolidar alianzas con otros organismos. Durante el

presente año han proyectado la extensión de esta ventanilla única a barrios de mayor vulnerabilidad, mediante la disposición de medios presenciales y online. Esta iniciativa exhibe varios aspectos innovadores; por ejemplo, la asignación de turnos por SMS; tablero de control gerencial para el monitoreo de los centros; reportes estadísticos respecto de necesidades de los vecinos; modificaciones organizacionales, innovación en productos y en las formas de consultas, reclamos y denuncias.

Como toda ventanilla única, supone efectos expansivos hacia distintas áreas, junto a la creación de manuales de procedimientos y protocolos de atención que garanticen experiencias de servicios y entrega de servicios similares. Respecto de la vulnerabilidad, prestan especial atención a temas sensibles asociados a políticas de inclusión social y accesibilidad. De acuerdo con el veredicto, el proyecto cumple satisfactoriamente los criterios de evaluación e indicadores establecidos.

Descripción

Antes de la implementación del proyecto, el ciudadano, a fin de conocer los requisitos necesarios para dar inicio a un trámite, o viabilizar una denuncia o reclamo, debía acercarse al Palacio Municipal (existían diversos horarios de atención en las diferentes áreas). En ocasiones ocurría que entre un primer acercamiento y uno posterior mediaban diferencias en la información y requerimientos brindados. Asimismo, en caso de necesitar concurrir a varias oficinas de la organización, debía aguardar a ser atendido en cada una de ellas individualmente, y en caso de ser varias las oficinas intervinientes en un mismo trámite, era el ciudadano quien debía recorrerlas una por una, incluso en caso de encontrarse en diferentes lugares físicos.

La información brindada a los ciudadanos, desconocida por los empleados de cada área, se comunicaba de manera diversa. Lo mismo ocurría en la toma de reclamos y/o denuncias. Las áreas se encontraban provistas con escaso equipamiento informático.

A partir de esto, se consideró la implementación de distintos mecanismos que aseguraran el acceso a los servicios de gobierno, considerando posibilidades tales como: oficinas de fácil acceso; información estandarizada, líneas telefónicas gratuitas, contacto directo, equipamiento informático, distintas alternativas para aproximarse a un contacto eficaz con el ciudadano. Frente a este escenario, las soluciones planteadas se propusieron los siguientes objetivos:

- Facilitar una comunicación rápida, eficiente y direccionada de la gestión, creando un feedback y flujos de información constante con el entorno de la organización.
- Acercar el municipio a los vecinos, fortalecer el vínculo, generar una mayor relación de confianza, transparencia, eficacia y eficiencia en las políticas de gobierno.
- Agilizar la toma y seguimiento de gestiones y brindar información oportuna a los vecinos.

Objetivos específicos

- Simplificar, estandarizar e integrar los procesos administrativos (implementando procedimientos basados en las normas de calidad ISO).
- Generar la reingeniería de los distintos trámites municipales, para lograr mayor agilización de los mismos.
- Generar mecanismos que permitan viabilizar y agilizar los reclamos y denuncias.
- Jerarquizar los puestos y reorganizar la estructura de atención al público, implementando una política sistemática de capacitación, entrenamiento y difusión de técnicas modernas de gestión pública, así como uso de las tecnologías de la información y la comunicación.
- Implementar tecnología que acompañe la estandarización de los trámites.
- Generar instrumentos de control basados en un sistema de información, que permitiera disponer de datos periódicos sobre la obtención de resultados previstos, la pertinencia de las acciones en desarrollo y el comportamiento de variables críticas.

Acciones llevadas a cabo previo a la implementación del proyecto

- Se realizó un relevamiento en cada área que contara con atención al público, en relación a qué tipo de trámites, consultas y reclamos resuelve, consultando sus requisitos, circuito administrativo, normativa relacionada, áreas vinculadas, entre otros.
- Se capacitó al equipo de trabajo en relación a normas ISO de calidad.
- Se realizó una reingeniería de cada uno de los trámites a fin de lograr mayor agilidad y transversalidad. Los mismos fueron cargados en el sistema informático para dar así inicio a los trámites y realizar su posterior seguimiento.
- Se seleccionó personal con el perfil adecuado para el Centro de Atención.
- Se capacitó al personal seleccionado, así como a referentes de las distintas áreas (encargados de dar continuidad a cada trámite que ingresase por el Centro de Atención) en relación al sistema informático, a las distintas gestiones que ingresarían y en “Técnicas de atención telefónica” y prácticas en llamados salientes.
- Se comenzó con una prueba piloto de seis meses.
- Se han generado alianzas con distintos organismos: Federación Argentina de Municipio, Centro de Calidad y Modernización y el Instituto Provincial de Administración Pública.

Actualmente, toda consulta, reclamo, denuncia o trámite ingresado por los ciudadanos es sistematizado, lo cual permite una visualización clara de las necesidades más inminentes a fin de tomar decisiones y asimismo evaluar dichas decisiones. Además, toda la información relevada y parametrizada se encuentra plasmada en el sistema informático y se actualiza con periodicidad manteniendo una constante comunicación entre el área que lleva adelante la experiencia y las restantes. También se realiza una constante actualización de datos de los diferentes ciudadanos a medida que estos se acercan al área de mención a realizar sus consultas o trámites.

Sistema implementado

Este sistema es muy flexible y completamente parametrizable, ya que la gerencia de contenidos se realiza online y de forma muy sencilla, permitiendo constantes modificaciones sobre cada gestión creada o creando campañas de comunicación a medida de las necesidades. Aporta estadísticas al control de gestión, permitiendo un seguimiento detallado de los trámites, reclamos, consultas o denuncias gestionadas. Cuenta con motores de búsqueda de gestiones que permiten hacer rastreos por varios tipos de parámetros: el número de gestión, el DNI, apellido, nombre, etc.

Específicamente para el módulo del *Call Center*, se cuenta con Certificación de Calidad Bajo Normas ISO 9001, otorgada por el [Instituto Argentino de Normalización y Certificación](#), en reconocimiento a la calidad del servicio ofrecida a los vecinos.

Como se expresa [en esta noticia en el diario El Día](#): “En los considerandos, el certificado especifica que 'se reconoce la prestación del servicio de atención telefónica de solicitudes, demandas y reclamos de los vecinos en el *Call Center* municipal y su derivación a las áreas municipales pertinentes y el correspondiente seguimiento, [así como] la prestación de los servicios de contacto telefónico a los contribuyentes para la difusión de campañas de la información del municipio”.

Como reza [un boletín informativo de la Municipalidad de Florencio Varela](#): “La implementación de normas de calidad se hace en el marco de un programa integral que permita mejorar la calidad de atención a los vecinos de Florencio Varela, como a sus demandas, y satisfacerla con servicios eficaces que muestren una organización que se adapta a los tiempos incorporando sistemas de avanzada y capacitando al recurso humano para mantener un crecimiento sustentable en el tiempo”.

Población destinataria

Todo ciudadano relacionado a los diferentes servicios y/o productos brindados por el Municipio de Florencio Varela, especialmente los habitantes del partido, que según el último censo

nacional realizado por el INDEC es de 426.000 habitantes.

Duración prevista

Se pretende que el proyecto tenga continuidad a lo largo del tiempo, teniendo como objetivo generar mejoras continuas.

Estado actual de ejecución

El proyecto, tal como ha sido planteado en un inicio, ha sido ejecutado en su totalidad y continúa en funcionamiento de manera exitosa, facilitando la expresión de opiniones y la participación de todos los vecinos en las problemáticas que conciernen a todos los habitantes del Partido.

Actualmente, el ciudadano puede realizar consultas, reclamos o denuncias telefónicamente a la Línea Municipal Gratuita de Atención al Vecino de lunes a viernes 8 a 20 hs o bien a través de la página web www.varela.gob.ar, en la cual se pone a disposición del usuario toda la información municipal de cada área (además se podrán realizar todo tipo de trámites online y descargar distintos tipos de formularios). Toda gestión es cargada en un sistema informático y derivada en el momento al área de competencia, marcando prioridades según la temática y situación planteada por los ciudadanos, con el fin de llevarle una solución a los mismos. Para realizar trámites, el ciudadano puede acercarse al municipio en el horario de 8 a 14hs o donde funcionan en forma descentralizada (se encuentran ubicadas en los centros comerciales más fuertes del distrito). Previo a iniciar el trámite, el ciudadano puede consultar los requisitos correspondientes en la página web municipal.

Proyección

Se proyectan otras réplicas de Ventanilla Única en barrios de mayor vulnerabilidad. Las mismas están previstas para el transcurso del año 2013 en las delegaciones municipales.

En cuanto a los aspectos innovadores de este proyecto, podemos mencionar:

La innovación tecnológica: se utiliza un sistema informático abarcativo, muy flexible y completamente parametrizable por el usuario, ya que la gerencia de contenidos se realiza online y de forma muy sencilla por los responsables del usuario administrativo, permitiendo constantes modificaciones sobre cada gestión creada o creando campañas de comunicación a medida de las necesidades. También cuenta con la posibilidad de armar turneros a medida del área y estructurando los horarios y días de atención como el demandante lo solicite. Dicho turnero cuenta además con la opción de enviar a la persona que lo solicita un sms informando fecha y hora del turno, como servicio extra. La herramienta de tablero de control gerencial permite a los niveles decisores monitorear el avance y situación tanto de las gestiones entrantes como de lo ya cargado al sistema y armar reportes estadísticos a medida de las necesidades, brindando información de utilidad para la toma de decisiones.

Innovación organizacional: relevamiento y reingeniería de procesos de consultas, reclamos, denuncias y trámites municipales.

Innovación en productos: el ciudadano cuenta con toda la información necesaria para realizar consultas, reclamos y denuncias municipales, telefónicamente y/o vía online, de una manera clara y simple.

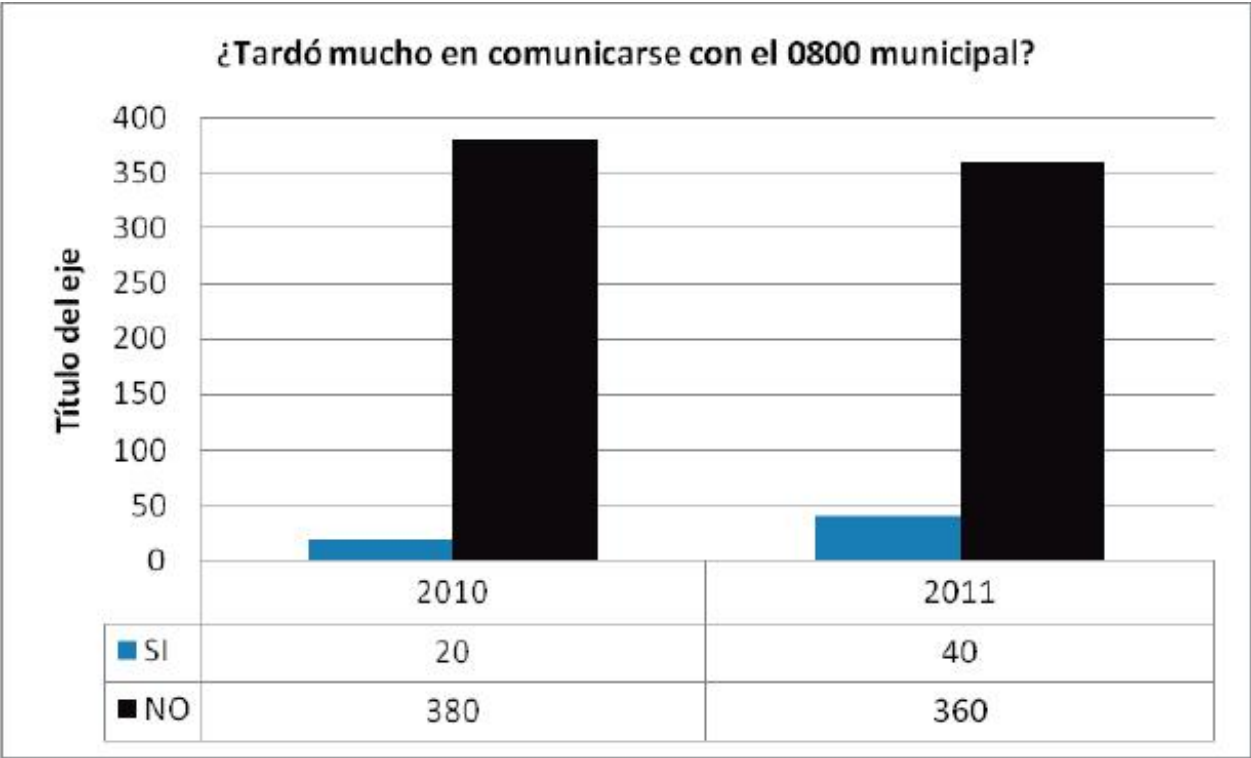
Resultados

- Diseño de una aplicación web: facilita una comunicación rápida, eficiente y direccionada de la gestión, creando un feedback y flujos de información constante con el vecino. Asimismo permite la estandarización de la información.
- Agilización en la toma y seguimiento de gestiones, además de brindar información oportuna a los vecinos beneficiados por las acciones de gobierno. Su herramienta de tablero de control

permite monitorear el avance y situación de las gestiones y armar reportes estadísticos a medida, brindando información de utilidad.

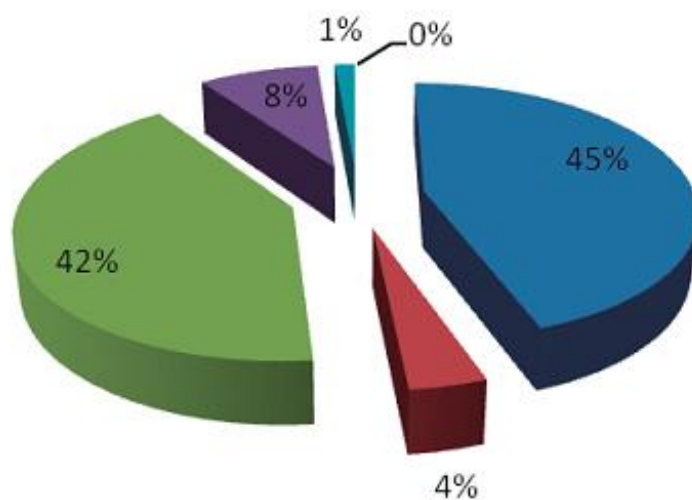
- Participación de los ciudadanos con opiniones y/o quejas, a partir de lo cual se han comenzado a evidenciar cuáles son sus mayores necesidades. Estas inquietudes se comunican a las áreas relacionadas para evaluar las soluciones posibles y llevarlas a cabo en beneficio de los ciudadanos. En cuanto a los mecanismos de participación, se han realizado distintas encuestas de opinión a los ciudadanos, las cuales han sido positivas en relación a la atención recibida y la información brindada:
- Según una encuesta de satisfacción sobre el sistema vecinal, casi el 80% de los ciudadanos manifestaron sentirse totalmente satisfechos por el trato recibido del personal de Ventanilla Única.
- Más del 60% le otorgó el máximo puntaje a Ítems como: el acceso al edificio; el sistema de turnos; la claridad en cuanto a la información brindada; el trato recibido por parte del personal; el nivel de satisfacción en cuanto a la realización del trámite y el tiempo de espera.

Ver Gráfico I



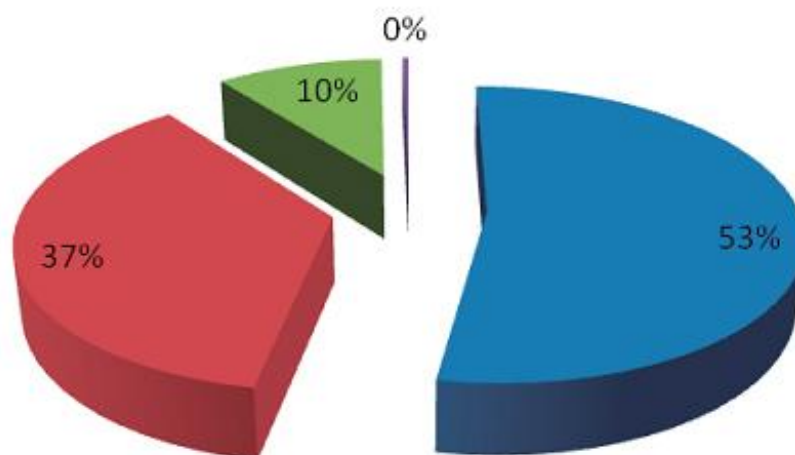
2- ¿En cuanto a cómo le tomaron su reclamo, usted esta?.

■ Muy conforme ■ Bastante conforme ■ Conforme
■ Poco conforme ■ Nada conforme ■ Ns/Nc

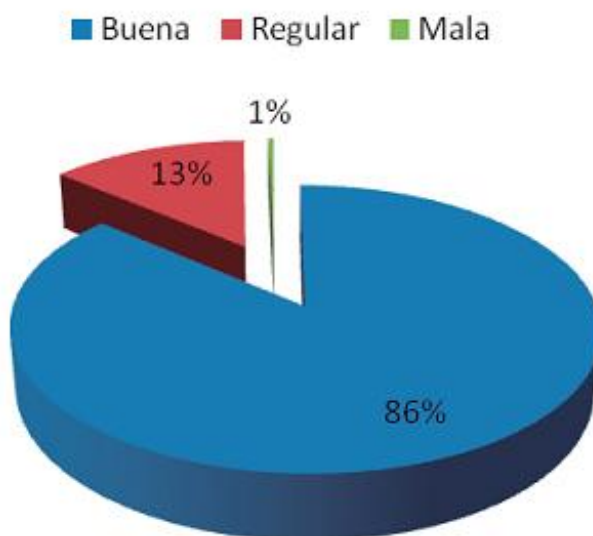


4- ¿Cómo calificaría el servicio?.

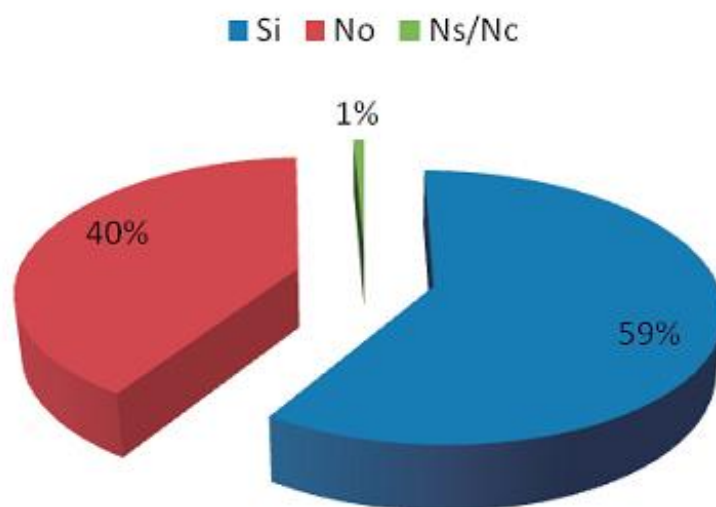
■ Muy bueno ■ Bueno ■ Regular ■ Muy malo



5- ¿Cómo considera que es la calidad de la información brindada por este call center?



6- ¿Su reclamo fue resuelto por la dependencia municipal a la que se derivó cuando realizó el llamado?



Mejora de una necesidad expresada por los ciudadanos: una [nota periodística](#) refleja la demanda existente de la población en el sentido del proyecto que se ha implementado:

“En la Cámara de Comercio, fue inaugurado por el intendente Julio Pereyra el nuevo centro de atención integrado al vecino, que permitirá agilizar los trámites a comerciantes y vecinos de la zona y contribuye con el proceso de descentralización y modernización de la administración municipal (...) Por su parte, el presidente de la Cámara, Juan Piotroski dijo: 'acelerar los trámites y darle comodidad a los comerciantes y vecinos es algo que venimos demandando y que el Intendente supo resolverlo en poco tiempo y con una respuesta rapidísima'” (*El Sol*, Quilmes, 15-12-11).

El carácter innovador del nuevo sistema vecinal encontró eco en varios medios de comunicación. Por ejemplo, el diario *La Noticia* no tardó en titular [“Florencio Varela tendrá el primer gobierno electrónico de la Provincia”](#) destacando la voluntad del intendente [Julio Pereyra](#) y presidente de la FAM (Federación Argentina de Municipios) de impulsar la

modernización municipal y continuar con la transferencia de estas prácticas a otros municipios.

Por otra parte, el seguimiento y la evaluación se realizan mensualmente con evaluaciones de desempeño del personal, lo que permite una mejora continua respecto a la atención brindada.

Otros aspectos a destacar

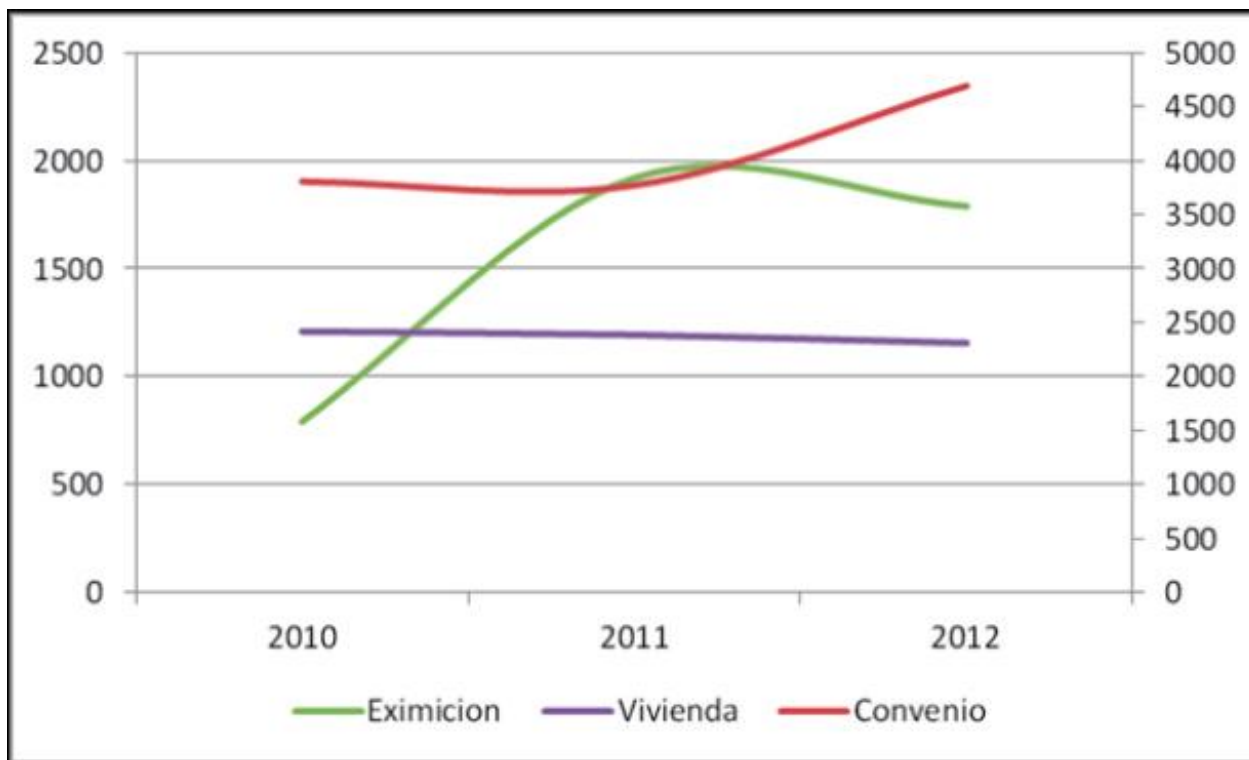
- Se han desarrollado manuales de procedimiento y protocolo de atención sobre distintos trámites, lo que permite que el trato con el ciudadano sea llevado a cabo de manera similar por los distintos operadores.
- El proyecto ha tenido un carácter multiplicador para las distintas áreas, sirviendo así este como modelo de gestión.
- La implementación del proyecto ha generado mayor accesibilidad para la población. El contar con un único canal de ingreso permite un tratamiento igualitario para todos los ciudadanos.

Relación con sectores vulnerables

El proyecto intenta impactar en problemáticas de los sectores vulnerables, como lo es el pago de las tasas municipales, como así también viabilizar mecanismos para que puedan realizarlo. El incremento, a lo largo del tiempo, de los trámites de eximición de tasas municipales y de realización de convenios (pago en cuotas accesibles) da cuenta de la importancia que se le ha dado a éstos.

También se puede observar el incremento de las consultas por “vivienda”, que implica consultar en qué situación se encuentra la inscripción a planes de vivienda. El sistema de Ventanilla Única ha permitido agilizar este tipo de consultas, ya que antes no existían mecanismos dinámicos para esto.

En el siguiente gráfico, se puede visualizar lo dicho:



Uno de los objetivos ha sido, también, la generación de inclusión social y accesibilidad. Cada ciudadano logra tener información de manera fehaciente, simple y ágil, no siendo ya desconocedor de la misma, lo cual permite un mejor y mayor acceso a los servicios y productos que el municipio provee. En este punto, es importante mencionar que la línea telefónica para comunicarse es gratuita y también, desde el domicilio, se puede ingresar al link [Línea Gratuita de Atención al Vecino en la página de la Municipalidad de Florencio Varela](#), en el cual se

pueden realizar pedidos que serán enviados al sistema de Call center municipal.

Estas implementaciones propician un aumento de la comunicación, una mayor accesibilidad y un aumento de la participación de los ciudadanos en general.

Equipo Técnico del Proyecto

Lic. Débora Figueroa

Directora General de Gestión y Modernización del Estado

Dra. Analía Moreno

Subdirectora de Atención Integral al Vecino

Sra. Vilma Zárate

Jefa de Departamento de Ventanilla Única

4. PORTAL DE GOBIERNO ABIERTO - CHILE



Organismo

“Unidad de Modernización y Gobierno Digital, perteneciente al Ministerio Secretaría General de la Presidencia de Chile”

Resumen

El Portal de Gobierno Abierto www.gobiernoabierto.cl es un espacio virtual, construido con el propósito de integrar las múltiples iniciativas de transparencia, participación y colaboración que ofrece el Estado de Chile a los ciudadanos, a fin de facilitar su acceso a estos espacios estableciéndose como una ventanilla única de cara a las personas en estas materias.

Los lineamientos que definen al Portal de Gobierno Abierto son la entrega de información de manera activa y dinámica, la escucha de requerimientos y problemas ciudadanos, y el establecimiento de canales orientados a involucrarse y participar en conjunto entre Gobierno y ciudadanos.

La implementación de esta iniciativa se realizó bajo los lineamientos del [Instructivo Presidencial de Gobierno Abierto](#), el cual tiene por objetivo consolidar el compromiso del gobierno en este ámbito, dando impulso a un gobierno más abierto, transparente y participativo.

Apreciaciones

Si bien la iniciativa presentada está transitando una primera fase, se trata de una propuesta interesante de gobierno abierto, conforme a los criterios fijados para este Premio. Además de constituir espacios colaborativos e integrativos inter jurisdiccionales y con la población, genera multicanalidad participativa e instancias de interacción donde también se accede a la información con el criterio de ventanilla única. Esta experiencia exhibe innovación en aspectos

técnicos, logísticos y organizativos, así como en todos los cambios asociados a la constitución de una ventanilla única. El proyecto cumple satisfactoriamente los criterios de evaluación e indicadores establecidos por el Jurado.

Descripción

Impulsar un gobierno transparente, que participe y colabore en conjunto con el ciudadano en la definición y búsqueda de soluciones a problemas sociales, representa un importante desafío para cualquier administración gubernamental. Esto, a raíz de diversas causas como la desinformación, falta de difusión, sistemas complejos de interacción, la dispersión informativa, pero principalmente por el funcionamiento tradicional del propio Estado, menos flexible y abierto a la interacción con los ciudadanos en sus procesos. Habiendo identificado estos retos, fue posible determinar lo necesario para darles solución: la creación de canales que acerquen los espacios de información y participación al ciudadano, de una manera clara y de fácil acceso, bajando las barreras de entrada, centralizando todo en un solo lugar, de manera que el ciudadano no tenga que navegar entre los diversos sitios institucionales buscando lo que necesita. Por otra parte, mostrar interés gubernamental por las opiniones ciudadanas, a fin de hacer posible la generación de diálogos bilaterales, de manera que el ciudadano sea escuchado y sus ideas tomadas en cuenta en la elaboración de políticas públicas y en la toma de decisiones.

En línea con lo dicho, el Portal de Gobierno Abierto www.gobiernoabierto.cl es una iniciativa impulsada por la Unidad de Modernización y Gobierno Digital, perteneciente al Ministerio Secretaría General de la Presidencia. Esta nace bajo nuestra visión de un Estado moderno, es decir, cercano, abierto y eficiente. Cercano para brindar servicios de calidad a los ciudadanos, abierto para promover la transparencia y la participación en su actuar, y eficiente para hacer un uso adecuado de los recursos que los ciudadanos han puesto bajo su administración.

El camino hacia un Gobierno Abierto ha sido tomado como una Política de Estado a partir del año 2002. De ello dan muestras el sistema de compras públicas, la creación del sistema de Alta Dirección Pública y la Ley de Transparencia. Asimismo, durante nuestro Gobierno se promulgó la Ley N° 20.500 sobre Participación Ciudadana en la Gestión Pública, cuyo objetivo fundamental es incentivar a la participación de la ciudadanía en la toma de decisiones públicas. De manera complementaria, Chile acogió con gran satisfacción la invitación a adherir a la iniciativa multilateral Alianza para el Gobierno Abierto (Open Government Partnership - OGP), para lo cual comprometió un Plan de Acción de Gobierno Abierto.

En este sentido, nuestro desafío como Gobierno es fortalecer la democracia haciendo que la transparencia, la participación y la colaboración sean fácilmente accesibles por los ciudadanos. En esta línea se promueve la integración de las múltiples iniciativas de transparencia, participación y colaboración en el Portal de Gobierno Abierto, de forma que opere como una ventanilla única para el ciudadano.

El Portal permite centralizar en una plataforma unificada las iniciativas de transparencia, participación y datos públicos, generando estándares en las instituciones públicas, lo que les facilita el cumplimiento a la Ley de Participación Ciudadana y simplifica la comprensión y el uso por parte de los ciudadanos.

Esta solución se estructura con 2 ejes específicos:

El primero, y a la vez un elemento central en esta estrategia, es la Política de Datos Abiertos, en virtud de la cual se liberan datos gubernamentales reutilizables para generar nuevas soluciones y conocimiento por parte del mismo Estado, la sociedad civil y la academia. Con esta política, se quiere incentivar la participación de la sociedad de manera integral, para dar un uso creativo a los datos que surgen en la administración pública, tanto para su escrutinio, como para el desarrollo de nuevo conocimiento y emprendimiento basado en el desarrollo de aplicaciones que hagan un uso que agregue valor ciudadano a la información.

El segundo eje tiene relación con las Políticas de Participación Ciudadana. No obstante los mecanismos obligatorios de participación ciudadana fueron definidos en la Ley N° 20.500 y, por consiguiente, adoptados por todos los servicios e instituciones de Gobierno, no se ha establecido una manera unificada y centralizada de implementación, y tampoco una estandarización a la manera de entregar una respuesta a la interacción que existe con el ciudadano. Por ello la iniciativa Portal de Gobierno Abierto es el espacio que centraliza y difunde todas las iniciativas enmarcadas en alguno de los mecanismos de participación ciudadana definidos. De igual manera, habilita un espacio dedicado para que las instituciones entreguen su respuesta oficial en relación a lo solicitado.

La iniciativa de Gobierno Abierto es una instancia creada para la participación y la colaboración, que busca darle acceso a todos los chilenos a una ventanilla única de información y participación. En este sentido, es importante enfatizar que el portal www.gobiernoabierto.cl está abierto a recibir a todo aquel ciudadano que quiera ser parte de las decisiones del Estado, y quiera participar en la creación de un mejor país para todos, entregando sus opiniones, ideas y participando en las instancias abiertas que entregan las distintas instituciones de Gobierno.

Este proyecto no tiene un tiempo definido de duración, pues lo que se busca es mantener en el tiempo esta instancia de información y participación para los ciudadanos. Por lo tanto, los pasos a futuro tienen relación con la aplicación de mejoras en las que podamos conseguir un mayor interés ciudadano en utilizar esta plataforma.

En la actualidad, el portal www.gobiernoabierto.cl se encuentra en su versión beta (se actualizó de su versión alpha en Noviembre del pasado año). En él se pueden encontrar las 3 principales secciones de interacción ciudadana:

1. Infórmate: este espacio enlaza a sitios donde las distintas instituciones de Gobierno publican información de manera activa la cual es de interés ciudadano, donde se encuentra:

- Portal de Datos Abiertos
- Gobierno Transparente Chile
- ChileAtiende

2. Te escuchamos: espacio construido con el objetivo de responder a aquella información que no se encuentra publicada de manera activa, pero que es requerida por el ciudadano. Aquí se informa de los mecanismos definidos para responder a estas solicitudes, donde se encuentra:

- Sistema de Acceso a Información Pública
- Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias
- Comisión Defensora Ciudadana
- Consejo para la Transparencia
- Servicio Nacional del Consumidor

3. Involúcrate y Participa: espacio en el cual cualquier ciudadano puede interactuar con las distintas Instituciones de Gobierno utilizando sus mecanismos de participación ciudadana definidos, aquí se encuentran:

- Cuentas Públicas Participativas
- Consultas Ciudadanas
- Consejos de la Sociedad Civil
- Ideas
- Yo Propongo

Se ha definido para fines del presente año que todas las Instituciones de Gobierno se encuentren enlazadas con el Portal de Gobierno Abierto, de manera que difundan todas sus instancias de participación ciudadana en la sección Involúcrate y Participa.

Finalmente, el Portal presenta la sección [Quiénes Participan](#), la cual tiene por objetivo registrar e informar a la ciudadanía el avance en la implementación de mecanismos de Gobierno Abiertos de todas las Instituciones de Gobierno.

Resultados

El objetivo de esta iniciativa es ser la ventanilla única de información ciudadana y participación ciudadana, para lo cual se busca que todas las Instituciones de Gobierno difundan sus instancias de participación utilizando este canal. Y, de la misma manera, que todo ciudadano se dirija directamente a este portal en vez que a un buscador generalizado de Internet para buscar espacios de participación y colaboración con el Gobierno.

En línea con lo anterior, el Portal se encuentra funcional, difundiendo espacios que informan a la ciudadanía sobre el quehacer institucional, publica instancias de participación ciudadana institucionales, y es visitado con frecuencia por la ciudadanía.

Algunas estadísticas que muestran el avance de esta iniciativa son:

- Durante el año 2012 se registraron un total de 30032 visitas. De igual forma, esta métrica registró 14173 visitas desde 1 de enero de 2013 a 26 de febrero de 2013, lo cual es casi un 50% de la totalidad de las visitas durante el año 2012.
- De las visitas realizadas el año 2012, un 87.44% fueron por personas dentro de Chile, y luego le siguió gente de Argentina, España y México. Para este periodo del año 2013, la razón de visitas dentro de Chile es de 84.84%, y la cantidad de visitas de Argentina, España y México aumentó en un 100%, resaltando la cantidad de visitas de países como Estados Unidos, Uruguay y España.
- Durante el año 2012, las secciones más visitadas fueron: infórmate, directorio y participa. Y durante el periodo del año 2013, estas secciones fueron que es gobierno abierto, quienes participan e involúcrate y participa.

Lo anterior indica la importancia que ha tenido para la ciudadanía en Chile, lo cual se observa a través del alto porcentaje de visitas y de las secciones que resaltan, como las áreas de información y participación ciudadana, lo cual indica un satisfactorio cumplimiento de los objetivos definidos para el Portal de Gobierno Abierto. De igual manera, se observa el impacto que ha tenido este portal a nivel mundial, donde se evidencia el interés de otros países por conocer lo que se ha realizado y el camino a su implementación.

Adicionalmente, la publicación de Datos Abiertos ha experimentado un gran crecimiento. Al término del año 2012, existían 120 conjuntos de datos (datasets) publicados en el [Portal Datos Abiertos](#), para luego, durante el mes de febrero del presente año, y después de haberse publicado el [Instructivo Presidencial sobre Gobierno Abierto](#), esta cantidad aumentó a más de 1200 datasets, lo cual indica un importante aumento de 10 veces en menos de 2 meses.

Lo anterior ha impulsado una alta participación de la ciudadanía, incrementando el desarrollo de aplicaciones para resolver problemáticas sociales. En esta línea, la Unidad ha colaborado en concursos orientados al desarrollo de aplicaciones ciudadanas, resaltando la participación en las dos jornadas de [Desarrollando América Latina](#) (2011 y 2012), en las cuales se ha entregado el contenido del Portal de Datos Abiertos. Adicionalmente, se desarrolló el primer concurso de aplicaciones ciudadanas gubernamental, llamado [CodeandoXChile](#), en la cual asistieron más de 60 participantes.

Relación con sectores vulnerables

El proyecto está relacionado con la comunidad en general, a fin de abrir un canal permanente de participación e información para todos los chilenos, de modo de generar un espacio donde se recojan perspectivas que anteriormente no tenían cabida en ningún otro lugar, o simplemente no podían contar con un acceso simple para ser difundidas y escuchadas por la autoridad. En este sentido, es importante indicar que con anterioridad al Portal de Gobierno Abierto no existía una iniciativa que reuniera la transparencia, participación y la información para los ciudadanos en un solo lugar. Los alcances de este proyecto se relacionan con promover un Estado transparente y participativo, donde el gobierno y los ciudadanos colaboren en el desarrollo colectivo de soluciones a aquellos problemas de interés público que

puedan tener un impacto relevante en las diversas comunidades.

Son prueba del importante impacto social que posee esta iniciativa las aplicaciones construidas en el concurso de desarrollo de aplicaciones ciudadanas, destinadas a resolver problemáticas sociales, como por ejemplo desarrollos en el área de la salud, tomando información de medicamentos bioequivalentes y farmacias de turno o desarrollos basados en los usos del presupuestos gubernamentales. Cabe destacar la aplicación ganadora, “SuperEstado”, que, utilizando el puntaje de la Ficha de Protección Social de una familia, le informaba cuáles eran los beneficios del Gobierno a los cuales podía acceder y la manera de realizar la postulación a los programas correspondientes.

Equipo Técnico del Proyecto:

Rafael Ariztía Correa

Coordinador Ejecutivo de la Unidad de Modernización y Gobierno Digital del Ministerio Secretaría General de la Presidencia

Andrés Bustamante Valenzuela

Director de Gobierno Digital en la Unidad de Modernización y Gobierno Digital del Ministerio Secretaría General de la Presidencia

Felipe Mancini

Encargado del área de desarrollo de la Unidad de Modernización y Gobierno Digital

Oscar Díaz

Como asesor de la Unidad, gestiona y coordina proyectos del área de gobierno abierto, donde se encuentran iniciativas como, portal de gobierno abierto, portal de datos abiertos, los telecentros, municipios digitales, entre otros. Todos estos proyectos tiene como características principal, acercar la información y participación a los ciudadanos.

Otros antecedentes

De forma de mostrar el compromiso y la importancia que le entrega el Gobierno a la interacción con el ciudadano en materias de Gobierno Abierto, éste ha impartido 2 Instructivos Presidenciales en estas materias. El primero es el [Instructivo Presidencial sobre Participación Ciudadana en la Gestión Pública](#) del 20 de Abril del 2011, el cual define los mecanismos obligatorios que deben ser implementados por todas las Instituciones de Gobierno. El segundo es el [Instructivo sobre Gobierno Abierto](#) del 12 de Noviembre del 2012, el cual define los lineamientos que seguirá el Gobierno en estas materias, y cuál es el rol que cumplen todas las Instituciones de Gobierno.

En la misma línea de lo anterior, este compromiso se ve reflejado en la construcción del [Portal de Datos Abiertos](#) y [Portal de Gobierno Abierto](#), ya que para ambos realizamos consultas ciudadanas obteniendo comentarios referentes a su diseño, interacción ciudadana y contenidos. Esto nos llevó a mejorarlos y construir las versiones actuales de ambos (versión beta). Adicionalmente, de manera de considerar a la ciudadanía en la forma que las instituciones de Gobierno deben publicar sus datasets en el Portal de Datos Abiertos, realizamos una consulta pública con el objetivo de obtener comentarios, sugerencias e ideas en esta temática, y así confeccionar la Norma Técnica para la Publicación de Datos Abiertos para Chile. Otro link para visitar es el [Sitio para que instituciones de Gobierno y ciudadanos se informen en la implementación del Gobierno Abierto](#).

5. URNA DE CRISTAL - COLOMBIA



Organismo

Gobierno nacional de Colombia

Resumen

[Urna de Cristal](#) es una iniciativa del gobierno de Colombia para la participación y la transparencia gubernamental. A través de una plataforma multicanal, en la que están integrados medios en línea (sitio web y perfiles en redes sociales) y medios tradicionales (radio y televisión), la Urna busca darle la posibilidad al mayor número de colombianos posible de que interactúe con el gobierno nacional, conozca los avances de los proyectos y participe con sus preguntas y propuestas. Desde su lanzamiento, en octubre de 2010, la iniciativa ha logrado consolidar una red de enlaces con las entidades colombianas del orden nacional y unos canales de información e interacción que le permiten tener un alcance potencial de 20 millones de personas. Además, gracias a sus acciones de participación, se han recibido cerca de 16 mil preguntas de la ciudadanía sobre temas específicos de gobierno, se ha hecho el acompañamiento de 30 Acuerdos para la Prosperidad o ejercicios de participación ciudadana en las regiones, y se hizo un proceso de consulta ciudadana a gran escala para racionalizar los trámites del Estado colombiano, lo que finalmente llevó a la sanción del [Decreto 0019 de 2012](#), el cual eliminó y simplificó varios de los trámites y procesos estatales.

Apreciaciones

Se trata de una ventanilla única en cuestiones de transparencia, rendición de cuentas, lucha contra la corrupción y participación ciudadana. A través de ella los ciudadanos pueden conocer los resultados, avances e iniciativas del gobierno; hacer llegar sus inquietudes y propuestas

directamente a las entidades gubernamentales e interactuar y aprender sobre la gestión estatal, creando una relación vinculante entre los ciudadanos y el Estado. Finalmente, permite la incorporación de las voces de la ciudadanía para la toma de decisiones. La Urna de Cristal opera como una plataforma multicanal, que integra medios de comunicación en línea y otros tradicionales, un sistema de gestión de respuestas y la generación de protocolos de gestión y calidad de los servicios. El equipo de Urna de Cristal está constituido por un grupo interdisciplinario de profesionales. El mismo conformó la *Red o sistema de gestión de respuesta al ciudadano*, que articula a las entidades del gobierno nacional para que respondan las inquietudes, propuestas y comentarios de los colombianos con estándares de alta calidad y servicio.

Respecto a los sectores vulnerables, generan diálogos sobre sus temas de interés tales como inclusión social y reconciliación; vivienda, ciudad y territorio; infraestructura; agricultura y desarrollo rural.

En estos diálogos, o en la resolución de dudas, también se intenta fortalecer las capacidades de la ciudadanía para la participación.

Un ejemplo de centramiento en la ciudadanía son los ejercicios de retroalimentación (estudio de percepción) de ciudadanos con el fin de identificar el conocimiento, entendimiento y percepción que los diferentes públicos tienen de la iniciativa y evidenciar las expectativas y recomendaciones.

El proyecto cumple satisfactoriamente los criterios de evaluación e indicadores establecidos por el Jurado.

Descripción

Urna de Cristal: es una iniciativa del gobierno nacional que opera a través de una plataforma multicanal de participación y transparencia del Estado colombiano.

Buen Gobierno: de acuerdo con el Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014 de Colombia, Buen Gobierno es una filosofía de trabajo para implantar prácticas de transparencia en todas las esferas del Estado colombiano a través de esquemas efectivos de rendición de cuentas.

Plataforma Multicanal: es el modelo de trabajo de la Urna de Cristal para lograr sus objetivos de interacción entre los ciudadanos y el gobierno, la inclusión social y la promoción y uso de las TIC. Con multicanal se entiende que tiene a su disposición diferentes medios para comunicarse con la ciudadanía, bien sea a través de Internet o en medios análogos, como la televisión, radio o dispositivos móviles.

Gobierno en línea: es la política pública del gobierno colombiano que tiene por objeto contribuir a la construcción de un Estado más eficiente, más transparente y participativo y que preste mejores servicios mediante el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC).

Red para la gestión de respuesta al ciudadano: es la red de colaboración que creó Urna de Cristal con las entidades públicas colombianas del orden nacional para garantizar la pertinencia y calidad de las respuestas que se le dan a los ciudadanos a través de los diferentes canales de la iniciativa.

El Plan de Desarrollo 2010-2014 del Presidente de Colombia, Juan Manuel Santos Calderón, define como meta principal de este Gobierno la “Prosperidad para Todos”.

En ese sentido, el Gobierno ha definido que uno de los mecanismos más efectivos para alcanzar la prosperidad democrática es el fortalecimiento institucional por medio del Buen Gobierno.¹

Para tal fin, el Buen Gobierno requiere de acciones concretas en el mejoramiento de la justicia,

la lucha contra la corrupción, la observancia de los derechos humanos, la preservación del medio ambiente y la protección a la ciudadanía, bajo unos principios orientadores:

- Transparencia y rendición de cuentas
- Gestión pública efectiva
- Participación y servicio al ciudadano
- Vocación por el servicio público
- Estrategias de lucha contra la corrupción

En el marco de dichos principios, la Alta Consejería para el Buen Gobierno y la Eficiencia Administrativa decidió realizar una Cruzada Antitrámites, que garantizara la buena fe, la transparencia, la objetividad y las buenas prácticas de la gestión pública.

Para lograr esto, se realizó una consulta ciudadana a través de la cual se identificaron los trámites innecesarios, aquellos que facilitan la corrupción y que al mismo tiempo generan ineficiencia o ineficacia en el servicio al ciudadano.

Los resultados arrojados por la consulta fueron la base para la creación del Decreto 0019 de 2012: “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.

Línea base

Una de las líneas de trabajo del Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014 es mejorar la confianza de los colombianos en las instituciones estatales a través del Buen Gobierno.

Tal y como consta en el plan, el objetivo de la actual administración es lograr construir “unas instituciones guiadas bajo los postulados del Buen Gobierno, que cumplan a cabalidad compromisos ineludibles de gestión pública como la transparencia, la equidad, el pluralismo, la eficiencia, la eficacia, la austeridad, y la intolerancia absoluta con la corrupción”.²

Este último punto es vital, en tanto uno de los grandes retos del gobierno para conseguir la “Prosperidad para Todos”, es precisamente acabar con la corrupción.

Según el Banco Mundial, “la corrupción es sin duda el mayor obstáculo para el desarrollo económico y social de un país. Su ejercicio no solo menoscaba los recursos que el Estado utiliza para satisfacer las necesidades de sus habitantes; también desincentiva la realización de inversiones, frena el desarrollo económico, perpetúa los niveles de pobreza, promueve la ineficiencia, la inestabilidad y la violencia”.³

La tramitomanía o “sobre regulación-administrativa”, entendida como el exceso de trámites dispendiosos e innecesarios, es precisamente uno de los mayores focos de corrupción, en tanto crea las oportunidades para que haya un abuso del poder público para la obtención de beneficios privados. En este punto es importante resaltar que en Colombia existen alrededor de 2200 trámites relacionados con la administración pública nacional, sin contar los trámites del sector privado y del orden territorial.

Es por eso que el Gobierno toma la decisión de formular un mecanismo para racionalizar o eliminar aquellos trámites dispendiosos e inútiles, y qué mejor forma de hacerlo que a través de una consulta ciudadana.

De ese gran total de trámites, el Gobierno Nacional se trazó como meta eliminar o simplificar aquellos trámites y procesos que dificultan la relación de los ciudadanos y los empresarios con la administración pública, y que además, constituyen un caldo de cultivo para la corrupción, generando ineficiencia o ineficacia en el servicio al ciudadano.

Para determinar cuáles eran los trámites más inútiles o dispendiosos se hizo una consulta para identificarlos por iniciativa y votación de los mismos ciudadanos por medio de la Urna de Cristal.

Diseño

La Cruzada Antitrámites, como fue nombrado el ejercicio de consulta para la elaboración del Decreto 0019 de 2012, se planteó en tres fases:

a. Fase de consulta: se decidió que la Urna de Cristal fuera la plataforma que recogiera los reportes de la ciudadanía sobre aquellos trámites que debían desaparecer o ser simplificados.

En una primera etapa, los usuarios del sitio web de Urna de Cristal, alrededor de 80 mil personas, principalmente de Bogotá y las ciudades capitales de departamento, podían postular libremente los trámites que debían eliminarse.

En la segunda etapa, los trámites postulados por la gente entraban a formar parte de una lista en la que los demás usuarios podían votar.

Con el fin de llegar al mayor número de usuarios posibles, se hizo un plan de medios de común acuerdo con la Alta Consejería para el Buen Gobierno y la Eficiencia Administrativa y la Urna de Cristal, de tal manera que las personas liderando la iniciativa hablaran de la misma en diferentes medios de comunicación de alcance nacional.

Esta fase se planteó con una duración de 20 días.

b. Fase de decisión: con la información recogida a través de la plataforma de Urna de Cristal, la Alta Consejería para el Buen Gobierno y la Eficiencia Administrativa debía determinar cuáles eran los trámites que habían recibido más votos por parte de los colombianos para que fueran eliminados o simplificados. De dicho análisis, debía salir el texto borrador del Decreto.

c. Fase de difusión: después de sancionado el Decreto, la Urna de Cristal debía generar una nueva campaña con dos objetivos: difundir los resultados de la consulta que se vieron materializados en el Decreto y recibir los reportes de los colombianos sobre aquellas entidades que hacían caso omiso de las medidas contempladas en él.

Con dichos reportes, la Alta Consejería para el Buen Gobierno y la Eficiencia Administrativa debían generar una serie de acciones para evitar que el decreto no fuera aplicado y para hacer pedagogía con el ciudadano.

Implementación

Convocatoria y condiciones de participación

Se convocó a la ciudadanía por todos los canales de la Urna de Cristal (Twitter, Facebook, SMS, sitio web y call-center) en un período de dos semanas entre el 17 de agosto al 1 de septiembre de 2011 con el objetivo de que respondieran cuatro sencillas preguntas:



Esta [campaña](#) interna estuvo acompañada de una estrategia de medios tradicionales que ejecutó directamente la Presidencia de la República. Se transmitieron comerciales de televisión y cuñas radiales en horario prime a nivel nacional.

Habilitación de espacios electrónicos para la participación de los interesados en la solución del problema

En el momento que las personas daban clic a uno de los cuadros que incluían las preguntas solicitadas se desplegaban dos columnas que incluían los trámites más votados a la izquierda y los trámites recientes incluidos por los ciudadanos. Los ciudadanos tenían la opción de adherirse o votar por una propuesta ingresada por otro ciudadano o ingresar su propia opinión del trámite en 180 caracteres.

Resultados

A continuación se hace un recuento de los resultados principales del ejercicio de consulta ciudadana:

Informe de resultados	
Sitio web Urna de Cristal	Redes sociales
•22236 respuestas	Twitter
•47772 votos	•61 respuestas
Call-center	Facebook
•1229 llamadas	•37 respuestas
•2490 respuestas	•65 votos

Las ciudades con mayor participación en el sitio web y el call-center fueron Bogotá, Medellín y Cali.

Con respecto a la pregunta **¿Qué trámite del Estado no debería existir?**, éstas fueron las opciones más votadas:

Opciones más votadas	
La libreta militar	2091
Autenticación de documentos	1825
Certificado de supervivencia	1398

Con respecto a la pregunta **¿Cuál es el trámite más dispendioso del Estado?**, éstas fueron las opciones más votadas:

Opciones más votadas	
Modificar el RUT	1070
Libreta militar	1066
Expedición de licencias	806

Con respecto a la pregunta **¿En qué trámite del Estado cree usted que se pagan sobornos?**, éstas fueron las opciones más votadas:

Opciones más votadas	
Multas de tránsito	991
Expedición de licencias ambientales	788
Licencias de construcción	582

Con respecto a la pregunta **¿Qué trámite del Estado le gustaría poder realizar por internet?**, éstas fueron las opciones más votadas:

Opciones más votadas	
Libreta militar	1432
Votar	916
Registro civil y certificados de libertad ⁱ	738

Gracias a los resultados de este ejercicio de participación ciudadana, el 10 de enero del 2012 se expidió el Decreto 0019 de 2012, que tiene como propósito hacer más sencilla la relación de la ciudadanía con el Estado en la prestación de los servicios públicos y en la realización de trámites.

Este Decreto incluye medidas que son de gran impacto, tales como:

- Ya no se le puede solicitar al ciudadano documentos que ya reposan en los archivos de la entidad.
- Cuando se niegue un servicio, deberá hacerse por escrito.
- El ciudadano no tiene que solicitar una constancia de supervivencia, toda vez que con el cruce de información de los sistemas del Estado, ya se puede determinar si una persona

está viva.

- El ciudadano ya no pierde tiempo ni dinero por ir a las entidades para reclamar formularios, pues estos son publicados para que se descarguen en línea del Portal de Estado Colombiano, el cual consolida la información y el acceso a los trámites y servicios de la administración pública nacional.

Con la sola expedición de la Ley se eliminaron 400 trámites, y en el transcurso de 2012 se eliminaron 259 más, lo que representa el 40% de todo el universo de trámites a nivel nacional.

También cabe destacar que 40 entidades tomaron acciones para simplificar sus trámites y darle la opción a los ciudadanos de realizarlos por internet o vía celular.

Micrositio Decreto Antitrámites

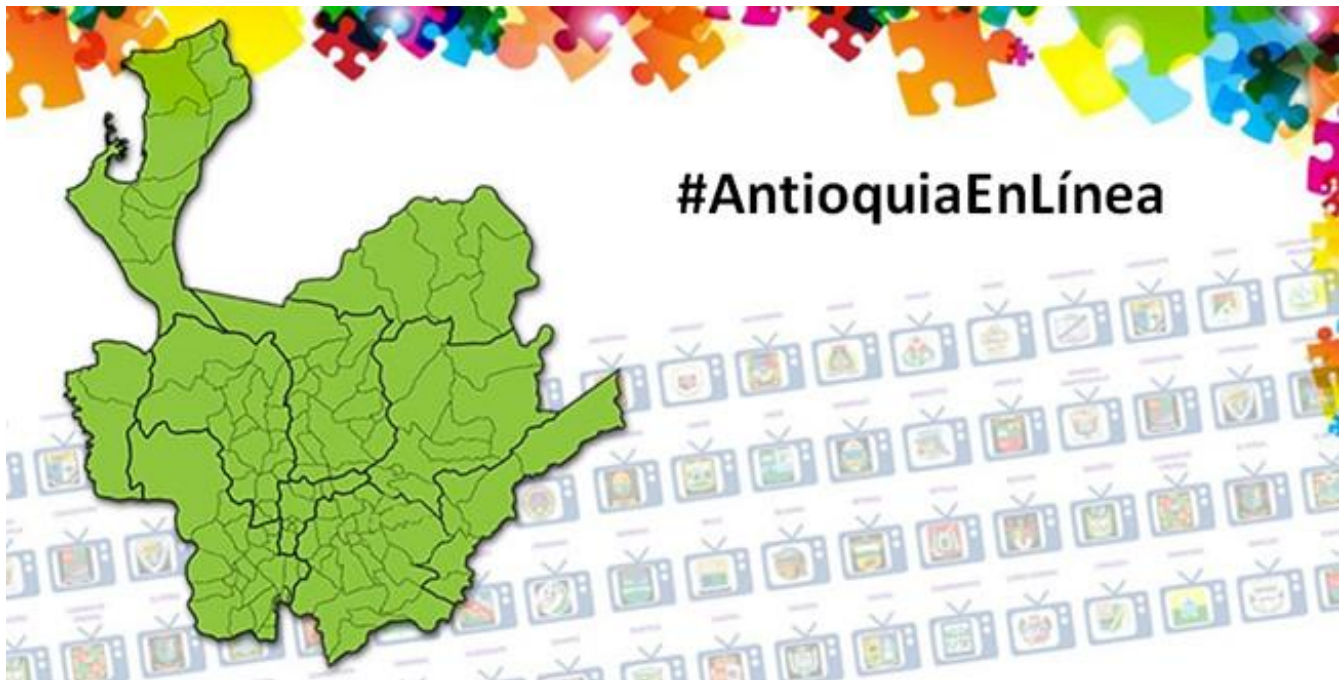
Una vez expedido el Decreto se creó un [micrositio](#) que incluyó toda la información del Decreto Antitrámites y en particular información como la siguiente:

- Más de 70 mil personas participaron, identificando aquellos trámites que no deberían existir por engorrosos o inútiles.
- Las ciudades con más participación fueron Bogotá, Medellín y Cali, pero en general se recibieron votos de todas las regiones del país.
- La autenticación de documentos, el certificado de supervivencia⁴ y la libreta militar fueron los tres trámites más votados por la gente para que dejaran de existir.
- Los miles de ciudadanos que participaron solicitaron que el RUT⁵ fuera simplificado y que se pudiera tramitar por internet.

Adicionalmente, se generaron las siguientes notas/artículos hablando del proceso de consulta y la expedición del Decreto Antitrámite:

- a) Hoy se radica el decreto Ley para suprimir o reformar los trámites inútiles
- b) [Es momento de analizar la Cruzada antitrámites](#)
- c) [La Cruzada Antitrámites dio resultado](#)
- d) [Qué es el Decreto-Ley Antitrámites](#)
- e) [La Libreta Militar se podrá solicitar por vía electrónica](#)
- f) [Más beneficios del decreto Antitrámites](#)

6. PRIMER LABORATORIO DE RENDICION DE CUENTAS PÚBLICAS - ANTIOQUIA - COLOMBIA



Organismo

Centro Administrativo Departamental "José María Córdova - La Alpujarra".
Dirección de Informática de la Gobernación de Antioquia

Resumen

El día sábado 24 de noviembre de 2012 la gobernación de Antioquia realizó por primera vez en Colombia un ejercicio de rendición de cuentas públicas sectorial en vivo y en simultáneo a través de video *streaming* en 124 Alcaldías Municipales de la Región, que equivalen al 11% de las alcaldías municipales del país. Como una iniciativa de gobierno abierto, este ejercicio contó desde su inicio con la participación de la ciudadanía, que a través de una encuesta en línea en el sitio web de cada municipio seleccionó el sector sobre el cual "les gustaría recibir un ejercicio de rendición de cuentas". El sector ganador fue presentado por la entidad en una transmisión en vivo y por video *streaming* a través de internet, en el cual la ciudadanía tuvo la oportunidad de realizar preguntas a través de diversos canales como chat en línea, algunos municipios habilitaron las emisoras de radio local, redes sociales y llamadas telefónicas, que fueron respondidas durante la emisión del ejercicio. Posteriormente, las Alcaldías municipales publicaron en su sitio web el informe de preguntas y respuestas del ejercicio.

Apreciación del Jurado

La iniciativa descrita a continuación cumple con los criterios de evaluación del jurado porque se trata de rendiciones de cuentas temáticas no presenciales. Esta experiencia incentivó la participación ciudadana y la interacción de sectores de la población con los representantes de la administración municipal. Este encuentro permitió la recolección de opiniones que luego alimentaron la toma de decisiones. Luego de este ejercicio, se publicaron en el sitio web municipal pertinente el informe acerca de las preguntas y respuestas realizadas durante el proceso de Rendición de Cuentas y, finalmente, se publicó una encuesta de satisfacción en dicho sitio. Está previsto realizar este ejercicio periódicamente como una de las estrategias de

transparencia e incentivo a la participación ciudadana. Los sectores vulnerables pueden preguntar y opinar en forma directa sobre los proyectos que son de su mayor interés.

Alcaldías involucradas

ABEJORRAL	CARAMANTA	GOMEZ PLATA	PUERTO NARE	SANTA ROSA DE
ABRIAQUI	CAREPA	GRANADA	PUERTO	OSOS
ALEJANDRIA	CAROLINA DEL	GUADALUPE	TRIUNFO	SANTAFE DE
AMAGA	PRINCIPE	GUARNE	REMEDIOS	ANTIOQUIA
AMALFI	CAUCASIA	GUATAPE	RIONEGRO	SANTO
ANDES	CHIGORODO	HELICONIA	SABANALARGA	DOMINGO
ANGELOPOLIS	CISNEROS	HISPANIA	SABANETA	SEGOVIA
ANGOSTURA	CIUDAD	ITAGUI	SALGAR	SONSON
ANORI	BOLIVAR	ITUANGO	SAN ANDRES DE	SOPETRAN
ANZA	COCORNA	JARDIN	CUERQUIA	TAMESIS
APARTADO	CONCEPCION	JERICO	SAN CARLOS	TARAZA
ARBOLETES	CONCORDIA	LA CEJA	SAN FRANCISCO	TARSO
ARGELIA	COPACABANA	LA ESTRELLA	SAN JERONIMO	TITIRIBI
ARMENIA	DABEIBA	LA PINTADA	SAN JOSE DE LA	TOLEDO
BARBOSA	DONMATIAS	LA UNION	MONTAÑA	TURBO
BELLO	EBEJICO	LIBORINA	SAN JUAN DE	URAMITA
BELMIRA	EL BAGRE	MACEO	URABA	URRAO
BETANIA	EL CARMEN DE	MARINILLA	SAN LUIS	VALDIVIA
BETULIA	VIBORAL	MONTEBELLO	SAN PEDRO DE	VALPARAISO
BRICEÑO	EL PEÑOL	MURINDO	LOS MILAGROS	VEGACHI
BURITICA	EL RETIRO	MUTATA	SAN PEDRO DE	VENECIA
CACERES	EL SANTUARIO	NARIÑO	URABA	VIGIA DEL
CAICEDO	ENTRERRIOS	NECHI	SAN RAFAEL	FUERTE
CAUCASIA	ENVIGADO	NECOCLI	SAN ROQUE	YALI
EL BAGRE	FREDONIA	OLAYA	SAN VICENTE	YARUMAL
NECHI	FRONTINO	PEQUE	FERRER	YOLOMBO
RIONEGRO	GIRALDO	PUEBLORRICO	SANTA	YONDO
CARACOLI	GIRARDOTA	PUERTO BERRIO	BARBARA	ZARAGOZA"

Descripción

Como parte del convenio interadministrativo No.842 firmado por el Ministerio de Tecnologías de las información y las comunicaciones a través de su [Programa Gobierno en línea](#), la [Gobernación de Antioquia](#) y la Empresa de Telecomunicaciones EDATEL, se desarrolló el acompañamiento a 124 municipios del departamento para promover entre ellas las fases de Transformación y Democracia en línea y alineados a la iniciativa de gobierno abierto. Así se diseñó y planificó el primer ejercicio de rendición de cuentas a la ciudadanía sobre los sectores de seguridad, salud, educación, presupuesto, cultura o deportes de 124 alcaldías municipales del departamento de Antioquia a través de video *streaming* el cual se pudo visualizar a través de los portales web municipales.

En este [video](#), se pueden ver algunos de los resultados más relevantes y destacados de la experiencia.

La problemática a resolver se orientó a resolver la baja credibilidad por parte de la ciudadanía en la gestión de las entidades administrativas municipales, así como la falta de espacios de participación ciudadana que faciliten su interacción con los representantes de la administración municipal y que sean tenidas en cuenta dentro de las decisiones de la entidad. Lo que hace necesario plantear y promover la manera en que la tecnología puede ser utilizada

para facilitar y acercar de forma más sencilla y cómoda al ciudadano con las entidades públicas, promoviendo el interés de las partes en usar estas herramientas.

Para llevar a cabo esta actividad a través de medios virtuales, se debieron superar las siguientes situaciones propias de un ejercicio de rendición de cuentas presencial.

1. Validar el cumplimiento de la metodología empleada, podrá ser reportado al Departamento Nacional de Planeación (DNP), como una rendición de cuentas temática no presencial, para ser valorada como parte del Índice de Gobierno Abierto - IGA.
2. Convocar la participación del 100% de las alcaldías y sus servidores públicos del departamento de Antioquia.
3. Capacitar a los servidores públicos en el uso de herramientas Web 2.0, para que realizaran ellos mismos la actividad.
4. Promocionar efectivamente el evento con la ciudadanía del departamento de Antioquia y entidades oficiales, para que participaran en el evento.
5. Realizar el monitoreo y documentación del impacto del ejercicio de rendición de cuentas.

Para lograrlo, se distribuyeron las actividades del ejercicio en tres momentos.

Previo al ejercicio:

- Encuesta en línea: se publicó en los sitios web municipales una encuesta en la cual se consultó a los ciudadanos sobre qué sector (seguridad, salud, educación, presupuesto, cultura o deportes) preferiría un informe de rendición de cuentas a través de medios electrónicos.
- Selección del sector: una vez finalizado el periodo de publicación de la encuesta (un mes) en los sitios web, acerca del sector seleccionado por los ciudadanos, la entidad procedió a realizar un informe ejecutivo de resultados e inversiones para la preparación del ejercicio de rendición de cuentas temático.
- Publicación en línea del informe Ejecutivo sobre el sector seleccionado. [Aquí se pueden ver los informes y sectores por cada municipio](#). Es decir, en los sitios web municipales, sobre la sección "Foros", se publicó el informe ejecutivo sobre el sector que la Administración Municipal realizará el proceso de rendición de cuentas a través de medios electrónicos y el protocolo, para el conocimiento, revisión y discusión de los ciudadanos.
- Convocatoria e invitación en línea a la ciudadanía: se realizó una convocatoria de invitación a través de múltiples canales: sitio web municipal, redes sociales en las que hace presencia el municipio, correos electrónicos, llamadas telefónicas a líderes Comunes, recordatorios de la actividad a través de mensajes de texto. Ejemplo de esta convocatoria se puede observar en este [video en Youtube](#), con el fin de interpelar a la ciudadanía digital en temas de educación.

Durante al ejercicio:

- Ejecución de Rendición de Cuentas Sectorial: el 24/11/2012 se realizó por parte de cada una de las 124 Administraciones Municipales el ejercicio de rendición de cuentas temático a la comunidad en transmisión en vivo y en directo por video *streaming* a través del sitio web municipal.
- Respuesta a preguntas en línea: durante el proceso de rendición de cuentas a través de video *streaming*, el servidor público respondió preguntas recibidas a través de la sección "Foros", del sitio web Municipal y del chat de la herramienta de video *streaming*. Las preguntas recibidas que no se lograron dar respuesta durante el transcurso de la rendición de cuentas, se

respondieron en un documento soporte de la actividad el cual fue publicado en el sitio web Municipal.

Posterior al ejercicio:

- Documento Informe de rendición de cuentas y encuesta de satisfacción en línea: como último paso del ejercicio de Rendición de Cuentas Sectorial, se publicaron en el sitio web municipal el informe de preguntas y respuestas realizadas durante el proceso de Rendición de Cuentas y finalmente se publicó una encuesta de satisfacción en el sitio web municipal, sobre la percepción de la ciudadanía con relación al Ejercicio de Rendición de Cuentas.

Población beneficiaria

La población beneficiada es el 100% de los ciudadanos del departamento de Antioquia que contaron con la oportunidad de participar en el ejercicio de rendición de cuentas de cada uno de los 124 municipios participantes del Departamento, lo cual equivale a 5.601.507 de ciudadanos, según censo realizado el año 2005 (Fuente: DANE).

Duración total prevista

La organización, ejecución y consolidación de la información del ejercicio de rendición de cuentas tuvo una duración de cuatro (4) meses y el ejercicio de rendición de cuentas al público duró en promedio una (1) hora.

El estado actual de su ejecución

Por ser una actividad de rendición de cuentas apalancado en aplicaciones y herramientas ya existentes como el sitio web municipal, canal de video *streaming*, canales de foros y chat, aplicaciones actualmente en uso, el estado actual del ejercicio está cerrado, pero con la proyección de realizarlo periódicamente como estrategia de transparencia y participación ciudadana.

Resultados

Previo al ejercicio:

- Participación del 100 % de las entidades municipales de departamento de Antioquia (124).
- Participación de la ciudadanía con más de 34.200 votos seleccionado el sector del cual deseaban recibir una rendición de cuentas.
- Para su convocatoria se enviaron 1630 mensajes de texto a los ciudadanos para invitarlos a participar.
- Se enviaron 27.304 correos electrónicos de ciudadanos que habían registrado su email en los diferentes sitios web de cada municipio.
- Se convocaron a 115 líderes comunales acompañar el ejercicio de rendición de cuentas a través de internet.

Durante al ejercicio:

- Realización del ejercicio de rendición de cuentas por las 124 alcaldías municipales.
- Se realizaron 140 horas de transmisión de rendición de cuentas.
- La ciudadanía participó realizando 675 preguntas a través de los diferentes canales

habilitados: 618 a través del chat del sitio web municipal y 57 a través de redes sociales (Facebook y Twitter).

- Según los reportes de los canales de video *streaming* se realizaron 1.686 conexiones a las transmisiones realizadas, que en algunos municipios se reunieron ciudadanos a verlas en salas de internet municipal. Por el tipo de transmisión no fue posible identificar el número total de ciudadanos que visualizaron el ejercicio de rendición de cuentas, debido a que el canal de video *streaming* cuenta la cantidad de conexiones, que puede ser visualizada por varias personas.

Posterior al ejercicio:

- 123 Alcaldías publicaron en su sitio web la encuesta con el nivel de satisfacción sobre el ejercicio, así como, el informe de preguntas y respuestas del ejercicio.

Relación con sectores vulnerables

Con la realización de este ejercicio de rendición de cuentas sectorial a través de medios electrónicos, como primer ejemplo de gobierno abierto, más ciudadanos logran informarse, preguntar y opinar de forma directa con la administración municipal sobre el avance de los proyectos relacionados con sectores vulnerados y realizar control ciudadano sobre la forma en que el municipio invierte los recursos públicos, lo que se traduce en resaltar como la administración pública se esfuerza por mitigar la situación de sectores sociales con derechos vulnerados o vulnerables que se encuentran en la región.

Equipo Técnico del Proyecto

Juan Carlos Gómez

Director de informática
María Fabiola Álvarez

Profesional Especialista

Paula Andrea Ruiz

Profesional Especialista
George Zambrano Prada

Gerente de Proyecto

Andres Rozo

Asesor de Institucional y de Contenidos

7. VENTANILLA ÚNICA DE PROMOCIÓN DE EMPLEO (VUPE) - PERÚ



Organismo

Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo de Perú

Resumen

El gobierno peruano ha manifestado su voluntad de ser parte de la iniciativa denominada “Sociedad de Gobierno Abierto”, creando para ello la [“Comisión Multisectorial de naturaleza permanente para el seguimiento de la implementación del Plan de Acción de Gobierno Abierto”](#), la misma que está adscrita a la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM).

En este marco, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo ha desarrollado la “Ventanilla Única de Promoción del Empleo (VUPE)”, la cual es una estrategia que tiene alcance nacional para la inserción al trabajo que permite integrar y armonizar los servicios de promoción del empleo, empleabilidad y emprendimiento.

Así, la VUPE es la unión articulada de los servicios de promoción y generación de empleo y empleabilidad (bolsa de trabajo, asesoría en la búsqueda de empleo, información del mercado de trabajo, servicio de orientación vocacional e información ocupacional y la emisión del certificado único laboral) del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo brindados en un solo espacio bajo el concepto de Ventanilla Única, de manera estandarizada y respondiendo a la dinámica del mercado laboral de las regiones y que con el apoyo de los gobiernos nacional, regional y local permitirá incrementar los servicios ofrecidos a la población, los que incluyen servicios de información del mercado de trabajo, vinculación, capacitación laboral, generación de empleo y de asistencia técnica para el autoempleo, constituyéndose en una gran herramienta para mejorar la empleabilidad de la población.

El desarrollo e implementación de la plataforma informática supone además un hito de inversión, ya que no verticaliza el proyecto de la VUPE, sino que permitirá poner en marcha otras soluciones tan importantes como ella en el futuro que tengan de base a la plataforma, lo que supone un ahorro para futuros proyectos.

Apreciación

Se trata de una ventanilla única que se ha desarrollado en forma presencial en distintas localidades del país. Se organizó mediante la articulación entre organismos, niveles de gobierno y actores. Existen 18 VUPEs hasta el momento de la edición de este documento. Su fin es dar apoyo a la promoción del empleo a través de servicios múltiples. En la plataforma esta ventanilla funciona también online. Una de las ventajas del proceso de constitución de la ventanilla única es que permite concentrar y organizar la información para apoyar una toma de decisiones sincronizada. Por otra parte, la información para el ciudadano se encuentra concentrada en una ficha única que permite al gobierno conformar el perfil de necesidades y servicios en forma personalizada.

Es una iniciativa público-privada ya que, además de las jurisdicciones correspondientes, participan empresas y universidades. Respecto a la inclusión de sectores vulnerables, quienes se encuentran en situación de desempleo forman parte de esa categoría. El proyecto cumple satisfactoriamente los criterios de evaluación e indicadores establecidos por el Jurado de la Red Gobierno Abierto.

Descripción

Los problemas identificados que resuelven la plataforma informática de la VUPE son:

- Desplazamiento físico a la sede central o a las múltiples oficinas desconcentradas.
- Excesivo tiempo para completar un trámite.
- Transparencia en el uso de recursos públicos del estado.
- Colas de espera en mesa de partes debido a trámites tediosos.
- Horarios de atención limitados.
- Gastos operativos en materiales y suministros como papel y alquileres.
- Mala imagen, originado por las colas de espera para la atención del público objetivo.
- Transparencia en la información sobre el uso de los recursos públicos.
- Mala comunicación con los ciudadanos y empresas.
- Comunicación entre las empresas, los ciudadanos y el MTPE.
- Costos operativos en trámites y servicios para las empresas.
- Disgregación de los puntos de acceso a la información.
- Desconocimiento general de la historia de empleabilidad de los ciudadanos.
- Dificultad de seguimiento de las actividades de los ciudadanos con el MTPE.

La Ventanilla Única de Promoción del Empleo se desarrolla en un esquema propio, respondiendo a la dinámica del mercado laboral de las regiones y que con el apoyo de los gobiernos nacional, regional y local permite incrementar los servicios ofrecidos a la población, los que incluyen servicios de información del mercado de trabajo, vinculación, capacitación laboral, generación de empleo y de asistencia técnica para el autoempleo constituyéndose en una gran herramienta para mejorar la empleabilidad de la población.

Beneficios

La VUPE representa el espacio en donde se articulan e integran servicios de promoción del empleo, empleabilidad y emprendimiento, descentralizados y desconcentrados, dirigidos a la población en general, para brindar a los ciudadanos los servicios en un solo espacio, y de esta manera permitir a la población mejorar en su empleabilidad, y a los grupos más vulnerables en particular, mejorar sus condiciones de inserción en el mercado de trabajo.

Beneficios indirectos

Como resultado de los registros realizados por la ciudadanía usuaria de la VUPE, el análisis de la información por los distintos programas o dependencias del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo se realiza de manera más exacta y oportuna, logrando así mejorar los procesos de monitoreo y toma de decisiones. Además de permitir mostrar a la ciudadanía resultados concretos en su gestión a través del sector Promoción del Empleo, el cual es una arista crucial para el desarrollo del país y la inclusión social como es la empleabilidad.

Transparencia

A través de la Carpeta del Ciudadano, se tiene un entorno de trabajo de modo que éste gestiona sus solicitudes, controlando la generación de documentos, los vencimientos de los plazos de trámites, el seguimiento de las diferentes solicitudes generadas, la generación de informes estadísticos, etc., de modo que el usuario, desde un entorno integrado, obtiene una

visión centralizada y resumida de toda la actividad asociada a su perfil en la Ventanilla Única de Promoción del Empleo.

Participación colaborativa

La simplificación de datos del ciudadano contenida en una Ficha Única de Triage, en donde se solicita información personal y de trayectoria laboral al ciudadano, la cual contempla variables que toman mayor peso dentro de los Servicios y Programas y que a través de una “Matriz de Ponderación de Variables”, permite un primer acercamiento a la identificación del servicio requerido, permitiendo una mejor toma de decisión por parte del MTPE con la finalidad de focalizar efectivamente la necesidad del ciudadano.

Colaboración gubernamental

La VUPE integra los servicios que brindan los distintos programas de generación de Empleo del MTPE, permitiendo mejorar la capacidad administrativa y eliminar la burocracia que genera el realizar una solicitud de manera presencial en alguno de los programas. De esta manera, el MTPE se convierte en una entidad eficiente, horizontal y enfocándose en los procesos que de cara brindan atención al ciudadano.

Asociación público-privada

La Asociación Pública Privada del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE) y/o Gobierno Regional con las empresas y/o universidades privadas es de vital importancia, pues el MTPE se encarga de realizar la capacitación laboral y ayudar a los postulantes a preparar sus currículos vitae, las universidades privadas brindan información respecto a las ofertas del mercado laboral e identifica cuales son las carreras con mayor demanda en el mercado y las empresas privadas brindan puestos de trabajo formales con todos los beneficios sociales para profesionales, técnicos; así como empleos para personal poco calificado como ayudantes, cargadores, etc.

En ese sentido, la VUPE permite hacer uso de los diferentes servicios que son ofrecidos, esto a través de la simplificación de datos, permite una mejor y más rápida atención a las empresas.

Colas de espera

Al ser una institución pública, la afluencia masiva de personas que deben realizar un trámite en el MTPE ocasiona la formación de largas colas y aglomeraciones, incluso aunque se habiliten nuevas ventanillas. Como es lógico, la existencia de colas degenera inevitablemente en una disminución de la calidad del servicio ofrecido y crea una imagen de ineficacia. Pero además, ésta forma de atención al público puede originar retrasos administrativos internos.

Limitación de horario

El horario de atención al público puede llegar a ser limitado e insuficiente, el cual obedece únicamente a días laborables y en un horario establecido.

Atención descentralizada

La existencia de múltiples ventanillas en las que se atiende únicamente un determinado tipo de asunto, originando que una persona deba desplazarse a varios lugares para realizar un único trámite.

Mala imagen de la institución

Un servicio deficiente proporciona, una imagen de ineficacia.

La población beneficiaria

Los ciudadanos. Tiene un impacto directo, ya que a través de la Ventanilla Única de Promoción del Empleo permite al ciudadano:

- Aumentar el acercamiento con el gobierno.
- Participar en la toma de decisiones.
- Poseer más información sobre el uso de los recursos públicos.
- Reducir costos en trámites.
- Evitar desplazamiento físico a múltiples instancias de gobierno.
- Disminuir tiempos necesarios para completar los trámites.
- Evitar la dependencia de los horarios de atención del MTPE.

En el Gobierno. La Ventanilla Única de Promoción del Empleo permite:

- Implantar un modelo de gestión moderno y eficiente.
- Mejorar la comunicación con los ciudadanos y las empresas.
- Fomentar la gestión orientada al servicio de los ciudadanos y empresas.
- Disminuir las colas en las oficinas públicas.
- Simplificar los trámites.
- Reducir sustancialmente los tiempos de respuesta en la tramitación.
- Mejorar la calidad del servicio ofrecido al reducir errores derivados de la tramitación.
- Evitar la pérdida o extravío de documentación e información.
- Reducir los tiempos de localización y acceso a la información.
- Disminuir los gastos operativos en materiales y suministros como papel, combustible y alquileres.
- Hacer transparente el uso de los recursos del Estado.
- Trabajar bajo un modelo de rendición de cuentas continuo.
- Mejorar clima laboral de los empleados públicos.
- Aprovechar mejor el recurso humano.

En las empresas. Una ventanilla electrónica favorece un clima de negocios más positivo y permite a las empresas una mayor concentración en temas propios del quehacer diario empresarial. Adicionalmente a las ventajas previamente citadas, otros beneficios que obtiene el sector empresarial son:

- Mejor comunicación con el gobierno.
- Mayor facilidad para cumplir requisitos de formalización.
- Disminución de costos operativos en trámites y servicios.

La duración total prevista

El desarrollo de la Ventanilla Única de Promoción del Empleo tuvo un plazo de 120 días calendario.

El estado actual de su ejecución

Al cierre de la edición de este ebook, la Plataforma Informática de la Ventanilla Única de Promoción del Empleo ha culminado su fase de desarrollo y se está afinando el código para levantar las observaciones alcanzadas al último entregable. Sin embargo la VUPE se viene implementando a nivel nacional, por el momento sin la plataforma informática.

Resultados

En el año 2012 se implementaron e inauguraron dieciséis (16) Ventanillas Únicas de Promoción

del Empleo en el país en Moquegua, Tacna, Ayacucho, Loreto, San Martín (Tarapoto y Moyobamba), Lambayeque, Apurímac, Piura, La Libertad, Huancavelica, VRAEM, Chimbote-Ancash, Arequipa, Tumbes y Lima Metropolitana.

A la fecha, durante el año 2013, se han inaugurado 2 más: Pasco y Junín, haciendo un total de 18 VUPEs en el país.

¿Qué se ha logrado?

La ejecución de oficinas VUPE ha logrado mejorar la eficiencia en la provisión y cobertura de los servicios que se brindan, así como el incremento del número de personas que lograron obtener un puesto laboral a través de la intermediación laboral efectiva.

Relación con sectores vulnerables

La Ventanilla Única de Promoción del Empleo a través de una única ficha de registro permite la simplificación del procedimiento, permitiendo un acercamiento entre el Gobierno y los sectores vulnerables que son:

- Desempleados, Buscadores de Empleo y Subempleados, ya que permite contar con un único acceso centralizado a los servicios que brinda el sector empleo a través de sus programas.
- Desigualdad de Género, ya que no discrimina entre un género u otro.
- Pobreza y Pobreza Extrema, ya que permite el registro universal de todo aquel que desee hacerlo, sin distinción del poder adquisitivo.

Equipo Técnico del Proyecto

Dra. Nancy Laos Cáceres

Ministra de Trabajo y Promoción del Empleo

Dr. Edgard Quispe Remón

Viceministro de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral

Jefe de la Oficina General de Estadística y Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Dra. Rosario Villafuerte Bravo

Directora General del Servicio Nacional del Empleo

Eco. Elizabeth Cornejo Maldonado

Directora General de Promoción del Empleo

Eco. Astrid Sánchez Falero

Directora General de Formación Profesional y Capacitación Laboral

Directores Regionales de Trabajo y Promoción del Empleo

Dr. Aurelio Soto Barba

Director Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima Metropolitana

Jessica Tumi Rivas

Director Nacional del Programa TRABAJA PERÚ

Rosio Flores Guzmán

Director Ejecutivo del Programa JÓVENES A LA OBRA

Rosio Flores Guzmán

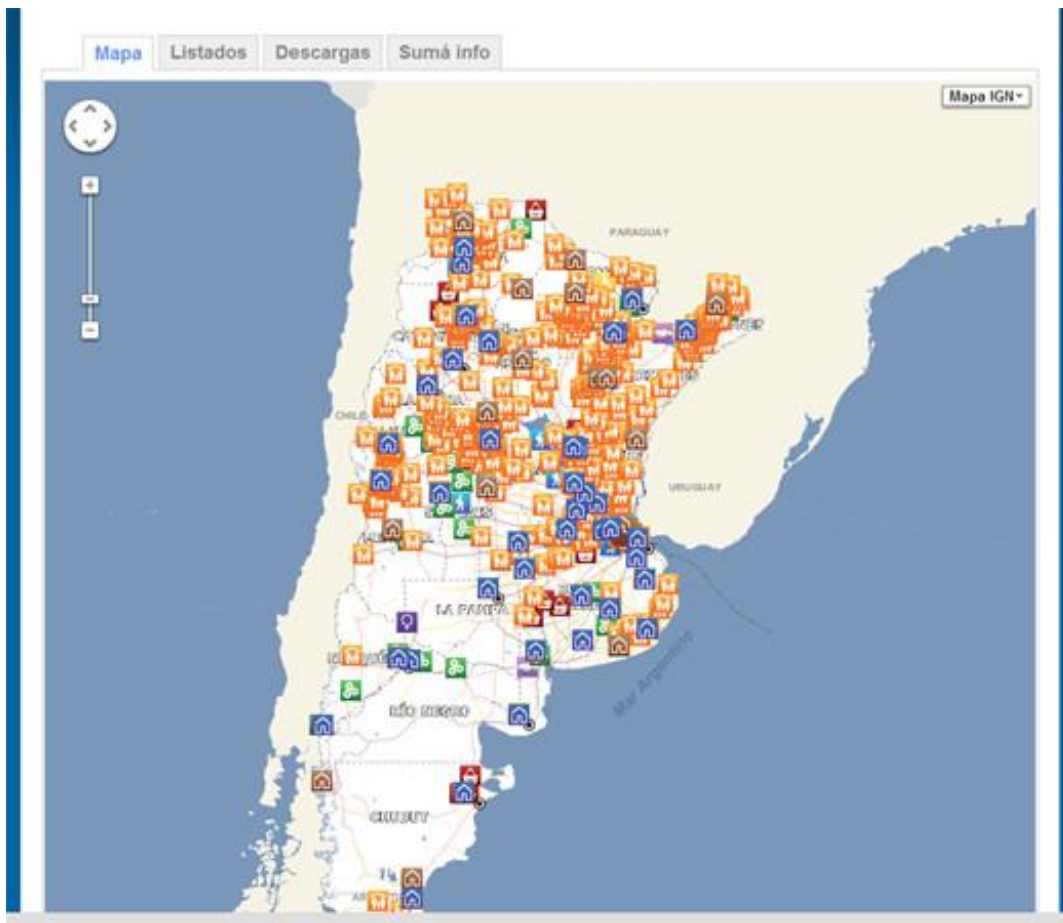
Coordinador Ejecutivo del Programa VAMOS PERÚ

Rossana Taquíá Gutiérrez

Coordinador Ejecutivo del Programa PERÚ RESPONSABLE

Se puede ampliar la información de [esta iniciativa aquí](#).

8. a) CENTROS INTEGRADORES COMUNITARIOS (CIC) - ARGENTINA



Organismo

Ministerio de Desarrollo Social de la Nación

Institución/es receptora/s

Población vulnerable de municipios y comunas de todo el país, en articulación con gobiernos locales y organizaciones de la sociedad civil.

Organización/es financiadora/s

El Estado Nacional a través del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación, Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios y Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social.

Resumen

El Ministerio de Desarrollo Social de la Nación realiza un abordaje territorial integral con el objetivo de fomentar la organización social, la participación ciudadana y la restitución de los derechos sociales. [Esta estrategia](#) implica una mirada de las políticas sociales a partir de la dinámica territorial propia de cada municipio, provincia o región, y la acción coordinada entre el Estado, las organizaciones sociales y las comunidades.

Desde el nivel central, se asume como función principal la articulación, el fortalecimiento y el

acompañamiento técnico, político y administrativo de los equipos técnicos en el territorio. Este acompañamiento está orientado a consolidar dichos equipos y a planificar abordajes integrales centrados en la generación de trabajo y en promoción de las familias. A su vez, todo el trabajo es recuperado e incorporado como nuevas estrategias, a partir de las cuales se profundiza la organización comunitaria y la capacidad local para gestionar.

A partir de esta concepción surgen en 2004 los Centros Integradores Comunitarios (CIC). Estos son edificios comunitarios construidos en todo el país por cooperativas de trabajo para que la comunidad se integre, se organice y participe en el reconocimiento de las necesidades particulares de su comunidad para generar acciones concretas para mejorar la calidad de vida de su barrio.

[Aquí se puede visualizar a través del mapa interactivo](#) la localización de cada uno de estos centros.

En cada Centro Integrador Comunitario se conforma una Mesa de Gestión local. Estas son espacios de participación comunitaria para hacer efectivas las políticas públicas y promover transformaciones mediante la participación activa de la comunidad.

Las Mesas de Gestión son las hacedoras de las políticas públicas y a la vez son la garantía comunitaria en la toma de decisiones que van a incidir en el barrio donde se encuentra emplazado el Centro Integrador Comunitario.

Apreciación



Existen 741 Centros Integradores Comunitarios (CIC), principalmente localizados en áreas que alojan comunidades con altos niveles de vulnerabilidad. Ello permite al gobierno recoger las necesidades específicas y encontrar de manera colaborativa las soluciones. Los CIC son espacios de articulación entre los distintos niveles de gobiernos, las organizaciones sociales y políticas y la sociedad civil, y trabajan en forma intersectorial habilitando espacios participativos para el desarrollo local y la inclusión social. Tal como se ha presentado en el resumen, los actores intervinientes conforman una Mesa de Gestión Local, las cuales son incluidas como un actor decisivo al momento de la toma de decisiones. Es una propuesta innovadora en la región. Algunos de los CIC han recibido capacitación y acceso a las TIC del Programa Núcleos de Acceso al Conocimiento (NAC) y del Plan Argentina Conectada. El proyecto cumple satisfactoriamente los criterios de evaluación e indicadores establecidos por el Jurado.

Descripción

A partir del 26 de julio de 2004, el Ministerio de Desarrollo Social comenzó a gestar y construir con criterio ampliamente federal e inclusivo los Centros Integradores Comunitarios en los barrios más vulnerables de todo el país.

En la actualidad, existen 741 CIC en todo el territorio nacional con el objetivo de mejorar la

calidad de vida de la población, y principalmente de aquellas comunidades con altos índices de vulnerabilidad, mediante un abordaje territorial integral que permite reconocer necesidades y encontrar soluciones colectivas.

Se trata de espacios públicos de integración comunitaria, contruidos en todo el país, para el encuentro y la participación de diferentes actores que trabajan de modo intersectorial y participativo para promover el desarrollo local en pos de la inclusión social y del mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades.

Los CIC constituyen una instancia de articulación entre el Gobierno nacional, provincial, municipal, organizaciones sociales y políticas y la sociedad civil, de la cual también participan los ministerios nacionales que conforman el Consejo Nacional de Coordinación de Políticas Sociales.

Dentro de estos espacios funciona una Mesa de Gestión Local desde donde dichos actores impulsan y desarrollan, de manera conjunta, las siguientes acciones:

- Coordinación de políticas de desarrollo social y atención primaria de la salud (prevención, promoción y asistencia socio-sanitaria).
- Atención y acompañamiento a los sectores más vulnerables.
- Integración de instituciones y organizaciones comunitarias que favorezcan el trabajo en red.
- Promoción de actividades culturales, recreativas y de educación popular.

El Ministerio de Desarrollo Social de la Nación concibe a los Centros Integradores Comunitarios desde la construcción del edificio, la conformación, consolidación, capacitación y fortalecimiento de las Cooperativas de Trabajo que ejecutan la obra, hasta la implementación y consolidación de un modelo de gestión comunitario.

La construcción de los CIC está en manos de cooperativas de trabajo conformadas con vecinos y vecinas de la comunidad, pues el asociativismo y la economía social son pilares fundamentales en un modelo económico y político que promueve la inclusión social.

Esta herramienta transformadora que promueve la organización social permite dejar capacidad instalada en cada comunidad con eje en los valores de participación, ayuda mutua, responsabilidad, solidaridad e igualdad, con el objetivo de sustentar y fortalecer puestos de trabajo genuino con obras que incluyen el mantenimiento, la refuncionalización o la ampliación del Centro Integrador Comunitario.

Esta propuesta innovadora a nivel latinoamericano, es un modelo de gestión participativo y comunitario, en el cual los actores sociales (organizaciones sociales, instituciones, escuelas, clubes, cooperativas, trabajadores y profesionales del CIC, jóvenes, promotores territoriales, iglesias, representantes provinciales y municipales e integrantes de la comunidad) son los protagonistas de dicho proceso a través de la conformación de una Mesa de Gestión Local como una instancia y herramienta de definición, programación, confección y valoración de las distintas problemáticas locales que se traducen en actividades y acciones que se desarrollan dentro y fuera del Centro Integrador Comunitario.

Las Mesas de Gestión Local son una herramienta que fomenta acciones participativas y colectivas de promoción y organización social para acercar soluciones a las necesidades de cada territorio mediante acciones concretas y transformadoras de la realidad donde se articulan las políticas públicas.

Los Centros Integradores Comunitarios son un espacio donde las políticas sociales son acciones específicas ejercidas para restablecer los derechos a los sujetos de derecho y a las

comunidades a las que pertenecen con una mirada integral mediante programas y proyectos de todos los Ministerios nacionales y provinciales, con el objetivo de establecer un abordaje social y sanitario de las personas, sus familias y la comunidad.

Este modelo es posible gracias al trabajo articulado que lleva adelante el Ministerio de Desarrollo Social junto a otros ministerios. En este marco, todas las políticas públicas del Estado Nacional se hacen presentes en los Centros Integradores Comunitarios a través de intervenciones concretas y de una participación activa de los diferentes actores sociales y gubernamentales para que la inclusión social sea una realidad en la vida cotidiana de los barrios más vulnerables.

A través de un protagonismo activo de las Mesas de Gestión Local se planifican mejoras en el espacio comunitario de acuerdo a la definición de las mismas. Acompañar y fortalecer a las Mesas de Gestión Local de todo el país es una tarea constante impulsada por el Ministerio de Desarrollo Social, y para esto se apoya en diversas herramientas; tal es el caso de la puesta en marcha del [Programa de Ingreso Social con Trabajo “Capacitación con Obra”](#).

Las Mesas de Gestión son incluidas en la toma de decisiones como un actor decisivo y protagónico en la definición de las futuras obras y la conformación de las cooperativas de trabajo, priorizando las necesidades de la comunidad y la continuidad laboral de las cooperativas que construyeron el Centro Integrador Comunitario.

En el marco del programa “Capacitación con Obra”, son las Mesas de Gestión las que definen colectivamente las futuras obras a desarrollarse en el CIC y en el barrio donde éste se encuentra emplazado.

Este modelo de gestión pública y acceso de derechos mediante la creación de puestos de trabajo plantea una mirada comunitaria para el mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades y profundiza las acciones gubernamentales para el desarrollo social.

La articulación entre diversos actores del Estado resulta primordial para el desarrollo de los Centros Integradores Comunitarios. Es por ello que se llevan adelante acciones conjuntas del Consejo Nacional de Coordinación de Políticas Sociales, integrado por los ministerios de Desarrollo Social; Salud; Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios; Justicia Seguridad y Derechos Humanos; Educación; Economía y Ciencia, Tecnología e Innovación Productiva; además, los ministerios de Industria; Interior y Transporte y Agricultura, Ganadería y Pesca.

En ese marco, a partir de una articulación estratégica entre el Ministerio de Desarrollo Social y el Ministerio de Planificación Federal, se trabaja articuladamente para la instalación, en una primera etapa, de [Núcleos de Acceso al Conocimiento](#) en 100 CIC. La iniciativa incorpora Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación y las pone al servicio del desarrollo comunitario, promoviendo la inclusión digital como requisito indispensable para la inclusión social en todo el territorio nacional. El Estado nacional se fortalece así como principal impulsor de la inclusión social también en el área de las comunicaciones.

El programa Núcleos de Acceso al Conocimiento (NAC) se enmarca en el [Plan Nacional Argentina Conectada](#) y tiene como objetivo la instalación de espacios comunitarios que permitirán, entre otros usos, brindar a los asistentes acceso público a las tecnologías de la información y comunicación, capacitación y entretenimiento, propiciando un ámbito donde confluyen el encuentro comunitario y el desarrollo humano.

Estos espacios pueden contar con distintos módulos, como una sala equipada con computadoras, otra sala WiFi para que las personas puedan conectarse a Internet con su propia computadora; salas de capacitación para el dictado de cursos, talleres y charlas; un micro cine donde se podrá ver la programación de la [Televisión Digital Abierta](#) y salas de juego. Los módulos se adaptan según la disponibilidad del espacio físico y necesidades de la comunidad.

A través de todas estas acciones, los Centros Integradores Comunitarios del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación implementan un modelo de gestión pública integral en el territorio nacional que tienden al mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades y al desarrollo local.

Resultados

- Promoción de espacios de participación comunitaria a partir del fortalecimiento de las Mesas de Gestión Local. Estos son espacios de participación comunitaria en las instancias de definición, programación, confección y valoración de las distintas problemáticas locales para establecer acciones que se desarrollen en el Centro Integrador Comunitario y en la comunidad. De esta manera, los integrantes de las Mesas de Gestión Local se convierten en hacedores, planificadores y ejecutores de las Políticas Sociales en el territorio. A lo largo de la gestión se realizaron numerosos encuentros provinciales y nacionales para el fortalecimiento de las Mesas de Gestión, con el objetivo de realizar un relevamiento de la situación en la que se encuentra cada uno de ellos y generar espacios de intercambio de experiencias comunitarias.
- Construcción, ampliación y refuncionalización de espacios comunitarios en Centros Integradores Comunitarios básicos (superficie cubierta de 547m²), máximos (superficie cubierta de 820m²) y rural o barrial (superficie cubierta de 317 m²).
- Equipamiento del área social y del área de salud de los 741 Centros Integradores Comunitarios con el objetivo de satisfacer las necesidades de la comunidad y reparar las problemáticas sociales y sanitarias. Asimismo, cada CIC tiene vehículos utilitarios de acuerdo a las condiciones del terreno pueden ser vehículos 4x4, y por último un playón deportivo.
- Articulación y puesta en funcionamiento del Programa Médicos Comunitarios en los Centros Integradores Comunitarios. Esta herramienta promueve el desarrollo de prácticas participativas de prevención y promoción de la salud para brindar una atención integral a los problemas sanitarios de la comunidad, haciendo hincapié en el acceso a la salud como un derecho irrenunciable.
- Consolidación y acompañamiento de las cooperativas de trabajo del Programa de Ingreso Social con Trabajo “Capacitación con Obra” a través de la ejecución de obras y su incorporación a las Mesas de Gestión Local.
- Fortalecimiento de las articulaciones con otros organismos públicos. El abordaje que se trabaja en los Centros Integradores Comunitarios es el resultado de la articulación entre el Gobierno nacional, provincial, municipal, organizaciones sociales y políticas y la sociedad civil.
- Realización de talleres de fortalecimiento de la comunicación comunitaria de las Mesas de Gestión Local. En este contexto, se realizaron talleres de cine participativo. Esta iniciativa es el resultado de un convenio firmado por el Ministerio de Desarrollo Social de la Nación y el Instituto Nacional de Cine y Artes Audiovisuales (INCAA), para llevar el cine a todos los barrios del país y promover la participación desde la comunicación en los Centros Integradores Comunitarios. El taller promueve la recuperación de historias locales propuestas por los concurrentes para que a través de una votación salga seleccionada la historia que se volcará en el guión para la realización del cortometraje final. De esta manera se recuperan las voces locales, en los años 2011 y 2012 se realizaron 10 talleres en todas las regiones del país.

Relación con sectores vulnerables

Los Centros Integradores Comunitarios se encuentran situados geográficamente en regiones habitadas por comunidades en situación de vulnerabilidad. Por ello, los propósitos y desafíos

de las Mesas de Gestión local son lograr la participación plena y efectiva de la ciudadanía para garantizar el acceso pleno a los derechos.

En este contexto, se propone definir las problemáticas que afectan a dicha comunidad, asegurando que todos tengan su propia voz en las cuestiones que se abordan para trabajar en la resolución de las problemáticas comunitarias.

De este modo las Mesas de Gestión Local promueven la escucha y acompañamiento a los sectores más vulnerables mediante la inclusión social; la integración de instituciones y organizaciones comunitarias que favorezcan el trabajo en red para promocionar actividades culturales, recreativas y de educación popular. Además, los Centros Integradores Comunitarios son un lugar de articulación de las políticas de desarrollo social y atención primaria de la salud que contempla la prevención, la promoción y asistencia socio-sanitaria.

Generar colaboración, promover proyectos que sean apropiados por la comunidad, abrir espacios de dialogo intersectorial, multiplicar voluntades para desarrollar acciones sanitarias y sociales que mejoren la calidad de vida del barrio son algunos de los desafíos primordiales a la hora de pensar los CICs y el funcionamiento de las Mesas de Gestión.

Equipo Técnico del Proyecto

Dra. Alicia Margarita Kirchner

Ministra de Desarrollo Social de la Nación

Nut. Inés del Carmen Paez D'Alessandro

Secretaria de Organización y Comunicación Comunitaria

Lic. Gastón Dell' Arciprete

Director Nacional de Comunicación Estratégica

Lic. Abigail Mazú

Coordinadora de Centros Integradores Comunitarios

Equipo técnico administrativo territorial: 60 agentes

8. b) COMUNICACIÓN DIGITAL - ARGENTINA



Organismo

Ministerio de Desarrollo Social de la Nación

Resumen

La Comunicación Digital del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación propone entablar una relación de doble vía con la ciudadanía, a partir de un proceso interactivo de libre acceso a múltiples canales de consulta integrados en un mismo sistema (formulario en línea, redes sociales y centro de atención telefónica gratuita 0800); información y datos públicos (compras y contrataciones, registro de audiencias y de organizaciones) y servicios (mapa interactivo que georreferencia más de 1600 centros y organizaciones, guía de trámites para el acceso a las políticas públicas y biblioteca virtual con material de consulta de información y capacitación). De esta manera, se promueve la participación ciudadana en un espacio colaborativo y plural, garantizando un acceso sin barreras técnicas, haciendo uso de un lenguaje sin tecnicismos destinado a un público amplio y cumpliendo con los principios de accesibilidad web para personas con discapacidad. En este sentido, el Ministerio de Desarrollo Social adopta una actitud proactiva frente a las necesidades de los grupos en situación de vulnerabilidad social, contribuyendo al empoderamiento de los ciudadanos al propiciar su identificación como sujetos de derechos.

Apreciación

La Plataforma de multicanalidad integrada ha construido sus audiencias objetivo principalmente apuntando a sectores vulnerables, con quienes ejerce mecánicas de gestión

del conocimiento para arribar a mejoras en la calidad y pertinencia de los servicios prestados. Estas mecánicas importan relevamientos de las necesidades ciudadanas realizados en espacios interactivos y de participación. Se incorporan las redes sociales para reforzar las respuestas personalizadas que deben dar a quienes acudan al Ministerio por servicios o información. Este conjunto de mecanismos de gestión del conocimiento está generando nuevas pautas para la producción de contenidos, de información, de articulación inter-áreas; y todo ello impacta en las culturas organizacionales. El mayor generador de estos cambios radica en las prácticas en la línea de atención para dar respuestas directas y pertinentes al público consultante. Las voces de los ciudadanos destinatarios de políticas sociales son recopiladas, de algún modo, ya que pueden encontrarse el registro de sus historias en el sitio del organismo. Existe allí un canal online donde estas historias pueden ubicarse, además de contar con 200 videos.

Descripción

Públicos externos destinatarios de la iniciativa:

- Ciudadanía en general, en especial aquellas personas y familias en situación de vulnerabilidad.
- Destinatarios de las políticas sociales del ministerio.
- Poder Ejecutivo Nacional.
- Poder Legislativo Nacional.
- Poder Judicial de la Nación.
- Organismos de control estatal (Sindicatura General de la Nación, Auditoría General de la Nación y Oficina Anticorrupción).
- Gobiernos provinciales.
- Gobiernos municipales.
- Gobiernos extranjeros.
- Bloques de integración regional en los que participa Argentina.
- Organismos Internacionales.
- Líderes de opinión.
- Medios de comunicación (masivos y comunitarios).
- Agrupaciones y partidos políticos.
- Gremios y Sindicatos.
- Organizaciones de la Sociedad Civil.
- Universidades Nacionales.

Públicos internos destinatarios de la iniciativa:

- Autoridades (Ministra, Secretarios y Subsecretarios de Estado).

- Mandos medios (Directores y Coordinadores de áreas).
- Equipos técnicos de nivel centralizado (Ciudad Autónoma de Bs. As.).
- Equipos técnicos de nivel descentralizado (resto del país).
- Promotores territoriales.

La Comunicación Digital del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación es una iniciativa que se implementa a partir de la detección de distintas dificultades que el organismo contaba en la interacción con la ciudadanía.

Hasta febrero de 2011, a nivel técnico, el sitio web del ministerio contaba con un árbol de navegación confuso para los usuarios, con bajos niveles de accesibilidad web para personas con discapacidad, sin vías de consulta y con un diseño poco funcional. A nivel conceptual, se detectaba una ausencia de canales de participación e interacción, información desorganizada y contenidos redactados para el público interno (con un uso excesivo de tecnicismos), haciendo eje en los programas y no en las necesidades específicas de la ciudadanía. A su vez, a nivel operativo, no se contaba con un sistema de administración de contenidos ni con un equipo de comunicación dedicado a estas tareas.

Ante este escenario, se creó el área de Comunicación Digital que en 2011 planificó, desarrolló y puso en línea dos nuevos sitios web (www.desarrollosocial.gob.ar y www.desarrollosocial.tv) y se incorporó a las redes sociales bajo el paradigma de Gobierno Abierto, siguiendo como premisa la incorporación de las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC) como facilitadoras de un diálogo dinámico, colaborativo y eficaz entre el gobierno y la ciudadanía. En esta línea, se desarrollaron nuevas pautas para la gestión de contenidos e información, potenciando la articulación entre las áreas al interior del organismo, lo que trajo aparejados cambios organizacionales y culturales, debido a la necesidad de generar respuestas y dar atención directa a las demandas de los ciudadanos.

El nuevo sitio web contó con un diseño funcional y acorde a los criterios de usabilidad y los de accesibilidad web, cumpliendo con la [Ley 26.653](#), que insta a los organismos estatales a respetar las pautas y requisitos que faciliten a todas las personas el acceso a los contenidos web. De este modo, se garantiza la igualdad real de oportunidades y trato. El sitio propone una navegación ágil que detalla las distintas líneas de acción del ministerio, pone a disposición documentos que amplían la información, normativa y materiales gráficos; cuenta con novedades entre las que se encuentran noticias, destacados, entrevistas, informes especiales, historias de destinatarios de las políticas sociales y discursos. Asimismo, se desarrolló un sistema de administración de contenidos (CMS) hecho a medida, que permite administrar en forma integral el sitio web, manteniendo los niveles de accesibilidad web y la actualización permanente de los contenidos. La apertura de canales facilitada por el nuevo sitio web y las redes sociales fortaleció la interacción con la ciudadanía, contribuyó al acceso equitativo a las políticas públicas y al derecho a participar en el mejoramiento de estos procesos. En este sentido, la implementación del formulario de contacto permitió gestionar más de 50.000 consultas, lo que posibilitó detectar las principales demandas de personas en situación de vulnerabilidad social de distintas zonas del país. Así, el sitio fue fortaleciendo e incrementando las herramientas digitales destinadas a brindar servicios a la ciudadanía. En un primer momento, se desarrolló e implementó un mapa interactivo que actualmente georreferencia más de 1600 centros y organizaciones con sus correspondientes datos de contacto y localización exacta, acercando las políticas sociales a los destinatarios en todo el territorio nacional y fortaleciendo el abordaje territorial de los sectores en situación de vulnerabilidad social. A su vez, el mapa cuenta con la herramienta colaborativa “Suma info”, que posibilita optimizar y mejorar este servicio a partir de la información compartida por los ciudadanos.

Además, se realizó una Guía de trámites de acceso a derechos que brinda información detallada sobre los pasos que debe seguir la ciudadanía para acceder a distintas políticas

sociales del ministerio. Actualmente cuenta con 14 trámites que abarcan diversas temáticas que competen al organismo (familia, trabajo, salud, educación, deporte, juventud, adultos mayores). La mayoría de estas guías permiten iniciar su gestión a través de formularios online, en un claro avance hacia el gobierno electrónico.

Otra herramienta incorporada en pos de facilitar a la ciudadanía fuentes de conocimiento y capacitación es la biblioteca virtual que cuenta con más de 70 publicaciones entre material de información, consulta y formación, distribuidos en libros, catálogos, cuadernillos y revistas.

El área de Comunicación Digital también tiene a cargo la gestión de las redes sociales del ministerio. El organismo cuenta con perfiles en Facebook, Twitter, Google+, Pinterest, YouTube y Blaving, siendo la cartera con mayor presencia y actividad en las redes sociales. Periódicamente, se realizan contenidos específicos para cada una de estas redes y campañas de concientización sobre problemáticas sociales como la trata de personas y la violencia de género. De esta manera, las redes son utilizadas como nuevos canales para dar a conocer las políticas del ministerio y el modo de acceso a ellas. Diariamente, en estos canales se brindan respuestas personalizadas a más de 40.000 usuarios de estos medios.

Otra de las novedades fue el lanzamiento Desarrollo Social TV (DSTV), un canal online de contenidos audiovisuales en el que se presentan las historias de los protagonistas de las políticas sociales, videos y spots institucionales donde se muestran las distintas acciones del ministerio en todo el país. En la actualidad cuenta con más de 200 videos.

Si bien el sitio está orientado a la ciudadanía en general, los principales usuarios de los canales de comunicación y los servicios que propone el área de Comunicación Digital provienen de sectores en situación de vulnerabilidad social. Esto se evidencia en los motivos de consulta más recurrentes, como así también en las páginas más visitadas del sitio, de acuerdo a herramientas analíticas de páginas web.

Resultados

Previo a la creación del área de Comunicación Digital, a la implementación de los nuevos sitios web y a la utilización de perfiles en redes sociales, el sitio web del Ministerio de Desarrollo Social recibía 35.000 visitas mensuales. En la actualidad, el sitio cuenta con un promedio de más de 140.000 visitas mensuales, alcanzando más de 2.500.000 visitas en dos años.

Las páginas más visitadas evidencian la importancia de los contenidos orientados a servicios que dan respuesta inmediata a las demandas de los sectores de la población en situación de vulnerabilidad social:

- Guía de trámites 23.792 visitas mensuales (promedio)
- Contacto 19.261 visitas mensuales (promedio)
- Pensiones 19.205 visitas mensuales (promedio)
- Monotributo Social 18.009 visitas mensuales (promedio)
- Mapa interactivo 16.954 visitas mensuales (promedio)
- Microcrédito 11.714 visitas mensuales (promedio)
- Biblioteca virtual 16.350 visitas mensuales (promedio)

En cuanto a las consultas, se responden mensualmente más de 2.500 recibidas vía el formulario de contacto, contando con un total de 55.700 consultas respondidas a lo largo de los dos años desde que el nuevo sitio web está online. Las redes sociales con más flujo de

interacción son Twitter (con más de 23.100 seguidores) y Facebook (con más de 14.000 seguidores). Se responden en promedio más de 600 consultas mensuales por estos canales. Actualmente, se está desarrollando una plataforma de multicanalidad integrada que permitirá unificar y relevar las consultas recibidas por las distintas vías de contacto: centro de atención telefónica gratuita (5 call centers de 0800 gratuitos), formulario de contacto web y redes sociales, con el objetivo de optimizar los criterios y tiempos de respuesta a la ciudadanía, y hacer un seguimiento más específico de las derivaciones realizadas. Esta implementación supone un importante avance hacia el gobierno electrónico y gobierno abierto, por aproximarse a la implementación de la denominada “ventanilla única”. Este tipo de acciones comunicacionales realizadas han propiciado la realización de manuales de estilo para la redacción de contenidos del sitio web y de gestión de respuestas a consultas formuladas tanto en la web, como en los centros de atención vía telefónica (0800) y en las redes sociales. Además, para la plataforma que unificará las consultas, se encuentra en elaboración un protocolo de atención al ciudadano. En cuanto a accesibilidad web, el sitio institucional actualmente cuenta con más de 8 puntos sobre 10 en el validador internacional www.examinator.ws, un servicio que usa como referencia las técnicas recomendadas por las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web 2.0 (WCAG 2.0). [Ver aquí.](#)

Relación con sectores vulnerables

El Ministerio de Desarrollo Social es un organismo nacional que tiene la misión de planificar e implementar acciones orientadas hacia el fomento y la integración social, el desarrollo humano, la atención y la reducción de las situaciones de vulnerabilidad social, la promoción de igualdad de oportunidades, la protección de la familia y el fortalecimiento de las organizaciones comunitarias. Desde el área de Comunicación Digital se intenta contribuir al cumplimiento efectivo de estos objetivos. En este sentido, con la utilización de las herramientas de la web 2.0 se pretende complementar y fortalecer, en el plano digital, la presencia territorial que tiene el ministerio en todo el país. Las acciones llevadas a cabo por el área están orientadas a la promoción de la participación ciudadana, en un espacio colaborativo y plural. La actitud proactiva y dialógica que propone como impronta comunicacional se traduce en desarrollos claves tales como la guía de trámites, el mapa interactivo, el formulario de consultas, la biblioteca virtual y la participación en redes sociales. Todo ello con la premisa de acercar y conectar a los sectores en situación de vulnerabilidad con el acceso efectivo a sus derechos.

Equipo técnico del proyecto

En la primera etapa, el área estuvo conformada por dos personas. A medida que se fueron consolidando las acciones realizadas, se amplió el equipo paulatinamente. En la actualidad, cuenta con siete integrantes encargados de la redacción de contenidos para el sitio web y las redes sociales, manejo del administrador y realización de nuevos desarrollos digitales. La formación académica de los miembros del equipo es en Comunicación Social, Periodismo y Diseño de Imagen y Sonido.

Responsable:

Lic. Paulo Rubiano

Coordinador de Comunicación Digital

Dirección de Diseño y Comunicación Institucional

Ministerio de Desarrollo Social de la Nación

República Argentina

MENCIÓN SOLIDARIA

Simposio del Padecimiento a la Agencia Social en Salud Colectiva: Enfermedades Crónicas y Vida Cotidiana



Resumen

[La Unidad Interinstitucional](#) (UISC) está conformada por profesionales de instituciones de salud de diversas disciplinas y de académicos del campo de las ciencias sociales y de la salud. Se busca la producción de conocimiento colectivo de los problemas de salud/enfermedad/atención para impulsar acciones concretas tanto a nivel micro como macrosocial. Se promueven diálogos y propuestas a las necesidades de diversos grupos sociales involucrados, a través de acciones interinstitucionales. El objetivo es la generación de acciones concretas producto del diálogo entre niveles diferenciales de conocimientos, desde el campo de la salud colectiva y medicina social y los agentes afectados por estas enfermedades en el área andina de la provincia de Río Negro (Argentina). La UISC organizó un simposio nacional en San Carlos de Bariloche en octubre del 2012, como resultado de la discusión interdisciplinar e intersectorial, para reconocer saberes y experiencias de los agentes involucrados con relación a la atención, promoción y prevención las Enfermedades Crónicas No Transmisibles (ECNTas). Esto supone la generación de herramientas institucionales y virtuales para la difusión y circulación de los resultados en la comunidad de prácticas, así como para la incorporación de nuevas unidades a la red inicialmente conformada.

Apreciaciones

Este es un proyecto de co-producción de servicios entre servidores públicos y población beneficiaria y, fundamentalmente por ello, tiene méritos valiosos. Esta co-producción se da en un ámbito de salud donde grupos de enfermos crónicos y los prestadores de salud comenzaron a gestionar conjuntamente conocimiento para mejorar la atención hospitalaria a ellos referida.

No ha sido premiado por dos razones. Porque debido a la lejana localización de uno de los hospitales involucrados (Patagonia) no tienen acceso a las TIC, las que podrían serles muy

útiles para estos efectos. Otra razón es que parecen no tener posibilidades económicas para continuar con actividades luego del Simposio que relatan. De hecho, sus iniciadores están buscando fondos para darle continuidad.

En tal sentido, merecen ser alentados formalmente a fin de que puedan continuar con esta iniciativa. Por ese motivo, el jurado ha decidido reconocer una MENCIÓN SOLIDARIA, en reconocimiento de sus potencialidades como experiencia de gobierno abierto y, en especial, respecto a la vulnerabilidad en que se encuentran este tipo de personas.

Descripción

El Simposio Nacional realizado en la ciudad de Bariloche, provincia de Río Negro, los días 25 y 26 de octubre de 2012 reunió a investigadoras e investigadores de diversas disciplinas, a profesionales de la salud y a personas que viven con enfermedades crónicas (PVEC) para intercambiar resultados de trabajos individuales, grupales, así como experiencias institucionales, con el fin de proponer estrategias de trabajo conjunto. Esta actividad fue difundida en la página de la [UISC](#).⁶

La conformación de la UISC tiene como foco la producción de conocimientos destinados al abordaje de los problemas ligados al padecimiento humano y para la formulación de acciones concretas, tanto en el nivel micro como en recomendaciones a escala macrosocial, como es el caso de las políticas públicas. Enmarcando nuestro objetivo en el concepto de Salud Colectiva, como “un conjunto articulado de prácticas técnicas, ideológicas, políticas y económicas desarrolladas en el ámbito académico, en las instituciones de salud, en las organizaciones de la sociedad civil y en los institutos de investigación informadas por distintas corrientes de pensamiento resultantes de la adhesión o crítica a los diversos proyectos de reforma en salud (...) la Salud Colectiva se consolida como campo científico y ámbito de prácticas abierto a la incorporación de propuestas innovadoras” (Silva Paim J., Almeida Filho N.A., 2000).

La conformación de este equipo interdisciplinario reconoce y asume el desafío de integrar epistemologías y metodologías para describir, explicar e interpretar los fenómenos que usualmente abordan los profesionales de la salud en el encuentro cotidiano con la población usuaria o potencialmente usuaria de los diferentes subsistemas de salud en la Argentina. El objetivo último del trabajo es incorporar y articular voces de los agentes destinatarios de las actividades del equipo de salud (como fue en el caso del Simposio, con la participación activa de las personas que viven con enfermedades crónicas -PVEC-). La preocupación de la UISC desde su constitución y durante el simposio ha sido disminuir los grados de vulnerabilidad que experimentan las personas que viven con enfermedades crónicas, así como quienes usualmente los cuidan. De esta manera, a partir del simposio, buscamos activar formas institucionales de recepción y respuesta a las demandas que surjan de las experiencias de los agentes involucrados (PVEC y los agentes de salud). Esto comportó un proceso de un año de conformación del equipo reuniendo profesionales e investigadores para lograr una filosofía de trabajo en común. Durante 2012, las reuniones de la UISC se concentraron en establecer ejes de discusión en relación a la salud colectiva, el concepto de *integralidad* y el papel de los *agentes* en los procesos de transformación social e institucional, buscando nuevas estrategias que plasmaran estos debates. De modo que las enfermedades crónicas, por ser objeto tanto de indagación como de intervención para muchos de los miembros del equipo, se constituyeron en el objetivo a ser analizado en una reunión particular en la que convergieran distintas miradas del mismo problema.

Establecimos tres ejes de discusión: el problema de la *cronicidad* como categoría a ser discutida en relación a las afecciones y sus particularidades; los conceptos que usualmente van acompañados de la noción salud/enfermedad: *normalización* y *medicalización* y a las indagaciones conceptuales que se derivan de las oposiciones *normal/patológico*. De ahí que el foco de los intercambios interdisciplinarios haya sido la noción “*cuidados*”, tanto los producidos en contextos institucionales como los generados en la vida cotidiana por las personas y sus grupos de relaciones. De modo que las discusiones en relación a las “redes” sociales e

institucionales aportaron elementos para considerar el lugar de los agentes como promotores de cambios. Una vez que el grupo identificó los problemas a ser abordados, su conceptualización, las estrategias institucionales generadas, la mirada de las PVEC, así como las acciones individuales, se fueron construyendo los ejes del simposio: debates conceptuales (cronicidad, diversidad, riesgo-vulnerabilidad, promoción de la salud, medicalización, normalización), redes, consumo, cuidados, enfermos o personas que viven con cierta enfermedad, experiencias vivas, generando debates en los distintos ejes entre los diferentes actores. ¿Podemos utilizar las nociones tradicionalmente empleadas por las instituciones de salud una vez realizado este recorrido de análisis crítico? ¿Las personas que viven con afecciones de larga duración son “enfermos” o demuestran poseer “experiencias vivas”, y por ende son competentes en las formas en que asumen el cuidado cotidiano de su salud? Las “experiencias vivas” (de quienes cuidan como de aquellos que viven con estas afecciones) han tenido centralidad en el Simposio, pudiendo reconocer formas individuales como grupales en las acciones cotidianas para el cuidado de su salud.

Metodología de trabajo como propuesta de gobierno abierto

El Simposio contó con la participación de investigadores, profesionales de la salud y personas que viven con enfermedades de larga duración llamadas usualmente “crónicas” PVEC. Los investigadores e investigadoras invitados poseen trayectorias diversas, tanto en su formación académica, disciplinar, como en las temáticas que han sido objeto de indagación. Están aquellos que vienen desarrollando actividades de investigación y docencia, quienes poseen experiencia en el campo de la investigación en entidades públicas (CONICET, UBA, ISCo-UNLa) en instituciones privadas educativas (UCA) y organizaciones no gubernamentales (Asociación Civil Intercambios). Algunos con trabajos consolidados y otros quienes recién comienzan su carrera de investigadores (becarias, tesistas CONICET-UBA). Los profesionales de la salud (psicólogos, educadores, enfermeros, trabajadores sociales, médicos) convocados por sus experiencias en intervención institucional en promoción, en prevención y en asistencia, presentaron proyectos institucionales finalizados o en curso, tanto de las instituciones de salud (hospital o centros de salud), como de otro tipo de instituciones (dispositivos, asociaciones civiles). Por su parte, las PVEC han relatado experiencias personales y grupales disímiles, por el tipo de afección o por la forma en que se han nucleado, en su mayoría a partir de la iniciativa de un profesional de la salud. Fueron convocadas por su experiencia en relación a la enfermedad, pero focalizando en las acciones organizativas para modificar las condiciones iniciales de vida vinculadas al o a los padecimientos. Se produjeron relatos de las transformaciones operadas en sus vidas por decisiones personales, como las generadas por la acción grupal y/o de profesionales en las instituciones asistenciales a las que concurren. Estas transformaciones se dieron allí donde el sentido común y la organización del sistema sanitario sólo ofrecían resignación y/o propuestas para paliar efectos adversos o para evitar mayor deterioro en su salud.

Hemos evaluado el simposio: de manera colectiva con la UISC y con los grupos y PVEC participantes, e individualmente, los expositores. Este trabajo tiene continuidad en la escritura de las ponencias y la edición del libro del Simposio. Se plasma en la publicación la tarea colectiva, con posibilidad de replicar la experiencia a nivel local como en el resto del país.

El Simposio aunó diferentes voces y prácticas de personas que usualmente no interactúan en ese espacio institucional: los grupos de PVEC. Estos grupos funcionan principalmente en el primer nivel de atención y asisten al hospital sólo para realizar las prácticas de control de laboratorio o para consultar a los especialistas derivados por su médico/a tratante.

Resultados

El Simposio fue el primer trabajo de la UISC que expresó una tarea conjunta en la que se desarrollaron discusiones interdisciplinarias, del público asistente (integrado mayoritariamente por personas que viven con enfermedades crónicas) y ellos mismos como expositores. Esta tarea se realizó según el principio de respeto a la heterogeneidad de los aportes. La actividad

fue publicada en las distintas páginas web.⁷ Las enfermedades crónicas forman parte sustantiva de la agenda pública (en Río Negro se creó en 2010 el [Departamento de Enfermedades Crónicas](#), con presencia en Facebook desde 2012). Sin embargo, estas propuestas no contemplan aún el diálogo con las personas afectadas o son poco visitadas. La propuesta de la UISC enfatiza en las relaciones políticas de diálogo y escucha. Esta experiencia, no registrada aún en el país, busca reducir el grado de vulnerabilidad de las personas afectadas y sus cuidadores (familiares y profesionales de la salud).

La tecnología 2.0 permitirá transformar las páginas con las que trabajamos volviéndolas interactivas. Incorporaremos a los grupos de PVEC para que estas redes puedan articular sus propuestas entre sí y con las autoridades correspondientes. Somos conscientes de que las relaciones cara a cara en la zona andina de Río Negro son fundamentales: refuerzan lazos de confianza y amplían estrategias de trabajo. Muchas veces estas interacciones encuentran obstáculos en la geografía y el clima patagónicos. Si a esto sumamos la ausencia de medios tecnológicos de comunicación virtual, estos obstáculos se transforman en problemas muchas veces insalvables. La incorporación de tecnología 2.0 afectará positivamente al Hospital Área, que carece de página web, permitirá que las personas y los grupos que funcionan en la comarca andina tengan acceso a información desde sus regiones. Nuestro trabajo se inició armando redes desde nodos locales. El desafío es hacer que estas redes conformen relaciones horizontales de participación. En estos pasos y metas sabemos del trabajo sistemático de los profesionales y los grupos de PVEC. En este sentido, la UISC ha sido creada con el espíritu de participación presente en la perspectiva de la salud colectiva y la medicina social: fortaleciendo nuestros propios lazos para recién ahí aprovechar los recursos tecnológicos disponibles. Si hemos podido hacer una reunión a nivel nacional con escasos recursos económicos es porque existen relaciones previas de reconocimiento que han facilitado ese encuentro.

El proyecto de la UISC tuvo como primer resultado el Simposio (25-26/10/2012) y busca, dentro de sus principios fundacionales, el ejercicio de una salud colectivamente pensada y gestionada. En el contexto de generación de propuestas centradas en las voces de todos los agentes implicados, asignamos el espacio de cierre a los grupos de PVEC: UNELEN (ser los primeros o ir adelante en lengua mapuche; personas que viven con diabetes), manos de SOMU (Mujer en lengua mapuche; grupo de mujeres reunidas en torno a diferentes problemáticas en un Centro de Salud de Bariloche), Grupo AMAR (Ayuda Mutua para pacientes con Artritis Reumatoidea), El Brote (grupo de teatro integrado por pacientes de salud mental del hospital zonal Bariloche) y Javier Lombardo (una persona que vive con Parkinson). Asimismo, articulamos las experiencias de los profesionales de la salud (Dispositivo La Esquina, Grupo Diabetes Bariloche, Grupo “Los dulces de la Esperanza”), profesionales que buscan otras estrategias para abordar diferentes problemas de salud. Con esta publicación no sólo perseguimos la difusión de esta experiencia, sino también que habilite la promoción de herramientas para el abordaje de esta clase de problemas de salud, en las instancias de gestión interdisciplinarias: los profesionales de la salud de las distintas instituciones, las y los investigadores sociales y los grupos de PVEC. El proyecto de la UISC incentiva la participación ciudadana al integrar distintas instancias de acción y decisión gubernamental. Entendemos que la generación de espacios en los cuales las personas, en este caso PVEC, pueden ser escuchadas (en una escucha activa, de quien es interpelado por otro que se posiciona frente a fronteras académicas e institucionales comenzando a derribarlas), implica un proceso de construcción de ciudadanía. Nuestra experiencia en la provincia de Río Negro ha permitido visibilizar espacios y personas no siempre conocidos en las instancias de mayor decisión estatal.

Equipo técnico del proyecto

Dra. Ana Domínguez Mon

UNRN/UBA

Dra. Serena Perner

UNCo

Dra. Soledad Pérez

CONICET - Fundación Bariloche- UNRN

Lic. Silvia Bellizio

Capacitación y docencia, Hospital Área El Bolsón

Dr. Pedro Watters

Director, Hospital Área El Bolsón

Dra. Fernanda Guillamón

Hospital Área El Bolsón

Dra. Andrea Galaverna

PAMI, Bariloche

Lic. Mirta Elvira

UNRN- Secretaría de Extensión

Dr. Marcelo Ríos, Dr. Juan Pablo Ali-Bouchoud

Hospital Área El Bolsón

Dr. Alejandro Nespral

Htal Zonal Ramón Carrillo, Bariloche

Dr. José M. Ali-Bouchoud

Htal Zonal Ramón Carrillo, Bariloche

¹ DNP, *Buen Gobierno*, 2010. <https://www.dnp.gov.co/Gobierno/BuenGobierno.aspx>

² DNP, *Plan nacional de desarrollo 2010 - 2014*, 2010.

³ Banco Mundial, *Consejo privado de competitividad*, 2012.

⁴ A través del certificado de supervivencia se comprobaba que una persona siguiera con vida. Generalmente este trámite se solicitaba para el cobro de la pensión, lo que implicaba que los pensionados tuvieran que presentarse cada tres meses ante una Notaría para certificar su condición.

⁵ El Registro Único Tributario -RUT- constituye el mecanismo único para identificar, ubicar y clasificar a las personas y entidades que tengan la calidad de contribuyentes declarantes del impuesto de renta y no contribuyentes declarantes de ingresos y patrimonio, los responsables del régimen común, los pertenecientes al régimen simplificado, los agentes retenedores, los importadores, exportadores y demás usuarios aduaneros; y los demás sujetos de obligaciones administradas por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN.

⁶ La Unidad Interinstitucional en Salud Colectiva (UISC) articula actividades de investigación,

docencia y extensión entre el Departamento de Ciencias Sociales, Humanidades y Artes de la Universidad Nacional de Río Negro, el Hospital Zonal “Dr. Ramón Carrillo” de Bariloche y el Hospital Área Programa de la localidad de El Bolsón (ambas en la provincia de Río Negro). Fue creada como resultado del intercambio local entre investigadores en ciencias sociales, en salud y profesionales del área, a fin de generar conocimientos en el campo de la Salud Colectiva. Es de nuestro interés la capacitación continua de los integrantes, así como la formación futura de los miembros del equipo de salud en el abordaje de los cuidados de la salud desde una perspectiva integral. La UISC busca generar conocimiento sobre problemas de salud en conjunto con la participación de las poblaciones destinatarias, así como en y desde la práctica cotidiana institucional. Los resultados de nuestros trabajos contemplan la generación de propuestas para políticas de salud pública basadas en los principios de la Salud Colectiva. El énfasis está puesto en “trascender la teoría y práctica convencional de la salud pública con miras a desarrollar las mejores ideas y acciones para apoyar la forja de una salud pública que pueda interpretar y mediar con conocimiento y eficacia en el mejoramiento y cuidado de los niveles de salud de la población” (Edmundo Grandal, 2004).

⁷<http://adnrionegro.com.ar/2012/10/el-inadi-expuso-sobre-la-cronicidad-en-salud-mental/>

http://www.barinoticias.com.ar/index.php?option=com_content&task=view&id=29876

<http://www.actuactualidadrn.com.ar/nota.php?nota=11350>

http://www.elciudadanobche.com.ar/interior.php?accion=ver_notas&id_notas=31344

http://barinoticias.com.ar/index.php?option=com_content&task=view&id=29876&Itemid=1

<http://unrn.edu.ar/blogs/sede-andina/2012/10/17/simposio-nacional-auspiciado-por-la-unrn/>

http://www.appnoticias.com.ar/desarro_noti.php?cod=3249

<http://www.barilocheopina.com/locales/2852-el-ministro-de-desarrollo-social-ernesto-paillalef-estuvo-en-bariloche>

<http://www.anbariloche.com.ar/noticia.php?nota=31978>

III. Sobre la Red Gobierno Abierto

Red Gobierno Abierto

RGA nació con el objetivo de convertirse en un referente regional sobre gobierno abierto. De la mano de [Ester Kaufman](#) y Sabrina Díaz Rato y el apoyo de Fondos Canadá para su etapa de lanzamiento y promoción, RGA concretó el primer paso de convertirse en un espacio virtual, donde logró establecer las bases de un diálogo plural y horizontal sobre la importancia del gobierno abierto como estrategia política. Así, se ha convertido en la primer espacio web de experiencias y conocimiento de iniciativas de gobierno abierto, alcanzando el objetivo de sensibilizar sobre la temática en ámbitos gubernamentales y generando un lenguaje común para identificar iniciativas con verdadero impacto ciudadano.

Red Gobierno Abierto está a cargo de [Puntogov](#), revista digital de políticas públicas de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en Iberoamérica, fundada en 2007 con el objetivo de impulsar y promover dichas políticas en el ámbito gubernamental para la igualdad de oportunidades en el marco de la sociedad del conocimiento.

Misión

[PuntoGov.com](#) es un espacio editorial en Internet que tiene como misión la reflexión, el análisis y la divulgación de políticas públicas de TIC orientadas a la Sociedad del Conocimiento y la inclusión social y digital de los pueblos.

Es producido por periodistas de larga trayectoria y cuenta con la colaboración y asesoramiento de profesionales académicos y funcionarios públicos relacionados con los temas de gobierno electrónico, ciudades digitales, inclusión digital, gobierno abierto, sociedad del conocimiento, Internet, voto electrónico, tecnologías educativas, acceso y conectividad, etc.

PuntoGov fue reconocido en 2010 con el VII Premio Iberoamericano de Ciudades Digitales, en la categoría especial TIC, y Mujer Emprendedora a su directora, Sabrina Díaz Rato. Más sobre el [premio](#).

Apoyan a Red Gobierno Abierto

La Red Gobierno Abierto contó con el apoyo de [ASAEC](#) para su lanzamiento inicial: la Asociación Argentina de Estudios Canadienses es una entidad sin fines de lucro y es miembro pleno del **International Council for Canadian Studies** (ICCS). Ha estado recibiendo apoyos del gobierno canadiense, particularmente provenientes del Ministerio de Relaciones Exteriores o **Foreign Affairs and International Trade Canada** (DFAIT), gracias a los cuales ha concretado una infinidad de proyectos y actividades culturales y académicas de gran impacto social. Además la **Red Gobierno Abierto** contó con el auspicio del gobierno de Canadá, a través de su Fondo Canadá, dentro del programa [“The Americas: Our Neighbours, our priority”](#), organismo del Foreign Affairs and International Trade Canada para su etapa de lanzamiento.

Jurado “Premio Gobierno Abierto Puntogov/ASAEC”

Red Gobierno abierto cuenta con un [reconocido jurado](#) compuesto por:

[Dr. Bernardo Kliksberg](#)

[Dr. Oscar Oszlak](#)

[Ester Kaufman](#)

[José Luis Tesoro](#)

[Miguel A. Porrúa](#)

[Pablo Valenti](#)

Los expertos mencionados tienen reconocimiento internacional en temas de Gobierno Abierto, gobierno electrónico, sociedad del conocimiento, modernización del Estado, políticas públicas y audiencias específicas de ciudadanos, participación y empoderamiento ciudadano, entre otras temáticas. Además, los integrantes de este grupo son referentes de vastas redes regionales académicas, de organizaciones de la sociedad civil, gobiernos, funcionarios y políticos. Respecto a políticas relacionadas con grupos vulnerables, hemos contado con el asesoramiento en contenidos del **Dr. Bernardo Kliksberg**, referente mundial en la materia.

IV. Cómo medir el gobierno abierto: una propuesta metodológica

Elegibilidad de los casos

Durante el proceso de selección de iniciativas presentadas al Premio Puntogov/Asaec, resultaron elegibles aquellas iniciativas, proyectos, políticas y propuestas adoptadas por diferentes actores estatales y/o sociales, en cualquier país de las Américas. Dichas iniciativas fueron elegidas bajo el criterio de detectar en ellas el objetivo de transformar los valores, la cultura o las prácticas sociales de acuerdo con las prescripciones vinculadas al gobierno abierto, así como incrementar la capacidad de comunidades e instituciones para dar respuesta a las exigencias de un gobierno abierto. Los proyectos considerados fueron aquellas iniciativas que resultaron exitosas en su implementación y que pueden ser replicables en otros casos. También se evaluaron experiencias que no llegaron a materializarse por tratarse de iniciativas o propuestas con un principio de ejecución, a raíz de haber sido presentadas a la consideración de alguna instancia estatal o de la sociedad civil bajo la forma de proyecto, herramienta tecnológica, prototipo de sistema, mecanismo participativo u otro formato. Otro de los parámetros que fueron considerados como propios de un gobierno abierto, fue relevar aquellos proyectos o iniciativas que involucraron una activa participación ciudadana en la gestión pública a través de la consulta, la opinión o el trabajo conjunto con el gobierno. Con estricto rigor en el análisis y cuidadosa evaluación, el jurado privilegió aquellas iniciativas o proyectos que procuraron o consiguieron dar respuesta a demandas o necesidades de sectores con derechos vulnerados o vulnerables. También se tuvo en cuenta que las iniciativas pudiesen ser tipificadas como propias de un gobierno abierto teniendo en cuenta el grado de ejecución en cada caso; es decir, si se trató de una simple iniciativa aún no concretada, de un proyecto en curso de ejecución o de un caso de implantación exitosa, sea que sus resultados exhiban continuidad en el tiempo o se hayan limitado a resolver una situación puntual o, incluso, se tratase de una experiencia en curso.

Criterios para la evaluación de las iniciativas

Para facilitar la comparación y evaluación de los proyectos, el Jurado adoptó criterios específicos. En cada uno de ellos se plantea un interrogante, así como uno o más posibles indicadores para verificar en qué medida el caso respondió a la pregunta.

1. Relevancia del problema

1.1. Pregunta: ¿Cuán importante es la cuestión social o el problema ciudadano que la iniciativa intentó resolver?

1.2. Posibles indicadores:

- La cuestión ocupa un lugar prominente en la agenda pública, según surge de encuestas, demandas sociales, petitorios, centimetrage en la prensa, etc.
- La cuestión involucra a sectores de la población con derechos vulnerados o vulnerables.

2. Pluralismo

2.1. Pregunta: ¿Exhibe la iniciativa una visión amplia, no discriminatoria y pluralista del problema o cuestión involucrada?

2.2. Posibles indicadores:

- La iniciativa no presenta evidencias de barreras de acceso a la ciudadanía.
- El proyecto no tiene manifiestos sesgos ideológicos o político-partidarios.

3. Originalidad de la iniciativa

3.1. Pregunta: ¿Se trata de una iniciativa que abre nuevas perspectivas para la solución de problemas sociales, plantea nuevas metodologías, aplica soluciones tecnológicas novedosas?

3.2. Posibles indicadores:

- Comparación del enfoque contemplado con el/los tradicionales.
- Antecedentes previos de iniciativas similares.
- Patentes o desarrollos tecnológicos que dan sustento al proyecto.

4. Implementación de la iniciativa

4.1. Pregunta: ¿En qué medida la iniciativa pudo concretarse en la práctica a través de una implantación exitosa?

4.2. Posibles indicadores:

- Evidencia de que una OSC, población o grupo social ha participado en la concreción del proyecto o iniciativa, beneficiándose de la información o de los servicios propuestos.
- Repercusiones en medios de comunicación.
- Informes presentados a instituciones financiadoras.
- Encuestas de opinión.

5. Innovaciones organizativo-logísticas

5.1. Pregunta: ¿Es posible reconocer en la iniciativa, innovaciones destacables desde el punto de vista del esquema organizativo y/o de la solución logística, adoptada o propuesta, particularmente en los aspectos comunicacionales involucrados?

5.2. Posibles indicadores:

- Singularidad del esquema organizativo en términos de responsabilidades asignadas al gobierno y a la ciudadanía en la producción de resultados.
- Impactos verificables sobre la implantación de una organización en red.
- Evidencia de aplicaciones de multicanalidad u otras innovaciones (por ejemplo: bases de conocimientos comunes, movilidad, redes sociales) en la comunicación entre gobierno y

ciudadanía.

6. Impactos sobre la gestión

6.1. Pregunta: ¿Es posible atribuir a la iniciativa impactos positivos perceptibles o esperables sobre la gestión gubernamental, tales como mejoras en el desempeño de las agencias involucradas, formas más eficaces o eficientes de gestionar los vínculos entre ciudadanía y gobierno u otros?

6.2. Posibles indicadores:

- Evidencias o perspectivas de cambios en los procesos de gestión gubernamental (manuales de procesos, adopción de nuevas tecnologías o desarrollos informáticos).
- Encuestas de opinión.
- Expresiones cuantitativas de las mejoras (v.g., incremento en el número de consultas atendidas, servicios prestados).
- Asignaciones presupuestarias al proyecto.

7. Impactos sobre la cuestión y población involucrada

7.1. Pregunta: ¿Qué impactos pueden atribuirse a la iniciativa (o resultan previsibles) en cuanto al logro de sus objetivos, la solución de la cuestión social involucrada y/o la mejora en la situación de su población-objetivo?

7.2. Posibles indicadores:

- Información estadística que compare la línea de base del proyecto y la nueva situación alcanzada o prevista.
- Nueva posición de la cuestión involucrada dentro de la agenda pública (v.g., mayor prioridad de la cuestión en la agenda o menor problematización de la cuestión según encuestas).
- Magnitud de la población beneficiada según indicadores estadísticos objetivos.
- Evidencia de acciones emprendidas por el gobierno para facilitar la organización de la población beneficiada y/o su accesibilidad, capacitación, etc.

8. Efecto multiplicador o demostrativo

8.1. Pregunta: ¿En qué medida la iniciativa ha tenido algún efecto en cascada, que haya inducido a otros gobiernos, actores políticos u organizaciones sociales, a prestar apoyo y/o adoptar la solución ofrecida por el proyecto?

8.2. Posibles indicadores:

- Evidencia de otras iniciativas similares que hayan reconocido el carácter pionero del proyecto concursado.
- Reconocimientos públicos a la iniciativa, basados en publicaciones, informes, premios, encuestas, etc.

V. Componentes del gobierno abierto considerados, criterios de evaluación e indicadores y aportes no pertinentes

COMPONENTES DEL CONCEPTO DE GOBIERNO ABIERTO CONSIDERADOS, CONFORME A LAS BASES DE LA CONVOCATORIA	CRITERIOS DE EVALUACIÓN E INDICADORES (No es textual)
1. Acciones de gobierno: entre instituciones gubernamentales o con la sociedad. 2. Necesidades ciudadanas/sectoriales efectivamente relevadas. Identificación y segmentación de destinatarios objetivo. 3. Inclusión expresa de sectores vulnerables. 4. Experiencias multidireccionales: interacciones horizontales intra /inter organismos / con la ciudadanía. 5. Espacios de colaboración 6. Multicanalidad 7. Multicanalidad integrada. Base de conocimiento común. 8. Acciones de fortalecimiento ciudadano/institucional, desarrolladas en forma complementaria a otras cuestiones como las enunciadas. 9. Acceso a la información y transparencia. 10. Rendición de cuentas.	11. Relevancia del problema ciudadano / sector social a resolver. a. Lugar preeminente en la Agenda Pública. b. Inclusión de sectores vulnerables. 12. Pluralismo. No exhibe sesgos ideológicos o partidarios. 13. Originalidad: c. Nuevas perspectivas respecto a problemas sociales. d. Nuevas metodologías. e. Soluciones tecnológicas novedosas. 14. Implementación exitosa: f. Evidencias de beneficios g. Repercusiones en los medios h. Encuestas 15. Innovaciones organizativo-logísticas: evidencias de mejoras. 16. Impacto en la población involucrada: i. Estadísticas. j. Magnitud de la población beneficiada k. Otras evidencias 17. Efecto multiplicador: transferencias, asistencias técnicas provistas, premios, publicaciones. etc.

PRESENTACIÓN DE LA INICIATIVA 18. Información suficiente y precisa, con medios de verificación. 19. Claridad en la exposición.	APORTES NO PERTINENTES 20. Iniciativas ajenas al ámbito americano. 21. Experiencias de <i>e-learning</i>. 22. Experiencias exclusivas de formación. 23. Sitios o portales informativos, de consulta o transaccionales.
	24. Desarrollos de gobierno electrónico sin componentes como los señalados de 1 a 10. 25. Normas de acceso a la información. 26. Desarrollos exclusivamente tecnológicos (por ejemplo: herramientas de software). 27. Concursos de iniciativas. 28. Desarrollos de Open Data sin otros componentes como los señalados de 1 a 10.

	País	Iniciativa	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1	Brasil	Gabinete Digital-Democracia em Rede. Estado de Rio Grande do Sul	X	X	X	X	X	X	¿?	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2	Argentina	Sistema de Información y Estadística Turística (SIET)	X	X	X	X	X			X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X
3	Argentina	Centro Integrado de Atención al Vecino. Florencio Varela	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
4	Chile	Portal de Gobierno Abierto	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X			X	X	X	X	X
5	Colombia	Urna de Cristal	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
6	Colombia	1º.Ejercicio de Rendición de Cuentas Públicas Sectorial, en vivo y en simultaneo a través de video streaming de 124 Alcaldías.Antioquiá.	X	X	X	X	X			X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X
7	Perú	Ventanilla Única de Promoción de Empleo	X	X	X	X	X	X		X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X
8	Argentina: Mo. Des. Social	a. Centros Integra dores Comunitarios (CIC)	X	X	X	X	X			X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X
		b. Comunicación Digital Argentina	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

1	Argentina	Simposio del Padecimiento a la Agencia Social en Salud Colectiva: Enfermedades Crónicas y Vida Cotidiana	X	X	X	X	X					X	X			X	X		X	X	X
---	-----------	--	---	---	---	---	---	--	--	--	--	---	---	--	--	---	---	--	---	---	---

Estas tablas han sido redactadas por Ester Kaufman, quien tomó como base los criterios e indicadores fijados en la convocatoria al Premio, los intercambios entre los miembros del Jurado y las razones de la selección realizada por ellos.

VI. ANEXOS

Datos biográficos

Sabrina Díaz Rato. Co-Directora de [Red Gobierno Abierto](#). Periodista, fundadora y directora de [Puntogov](#). Estudió Ciencias de la Comunicación Social en la Universidad de Buenos Aires (UBA), con orientación en Periodismo y Políticas de la Planificación de la Comunicación. Se especializa en TIC, Gobierno y Sociedad del Conocimiento y se encuentra abocada a la promoción de políticas públicas de TIC en Iberoamérica desde distintos proyectos y acciones. Desde 2007 se desempeña como directora de la revista digital www.puntogov.com, especializada en la divulgación de políticas públicas de TIC, que fundó en 2007. También investiga y escribe sobre iniciativas de programas de incorporación de tecnologías educativas en los sistemas escolares en países de América latina. Es co-autora del libro [Inclusión digital y calidad educativa, El programa Conectar Igualdad entre 2010 y 2011](#), Editorial Eduntref (2012), y participa como conferencista en distintos foros internacionales, seminarios y congresos relacionados con gobierno electrónico, ciudades digitales, tecnologías educativas, gobierno abierto, Internet y política, participación ciudadana y web 2.0, agenda digital, etc. Es directora y fundadora de la iniciativa [CEDUTEC “Congreso de Políticas Públicas de Tecnologías Educativas”](#), que ya lleva tres ediciones anuales en la Ciudad de Buenos Aires, reuniendo a los actores públicos y privados del ámbito educativo. Además, se desempeña como consultora del Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Colaboró en medios digitales y gráficos de Argentina, en secciones de Ciencia, Tecnología, Educación y Economía en medios gráficos y de alcance nacional. Fue colaboradora en el diario *Perfil*, y en las revistas *Noticias*, *Tercer Sector* e *Information Technology*, entre otros medios de alcance nacional.

[Oscar Oszlak](#). PHD en Ciencias Políticas. Magister en Administración Pública y Doctor en Ciencias Económicas. Ex Director de la Maestría en Administración Pública (Cs. Económicas UBA). Director académico, investigador y consultor de TOP (Centro de Desarrollo y Asistencia Técnica en Tecnología para la Organización Pública). Investigador superior del CONICET. Coordinador del Área de Política y Gestión Pública del CEDES (Centro de Estudios de Estado y Sociedad). Ha sido Director, Coordinador, Team Leader y/o consultor en alrededor de 100 proyectos, realizados para instituciones del sector público (estatal y no estatal), en la mayor parte de los países de América Latina, así como algunos de África y Asia, que han contado con el auspicio y/o financiamiento de gobiernos y organismos multilaterales como BID, Banco Mundial, OEA, FAO, OPS, CLACSO, CLAD, PNUD y otros. Ha escrito múltiples libros y artículos al tiempo que ha sido distinguido por numerosas becas y premios.

Ester Kaufman. Co-Directora de la Red Virtual de Gobierno Abierto para las Américas. Coordinadora de la Red *Collaborative Virtual Domain: Open Government - Sharing Canada's Experience in Dialogue with the Americas*, Gobierno de Canadá, DFAIT. Coordinadora académica de los cursos Iberoamericanos “Ambientes Web y Gestión del Conocimiento” para altos funcionarios pertenecientes a diferentes gobiernos de Iberoamérica, INAP-CLAD-EIAPP, TeleINAP. Coordinadora académica de los cursos Iberoamericanos de “Gobierno Electrónico” para altos funcionarios de áreas de E-Gov de diferentes gobiernos de Iberoamérica, INAP-CLAD- EIAPP, TeleINAP, 2008-2011. Evaluadora del “Programa Frida” para el seguimiento de proyectos en TIC de América Latina, LACNIC y IDRC, 2005-2011. Consultora del Banco Interamericano de desarrollo (Washington) en varios proyectos. Consultora del “Proyecto de Modelización de la Enciclopedia de Misiones: Producción colectiva de contenidos digitales”, Proyectos Especiales, Secretaría de Ciencia y Técnica- IDES, 2006.

Publicaciones:

2012. *Aportes para el Gobierno Abierto y la entrega de servicios. Experiencias canadienses*, Auspiciado por ASAE y la Embajada de Canadá de Argentina y Paraguay, ISBN: 978-987-33-2658-5, 351 pp.: 11 pdf.

2007. *Políticas Públicas y Tecnologías. Líneas de acción para América Latina*, Coordinadora y co-autora, Ed. La Crujía, Colección "Inclusiones", Buenos Aires, ISBN: 978-987-601-030-6.

[José Luis Tesoro](#). Licenciado en Administración con postgrados en gestión y evaluación de políticas públicas. Investigador Jefe de la Dirección de Investigaciones del Instituto Nacional de la Administración Pública de la Argentina. Profesor y director de proyectos en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires y de la Pontificia Universidad Católica Argentina. Coordinador Regional del Curso de Gobierno Electrónico de la Secretaría Ejecutiva para el Desarrollo Integral (SEDI) de la Organización de los Estados Americanos (OEA), Coordinador del Foro e-Gobierno OEA y del Boletín Electrónico e-Gobierno OEA. Co-dirige el sitio web "Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información" (CLAD-SIARE). Ex Coordinador Académico de la Red Interamericana de Formación en Gobierno Electrónico (RIF-GE) del Colegio de las Américas (COLAM) de la Organización Universitaria Interamericana (OUI). Ex Coordinador Regional del Campus Virtual del Instituto de Gestión Pública de la OEA. Autor de programas de Formación en Civismo Informacional. Autor o coautor de múltiples libros. Obtuvo varios premios por su actuación en el ámbito latinoamericano. Estará a cargo de [la capacitación en Civismo Informacional](#) para los ganadores del [Premio Puntogov-ASAEC](#).

Organizaciones que utilizan y aportan al SIET

- AACELE - Asociación Argentina de Centros de Español como Lengua Extranjera
- Administración de Parques Nacionales
- Aerolíneas Argentinas
- Aeropuertos Argentina 2000 S.A.
- Agencia Córdoba Turismo
- AHTRA - Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina
- AMADEUS
- ANAC - Administración Nacional de Aviación Civil
- Aves Argentinas, Asociación Ornitológica del Plata
- BCRA - Banco Central de la República Argentina
- BNA - Banco de la Nación Argentina
- Canal Encuentro (Ministerio de educación)
- CAT - Cámara Argentina de Turismo
- CFI - Consejo Federal de Inversiones
- CFT - Consejo Federal de Turismo
- COFECYT - Consejo Federal de Ciencia y Tecnología (MINCYT)
- Conectar Igualdad
- CONICET - Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas.
- Consorcio ELSE, Español Lengua Segunda o Extranjera
- DINAPREI - Dirección Nacional de Preinversión (MECON)
- Dirección de Turismo de Goya
- Dirección de Turismo de Malargue
- Dirección de Turismo de San Rafael
- Dirección de Turismo de Viedma
- Dirección General de Turismo de Rawson
- Dirección Municipal de Turismo de Puerto Deseado
- Dirección Nacional de Migraciones
- Secretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires
- Ente Autárquico Tucumán Turismo
- Ente Turismo Buenos Aires
- FEHGRA - Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina
- Fundación THEMIS (OMT)
- Fundación Vida Silvestre
- IGN - Instituto Geográfico Nacional

- In.Fue.Tur. - Instituto Fueguino de Turismo
- INDEC - Instituto Nacional de Estadística y Censos
- INPROTUR - Instituto Nacional de Promoción Turística
- Instituto de Turismo del Chaco
- INTA - Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria
- IRAM - Instituto Argentino de Normalización y Certificación
- MECON - Ministerio de Economía y Finanzas Públicas
- Ministerio de Agricultura, Ganadería y Pesca
- Ministerio de Cultura y Turismo de Salta
- Ministerio de Desarrollo Social
- Ministerio de Educación de la Nación
- Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios
- Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social
- Ministerio de Turismo de Entre Ríos
- Ministerio de Turismo de Formosa
- Ministerio de Turismo de la Nación
- Ministerio de Turismo de la provincia de Río Negro
- Ministerio de Turismo de Mendoza
- Ministerio de Turismo de Misiones
- Ministerio de Turismo y Las Culturas
- Ministerio de Turismo y Las Culturas de San Luis
- Municipalidad de la Ciudad de Corrientes
- OMT - Organización Mundial del Turismo
- Portal educ.ar
- SEA - Asociación de Centros de Idiomas
- Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación
- Secretaría de Energía de la Nación (MINPLAN)
- Secretaría de Política Económica y Planificación del Desarrollo (MECON)
- Secretaria de Turismo de Catamarca
- Secretaria de Turismo de El Bolsón
- Secretaria de Turismo de El Calafate
- Secretaría de Turismo de Esquel
- Secretaria de Turismo de la Municipalidad de Ushuaia
- Secretaría de Turismo de La Pampa
- Secretaria de Turismo de La Rioja
- Secretaria de Turismo de Los Antiguos
- Secretaria de Turismo de Puerto Madryn
- Secretaria de Turismo de San Carlos de Bariloche
- Secretaria de Turismo de San Juan
- Secretaria de Turismo de Santa Cruz
- Secretaría de Turismo de Santa Fe
- Secretaría de Turismo y Cultura de Jujuy
- SsTG - Subsecretaría de Tecnologías de Gestión
- Subsecretaría de Turismo de Corrientes
- Subsecretaría de Turismo de la Provincia de Neuquén
- Subsecretaría de Turismo de Santiago del Estero
- Subsecretaria de turismo de SMA
- Subsecretaria de Turismo y Áreas Protegidas de la Provincia del Chubut
- UCA - Pontificia Universidad Católica Argentina
- Universidad Católica de Santiago del Estero
- Universidad Nacional de Chilecito
- Universidad Nacional de San Martín
- Universidad Tecnológica Nacional
- UNQ- Universidad Nacional de Quilmes
- UNS - Universidad Nacional del Sur
- UNSAM- Universidad Nacional de San Martín

Encuesta de Satisfacción Centro Integrado de atención al Vecino (Ventanilla Única)

Total de Encuestados: 1514 Ciudadanos

Días de Encuesta: 18/4/2011 - 28/4/2011

Preguntas con puntuación

En estas preguntas los ciudadanos debían calificar de 1 a 5, siendo 1 *Nada satisfactorio* y 5 *Totalmente satisfactorio*.

Los Ítems evaluados eran:

1. El acceso a Ventanilla Única (VU)
2. El sistema de asignación de turnos
3. La claridad en cuanto a la información sobre los trámites
4. El trato recibido por parte del personal de VU
5. El nivel de satisfacción en cuanto a la realización del trámite en VU
6. El tiempo de espera en VU
7. El nivel de satisfacción de la resolución del municipio en el trámite del ciudadano

Demora en la atención

Uno de los puntos de menor satisfacción en los ciudadanos encuestados fue el de la demora para ser atendidos. Según las respuestas de los vecinos, en promedio esperan antes de ser atendidos 19 minutos. Analizando las franjas horarias el resultado es el siguiente: Si bien la encuesta apuntaba a las demoras dentro de VU, los vecinos que se manifestaban disconformes con los tiempos de espera en muchas oportunidades lo hacían en referencia al sector de cajas. Del análisis surge también que los vecinos tienen una mejor predisposición para esperar cuando se trata de un trámite que cuando van a imprimir Tasas para luego pagar.

Franja Horaria Tiempo antes de ser atendidos

8:00 a 09:00 - 8 Minutos Prom

09:00 a 10:00 - 11 Minutos Prom

10:00 a 11:00 - 17 Minutos Prom

12:00 a 13:00 - 25 Minutos Prom

13:00 a 14:00 - 27 Minutos Prom

Por otro lado, hay que marcar que hay un gran desvío en cuanto a los tiempos de espera, hay un 37% de los encuestados que esperó de 1 a 5 minutos y un 22% que esperó más de 30 minutos.

Información adicional

Adicionalmente a la gestión de VU, se midieron otras cuestiones, como el conocimiento de los vecinos a la hora de hacer un reclamo, acceso a la Web Municipal y medios de información. El 68% de los ciudadanos manifestó no conocer ningún medio para hacer llegar al municipio iniciativas o quejas. Algo que se percibió con esta pregunta es que si bien muchos ciudadanos conocen el 0800, no lo relacionan como un medio para esto.

En otro aspecto, solo el 19% de los ciudadanos afirmó que pudo acceder en algún momento al sitio www.florenciovarela.gov.ar.

Por último, casi el 50% de los vecinos recibe noticias acerca del municipio por la Revista Municipal, Televisión o Radio.

Comentarios de los ciudadanos

Una de las preguntas finales de la encuesta fue **¿Qué mejoraría en cualquier aspecto de la oficina de atención al vecino?**

El 68% de los Vecinos manifestaron sentirse muy a gusto con los cambios realizados o que no tenían nada para mejorar; un 14% propuso mejorar cosas ajenas a VU, y un 18% propuso mejoras dentro de VU. Las propuestas/quejas para VU en su gran mayoría residen en torno a los tiempos de espera tanto en la Sala de espera como en tasas. De la mano con esto surgieron propuestas para que existan más Boxes para la atención, un mejor confort en sala de espera (ej. máquina de café, teléfono público, vasos para el dispenser, etc.) y que en Tasas no se espere en la escalera.

También manifestaron, en menor medida, que el personal tenga más información para brindar y para dar soluciones. Solicitaron que en Recepción se les pueda dar información como los requisitos de los trámites. Dentro de lo que fueron las propuestas fuera de VU el mayor inconveniente planteado fue que no llegan las boletas a los domicilios, el sector de cajas (tiempo de espera, trato y ubicación, entre otros) y la resolución de reclamos a mejoras en la ciudad (luminarias, asfalto, basura, etc.).

Finalizando la encuesta, se consultaba a los vecinos si les interesaría que el municipio cuente con un sistema más ágil y moderno. El 45% respondió que Sí, lo que generalmente argumentaban es que siempre que se pueda mejorar que se hiciera, pero la pregunta no terminó de ser del todo clara debido a que hay cosas con las que el municipio hoy cuenta (como es el 0800) y que la pregunta tomaba como referencia de algo nuevo.

Conclusión

En vista de los resultados y de las entrevistas con los ciudadanos se puede concluir que no hay mayores disconformidades con la operatoria del Centro Integrado de atención al Vecino. Hay un elevado grado de satisfacción con la atención recibida por parte del personal y con lo que representa realizar un trámite en dicho sector.

Independientemente de esto, los vecinos esperan que se mantenga este nivel de atención y progresivamente se mejore tanto en VU como en los distintos sectores por donde son atendidos por parte el municipio.

Table of Contents

[Tapa](#)

[INICIATIVAS DE GOBIERNO ABIERTO EN LAS AMERICAS](#)

[Copyright](#)

[Índice](#)

[Prólogo](#)

[Introducción](#)

[Acerca de este Ebook](#)

[Agradecimientos](#)

[I. Precisando el concepto de gobierno abierto por miembros del jurado evaluador de las experiencias](#)

[II. Las iniciativas más destacadas en el continente](#)

[III. Sobre la Red Gobierno Abierto](#)

[IV. Cómo medir el gobierno abierto: una propuesta metodológica](#)

[-Elegibilidad de los casos](#)

[-Criterios para la evaluación de las iniciativas](#)

[V. Componentes del gobierno abierto considerados, criterios de evaluación e indicadores, aportes no pertinentes](#)

[VI. Anexos](#)

