

En la actualidad, hay muestras positivas o negativas en e-administración y e-servicios en los gobiernos municipales del Uruguay?

TÍTULO: En la actualidad, hay muestras positivas o negativas en e-administración y e-servicios en los gobiernos municipales del Uruguay?

PALABRAS CLAVES: administración, servicios y gobiernos electrónicos.

RESUMEN: El objetivo del trabajo, fue constatar y analizar comparativamente el éxito y los fracasos acontecidos en las e-administraciones de los gobiernos municipales del Uruguay. En forma general se analizaron el estado de avance de todos los municipios y particularmente se trabajó observando y asistiendo a la implementación de un programa de gobierno electrónico, en la municipalidad de Colonia.

El estudio está compuesto por dos corrientes, i) detectar y analizar los resultados de los principales y primeros productos desarrollados en la administración electrónica y ii) detectar y analizar los factores que incidieron en una mayor y menor penetración de avances en materia de transformación o modernización gubernamental.

El resultado, será mostrar los alcances que se han obtenido hasta el momento, distinguir los errores cometidos y las principales barreras para llevar a cabo este tipo de proyectos de transformación administrativa, institucional, gubernamental y social. Por último se pretende dejar los lineamientos que permitan en un futuro, realizar un estudio “tesis” más exhaustivo, con el objetivo de encontrar o diseñar modelos que aumenten la implementación exitosa en e-government.

Para terminar de presentar el artículo, aclaremos que el objetivo del mismo no pretende ser de carácter descriptivo, ni comparativo, sino analítico, analizando el evento “antes y después de implementar un proyecto e-gov”, en una municipalidad. Pretendemos motivar en el lector, el análisis que le permita conocer las causas y efectos que operan de forma positiva o negativa para viabilizar proyectos de inclusión de e-servicios en las administraciones municipales del Uruguay.

Otro estilo en administración y servicios, el electrónico o digital.

Antes de preguntarnos qué hay o dónde están hoy los avances en materia de modernización en la administración y servicios electrónicos en los municipios del Uruguay, no estaría mal comenzar por preguntarnos: ¿qué entendemos por la administración y gestión del nuevo siglo XXI?. Hablamos, de otro estilo de administración, “el electrónico”, adecuado a la sociedad de la información y el conocimiento. Partimos de otra economía, “la digital”, otra forma de generar y producir servicios a partir de la información y los conocimientos.

Efectivamente algo de todo lo anterior hay, y conceptos como digitalización, nueva economía, gobiernos electrónicos y ciudades digitales, comienzan a sonar fuerte, incitando y demandando a las organizaciones, para que prueben una nueva forma de realizar sus actividades, con el fin de atender eficientemente y eficazmente a su principal cliente, el ciudadano y las empresas.

Repasemos y destaquemos entonces el concepto nuevas tecnologías, percibido como un movimiento que recién emerge, tratando de estructurarse e insertarse de la mejor manera posible en un nuevo entorno o entorno tresⁱ, que al igual que otros fenómenos revolucionarios, comienzan a impactar positivamente y negativamente en el tejido político, económico y social de las comunidades.

Para hablar y comparar el avance del concepto administración (en términos de mejora de gestión), nos centraremos en la imagen de eficiencia corporativa y en la percepción del usuario hoy denominado cliente con relación al servicio que prestan las empresas públicas. En tal sentido, y para ejemplificar mediante un caso práctico, podríamos comentar que ANTEL, empresa uruguaya de telecomunicaciones, demoraba más de un año para colocar un servicio simple de telefonía, y en el lapso de menos de veinte años, se posiciona como la empresa líder de los uruguayosⁱⁱ.

En la actualidad, hay muestras positivas o negativas en e-administración y e-servicios en los gobiernos municipales del Uruguay?

Lo anterior, no avala decir, que esas empresas hayan adoptado el camino de las tecnologías – en términos de administraciones electrónicas - para mejorar drásticamente su gestión. No obstante, han transitado procesos de reestructuras gerenciales y administrativas que posibilitaron una mejor performance de su gestión y atención al usuario.

Vale recordar al lector, que no se deje llevar por las encuestas positivas, comparando a las empresas públicas que mencionábamos arriba, con las realidades de las intendencias, y/o otros organismos públicos del estado uruguayo, porque seguramente se encuentre con guarismos difícilmente comprensibles para el siglo XXI. Hablo, de recorrer y encontrar empresas públicas que comienzan a soñar en compras electrónicas hasta detectar otras que aún cuentan con una planilla tradicional (lápiz y papel) para manejar un sistema de stock en un taller municipal.

Para seguir interpretando este apartado, y relacionar el término nuevas tecnologías con nuevas administraciones, voy a citar el trabajo realizado por (Pablo Lara Navarra – José Angel Martínez, “Del comercio electrónico a la administración electrónica”) o también el libro de (Juan Carlos Fresco, “E-efectividad Gerencial”), quien también asume al igual que otros autores, al comercio electrónico o e-business como precursor de las transformaciones electrónicas que incitaron tanto a las administraciones privadas como públicas para incursionar en la nueva era digital.

Por otro lado, suficientes muestras y tendencias marcan un rápido crecimiento de internautas en la red, inicialmente seducidos para buscar información u ocio, posteriormente atrevidos para comprar on line, y actualmente generando nuevas demandas, solicitando al estado, otro tipo de servicios, ejemplo pagar sus facturas por internet, que a su vez demandan otra tipo de organización o e-organización.

En la actualidad, hay muestras positivas o negativas en e-administración y e-servicios en los gobiernos municipales del Uruguay?

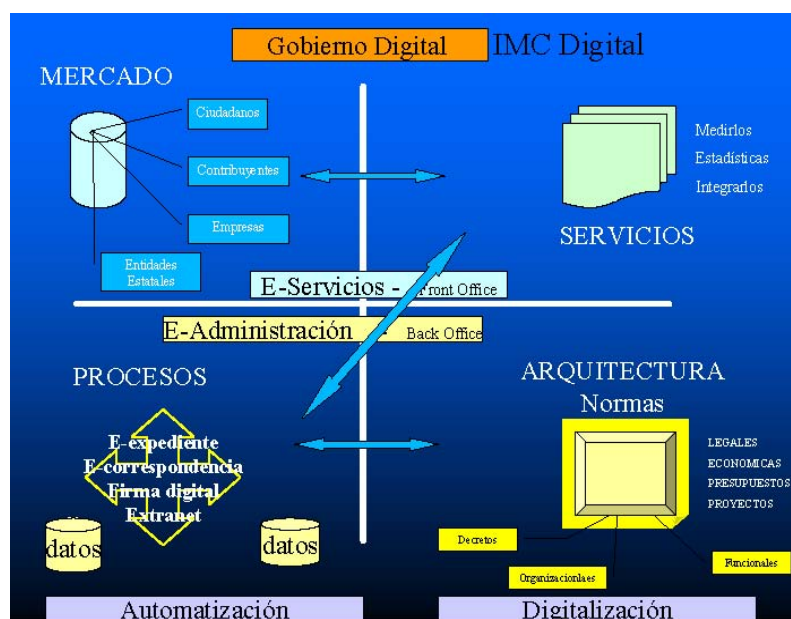
Para continuar acercándonos al foco de nuestro estudio denominado “el gobierno digital”, partiremos de organizaciones tradicionales que deberán generar transformaciones e interconexiones en sus administraciones y también producir nuevos servicios, distinguiendo dos escenarios visibles, uno habilitado para servir principalmente a los usuarios internos (back office), que le llamamos la e-administración o administración electrónica y otra cara externa pensada para gestionar servicios a todos aquellos que tengan acceso (front office), que le llamamos los servicios electrónicos.

En lo personal me atreví a modelar un esquema intentando representar gráficamente los movimientos internos y externos o el camino que deben atravesar las organizaciones para digitalizar, automatizar y conectar internamente y externamente sus servicios.

Represento la e-administración, partiendo desde la digitalización de sus arquitecturas, a las cuales enmarco en: normas, económicas, presupuestos, funcionales, organizacionales.

Paralelamente, se procede a automatizar sus procesos, indexando e integrando sus bases de datos relacionales,

compuestas por ciudadanos, contribuyentes, proveedores, empresas, entre otros. <Criado - Ramilo (2005) la llaman, administración relacional>.



En la actualidad, hay muestras positivas o negativas en e-administración y e-servicios en los gobiernos municipales del Uruguay?

Una vez definida e instalada la arquitectura interna digital, se arranca a transformar o modificar los servicios actuales en electrónicos, etapa de acceso público, denominada servicios electrónicos, donde acceden aquellos que interactúan con el gobierno (tanto públicos como privados). El resultado final, es lo que llamamos, gobierno electrónico o digital.

El foco del problema, la hipótesis?

Estimulados en las necesidades no resueltas por diversos autores, comenzamos a detectar carencias que partían del propio contexto o marco (normativo, organizativo, tecnológicoiii) necesario y garante para implementar proyectos e-gov. Sin pretender encontrar una herramienta que permitiera mejorar a futuro los obstáculos que frenaban o impedían el buen desarrollo de procesos punto gov, nos sentimos curiosos por indagar los hechos que ayudan o paralizan tales emprendimientos.

Por tal motivo y para centralizar el foco del estudio pensado desde un modelo de reforma o modernización estatal, debemos ubicar en el siguiente diagrama de estados, los módulos que se van a cubrir en nuestro trabajo y cuales quedaran para otra fase de investigación.

A	B	C
Inicio	Proceso	Resultado
	Proyecto TIC's Colonia Digital Intendencia de Colonia	
VENTA del proyecto. Qué se hizo para aprobarlo?	Qué modelo se utilizó? Cómo se implementó?	Qué beneficios productos se lograron, se calificaron y cuantificaron?
Qué se necesita para vender un proyecto e-gov?	Cuáles fueron las fases?	Cuáles han sido los principales problemas para implementarlo?
SE ESTUDIO	NO SE ESTUDIO	SE ESTUDIO
Existen planes? Qué tanto se conocen las TIC? Han intentando desarrollar .gov?	Programas Hipótesis • Cambio funcional TIC's (Uruguay, Argentina) • Cambio Estratégico TIC's (Brasil, Chile, México, España)	Recomendaría continuar? Tienen pensado seguir, de la misma manera?
← opciones de mejora →		

En la actualidad, hay muestras positivas o negativas en e-administración y e-servicios en los gobiernos municipales del Uruguay?

Fase A) Distinguir las barreras que actúen a favor y en contra para iniciar políticas de cambio preferentemente con la inclusión de TIC's, pudiendo estar las mismas agrupadas de la siguiente manera:

- Social – cultural (información)
- Mercado – marketing – demandas (local, regional, global)
- Económico – político – legal
- Técnico – tecnológico

Fase C) Medir los logros alcanzados y de qué manera han sido cuantificados y calificados los mismos. Se trabajó centrado en la siguiente clasificación de servicios:

servicios informativos	Sitio web exclusivamente para promocionar e informar los servicios de los municipios
transacciones simples	Portal con muestras iniciales de interactividad entre ciudadanos y operarios, ejemplo: solicitud de un formulario electrónico
transacciones complejas	Portal con muestras complejas de interactividad entre diversos actores y el municipio, desarrollando servicios electrónicos totalmente por la web (pago de un tributo municipal o efectivizar una transacción completa de un licitación on line)
alta transformación	Ciudades digitales, incorporación e integración total de los actores locales a servicios como: Telemedicina, teleducación, etc.

El resultado esperado en primer término, estuvo en describir y analizar los procesos o el contexto tecnológico necesario que lleva a efectivizar la implantación de proyectos e-gov, a partir del entorno, los actores, las instituciones y los métodos.

En segundo término, encontraremos la valoración de los primeros resultados visibles, no en términos de aceptación, percepción, sino más en términos de eficacia, eficiencia, equidad, participación.

El resultado final o conclusión a la que se pretendió llegar luego de este doble análisis permitió identificar los elementos relacionados al proceso de previo a la implantación que ayudan a la obtención de resultados positivos luego de haber generado productos y servicios en e-gov, con el objetivo de detectar cual será la tendencia a corto y mediano plazo en los gobiernos municipales uruguayos.

En la actualidad, hay muestras positivas o negativas en e-administración y e-servicios en los gobiernos municipales del Uruguay?

En tal sentido y luego de haber procedido a la lectura de varios autores dedicados a profundizar en la materia, encontramos ciertas interrogantes que nos llevaron a formular la siguiente hipótesis genérica:

En la actualidad, hay muestras positivas o negativas en e-administración y e-servicios en los gobiernos municipales del Uruguay, es decir, las Intendencias están cerca o lejos del E-gov.?

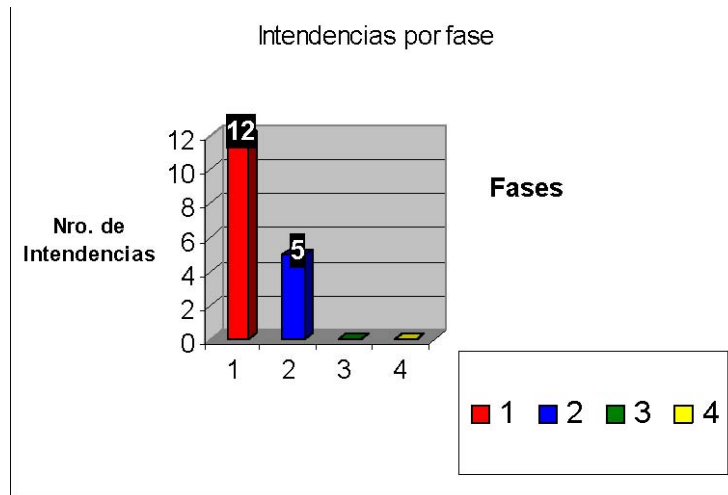
La misma, integra un conjunto de líneas más específicas, como se muestra a continuación:

- Los actores políticos y responsables de la modernización municipal, promueven las TIC's para generar "servicios públicos de manera eficiente, eficaz y equitativa" como un derecho fundamental de acceso público que tienda a mejorar y colaborar con la calidad y el bienestar comunitario?
- Cuenta el entorno y las organizaciones municipales con una cultura social madura o digital para adoptar un nuevo modelo organizativo en red?
- Paradoja, Uruguay se proyecta como polo industrial de la información y sigue siendo subdesarrollado en términos de cultura digital implementada localmente.

En la actualidad, hay muestras positivas o negativas en e-administración y e-servicios en los gobiernos municipales del Uruguay?

Los resultados, la conclusión?

El análisis muestra en términos generales y en materia de modernización municipal, un Uruguay avanzando lentamente, estando sus gobiernos, lejos de cambiar profunda y estructuralmente sus destinos organizacionales, claro hablando de incorporar dentro de sus políticas, la utilización intensiva de las



herramientas que ofrecen las tecnologías de la información y las comunicaciones para efectivizar los proyectos e-gov. Es verdad, que indicios hay, por algo, la mayoría de las municipalidades lograron superar la primera fase “a) servicios informativos” y van camino a superar la segunda “b) transacciones simples” de un total de cuatro “c) transacciones

complejas y d)

alta

transformació

n”.

Es verdad que

el portal del

estado

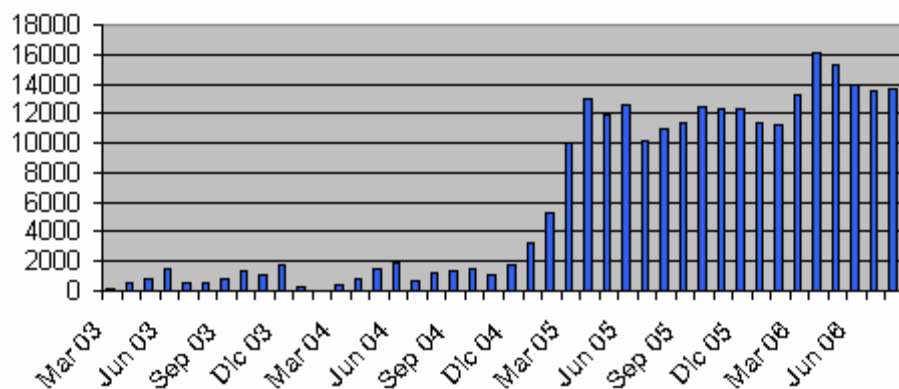
uruguayo

www.uruguay.

gub.uy, y

luego de tres años desde su creación, hoy genera 18.000 transacciones mensuales (fuente: Antel).

Cantidad Acumulada de Trámites



En la actualidad, hay muestras positivas o negativas en e-administración y e-servicios en los gobiernos municipales del Uruguay?

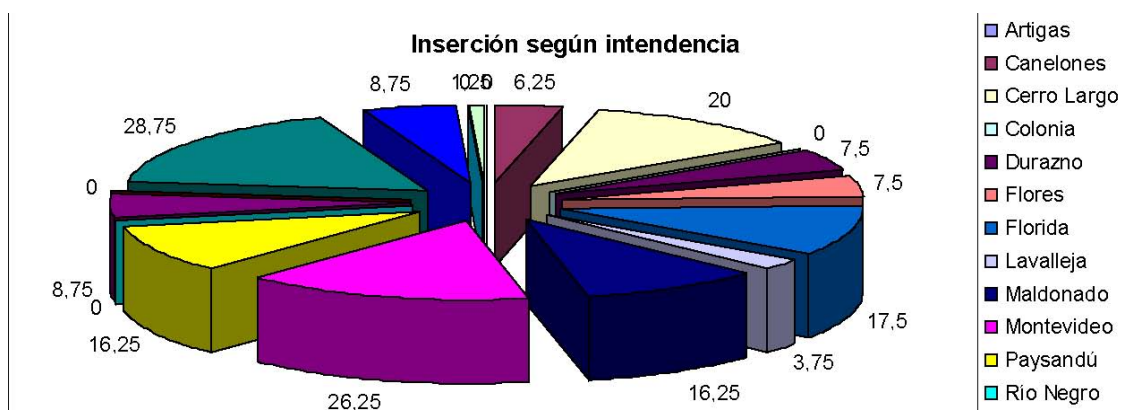
Ahora bien, también es verdad y resulta difícil de comprender, porqué tanta demora en los proceso de cambio, cuestionándonos qué estaría faltando, cuando aisladamente y no bajo programas estratégicos nacionales^{iv} o locales, igual, detectamos pequeños avances e indicios, que anuncian promiscuamente una tendencia positiva y prometen al igual que el desarrollo de las infraestructuras tecnológicas, tener las condicionantes prontas, para lanzar una agenda digital^v, que termine de ajustar las necesidades y condicionantes que transformen electrónicamente a las administraciones para hacerlas eficientes y eficaces a corto plazo.

La gran mayoría de los directores de sistemas, admite no haber formulado políticas e-gov, aunque coinciden en haber realizado propuestas internas en tal sentido, como también haber recibido propuestas externas para desarrollar proyectos electrónicos. Los motivos o barreras para no desarrollar proyectos y planes e-gov según los directores de sistemas de las comunas del Uruguay, pasa principalmente porque no encuentran en el equipo directivo y luego en el ejecutivo el apoyo necesario para efectivizar los cambios.

Para los directores de sistemas, la cultura poco consustanciada en el tema e-gov de los responsables comunales, sumada, a que los municipios tienen otros objetivos y la poca profesionalización, influyen en el bajo desarrollo de políticas electrónicas. En los municipios del Uruguay, nadie habla de agendas digitales, y mucho menos de leyes que amparen y promuevan el desarrollo tecnológico de sus comunas. *(c.o: Por falta de tiempo no pude avanzar más en la comprobación empírica, pero me atrevería a decir que en la actualidad, ninguna junta local ha votado una e-ley).*

La investigación indica que las intendencias mejor posicionadas según nuestro rango promedial^{vi} de inserción o desarrollo del e-gov, marcan a Salto (28,75) primero, manteniendo una leve ventaja con respecto a Montevideo (26,25), Cerro Largo (20) y Florida (17,5), ubicando al resto por debajo de esa línea.

En la actualidad, hay muestras positivas o negativas en e-administración y e-servicios en los gobiernos municipales del Uruguay?



Cabe destacar que los gobiernos municipales del Uruguay mantienen una paridad con la tendencia regional “19 Países Iberoamericanos”, según observamos en el estudio propuesto por el Observatorio de la Sociedad y la Información “Fundación Auna”, y elaborado por Torrejon A. (2004):

<<El análisis de las web de las capitales iberoamericanas revela que el nivel de implantación de ciudad digital se encuentra en sus primeras fases de desarrollo. En términos generales, se trata de portales meramente informativos, con escasa interacción con los ciudadanos, tanto en su ámbito de gestión como en relación con los elementos que fomentan la participación ciudadana.>>

Claro que podemos seguir complicando la posición y el ranking para ubicar más claramente dónde estamos, según el siguiente informe “tabla 3.8”, de las Naciones Unidas (2005), que muestra a Uruguay en un puesto considerablemente alto, con

Table 3.8. E-government readiness rankings: South and Central Amer

	Index	Rank in:	Change	
	2005	2005	2004	
1 Chile	0.6963	22	22	0
2 Mexico	0.6061	31	30	-1
3 Brazil	0.5981	33	35	2
4 Argentina	0.5971	34	32	-2
5 Uruguay	0.5387	49	40	-9
6 Colombia	0.5221	54	44	-10
7 Venezuela	0.5161	55	56	1
8 Peru	0.5089	56	53	-3
9 Panama	0.4822	64	54	-10
10 Costa Rica	0.4612	70	73	3
11 El Salvador	0.4225	78	79	1
12 Bolivia	0.4017	85	88	3
13 Guyana	0.3985	89	71	-18
14 Ecuador	0.3966	92	82	-10
15 Belize	0.3815	97	76	-21
16 Guatemala	0.3777	100	111	11
17 Paraguay	0.3620	107	109	2
18 Suriname	0.3449	110	105	-5
19 Nicaragua	0.3383	113	121	8
20 Honduras	0.3348	115	113	-2
Average	0.4643			

Table 3.6. E-government readiness rankings: Europe

Country	Index	Global Rank in:	Change	
	2005	2005	2004	
1 Denmark	0.9058	2	2	0
2 Sweden	0.8983	3	4	1
3 United Kingdom	0.8777	4	3	-1
4 Finland	0.8231	9	9	0
5 Norway	0.8228	10	10	0
6 Germany	0.8050	11	12	1
7 Netherlands	0.8021	12	11	-1
8 Iceland	0.7794	15	14	-1
9 Austria	0.7602	16	17	1
10 Switzerland	0.7548	17	15	-2
11 Belgium	0.7381	18	16	-2
12 Estonia	0.7347	19	20	1
13 Ireland	0.7251	20	19	-1
14 Malta	0.7012	21	21	0
15 France	0.6925	23	24	1
16 Italy	0.6794	25	26	1
17 Slovenia	0.6762	26	27	1
18 Hungary	0.6536	27	33	6
19 Luxembourg	0.6513	28	25	-3
20 Czech Republic	0.6396	29	28	-1

relación la inclusión del gobierno

electrónico en el estado.

En la actualidad, hay muestras positivas o negativas en e-administración y e-servicios en los gobiernos municipales del Uruguay?

También en el mismo, se confirma que países como Chile, México y Brasil (Kaufman, E, 2002) tomaron mayor conciencia en el tema y aplicaron programas que permitieron plasmar rápidamente sus objetivos políticos en materia de servicios en línea. Por último, observamos en la “tabla 3.6”, que la región europea mantiene un claro liderazgo en ésta materia, comparando el índice del primer puesto que ocupa Chile 0.6963 contra Dinamarca con 0.9058 y Francia ubicada en el puesto quince con 0.96925.

Hablando de ranking o estadísticas en Uruguay comprobamos que la cultura de evaluar y medir los resultados aún no está implícita en los gobiernos municipales, debiendo informar que algunos directores de sistemas, incluso asumen como hecho positivo, no evaluar y promocionar públicamente los resultados obtenidos. Son escasos y poco convincentes los indicadores positivos mostrados por aquellas intendencias que han comenzado a medir los resultados^{vii}. Este resultado, inhabilita la posibilidad de completar otros de nuestros objetivos, que pasaba por estudiar los efectos generados en los proyectos en términos de eficiencia, eficacia y equidad, tanto en las organizaciones, como en la comunidad.

Por lo tanto y a modo de ir presentando nuestra conclusión no podemos dejar de reflexionar y pensar que la falta de recursos económicos, tiende a ser el factor negativo principal, que lleva a las comunas a no promover cambios o acceder a programas de mejoras, previamente diseñados por organizaciones internacionales como ya vimos en el trabajo, que probablemente desconocen muchas de las realidades locales, y que luego se tornan en problemas para su implantación.

Estará la principal barrera, en la falta de profesionalización actualizada del sector comunal, tanto de técnicos “que no presentan e-proyectos”, como de políticos que no “e-lideran^{viii}” el desarrollo sostenido de las nuevas tecnologías, para continuar transformando activamente las estructuras municipales, llevándolas de tradicionales a modernas y adaptadas al management del nuevo siglo, organizaciones basadas en las aptitudes, capacidades, conocimientos y preparadas tecnológicamente para soportar servicios de alta calidad pensados para el bienestar comunitario.

Recaerá en la construcción del marco tecnológico propuesto por Latour^{ix}, en la teoría del actor red de Callon^x, o en el modelo de sistemas de Hughes^{xi}, la viabilidad o no, de

En la actualidad, hay muestras positivas o negativas en e-administración y e-servicios en los gobiernos municipales del Uruguay?

La gran mayoría de proyectos e-gov en las municipalidades del Uruguay, es decir, existen “los contextos tecnológicos” adecuados en las intendencias y “el cambio cultural sociotécnico^{xiii}” de la comunidad estará maduro para aprender a sortear las resistencias, e implementar proyectos electrónicos en la actualidad con mayor fluidez y participación.

Podrá, la velocidad de la red, mover, iluminar “transparencia”, encender, vencer y conectar a los nodos “actores internos” que están insertos y adecuados a los sistemas tradicionales burocratizados, enlentecidos e inmovilizados por un aparato estatal oxidado, que por un lado protege y casi no penaliza a sus funcionarios, y por otro, se olvida de premiar aquellos que se diferencian por sus conocimientos, producto o resultado de los votos, perdón, de los tiempos y cambios políticos.

La sensación final, visual y empíricamente detectable a la que llego, es que aparentemente estaría casi todo pronto para avanzar más rápidamente en la implantación de servicios y administraciones electrónicas, pero algo sigue faltando o fallando y ahí, es a dónde quiero llegar, extrapolarlo ese sentimiento que encontré en muchos de los actores entrevistados y la bibliografía consultada.

Aparentemente, los técnicos de sistemas municipales y los líderes políticos, tienen lo necesario para comenzar, pero a la hora de profundizar y solicitarles más datos, o cómo piensan ejecutar los programas públicamente informados, encontramos vacíos técnicos o ideas con pocos fundamentos, que hacen dudar la viabilidad, el crecimiento y sostenibilidad de los proyectos e-gov a corto plazo.

Por lo tanto, antes de la contextualización, propondría **la concientización y reflexión del tema**, partiendo desde la administración y gestión tradicional de servicios, hasta llegar al uso, interpretación y valorización de las TIC's en los gobiernos municipales y en la sociedad toda.

En la actualidad, hay muestras positivas o negativas en e-administración y e-servicios en los gobiernos municipales del Uruguay?

Siento que en la actualidad y antes de continuar avanzando en diseñar, métodos y metodologías para intentar implementar de manera exitosa proyectos e-gov, debemos cuestionarnos y estudiar con mayor profundidad, qué papel representan las tecnologías de la información y las comunicaciones en las organizaciones y en la vida de los ciudadanos, en la llamada, y políticamente difundida - aunque poco desarrollada o e-liderada^{xiii} - por muchos gobiernos latinoamericanos, la sociedad de la información y el conocimiento.

Sin llegar a hablar en términos de importancia (qué es bueno y qué es malo, uno es más necesario que el otro, etc.), sería oportuno comenzar a replantearse qué papel juegan las TIC's, de qué manera interactúan y si éstas nuevas corrientes de conocimientos o "ciberculturas"^{xiv} son reconocidas, interpretadas y aceptadas equitativamente, con relación a otras ciencias tradicionales o más conocidas, como pueden ser las leyes, medicina y tantas otras que seguramente se nos vienen a la mente.

A lo que pretendo llegar con lo anterior, es motivar al lector a preguntarse, porqué aún en la década de la información, las organizaciones públicas y privadas no comprenden que puedan existir departamentos y/o gerencias especializadas en el tema, claro, ubicadas en un mismo rango o nivel, con el mismo peso político y voto, donde se encuentran las ya conocidas por todos nosotros, a saber: comercial, jurídica, finanzas, recursos humanos, hacienda, entre otras.

En nuestra encuesta realizada a los directores de sistemas, detectamos justamente un 100% de coincidencia, informando los responsables, que sus unidades no están ubicadas jerárquicamente a un mismo nivel que hacienda u otras dependencias. Además, obtuvimos respuestas cómo estás, que mejoran la exposición anterior:

<<Si bien su labor es de importancia fundamental para la administración y así es percibida internamente la exposición al público de los servicios informáticos es baja frente a otros servicios que son considerados en forma preferente>>.

<< Al no ser consideradas estratégicas y de un impacto directo sobre la mayoría de la población por razones políticas, sociales y culturales se las consideran más bien un instrumento más que debe depender de alguna dirección por lo general de Hacienda>>.

En la actualidad, hay muestras positivas o negativas en e-administración y e-servicios en los gobiernos municipales del Uruguay?

Volvemos entonces a preguntarnos, ¿porqué, cuando se formulan planes estratégicos y/o proyectos anuales, al departamento de sistemas, sólo se lo ve, como una fuente de información que provee datos, pero no, como una verdadera herramienta tecnológica que le permita a la organización apoyarse en ella para mejorar la definición estratégica y las metas a conquistar?. Seguramente, encontremos, al igual que la opinión de nuestros informantes, no, una sola respuesta, sino varios puntos de vista.

Como muestra de lo que anunciamos, podríamos citar el rol que desempeñan los sistemas de información en la educación y en los negocios, encontrando por ejemplo universidades que han comenzado a interpretar las necesidades empresariales que aspiran a contar dentro de sus equipos directivos, a licenciados en administración y sistemas, como es el caso del ITBA. <<El Licenciado en Administración y Sistemas del ITBA tiene una importante base de conocimientos de dos mundos: el de los Negocios, y el de los Sistemas. Con la integración de estos saberes y la base formativa en Ciencias Básicas y Ciencias Sociales, el graduado podrá diferenciarse y responder a las tendencias en la demanda del mercado http://www.itba.edu.ar/noticia_view.php?news_id=339 >>.

Acaso, veremos una tendencia creciente en éste sentido y será posible cada vez más, encontrar en el mercado, profesiones tradicionales integradas a los de sistemas - Doctor en derecho y sistemas de información - que faciliten el entendimiento cultural y por ende un mayor progreso de éstas nuevas corrientes en el tejido político, económico, social y técnico de nuestras comunidades.

<<“.. A partir de la segunda mitad de la década de los noventa, las economías desarrolladas se han caracterizado por la progresiva implantación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en el conjunto de las actividades económicas, tanto de producción como de distribución y consumo”>>; <<“..Una nueva línea de actuación basada en el cambio cultural de los agentes económicos, como respuesta a los retos que plantea la nueva economía”>>.^{xv}

Para fundamentar lo anterior, y cerrar nuestro artículo, voy a dejar la interrogante citada en la línea de estudio propuesta por Brian Martin^{xvi}, quien pronostica la llegada a las juntas directivas de nuevas caras, refiriéndose a que las tendencias de las últimas décadas, obliga a los ejecutivos de las empresas a replantearse nuevos requerimientos^{xvii}, que ayuden a potencializar el foco de sus objetivos empresariales, utilizando y valorizando a las TIC's desde otra óptica.

En la actualidad, hay muestras positivas o negativas en e-administración y e-servicios en los gobiernos municipales del Uruguay?

En éste sentido, recomiendo que antes de avanzar en el proceso de reformas e-gov, canalicemos y prioricemos por dónde iniciar la transformación tecnológica y la convergencia técnico-ideológica de la nueva herramienta; acaso, será por las infraestructuras edilicias y la gestión administrativa o debemos comenzar por los actores involucrados y la gestión cultural del cambio.



Marcelo Bieito
www.cidti.org // mbieito@cidti.org
Fundación CIDTI, Centro de Investigación y Desarrollo Tecnológico del Interior

En la actualidad, hay muestras positivas o negativas en e-administración y e-servicios en los gobiernos municipales del Uruguay?

ⁱ El tercer entorno, <“..Aquí mantendremos la tesis de que las nuevas tecnologías de la información y las telecomunicaciones (NTIT) están posibilitando la emergencia de un nuevo espacio social, el tercer entorno (E3), que difiere profundamente de los entornos naturales (E1) y urbanos (E2) en los que tradicionalmente han vivido y actuado los seres humanos⁷. Las redes telemáticas son la expresión más desarrollada de E3>”, Echeverría. J.

ⁱⁱ <Las empresas públicas uruguayas son bien evaluadas por la ciudadanía, ANTEL es la empresa mejor evaluada, seguida por UTE y el BROU; PLUNA y el BHU son las que tienen peor imagen; La adscripción partidaria de los votantes y el nivel educativo son las variables más importantes para la comprensión del estado de opinión pública en este tema. Adolfo Garcé y Daniel Chasqueti, Publicado en La República, 16 de octubre de 2005, Grupo Radar.>

ⁱⁱⁱ Definir “Ventanilla Única” es arriesgado y difícil pero dentro del marco del proyecto dirigido por el Ministerio de Administraciones Públicas .. [...] siguiente definición: “Conjunto de técnicas y procesos normalizados que permiten ver un espacio registral único y presentar documentación específica para su tramitación, proceso y ejecución en una o más instancias públicas, con validez jurídica”. Se trata, por tanto, de un conjunto de herramientas desarrolladas por la industria del software bajo unos estándares de normalización que van a permitir incorporarse a ese espacio registral único a las distintas unidades registrales, con la garantía de que el intercambio de información va a ser seguro hasta el punto de ofrecer plena validez jurídica y que, dependiendo del procedimiento, el proceso cooperativo va a poder ir más lejos del registro de la unidad tramitadora y permitir la tramitación electrónica. (Rodrigo, T.M, 2001).

^{iv} Programas sustentados por marcos legales que revitalicen y garanticen la continuidad de los proyectos a largo plazo

^v Agendas y programas como el libro verde en Brasil, que promuevan legalmente la utilización de las TIC's o el programa IDA (Intercambio de datos entre administraciones) propuesto por la Comunidad Europea.

^{vi} Nivel de Desarrollo: Delimitados por las cuatro fases: servicios informativos, transacciones simples, transacciones complejas y alta transformación; y utilizando las variables: ciudadano, empresa, funcionario y usabilidad, a las cuales les asignamos rangos del 1 al 5 para detectar el nivel de desarrollo.

^{vii} Menos de un tercio miden los resultados y las variables que utilizan, se centran en la reducción de los tiempos de tramitación y la disminución de los costos para el ciudadano y el estado.

^{viii} “..No deberían sesgarse en la creencia que estas herramientas, son elementos de automatización operativa de lo que hoy se está haciendo mal en el sector público. Por el contrario, su posición debería sustentarse en considerarlas como factores críticos de éxito para innovar dentro del Estado. De allí que es necesario un cambio en la postura ante la necesidad de promover una verdadera política de e-government. Comenzar a delegar menos y a liderar más es un principio que debe sostenerse si se pretende consolidar esta estrategia en el tiempo”. (Capanegra, A. 2002)

^{ix} Construcción Social de la Tecnología, Latour, B. (1992)

^x La teoría del actor red, Callon, M. (1998)

^{xi} Modelo de sistemas, Hughes, T. (1987)

^{xii} Internet es el corazón de un nuevo paradigma sociotécnico que constituye en realidad la base material de nuestras vidas y de nuestras formas de relación, de trabajo y de comunicación. (Castells)

^{xiii} [...] la voluntad política – el e-liderazgo – es un prerequisite para todos los objetivos de gobierno. Los e-líderes no sólo deben apoyar las iniciativas de e-gobierno con palabras, sino también con acciones. (Mapa e-gov).

^{xiv} Conflictos de intereses y diversidad de puntos de vista (Levy, 2002)

^{xv} Nueva economía y actividad empresarial: de las TIC al cambio cultural (Vilaseca, Cabañero, Torrent, 2002)

^{xvi} Tecnología informática en la junta directiva

^{xvii} Hay mucho que permanece igual, pero también hay mucho que está cambiando. Nace un nuevo mundo: es más que sólo tecnología. La búsqueda de una nueva propuesta de valor, apoyada en las TICs. (Cortada, J. 2001).