

Material Imprimible

Curso Modernización y reformas del Estado

Módulo Innovación Gubernamental

Contenidos:

- La OCDE y el uso estratégico de datos
- Plan de Transformación Digital
- Ecosistema de ciudades
- Estrategias de un país digital

La OCDE y el uso estratégico de datos

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, también conocida como OCDE, es una entidad internacional con sede central en París, creada en el año 1961, y agrupa a 38 países.

Si bien su misión es la promoción de políticas para mejorar el bienestar económico y social de la población mundial, su propósito fundacional es ayudar a los gobiernos a mejorar sus políticas públicas a través del intercambio de experiencias, el análisis técnico riguroso y la identificación de las mejores prácticas.

Para ello utilizan tres ejes imprescindibles:

- Medir la productividad y los flujos globales del comercio e inversión
- Analizar y comparar datos para realizar pronósticos de tendencias
- Fijar estándares internacionales dentro de un amplio rango de temas de políticas públicas

Además, ofrece un foro donde los gobiernos pueden trabajar conjuntamente para compartir experiencias y buscar soluciones a los problemas comunes, e incluye la participación en órganos oficiales y/o la adherencia a instrumentos legales en áreas como desarrollo, ciencia y tecnología, químicos, gobierno corporativo, transporte, asuntos fiscales y transparencia e intercambio de información.

Sus valores base son:

- Objetividad, ya que los análisis y las recomendaciones que realizan son independientes y se basan en evidencias.
- Apertura, dado que alientan el debate y una visión común de los apremiantes problemas globales.
- También audacia, porque cuestionan las ideas preconcebidas.
- Vanguardismo, ya que identifican y atienden los retos emergentes y a largo plazo
- Y ética, dado que su credibilidad se basa en la confianza, la integridad y la transparencia.

Los países miembros reconocen el creciente papel que ha tenido el sector de las telecomunicaciones como herramienta para la mejora de la productividad y el crecimiento económico, generando la posibilidad de que los gobiernos mejoren la prestación de los servicios públicos.

Por su parte, la admisión de economías emergentes ha dado una nueva dimensión a la organización y ha permitido que se sensibilice hacia la compleja realidad y los múltiples desafíos de los países en vías de desarrollo.

Si bien Argentina aún no fue invitada formalmente por la OCDE para ingresar como miembro pleno, mantiene una larga relación con la misma, cuyo comienzo se remonta a inicio de la década de los 90.

Argentina fue uno de los primeros países de América Latina en adherirse a la Convención de la OCDE para Combatir el Cohecho de Servidores Públicos Extranjeros en Transacciones Comerciales Internacionales y a la Declaración de la OCDE sobre Inversión Internacional y Empresas Multinacionales. Asimismo, es miembro del Centro de Desarrollo de la OCDE y del Foro Global sobre Transparencia e Intercambio de Información tributaria.

En este escenario, donde resulta imperioso analizar el fenómeno de la comunicación aplicado a todos los servicios y procesos sociales, políticos y económicos que definirán el siglo XXI, Argentina comenzó a explorar futuros escenarios que desemboquen en una revolución digital en el país.

En virtud de ello, en marzo de 2018, la OCDE envió una misión de expertos internacionales a la Argentina para relevar la situación del Gobierno Digital y hacer un informe con recomendaciones para el Gobierno Nacional sobre “las percepciones, desafíos y logros en relación a las políticas de transformación digital del Gobierno”.

Ahora bien. A nivel internacional, en los últimos años ha existido una explosión en la disponibilidad de datos, que combinados con análisis y herramientas sofisticadas, implica que los tomadores de las decisiones pueden contar con aproximaciones reales sobre el futuro de las políticas que está implementando y/o implementará.

A dicha capacidad de realizar un análisis predictivo de los sucesos a partir de la información se lo conoce como **uso estratégico de los datos**, y hoy por hoy se ha convertido en una capacidad de vital importancia en los Gobiernos Modernos.

Pero para que los datos puedan ser utilizados de manera estratégica, resulta imprescindible que los mismos sean de calidad, y para lograr eso resulta menester mantener la exactitud e integridad de los mismos.

Esta exactitud a la que se hace alusión, implica garantizar que cada dato reúna todos los atributos necesarios de exactitud, integridad, actualización, relevancia, coherencia y

confiabilidad. Para ello hay que cuidar no sólo la alta calidad de los mismos, sino la forma en que se introducen, almacenan y gestionan dentro de un sistema determinado y la actualización, normalización y no duplicación de estos.

En este marco, la información y los datos son considerados un activo estratégico intangible que permite no sólo conseguir más eficiencia y eficacia en los servicios que el Estado brinda, sino también mapear la viabilidad de las propuestas políticas y las estrategias a utilizar.

Las autoridades públicas deben centrarse en el desarrollo de herramientas de gestión para proporcionar al gobierno central y a los gestores de proyectos una visión clara de sus activos y fundamentar las decisiones estratégicas sobre las inversiones y el uso de las TIC. Para ello, resultaría de suma utilidad examinar las lagunas existentes en la materia, así como en las capacidades de gestión de proyectos para desarrollar estrategias y atraer, formar y retener a profesionales con las competencias necesarias para el uso estratégico de los datos.

Aunque no haya un modelo “de talla única”, si los marcos de gobernanza se disponen de herramientas de coordinación apropiadas, pueden guiar la transformación digital y eliminar la compartimentación y las barreras culturales que bloquean las formas de trabajo y de toma de decisiones abiertas y colaborativas.

Para que los gobiernos puedan utilizar durante todo el ciclo político la inteligencia que los datos le suministran y fomentar la toma de decisiones con base empírica, es necesario que los marcos institucionales colaboren a utilizar estratégicamente la tecnología digital para optimizar su impacto en el rendimiento del sector público.

Las estrategias digitales son programas intersectoriales que abarcan el desarrollo de iniciativas encaminadas a lograr objetivos políticos, el despliegue de infraestructura y la coordinación con responsables de políticas y autoridades reguladoras de otros países.

Asimismo, su principal objetivo político es maximizar los dividendos de las TIC y especialmente de Internet, un medio indispensable para las actividades económicas y sociales.

Con el objetivo de construir un Estado más eficiente, transparente, participativo y que preste mejores servicios a los ciudadanos y las empresas por medio del aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se considera de vital importancia comenzar a incorporar el concepto de **sociedad de información**.

Pero... ¿qué es la sociedad de información? Podemos decir que es un determinado nivel de desarrollo social, económico y tecnológico caracterizado por la participación de actores políticos, como gobierno, empresas, investigadores, centros tecnológicos, organizaciones sociales y ciudadanos, dispuestos a generar, difundir y usar la información para la producción de conocimiento económicamente útil a los fines del desarrollo.

Como ya mencionamos anteriormente, la información, compuesta por una cadena de datos, tiene relevancia y valor en la medida que:

- sirva para tomar decisiones
- sea útil y suficiente
- esté actualizada frecuentemente
- sea localizable con rapidez
- sea segura y fidedigna

Si se parte de la base que la ciudadanía entra en contacto con el Estado para adquirir y/o ejercer derechos y/o cumplir obligaciones, la información relevante y valiosa resulta ser, en un modelo de gestión moderno, la clave que facilitará dicho proceso.

Estos momentos de contacto, que no son obligatoriamente cronológicos, ni dependientes, ni cíclicos, ni permanentes en el tiempo, son denominados como “Momentos Esenciales del Ciudadano”.

A esta altura de los acontecimientos, es imposible desconocer que la expansión de las herramientas informáticas, es decir, software y hardware, contribuye a la mejora de los procesos emparentados con la gestión presupuestaria y fiscal, agregando dinamismo a la operatoria y valor a la labor que llevan a cabo los diferentes actores del sistema.

Además, la importancia de la modernización tecnológica radica en la permanente búsqueda de soluciones informáticas para atender las demandas de procesos dinámicos, complejos y de alto impacto para la administración gubernamental.

Las **TIC**, que son las tecnologías de información y comunicación, se refieren a la utilización de medios para almacenar, procesar y difundir cualquier tipo de información entre los diferentes actores o elementos que componen un sistema organizacional cerrado o abierto. Asimismo, estas transformaron progresivamente la forma como se gestionan los recursos al interior de las organizaciones y agregaron un valor a las diferentes actividades

y operaciones que le permite a una entidad ser competitiva, moderna, y prestar un servicio centrado en la misión institucional.

Si observamos su implicancia a un nivel más macro, observamos que son de vital importancia estratégica para el desarrollo del país y su inserción en el mundo globalizado, así como resultan ser un factor esencial para la profundización de la democracia y la equidad. Además, su implementación impacta de manera directa en el proceso que recoge y profundiza los esfuerzos realizados por los gobiernos democráticos en materia de transparencia, acceso a la información, simplificación de trámites y calidad del servicio de atención a la ciudadana.

A su vez, el impacto que las mismas generan responde a la necesidad de flexibilizar y actualizar un rígido sistema heredado, extremadamente burocrático, al que era difícil acceder, y carente de incentivos para estimular el logro de resultados.

Plan de Transformación Digital

El **Plan Estratégico de Transformación Digital** consiste en la implementación de herramientas tecnológicas que contribuyan a hacer más transparente, participativa y eficiente la Obra Pública Nacional.

El Plan tiene como propósito ser una pieza clave del fortalecimiento y la legitimidad institucional, y de esta forma asume el desafío de implementar mecanismos que promuevan una mayor participación de la ciudadanía en la administración, midan el grado de satisfacción de los habitantes, y generen indicadores de desempeño para mejorar y medir las políticas públicas implementadas.

Con este plan se pone en marcha un ecosistema de herramientas que integra la digitalización y mejora de los procesos; la implementación de trámites digitales; la innovación en el monitoreo y control de obras por medio de imágenes satelitales y a través de aplicaciones móviles; así como la apertura de información pública y la participación de la ciudadanía para brindar la máxima visibilidad a la obra pública.

Mediante el uso de soluciones tecnológicas e innovadoras, se inicia un cambio de paradigma, ya que se piensa cada iniciativa desde el marco de acción del gobierno digital.

En este sentido, se persigue:

- Impulsar una agenda de transformación digital del sector público a partir de integrar las TIC en todo proceso desde su concepción

- Promover el potencial reformador de las nuevas tecnologías en lo relativo a transparentar los procesos, promover la participación ciudadana y la rendición de cuentas.
- Brindar servicios públicos de calidad de manera eficiente y equitativa para todos los segmentos de la población.

Esta perspectiva aporta al desarrollo y la calidad de las instituciones y su relación con la población, dado que proporciona herramientas y mecanismos que colaboran en la definición, planificación y ejecución de políticas públicas, realización de proyectos y provisión de servicios. Esta visión asume que los servicios se deben brindar con sentido social y deben redundar en la mejora de la calidad de vida de la población.

En consonancia con este plan, mediante el Decreto 996/2018 se creó la Agenda Digital 2030, un instrumento de gestión que establece los principales lineamientos para llevar adelante una estrategia nacional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones para brindar mejores servicios a los ciudadanos, promover la inclusión digital e impulsar la actividad económica y la generación de nuevos empleos.

La Agenda tiene como objetivo promover los marcos jurídicos que permitan aprovechar las oportunidades digitales, contemplando el tratamiento adecuado de la información pública y privada. Asimismo, propone facilitar el desarrollo de la infraestructura y accesibilidad que conecte a todos de manera inteligente, fomentar la alfabetización digital como motor para la inclusión, y desarrollar un Gobierno eficiente y eficaz, orientado al ciudadano, con valores de apertura y transparencia.

De igual manera, fija como meta fomentar la educación digital para favorecer la empleabilidad de los ciudadanos en el futuro y potenciar el crecimiento económico del país mediante el desarrollo digital, a través de un salto cuantitativo y cualitativo en la productividad y competitividad.

Ecosistema de Ciudades

El **ecosistema digital** se podría definir como un nuevo contexto socio-económico e industrial resultante de la adopción masiva de tecnologías digitales de información y comunicación, compuesto por ocho pilares fundamentales.

Dichos pilares son:

- Infraestructura de servicios digitales, es decir, redes de telecomunicaciones fijas y móviles que permiten transmitir el tráfico de datos que habilita el funcionamiento del ecosistema digital.
- Conectividad de servicios digitales, que es la adopción de terminales, como teléfonos inteligentes y computadores, y servicios, es decir, banda ancha fija y móvil, que permiten el acceso a la infraestructura de transporte digital.
- También digitalización de los hogares, o sea, utilización de plataformas y servicios de Internet por parte de consumidores individuales
- Digitalización de la producción, que es la adopción de tecnologías digitales por parte de empresas para aumentar su productividad y competitividad.
- Otro pilar es el desarrollo de industrias digitales, es decir, empresas proveedoras de contenidos audiovisuales, redes sociales, buscadores, telecomunicaciones y manufactura de equipamiento y terminales.
- Factores de producción del ecosistema digital, o sea, capital humano e inversión necesaria para el desarrollo de industrias digitales.
- Asimismo, intensidad competitiva dentro del ecosistema digital, que quiere decir organización industrial y niveles de concentración de los mercados de telecomunicaciones y plataformas de Internet.
- Por último, marco regulatorio y políticas públicas que estimulan el desarrollo del ecosistema digital.

Conforme ello, podríamos decir que el ecosistema digital no es otra cosa que un conjunto de infraestructuras y prestaciones asociadas a la provisión de contenidos y servicios a través de Internet. Es decir, es el conjunto de prestaciones y requerimientos de diversa naturaleza que se proveen desde y a través de las redes de telecomunicaciones.

Su conceptualización es importante, ya que es un sujeto de análisis fundamental para la definición de políticas públicas en áreas tan diversas como la digitalización de procesos productivos y la protección de la privacidad de los usuarios.

Es esencial analizar y comprender cabalmente el ecosistema digital, tanto a escala global como regional, para disponer de una base empírica que ayude a definir políticas públicas que sean consistentes con el objetivo de maximizar la creación de valor en la región, contribuyendo a su desarrollo económico.

Las sociedades en general, cuentan con retos y oportunidades particulares y poseen un gran flujo de oportunidades/cambios que traen aparejados diferentes patrones de crecimiento.

En base a ello, los gobiernos van incorporado la idea de la construcción de nuevas e innovadoras formas de alianzas y comunicación a su agenda de trabajo, las cuales resultan imprescindibles en el proceso de reforma del estado que se viene dando a nivel mundial y en Argentina. En este contexto, la implementación de los ecosistemas digitales dentro de la órbita del Estado, nos da por resultado el modelo de Gobierno Digital.

Y... ¿cuál es su objetivo? Aprovechar al máximo el uso de las tecnologías de información y de comunicaciones en el funcionamiento de las dependencias y entidades de la Administración Pública para agilizar los trámites que realizan los ciudadanos, coadyuvar a transparentar la función pública, elevar la calidad de los servicios gubernamentales y, en su caso, detectar con oportunidad prácticas de corrupción al interior de las instituciones públicas.

El Gobierno Digital, conocido como e-Gobierno, promueve el uso intensivo de sistemas digitales, en especial de Internet, como la herramienta principal de trabajo de las unidades a través de siete líneas de acción.

Estas son:

- Instalación y aprovechamiento de infraestructura tecnológica gubernamental/ uso intensivo de redes de intranet gubernamental e Internet, para mantener integrada la actividad del sector público e imprimir mayor precisión y oportunidad a la gestión de los servidores públicos.
- Promoción y aplicación de la administración del conocimiento y la colaboración digital, mediante sistemas y esquemas tecnológicos para adquirir, organizar y comunicar el conocimiento en la Administración Pública en sus distintas etapas.
- Mejora y rediseño de procesos con tecnologías de información, para desarrollar, actualizar y consolidar los sistemas informáticos, así como para facilitar la actualización informática de los procesos que operan las tareas adjetivas y sustantivas de las instituciones públicas.
- Mayor cobertura de los servicios y trámites electrónicos del Gobierno, para ofrecer a la ciudadanía la oportunidad de acceder a éstos a través de medios electrónicos con seguridad y rapidez.

- Consolidación de un portal ciudadano, que será el eslabón para la creación de cadenas de valor y en un medio eficiente para la participación ciudadana, la transparencia y la rendición de cuentas.
- Ampliación de mecanismos como participación ciudadana, para continuar aplicando y desarrollando esquemas tecnológicos de planeación, participación y atención a la población, así como espacios en línea que identifiquen y recojan los planteamientos, problemas, necesidades y propuestas de la ciudadanía.
- Por último promoción de políticas de información, comunicaciones y organización para el Gobierno Digital, dirigidas a conformar una red organizacional para la definición de planes rectores y políticas internas en materia de tecnologías de la información, que sean congruentes con las metas de innovación gubernamental.

Una de las ventajas, y a su vez necesidades, que el ecosistema digital posee, es la posibilidad de reutilizar los datos que en él se vuelcan para aprovechar al máximo la información inteligente. Asimismo, su punto de partida es la creación de un mercado libre de datos públicos generados por los entes institucionales, que puede ser consultado y utilizado por cualquier ciudadano.

La oportunidad de este nuevo espacio de libre intercambio de información se cimienta sobre una nueva sociedad colectiva de manera complementaria a la tradicional y mucho más cercano, que puede tener una implicación más práctica y real en la toma de decisiones, en el diseño de las políticas públicas, así como en el control social.

Las plataformas, conteniendo datos abiertos, pueden atraer a personas interesadas en la solución de problemas complejos, y la participación en su resolución puede provenir de ciudadanos voluntarios. El primer beneficiado será el propio Gobierno, ya que obtendrá mejores ideas, procedentes muchas veces de especialistas.

Evidentemente, los principios de la democracia cognitiva señalan que se encuentran mejores soluciones cuando se amplía la densidad y diversidad de las mentes dedicadas a la resolución de problemas y se cuenta con las herramientas adecuadas.

Por otro lado, este tipo de iniciativas también mejora la calidad de la democracia, ya que disminuye la distancia entre los políticos, administradores y administrados y aumenta el número de ciudadanos implicados en tales procesos, brindando como resultado final el mayor compromiso por parte de la ciudadanía, así como la concientización sobre los servicios que proporcionan los Estados y los desafíos a los que se enfrentan.

La llave maestra de esta concepción de gobierno es el acceso a los datos producidos por la Administración en el desarrollo de las actividades que le son propias.

Dicho acceso se produce, fundamentalmente, a través de internet, pero no consiste simplemente en la posibilidad de consultar sitios o páginas web, sino un paso más, como es el obtener los datos proporcionados por la misma Administración, que han sido previamente estructurados y codificados de modo que sean reutilizables por los usuarios que accedan a ellos.

Si tomamos en cuenta los propios motivos esgrimidos en el Decreto 117/2016 “Plan de Apertura de Datos”, en el marco de las distintas acciones que se están implementando en aras de la modernización del Estado Argentino, podemos observar cómo la propia impronta de la norma establece que la disponibilidad de los datos públicos en condiciones adecuadas para su uso y reutilización constituye un elemento catalizador para el fortalecimiento del proceso democrático, el desarrollo de políticas públicas basadas en la evidencia, la provisión de servicios públicos centrados en el usuario, y la promoción del desarrollo social, económico, científico y cultural de la Nación.

Habiendo ya analizado los datos, cabe ahora adentrarnos en la noción de **ciudades inteligentes**, entendidas como ciudades innovadoras que usan la información, las tecnologías de la comunicación y otros medios para mejorar la calidad de vida, la eficiencia de los servicios y la competitividad.

A su vez, buscan satisfacer las necesidades de las generaciones actuales y futuras respecto a la economía y los aspectos sociales y ambientales.

Pensar las ciudades con una visión global, inclusiva, eficiente y sustentable implica:

- Planificar el tendido de la infraestructura, su ordenamiento territorial y financiamiento
- Tener una estrategia integral sobre la comunicación de los servicios
- Dinamizar la economía, facilitando el acceso al capital humano y a otros insumos y productos
- Resolver los problemas de forma innovadora, transformando las dificultades en oportunidades
- Anticipar y superar las expectativas de sus habitantes y usuarios

El concepto de Ciudad Inteligente es algo relativamente nuevo que comenzó a surgir hace alrededor de dos décadas y se usó, en un principio, fundamentalmente para describir una ciudad que aplicaba soluciones tecnológicas para problemas cotidianos de los habitantes mediante el uso intensivo de la tecnología y la información.

Para algunos autores, es un término que se refiere a determinadas ciudades por el uso que dan a las Tecnologías de Información y Comunicación. Sin embargo, la investigadora italiana Patrizia Lombardi, considera una visión más abarcativa y propone que una ciudad es “*Smart*” cuando se combinan la inversión en capital humano y social, transportes y TIC, produciendo crecimiento económico y alta calidad de vida bajo una administración sabia del medio ambiente y mediante una gobernanza participativa.

La expansión que está logrando el concepto de ciudad inteligente, que excede el ámbito puramente comercial, ha comenzado a ser un tema de interés académico.

Dicho interés reside en el potencial que representa el concepto para, mediante el estudio y la disciplina científica, producir conocimientos para resolver problemáticas crecientes y también para contribuir a la formación de profesionales que puedan operar la realidad compleja que se presenta.

En el libro “Buenos Aires para Todos los Argentinos” se define a las ciudades inteligentes “como aquellas que integran con efectividad los sistemas físicos, digital y humano para construir un medio ambiente sostenible, próspero e inclusivo para sus ciudadanos”.

De ello surgen cuatro elementos comunes a todas las definiciones y/o aproximaciones, y ellas son:

- las tecnologías de la información
- el mejoramiento de la calidad de vida
- la eficiencia en el uso de los recursos
- la sustentabilidad del medio ambiente

Para poder determinar el grado de “inteligencia” de una ciudad, lo cual constituye un punto de partida necesario para una gestión eficaz y profesional de una ciudad inteligente, es indispensable que el modelo/matriz de la misma reúna los siguientes requisitos básicos:

- Universal, dado que debe servir para medir y comparar cualquier tipo de ciudad sin importar su tamaño, condición geográfica o política.
- Compuesto, es decir, formado por diversos indicadores referidos a diferentes dominios
- Dinámico, ya que debe ir adaptándose metodológicamente, y como está enfocado a horizontes largos de planificación, debe contemplar la adaptación metodológica manteniendo su trazabilidad.
- Trazable, porque debe poder mostrar la evolución del objeto de medición a través del tiempo y en condiciones de variabilidad. Además, debe estar preparado para horizontes largos de planificación
- También debe ser simple, o sea, debe ser fácil de entender, de usar, de operar. Debe ser “*user friendly*”.
- Abierto, ya que la información utilizada y su metodología deben estar disponibles para cualquier persona que quiera analizarlo
- Origen, dado que debe estar constituido principalmente por información primaria.
- Y tiene que ser homogéneo, porque se debe evitar la combinación de indicadores con fechas de medición diversas.

Es un desafío para cualquier ciudad contar con una herramienta que le permita establecer una línea base de madurez de ciudad inteligente y a partir de allí poder planificar su desarrollo en sus diferentes dimensiones.

Estrategias de un país digital

Un estado modernizado, indefectiblemente implica diversos planes y políticas digitales. A continuación, analizaremos algunas de estas iniciativas.

- El Plan País Digital tiene como fin mejorar la calidad de los servicios, promover la transparencia y facilitar la inclusión digital de los ciudadanos.

Los objetivos de este Plan son:

- Implementar proyectos, productos y servicios digitales que promuevan la modernización de las gestiones provinciales, municipales y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires
- Integrar los sistemas de gestión entre las distintas jurisdicciones, favoreciendo el intercambio y la transparencia de la información

- Y articular iniciativas en materia de gestión y servicios digitales con el sector privado, el campo académico, la sociedad civil y la comunidad.
- La Estrategia argentina de Ciudades Inteligentes es un modelo o prototipo que prevé la digitalización de la sociedad para garantizar el acceso a la información de manera más equitativa y asegurar procesos de desarrollo sustentable que vayan en línea con los objetivos establecidos por entidades internacionales que hacen lectura de las necesidades a nivel global de toda la comunidad. El modelo está constituido por 5 dimensiones, 16 ejes, 52 factores y más de 300 indicadores. A partir de estos últimos se obtiene un índice en base 10 que es resultado de la combinación de dichos indicadores, e indica el nivel del 1 al 10 en el que se ubica la ciudad en un momento determinado y en cada componente del modelo. Los beneficios más importantes del modelo son la posibilidad de poder realizar un diagnóstico o línea base, determinando el nivel alcanzado en cada factor, eje y dimensión, y también la posibilidad de realizar análisis de impactos de iniciativas. De esta forma se pueden reconocer las áreas de mayor oportunidad, que son las de menor valor alcanzado en la evaluación del componente, y áreas de fortaleza, que son las de mayor valor alcanzado, para luego determinar cuál sería el impacto estimado de la implementación de las iniciativas propuestas.

Las dimensiones del Modelo Ciudades Inteligentes – País Digital son:

- Gobernanza, ya que un gobierno inteligente debe anticipar las necesidades y demandas del ciudadano utilizando la tecnología y la innovación para optimizar la gestión, logrando mayor eficiencia, transparencia y participación. Asimismo, el rol de los gobiernos en una Smart City es central como factor facilitador y de fomento para que la energía de las personas esté al servicio de la innovación y el desarrollo.
- Por su parte, la dimensión ambiente se enfoca en la planificación y gestión para una ciudad sustentable que protege sus recursos naturales y reduce el riesgo ambiental y los impactos negativos. Es decir, que busca y promueve activamente su cuidado y conservación, anticipando y planificando acciones y legislación. Además, como la sustentabilidad requiere un compromiso total de gobierno y ciudadanía, promueve la concientización y el cambio cultural, afirmando el concepto y proyectándolo al futuro.

- Otra dimensión es el desarrollo humano, y sobre este podemos decir que una ciudad inteligente debe garantizar la igualdad de oportunidades, asegurar la integridad física, promover la inclusión y el ejercicio de los derechos básicos. A una Smart City la hace la gente, como resultado de una interacción dinámica que amalgama culturas e ideas para producir mejores resultados y mayor desarrollo. Esta dimensión mide la vitalidad y dinámica de una ciudad a través de su grado de inclusión y tolerancia. Asimismo, una Ciudad Inteligente es un enclave que atrae gente, la vincula y produce mejores resultados en cuanto al desarrollo y calidad de vida de las personas.
- Por otro lado está el planeamiento urbano. Las ciudades se estructuran por capas y dentro del planeamiento urbano, las estructuras físicas funcionan como el soporte para las actividades sociales que desarrollan las personas en el lugar. Una ciudad inteligente debe gestionar el crecimiento y reordenamiento de los sistemas que la componen, garantizando eficiencia en los servicios y en las áreas urbanas, incluyendo transporte, vivienda, espacio público y zonas verdes y de esparcimiento, entre otros.
- Finalmente tenemos la dimensión de competitividad, que trabaja sobre una economía dinámica que genera oportunidades de desarrollo mediante la innovación y las industrias creativas, y que a través del uso de la tecnología mejora la productividad. Además, procura la creación de un marco que ofrece estímulos para la innovación, la iniciativa y el desarrollo de nuevas actividades productivas de forma inclusiva e integrada a las corrientes del comercio y las tendencias mundiales, con niveles de competitividad global tanto a nivel del municipio como de las organizaciones y de las personas.

Ahora vamos a conocer los factores del Modelo Ciudades Inteligentes – País Digital, y vamos a decir que se entiende que la realidad de una ciudad es muy compleja y no puede ser comprendida ni operada a partir de un grupo acotado de indicadores. Es necesario realizar cortes y mediciones periódicas y comparaciones con otras ciudades para ver su estado actual, hacia dónde va y a qué velocidad.

Como recomiendan las buenas prácticas de gestión, el indicador es un buen instrumento para disparar información sobre la realidad, pero sin significar que la explique; no obstante, permite hacer lecturas referidas en dos direcciones.

La primera dirección es la dirigida hacia afuera, que se hace con el fin de realizar exámenes relativos comparándose con otros, estandarizando y cotejando a partir de

criterios duros y con interpretaciones acotadas. La segunda dirección es hacia adentro, en donde se realiza un análisis más profundo y a partir de las pistas producidas por los indicadores, se comienza a reunir información blanda y subjetiva que surja de la opinión de los expertos y de los involucrados en la gestión de los procesos relacionados con cada indicador.

Ese relevamiento debe ser amplio y profundo, con el objetivo de llegar a un diagnóstico que complete la opinión y la tendencia que el indicador sugiere.

- Bien, siguiendo con la exposición de las iniciativas, vamos ahora a hablar sobre WIFI País Digital, que es un programa mediante el que se plantea brindar acceso gratuito a Internet en espacios y dependencias públicas de todo el país. La meta es aumentar el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación para potenciar las capacidades digitales, creativas y productivas de los ciudadanos.

Esto permite:

- Acceder a las TIC en igualdad de condiciones
- Reducir la brecha digital, profundizando la inclusión de todos los argentinos
- Y optimizar la relación ciudadano-municipio a través de servicios tecnológicos

La Red WIFI se implementa en los siguientes espacios: sedes municipales, centros comunitarios, hospitales y centros de salud, espacios públicos, plazas centrales y centros comerciales, barrios necesitados, espacios culturales como museos, teatros, centros culturales y bibliotecas, peatonales, avenidas y calles emblemáticas y transportes públicos.

- El Programa Punto Digital es un programa que brinda capacitaciones y entretenimientos distribuidos en todas las provincias. Existen más de 600 puntos digitales, y el objetivo de este programa es que el Poder Ejecutivo de la Nación trabaje en conjunto con los municipios a los fines de reducir la brecha digital y mejorar las oportunidades de desarrollo.
- Por su parte, la Gestión al Ciudadano es una aplicación que permite gestionar turnos y realizar trámites y consultas a través del portal municipal, aplicando herramientas interactivas como instructivos y formularios. A su vez, habilita la posibilidad de realizar en su totalidad trámites no presenciales y en forma parcial trámites presenciales mediante un sistema accesible a todo el personal

involucrado, de manera fluida y rápida. Esta herramienta permite impulsar nuevos canales de atención, incrementando el nivel de servicio y acceso a la información. Asimismo, a través de esta, los ciudadanos pueden formular consultas y reclamos en tiempo real y realizar un seguimiento de los mismos. Así, se gestiona y administra la demanda de trámites, asegurando la centralización de la información, la trazabilidad y el control de la resolución.

- Por último nombraremos al Mapa de la Innovación, y sobre este diremos que la Ciudad Autónoma de Buenos Aires trabaja en la construcción de una herramienta virtual que integre y vincule a los diferentes actores del ecosistema innovador de la Ciudad. Este mapa permite acceder de manera simple y sistemática a información sobre las características y actividades de los institutos de investigación y universidades especializadas en ciencias exactas y sociales, y su objetivo se centra en dar respuestas específicas a sus usuarios con el fin de potenciar e incrementar la innovación científico-tecnológica. La Ciudad contiene una veintena de actores que componen al ecosistema innovador, multiplicidad que genera complejidades en su comunicación, por lo que el Mapa de la Innovación busca generar una red que articule a todos los nodos para crear una comunidad más proactiva y sinérgica, en la que aumenten los estándares de calidad y creatividad. Según la información suministrada por el propio portal de la Ciudad, pueden formar parte del Mapa de la Innovación emprendedores/as, incubadoras, aceleradoras, Unidades de Vinculación Tecnológica y Oficinas de Vinculación y Transferencia de Tecnología, espacios de coworking, estudiantes, investigadores/as, universidades, organismos de investigación y desarrollo, hospitales especializados en investigación y desarrollo, consultores, entidades regulatorias e inversores/as.