

INNOVACIÓN PÚBLICA 360^o



Políticas nacionales de apoyo a la transformación digital

Políticas nacionales de apoyo a la transformación digital

Malén Salomon

Esta publicación no refleja necesariamente las opiniones y puntos de vista del Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe (CAF), así como tampoco de la Secretaría de Innovación Pública de la Jefatura de Gabinete de Ministros de la Presidencia Argentina (JGM).

El documento fue realizado en el marco de las actividades de la iniciativa +Digital dentro del Proyecto Innovación Pública 360 de Asuntos del Sur.

Dirección del proyecto: Matías Bianchi

Coordinación académica: Alejandro Belmonte

Equipo técnico:

Ana Doria

Mercedes Gregorini

Mariana Agerosa

Autora de la publicación: Malén Salomon - Investigadora Asuntos del Sur

+Digital es una iniciativa conjunta entre Asuntos del Sur, Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe (CAF) y la Secretaría de Innovación Pública perteneciente a la Jefatura de Gabinete de Ministros de la Nación con el objetivo de potenciar la transformación digital y la participación ciudadana en gobiernos locales capaces de brindar mayor legitimidad y transparencia al proceso de toma de decisiones públicas.

Asuntos del Sur es una organización que diseña e implementa innovaciones políticas para desarrollar democracias paritarias, inclusivas y participativas.

Presentación

1

Resulta evidente que el mundo atraviesa un irreversible avance tecnológico, el cual se propaga velozmente en cada uno de sus ámbitos, transformando los modos de vida, las formas de trabajo, los tipos de comunicaciones, de enseñanza, de recreación, etc. De acuerdo al Banco Iberoamericano de Desarrollo (BID) “la sociedad está atravesando una cuarta revolución industrial y su impacto sobre gobiernos, negocios y economías, es tan importante como impredecible. Las tecnologías digitales y de automatización actuales -impulsadas por el crecimiento exponencial de los teléfonos inteligentes, innovaciones tecnológicas que suceden a velocidades vertiginosas y el flujo constante de big data- están generando transformaciones profundas en la vida de las personas y de las sociedades”.

En esta coyuntura, toma relevancia el rol del Estado, ya que las tecnologías digitales emergentes, implican oportunidades para que los gobiernos brinden servicios más eficaces y eficientes para sus ciudadanos (BID). En la era de Internet, tal aprovechamiento de estas tecnologías para brindar servicios públicos valiosos (tanto online como offline) es entendido por Mergel et al. (2019) como digitalización de la gestión.

Rita Grandinetti (2023) describe la digitalización como el resultado de la convergencia entre la producción de valor público para la ciudadanía, y el desarrollo de procesos lo más eficientes y efectivos posibles, para tal fin. Esta definición coincide con la que adoptan organismos internacionales como la CAF – Banco de Desarrollo de América Latina, que reconoce la digitalización como un impulso para estados más ágiles, abiertos, innovadores y eficientes, mediante nuevas tecnologías e inteligencia de datos, con el fin de mejorar la calidad de los servicios que se ofrecen a los ciudadanos.

En relación a la región, puede decirse que América Latina y el Caribe (ALyC) se encuentra en un desarrollo intermedio en términos de su ecosistema digital en comparación con otras regiones. Un estudio desarrollado por la CAF en el 2020, determinó que la región posee un índice de 49,925 en una escala de 0 a 100. Esto la posiciona por encima de África (35.05) y Asia Pacífico (49.16), pero con una tasa de desarrollo menor que América del Norte (80,85), Europa Occidental (71,06) y Europa Este (52,90). Es decir, que América Latina y el Caribe forma parte del grupo de países emergentes que presentan una moderada tasa de crecimiento anual de su digitalización (Katz, R. et al. 2020).

“La sociedad está atravesando una cuarta revolución industrial y su impacto sobre gobiernos, negocios y economías, es tan importante como impredecible”

A pesar de estos avances progresivos en la digitalización de la administración pública de la región, con el advenimiento de la crisis sanitaria derivada de la pandemia provocada por el COVID-19, se produjo una aceleración en el proceso y se evidenció la importancia de las tecnologías digitales para adaptarse al nuevo escenario. Producto de las restricciones impuestas por la pandemia, muchos servicios públicos dejaron de prestarse de forma presencial y los gobiernos fueron los encargados de desarrollar nuevos servicios digitales para la implementación de políticas públicas sanitarias y económicas en respuesta de la crisis. Según Roseth et. al (2021), la proporción de personas en ALyC que usó internet para hacer trámites pasó del 21% antes de la pandemia, a un 39% durante la misma.

Por otro lado, el 32% de la población de América Latina no tiene acceso al servicio de internet, existiendo una brecha entre la conectividad urbana que representa un 70% y la conectividad rural que es del 40% (Grandinetti, 2023). A esto último hay que situarlo en una región que posee profundas diferencias entre sus países y al interior de sus países, y la cual padece una enorme desigualdad en el acceso a la educación, al sistema de salud, a los servicios públicos, a la tierra, a la conectividad, etc.

La pandemia puso en manifiesto varias cuestiones, por un lado las carencias y necesidades de los gobiernos y por ende el grado de preparación de sus infraestructuras y niveles de digitalización, mientras que por otro lado, puso en evidencia las desigualdades sociales de la región. Esto, tal como expresa Grandinetti (2023), permite visualizar las principales características de la sociedad del siglo XXI en la que los gobiernos locales deben desarrollar sus tareas. Lo cual implica una transformación de las agendas públicas y de las capacidades necesarias de tales agendas, en el medio de contextos con altos grados de incertidumbre.

En Argentina existen más de 2000 gobiernos locales de diversas escalas y con una distribución territorial muy diversa. A través de un estudio realizado en el 2023, se pudo determinar que alrededor del 60% de los municipios de Argentina implementaron al menos una solución digital durante la pandemia (Neri et. al 2023). La mayoría de las soluciones estuvieron centradas en la puesta en funcionamiento de nuevos servicios digitales, tales como: sistema de gestión de turnos online, botones de pago, ventanilla y puntos digitales, plataformas vinculadas al comercio y

la salud, etc. Por otro lado, y en menor medida, se implementaron los trámites digitales y las soluciones vinculadas a la gestión local/municipal, lo cual incluyó: mesas de entrada digital, trámites tributarios, autorizaciones municipales, etc. También se registró la utilización de las redes sociales como canales de difusión de información y contacto con la ciudadanía, y algunas obras vinculadas a la infraestructura digital, sobre todo en relación a la mejora de conectividad de los municipios. Tales transformaciones fueron identificadas principalmente en los municipios con mayor tamaño de la región central, aunque se encontraron algunos casos de menores escalas. Esto permite afirmar que los gobiernos se encuentran desarrollando acciones de digitalización en distintos niveles y vinculadas a diversos dispositivos, predominando herramientas de escritorio básicas que son las que se encuentran mayormente presentes. A pesar de ello, se advirtió que en los municipios más pequeños, es escaso el uso de tecnologías como los sistemas de gestión, las tecnologías de gestión de redes y las disruptivas.

Alrededor del 60% de los municipios de Argentina implementaron al menos una solución digital durante la pandemia.

Los datos descritos, evidencian una realidad que requiere del desarrollo de estrategias para equilibrar la heterogeneidad de los municipios, otorgando a los de menor escala mayores capacidades en relación a las características del equipamiento, el tipo de tecnologías utilizadas, capacitación del personal, etc. (Grandinetti, 2023).

Asimismo, resulta fundamental no perder de vista el contexto en el que se encuentran insertos tales gobiernos locales y con las realidades que deben lidiar, atravesadas de profundas brechas sociales, digitales, de género, de alfabetización digital, de conectividad, etc.

Sobre este escenario es sobre el que se ciñen las decisiones de los gobiernos, y por ende el diseño e implementación de políticas públicas, entendidas por Oszlak, O. y O'Donnell, G. (1981) como la toma de posición del Estado frente a la forma de resolución de una cuestión que concierne sectores significativos de la sociedad.

**Marco
organizacional
para la
agenda de
transformación
digital en
Argentina**

2

El presente informe tiene como fin desarrollar una descripción de las distintas políticas públicas de transformación digital y reducción de brecha digital que implementa la Secretaría de Innovación Pública (SIP), dependiente de la Jefatura de Gabinete de Ministros de la Nación Argentina.

La Misión que posee la SIP consiste en universalizar el acceso a los servicios de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) e impulsar políticas públicas para innovar en la gestión de gobierno, generando bienestar, inclusión y ampliación de derechos para toda la población.



Entre los objetivos particulares que presenta la Secretaría, se pueden mencionar algunos:

- Impulsar el crecimiento, desarrollo, inclusión y acceso a las TIC y a la conectividad en toda la Argentina, priorizando las áreas más alejadas a las infraestructuras y servicios, y a la población que por razones socioeconómicas se ve privada de conectividad fija y móvil de calidad.
- Converger en un Gobierno digital que unifique la provisión de servicios para la Administración Pública y la ciudadanía a partir del desarrollo de sistemas de gestión, administración, firma digital, trámites no presenciales, compras y contrataciones, etc.
- Diseñar e implementar políticas para revertir la desigualdad de género en el acceso a las TIC y en sus posibilidades de uso.
- Elaborar propuestas regulatorias y de unificación normativa en materia de TIC, gobierno digital, compras y contrataciones y ciberseguridad.
- Promover estándares y políticas de gobierno abierto junto con otros organismos del sector público, administraciones provinciales y municipales y empresas con participación estatal, consistentes con principios internacionales y con las necesidades de la ciudadanía.
- Garantizar la seguridad digital de las personas y su integridad, priorizando el pleno ejercicio de sus derechos.
- Potenciar las funciones de inclusión, corrección de asimetrías y desarrollo de servicios de telecomunicaciones de la empresa ARSAT¹.

¹ ARSAT es una empresa argentina de telecomunicaciones que fue creada por el Estado argentino el 22 de mayo del 2006 mediante la Ley 26.092 con el objetivo de brindar servicios de conectividad por medio de infraestructura aérea, terrestre y espacial. <https://www.arsat.com.ar/>

² El 19 de diciembre del año 2019 se dictó el Decreto 50/2019 que aprobó el organigrama de la Administración Pública Nacional hasta el nivel de Subsecretaría.

Si bien la Secretaría de Innovación Pública ha continuado con la mayoría de las funciones, atribuciones y alcances de la ex Secretaría de Gobierno de Modernización, que a su vez fue continuadora del ex Ministerio de Modernización, a través del Decreto 50/2019² surgió un nuevo organigrama de base de la SIP, el cual ha ido teniendo algunas modificaciones en su estructura organizativa. Actualmente dependen de la Secretaría de Innovación Pública las siguientes subsecretarías:

- **Subsecretaría de Servicios y País Digital:** Se desarrollan programas para garantizar el acceso universal a las nuevas tecnologías, el derecho a la información y a nuevas habilidades digitales como parte de una política integral de inclusión.
- **Subsecretaría de Innovación Administrativa:** Se diseñan, desarrollan, mantienen y administran soluciones transversales e integradas para el Estado Nacional y los Estados provinciales y municipales.

- **Subsecretaría de tecnología de la información:** Se promueve y se asiste a la Secretaría de Innovación Pública en la investigación, el desarrollo y la integración de nuevas tecnología informáticas y de telecomunicaciones dentro del Estado Nacional para optimizar la gestión del Sector Público.
- **Subsecretaría de telecomunicaciones y conectividad:** Se impulsa la mejora constante de las TIC para universalizar el acceso a servicios de telefonía fija y móvil, de internet, de comunicación audiovisual y postales de máxima calidad, diversidad, competencia y pluralidad.

Así mismo, por disposición del Decreto 50/2019, se encuentran bajo la órbita de la SIP los siguientes organismos:

- Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM)
- Empresa Argentina de Soluciones Satelitales - ARSAT S.A.
- Correo Oficial de la República Argentina.

Acciones realizadas por la Secretaría de Innovación Pública

3

Con el fin de trabajar para la inclusión y la igualdad a través de un Estado transparente, que garantice la conectividad, el acceso a la información y a las nuevas tecnologías, la Secretaría de Innovación Pública desarrolla distintas políticas. En el presente documento, se detallarán algunas en base a 4 ejes: inclusión digital, gobierno abierto, gobierno digital y conectividad.

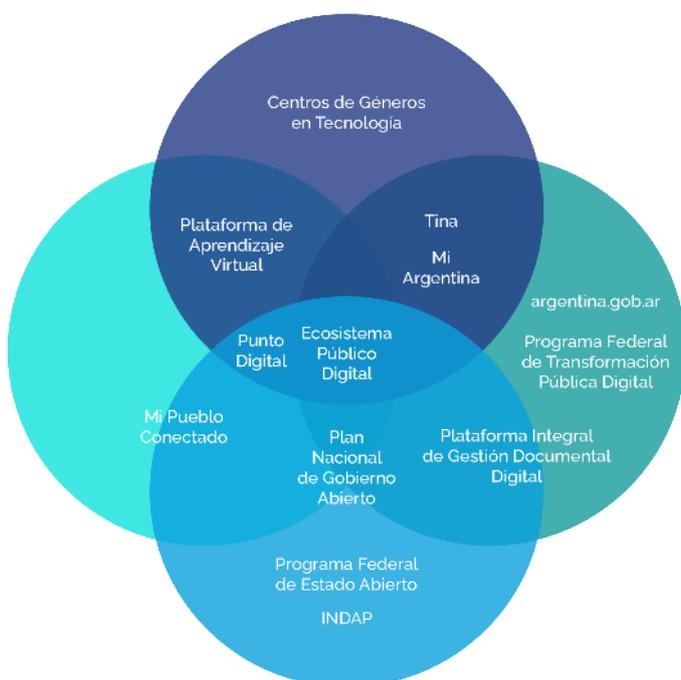
En materia de inclusión digital, se detalla el Programa de Punto Digital, haciendo un recorrido desde sus orígenes como Proyecto de Núcleo de Acceso al Conocimiento (NAC) hasta su funcionamiento actual como espacios públicos que posibilitan el acceso de las personas a las TIC. También se describe la Plataforma de Aprendizaje Virtual, que consiste en una propuesta de capacitación educativa a distancia, libre y gratuita. Finalmente se hace referencia al Centro de Género y Tecnología, desarrollado para contribuir en la reducción de la brecha de géneros en tecnologías.

Por otro lado, en el marco de la participación de Argentina en la Alianza para el Gobierno Abierto (OGP), se detallan el Cuarto (2019-2022) y Quinto Plan (2022-2024) de Acción Nacional de Gobierno Abierto. En relación

a la apertura de datos, se hace referencia a la Infraestructura Nacional de Datos Públicos (INDAP), programa creado para fortalecer la apertura de datos del país y presentado recientemente. Así mismo, se explicita el Plan Estratégico de Gobierno Abierto 2020-2023, las dos ediciones del Programa Federal de Gobierno Abierto (1°ed. 2019-2022 / 2°ed. 2022-2024) y el Programa Federal de Transformación Pública Digital 2022. Este último programa posee una Estrategia la cual da lugar al Ecosistema Público Digital, que también se detalla de acuerdo a sus características, incluyendo en la descripción a la Plataforma Integral de Gestión Documental Digital.

De igual modo, y en vinculación con las acciones de Gobierno Abierto y Gobierno Digital desarrolladas por la Secretaría de Innovación Pública, se fue conformando un ecosistema de servicios a la ciudadanía que se detalla en el informe, y el cual se encuentra compuesto por el portal oficial Argentina.gov.ar, la aplicación Mi Argentina y el chatbot Tina.

Por último, en relación a la conectividad, se especifica el programa Mi Pueblo Conectado que busca promover el acceso a internet en todo el país y reducir las brechas digitales.



3.1 INCLUSIÓN DIGITAL

Punto Digital

Los Puntos Digitales (PD) son una iniciativa de inclusión digital y capacitación tecnológica, materializada en un programa nacional que implementa la Subsecretaría de Servicios y País Digital dependiente de la Secretaría de Innovación Pública. Mediante una red federal de espacios públicos y gratuitos, que se extienden por todo el territorio argentino, se ofrece a la ciudadanía conectividad y diversos tipos de actividades.

El programa de Puntos Digitales es la continuidad del Proyecto Núcleo de Acceso al Conocimiento (NAC) que surgió en el año 2010 en el marco del Plan Nacional de Telecomunicaciones "Argentina Conectada"³ e implementado originalmente por el Ministerio de Planificación Federal. El NAC tuvo como objetivo principal la creación de espacios públicos para la inclusión digital en todo el territorio Argentino con el fin de posibilitar que la ciudadanía acceda a la conectividad digital y a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) (López F, 2020). Estos espacios se desarrollaron en distintos establecimientos tales como: bibliotecas populares, centros culturales, establecimientos municipales, Centros Integrados Comunitarios (CIC), sedes de partidos políticos, organizaciones no gubernamentales (ONG), etc. En su reglamento (2011) se definió cada NAC como un espacio para el acceso a las tecnologías y productos de la sociedad de la información, la expresión cultural y la producción de conocimientos audiovisuales. En el año 2015 se habían

alcanzado todas las provincias Argentinas, logrando el funcionamiento sostenido de más de 300 NAC.

Entre los principales objetivos que se declararon el programa de los NAC, se encuentran los siguientes:

- Reconocimiento de los derechos fundamentales, y su acceso efectivo.
- Desarrollo de habilidades digitales.
- Participación comunitaria.
- Iniciativas locales y emprendedurismo.
- Oficios manuales y digitales.
- Reconocimiento de la cultura local.
- Acceso y producción de bienes culturales.
- Entretenimiento educativo y tecnológico.
- Acceso a la información y al conocimiento.

El Proyecto Núcleo de Acceso al Conocimiento funcionó bajo esa denominación hasta enero del año 2017, dado que el Ministerio de Modernización de ese entonces, cambió su denominación por la de "Punto Digital" mediante la Resolución E49/2017 (pp. 92). En relación a los lineamientos del programa, Punto Digital prosigue con los objetivos generales de los NAC, interviniendo sobre las disparidades en el acceso al servicio de internet, al equipamiento tecnológico, contenidos audiovisuales y entretenimiento que se producen entre diferentes territorios del país (López F, 2020), es decir teniendo como objetivo principal la reducción de la brecha digital a los fines de contribuir a la mejora de la

³ El Plan Nacional de Telecomunicaciones "Argentina Conectada" fue lanzado en el año 2010 y tuvo como ejes estratégicos la inclusión digital, la optimización del uso del espectro radioeléctrico; el desarrollo del servicio universal; la producción nacional y generación de empleo en el sector de las telecomunicaciones; la capacitación e investigación en tecnologías de las comunicaciones; la infraestructura y conectividad; y el fomento a la competencia; todo ello abordado, desde una óptica universal e inclusiva con el fin de fortalecer la inclusión digital. Recuperado de: <https://www.argentina.gob.ar/jefatura/innovacion-publica/gestion-administrativa/programas-y-proyectos/bid-ar-l1333/marco-institucional-y-normativo> (Consultado el 08 de mayo del 2023)

calidad de vida de los y las habitantes de la República Argentina (Jefatura de Ministros | Punto Digital [Argentina.gob], 2023).

Los Puntos Digitales continúan estableciéndose y desarrollándose en espacios físicos dispuestos por los gobiernos locales de las distintas provincias. Si bien originariamente se priorizaron áreas alejadas a los grandes centros urbanos o ciudades para la ubicación de los puntos, a medida que se fue expandiendo la política, se fueron ampliando estos márgenes espaciales.

En cuanto a la organización de los Puntos Digitales, siguen funcionando bajo la designación de un coordinador o coordinadora local que es quien se encarga de hacer reportes mensuales respecto de las actividades que se desarrollan en el lugar, coordinar las acciones, informarlas a la comunidad y responsabilizarse por el cuidado y mantenimiento de las instalaciones y equipos informáticos (López F, 2020). Así mismo los equipos de coordinación disponen de herramientas, información y recursos actualizados que les brinda la Secretaría de Innovación Pública mediante su página web para reforzar sus labores.

Cada uno de estos espacios se encuentra compuesto en su interior por áreas de trabajo y recreación diferenciadas en tres módulos:

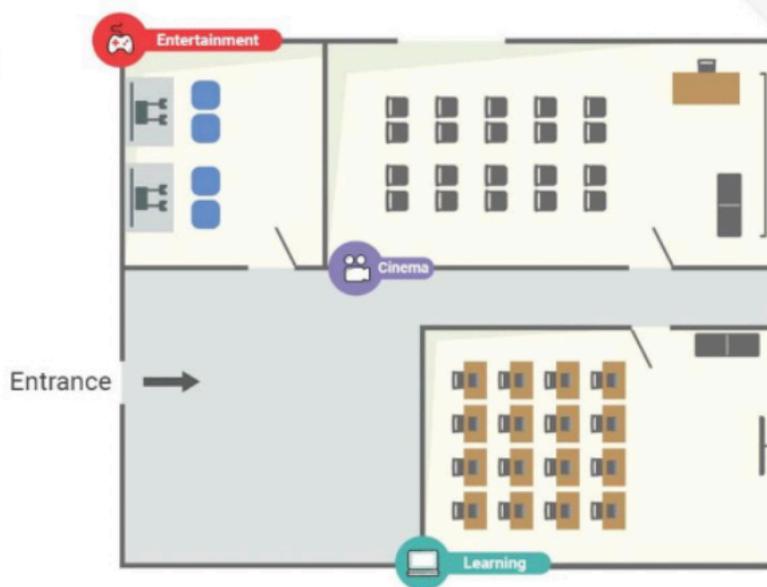
- **Módulo Cine:** espacio equipado para proyecciones audiovisuales, que permite el acceso a bienes culturales, promoviendo la valorización de la cultura local y nacional. Existen Puntos Digitales que han participado en concursos de cine promovidos por la Coordinación Nacional del Programa, como el caso de la convocatoria "Hace tu propio corto". Así mismo estas salas funcionan en algunas ocasiones como centros de charlas y exposiciones.

- **Módulo Entretenimiento:** espacio equipado con consolas de juego de última generación destinadas a la recreación y el esparcimiento, buscando fomentar la integración comunitaria y distintos valores, como el trabajo en equipo y la cooperación. En algunos Puntos Digitales se desarrollan competencias y campeonatos de videojuegos en estos espacios.
- **Módulo Aprendizaje:** espacio equipado con notebooks y/o computadoras de escritorio con acceso a internet Wifi, para el dictado de capacitaciones presenciales y mediante la Plataforma de Aprendizaje Virtual (PAV) del Programa. La mayoría de las capacitaciones se encuentran en esa plataforma, tales como cursos virtuales autoasistidos con sus correspondientes tutorías a distancia o semipresenciales y en continua actualización. Una vez que las personas acuden a los Puntos Digitales y quieren tomar algún curso o capacitación de la plataforma, son asistidos por el equipo de coordinación para el uso de las computadoras y el desarrollo de la formación.

Es decir que en los Puntos Digitales pueden acceder personas de distintas edades y niveles educativos para realizar diversas actividades: desde capacitaciones, talleres o cursos, finalización de estudios secundarios, etc. hasta actividades recreativas o de esparcimiento y asesoramiento en trámites.

Así mismo, es importante mencionar que todos los Puntos Digitales cuentan con acceso a conexión Wifi de manera libre y gratuita, para que quienes acudan a los mismos puedan vincularse tanto desde sus propios dispositivos (celulares, tablets, notebooks, etc.) como de los que se encuentran disponibles en el lugar.

Módulos Plano



Por otro lado, resulta indispensable hacer mención a los Proyectos especiales que se han desarrollado en los Puntos Digitales en este último tiempo:

- Punto Mundial + TDA: Durante el desarrollo del Mundial de Fútbol 2022 se desarrollaron distintas acciones: relevamiento del estado de los microcines de los Puntos de todo el país para identificar problemas de infraestructura y dotar a los mismos del equipamiento necesario; capacitación en 88 Puntos Digitales sobre la instalación de la antena de Televisión Digital Abierta (TDA); otorgación de más de 140 antenas de TDA para poder ver los partidos del mundial y entrega de 45.000 fixtures; creación de 7 actividades comunitarias de encuentro y aprendizaje en el marco del Mundial de Fútbol.
- Prueba piloto / Impresión 3D: A nivel nacional se realizó una convocatoria de proyectos para implementar 31 módulos con impresoras 3D, de lo cual se presentaron 140 proyectos que fueron evaluados. Además, se capacitó a sus receptores,

monitoreando la implementación de las distintas actividades.

- Encuesta de inclusión financiera: Se llevó a cabo una encuesta nacional para las personas que asisten a los Puntos Digitales, con el fin de relevar el nivel de conocimientos y usos de herramientas financieras y bancarias tradicionales y digitales. De igual modo, se identificaron las distintas demandas de capacitación de los usuarios de estos espacios. Los principales resultados que arrojó la encuesta fueron los siguientes:
 - Los Puntos Digitales constituyen un espacio necesario de acceso a las TIC para aquellas personas que no cuentan con los medios en sus hogares.
 - Las personas que se acercan a los PD se encuentran menos bancarizadas que en estudios realizados por otras entidades para Argentina o América Latina.
 - Las capacitaciones que más se demandan son aquellas referidas a ahorro e inversión, homebanking y uso de cajeros automáticos.

Entre las principales características de Los Puntos Digitales, se puede hacer referencia a su continuidad y sostenimiento en el tiempo, ya que es un programa que funciona de manera ininterrumpida desde hace más de diez años, atravesando cuatro gestiones de gobiernos consecutivos. Este crecimiento sostenido a largo plazo, permitió una basta extensión y penetración territorial del programa, ya que existen instalados según datos oficiales, más de 650 Puntos Digitales en todo el país.

La federalización del programa no solo implica que en cada provincia del país exista un dispositivo, sino que permite la articulación entre programas nacionales, provinciales y municipales. Esto último promueve el reconocimiento de la impronta local y los intereses del territorio donde está inserto el dispositivo, ya que si bien existe un contenido general para todos los Puntos Digitales, también se diseñan contenidos propios basados en la articulación entre actores, instituciones y organismos locales fomentando la apropiación del espacio y de la tecnología (López F, 2020) "La impronta territorial de cada punto digital hace a la riqueza del programa, ya que es un indicador concreto de la capacidad de adaptación de esta propuesta gubernamental a las distintas realidades que se encuentran a lo largo y ancho del país" (Moreno, I. 2019, p. 99).

Solo en el año 2022 circularon más de 4 millones de personas por todos los Puntos Digitales del país, teniendo la posibilidad de capacitarse y realizar actividades recreativas, así como también, de llevar a cabo gestiones y trámites para poder acceder a distintos derechos. Esto último resulta esencial para el desarrollo de un Estado moderno y abierto, ya que acerca a las personas el conocimiento requerido para el acceso a trámites administrativos, acortando distancias entre las necesidades y la burocracia estatal. Los integrantes de los Puntos Digitales actúan como mediadores que transmiten

a la ciudadanía las nuevas modalidades de trámites a distancia o semipresenciales de los diferentes organismos del Estado, reduciendo a su vez, las grandes distancias y el tiempo invertido que implican para muchas personas el desarrollo de trámites públicos. En el 2022 el 34% de las actividades desarrolladas en los Puntos Digitales estuvo relacionada con asistencias en trámites, de lo cual se podrían mencionar dos hitos concretos de ese año: 63.212 personas se censaron en el Censo Nacional de Población 2022 y se realizaron 109.686 inscripciones en el Registro de Acceso a los Subsidios a la Energía.

“Cada Punto Digital funciona como una ventana del Estado en cada localidad”

Por todas las particularidades de este programa, se puede decir que los Puntos Digitales cumplen un rol fundamental en la inclusión social. La posibilidad de que la ciudadanía pueda acceder tanto a herramientas básicas para el uso de nuevas tecnologías, como a conectividad, capacitaciones, asesoramiento e infraestructura tecnológica en un país donde no hay un acceso uniforme ni generalizado a las TIC, permite horizontalizar y equiparar oportunidades y por ende, garantizar derechos.

PLATAFORMA DE APRENDIZAJE VIRTUAL

La Plataforma de Aprendizaje Virtual (PAV) es un espacio de capacitaciones a distancia, libres y gratuitas que cuenta con una amplia variedad de cursos en temáticas referidas a inclusión digital, géneros, habilidades laborales, ciudadanía y derechos humanos (Jefatura de Ministros | Servicios y País Digital [Argentina.gob], 2023).

Este programa se originó a partir de una demanda concreta de cursos y capacitaciones a distancia en los Puntos

Digitales. Actualmente dicho contenido se encuentra accesible para el público en general, así como también para distintos organismos públicos, Secretarías y Ministerios que así lo requieran.

El objetivo general del programa se centra en el achicamiento de la brecha ciudadana, entendida como la dificultad de acceso en términos de conocimientos, usos y apropiaciones de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

Lo cual se lleva a cabo mediante la oferta de capacitaciones que resulten de interés para las personas que acceden a los Puntos Digitales, así como también, para otros organismos, institutos y ministerios.

Tal como indica la página oficial de la PAV, la plataforma se esquematiza en tres ejes, por un lado están los cursos abiertos que es el contenido al que se puede acceder de manera universal, el cual a su vez se divide en tres categorías:

Inclusión digital:

mediante el cual se brindan capacitaciones focalizadas en el uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), centrándose en facilitar la vida cotidiana y laboral de las personas. En este eje se pueden encontrar los siguientes cursos:

- Alfabetización Digital Básica.
- Algoritmos en Programación.
- Enseñar y Aprender con TIC.
- Introducción al Software libre.
- Desarrollo de aplicaciones móviles.
- Solución a problemas informáticos.
- Fundamentos de la computación física (robótica).
- Prácticas con Arduino 1.
- Orígenes y evolución de la Inteligencia Artificial.
- Creación de Videojuegos con Unity 3D.
- Educación y videojuegos.
- Ciberseguridad.
- Navegación segura en internet.
- Programación visual de imágenes: introducción a Processing.
- Visualización de Datos.
- Taller de proyectos tecnológicos.
- Documento periodístico para redes.
- Apps para infancias curiosas.
- Innovación tecnológica.
- Alfabetización digital básica.

Habilidades laborales:

focalizado en impulsar nuevas habilidades en diferentes rubros para la generación de mejores oportunidades laborales. Los cursos que se ofrecen son los siguientes:

- Estrategias de Marketing Digital
- Programación Web
- Principios básicos del Diseño Gráfico
- Potencia tu oficio: herramientas digitales para crecer en línea.
- Fundamentos de la Impresión 3D.
- Creá tu primera APP con MIT Inventor.
- Diseño centrado en las personas.
- Emprendimientos artesanales: textiles.
- Desde cero con MySQL.
- Gestión financiera de emprendimiento.
- Gestión cultural.
- Búsqueda laboral y armado de CV.

Ciudadanía y Derechos laborales:

centrado en la promoción de concientización y sensibilización sobre los derechos humanos, a través de los siguientes cursos

- Desinformación y Fake News.
- Perspectiva de Género y Violencia.
- Masculinidades y Violencia de Género.
- Cibercrimen.
- Evaluación y Big Data.
- Deporte y Diversidad: prácticas para la inclusión.
- Igualdad, equidad y no discriminación.
- Introducción a la Educación Menstrual.
- Introducción a los derechos sexuales y reproductivos.
- El lenguaje inclusivo en nuestra comunicación diaria.
- Entornos de trabajo saludables con perspectiva de género.
- Economía circular y consumo responsable.
- Rotulado de alimentos.
- Sellos de calidad diferenciada en los alimentos.
- Huella Hídrica: el agua que consumimos.

Por otro lado se encuentran las Aulas de los Puntos Digitales constituídas por propuestas de formación que cada Punto Digital le ofrece a su comunidad, y al cual solo se puede acceder mediante el contacto con el PD que organiza el curso para la obtención de la contraseña para la matriculación.

Y finalmente están los Cursos de Organismos Públicos donde se encuentran las propuestas de formación a distancia correspondientes a cada organismo. En algunos casos son cursos exclusivos de esas instituciones para sus agentes, en otros, cursos generales que ofrece la plataforma. Existen distintos organismos vinculados, entre los que se pueden destacar:

- Ministerio de las Mujeres, Géneros y Diversidad.
- Ministerio de Economía.
- Ministerio de Desarrollo Territorial y Hábitat.
- Ministerio de Salud.
- Educ.ar - Ministerio de Educación.
- Jefatura de Gabinete de Ministros: Gobierno Abierto.
- Cámara Nacional Electoral.

- Dirección Nacional de Defensa de las y los Consumidores.
- Comisión Nacional de Regulación del Transporte (CNRT)
- Asociación Civil Ateneo.

Así mismo, el programa ofrece "Recorridos de Aprendizaje" que consisten en grupos de capacitaciones creados con el fin de poder profundizar conocimientos en distintas temáticas. Eso último posibilita la realización de cursos de manera individual con su correspondiente certificado, o el desarrollo de un conjunto de cursos para la obtención de un certificado integrador (Jefatura de Ministros | Servicios y País Digital [Argentina. gob], 2023). (Página plataforma)

En total, hasta el presente año, hay 70 cursos disponibles: 48 propios de la plataforma y 22 correspondientes a organismos externos. Para acceder a estos cursos, las personas deben contar con un usuario en Mi Argentina (aplicación mediante la cual se constituye el perfil digital ciudadano) y matricularse en el que se pretenda realizar. La mayoría de estos duran entre 10 y 40 horas, y se aprueban respondiendo cuestionarios de autoevaluación y obteniendo notas mayores

o iguales a seis (6) para la obtención del certificado final (Echegorria, 2022).

Entre el 2020 y el 2023 se matricularon 314.222 personas, además 48.648 fueron capacitadas en la Ley Micaela, 48.400 personas capacitadas en temáticas de géneros y 235.090 personas capacitadas en las Elecciones Legislativas 2021.

El programa hasta la actualidad sigue persiguiendo su principal objetivo, brindando propuestas para la ciudadanía y buscando reducir la dificultad de acceso al conocimiento, uso y apropiaciones de las TIC, mediante la ampliación y actualización de sus propuestas a distancia, libres y gratuitas.

CENTRO DE GÉNEROS EN TECNOLOGÍA

Con el fin de acortar las brechas de género en el sector tecnológico, la Secretaría de Innovación Pública, ARSAT y empresas TICS dieron inicio en abril del 2021 el Centro de Géneros en Tecnología. El compromiso de esta asociación público-privada giró en torno a la generación de acciones y programas para fomentar la perspectiva de género en las TIC, la equidad, el empoderamiento y la generación de derechos mediante charlas, cursos de capacitación y espacios de interacción buscando promover la inserción y formación de mujeres y disidencias en el sector de la ciencia, la tecnología, la ingeniería y las matemáticas (Jefatura de Gabinete de Ministros, s.f.)

Tal como indica la Resolución 38/2021 en Argentina las mujeres y disidencias no se encuentran en igualdad de

condiciones con los hombres para insertarse en el mercado laboral, debido a que acceden en menor medida a formaciones adecuadas para las demandas emergentes (Por ejemplo: TIC) y sus trayectorias laborales tienden a ser más inestables. De acuerdo al Observatorio de Empleo y Dinámica Empresarial (OEDE)⁴, la tasa de feminidad del empleo asalariado en el sector de las telecomunicaciones es del 26% frente al 71% en servicios sociales. Por otro lado, tres de cada diez estudiantes de carreras de Ciencias, Tecnología, Ingeniería y Matemática que se registran en universidades públicas y privadas de Argentina, son mujeres (Basco & Lavena, 2019). Estos son algunos de los tantos datos que reflejan la brecha digital de género existente en el país, y lo cual se transformó en un desafío y compromiso para la Secretaría de Innovación Pública que impulsó la creación del Centro G+T-Centro de Género en Tecnología.

En abril del 2021, mediante la Resolución 38/2021, se creó el Centro de Género cuyo principal objetivo fue impulsar acciones de cooperación, articulación e intercambio con actores relevantes de los sectores público, privado y sociedad civil para permitir la generación de nuevas referencias de los sectores de las disciplinas CTIM con capacidades para desarrollarse profesionalmente y con responsabilidad social para contribuir con la construcción y desarrollo de una sociedad más justa, equitativa y solidaria. Por otro lado, se propuso visibilizar a referentes de la materia, para motivar a jóvenes a formar parte del sector.

⁴ El Observatorio de Empleo y Dinámica Empresarial (OEDE) es un sistema de información construido a partir de la vinculación de diversos registros administrativos adaptados para usos estadísticos. En: <https://www.argentina.gob.ar/trabajo/estadisticas/observatorio-de-empleo-y-dinamica-empresarial-oede>



Las acciones que ha desarrollado el Centro son las siguientes:

- Actividades de capacitación y mentoreo con perspectiva de género para mujeres y disidencias con el fin de impulsar una nueva generación de referencias en el sector de las disciplinas CTIM.
- Actividades de incentivo para las generaciones más jóvenes a interiorizarse en carreras universitarias y terciarias relacionadas a los sectores de las disciplinas académicas de CTIM.
- Mejoramiento del acceso a la formación profesional, la ciencia y la tecnología de las mujeres y disidencias, a través de educación continua.
- Desarrollo de propuestas inclusivas de formación, capacitación e inspiración no discriminatorias.
- Patrocinamiento de suscripción de convenios que contengan compromisos referentes a la igualdad de oportunidades, el empoderamiento y los derechos de estos grupos a través del aprendizaje transformativo.
- Actividades de capacitaciones, técnicas y herramientas a fin del desarrollo de habilidades, cambios de actitudes y comportamientos sobre sensibilización con perspectiva de género.
- Difusión y consolidación de los avances en la construcción de saberes a través del desarrollo de acciones de extensión orientadas a la aplicación de innovaciones en distintos espacios educativos, sociales y productivos dirigidos a mujeres y disidencias.
- Generación de nuevos espacios de networking y enriquecimiento profesional dirigido a mujeres y disidencias.
- Visibilización de talentos sin sesgo de géneros que se hallen ocultos y colaboración para desarrollarlos mediante acciones de promoción, mentoreo y generación de habilidades blandas.

La población hacia la que van dirigidas estas acciones se compone por diferentes sectores: niñez, adolescencia y jóvenes profesionales en disciplinas académicas de las CTIM que tengan la intención de continuar desarrollándose y profesionales que ya se hayan especializado o tengan experiencias

en otras materias. La intención del centro es que estas personas logren incorporar un conjunto de habilidades cognitivas y blandas, que se consideran esenciales para abordar nuevos desafíos relacionados a estas disciplinas de manera crítica, creativa, interactiva y colaborativa.

5 Recuperado de: <https://www.argentina.gob.ar/noticias/nuevos-cursos-en-el-campusgt>

6 Recuperado de: <https://www.argentina.gob.ar/noticias/ante-la-celac-innovacion-tecnologica-destaco-avances-del-centro-gt-en-politicas-publicas>

El Centro G+T cuenta con tres modalidades para la formación:

- Autoaprendizaje (mediante cursos autoasistidos y asincrónicos con a través de Plataformas de Aprendizaje Virtual)
- Programado (cursos virtuales sincrónicos con interacción entre docentes y estudiantes)
- Presencial.

Los ejes temáticos que ha fomentado el Centro G+T y se encuentran publicados en la página oficial (Jefatura de Ministros | Innovación Pública | Centro GT [Argentina.gob], 2023), son los siguientes:

- Alfabetización Digital.
- Ciberseguridad.
- Infancias y tecnologías.
- Programación web.
- Tecnologías emergentes.
- Telecomunicaciones.

Por otro lado, se encuentran disponibles 6 cursos formativos en el Campus GT⁵, a los cuales se puede acceder de manera asincrónica y virtual.

- 1) Programación web.
- 2) Diseño gráfico y audiovisual para celulares.
- 3) Alfabetización digital "primeros pasos".
- 4) Alfabetización digital "un paso más hacia la inserción laboral".
- 5) Gestión de redes.
- 6) Navegación segura en internet.

No existe tecnología sin usuarios o sin ciudadanos que se apropien de ella. Las tecnologías están signadas por una fuerte convergencia, en términos de industria y concentración de mercados. Así, es aún más necesaria la participación del Estado, ya que las tecnologías son activadoras de las condiciones de vida, desarrollo y empleabilidad de las personas⁶.

De acuerdo a la página oficial (Jefatura de Ministros | Innovación Pública | Centro GT [Argentina.gob], 2023) durante el año 2021 se otorgaron más de 3.000 becas, se realizaron más de 20 charlas abiertas, se capacitó a 1700 personas y se realizaron 6.000 inscripciones en las distintas actividades del Centro G+T.

⁵ Recuperado de: <https://www.argentina.gob.ar/noticias/nuevos-cursos-en-el-campusgt>

⁶ Recuperado de: <https://www.argentina.gob.ar/noticias/ante-la-celac-innovacion-tecnologica-destaco-avances-del-centro-gt-en-politicas-publicas>

3.2 GOBIERNO ABIERTO

Cuarto y quinto Plan Nacional de Gobierno Abierto

En el año 2009 se creó la Agenda Digital Argentina y el Grupo de Trabajo Multisectorial con el objetivo de desarrollar e impulsar estrategias digitales en el país, en el auge de expansión de la concepción de Gobierno Abierto. Este último, entendido como un tipo de gobierno centrado en alcanzar mayores niveles de inclusión social centrándose en las necesidades de la ciudadanía y en el fomento de interacciones con y entre los ciudadanos, agentes y organismos públicos, asociaciones civiles, organizaciones sociales, etc. Es decir, un gobierno enmarcado en acciones y políticas de fortalecimiento ciudadano e institucional, abierto a un proceso interactivo con la ciudadanía, donde la misma pueda no solo expresar su punto de vista respecto de determinados proyectos o políticas, sino participar activamente en el seguimiento, control o evaluación de la gestión pública (Oficina Nacional de Innovación de Gestión, 2013).

En el marco de uno de los foros de los Grupos de Trabajo de Gobierno Abierto de la Agenda Digital Argentina, se comenzó a trabajar en el año 2011 en torno al eje del Gobierno Abierto. Un año después, Argentina ingresaba formalmente como Estado miembro en la Alianza para el Gobierno Abierto (Open Government Partnership)⁷ comprometiéndose en la conformación de planes de acción bianuales de políticas para poner en valor la transparencia, participación ciudadana y rendición de cuentas, materializadas en acciones co creadas entre el Estado y organizaciones de la sociedad

civil (Jefatura de Gabinete de Ministros - Secretaría de Innovación Pública 2022)

A lo largo de la implementación de cada plan, son las instituciones las encargadas de reportar de manera pública los avances y acciones desarrolladas en el marco de los compromisos asumidos. El equipo de Mecanismo de Revisión Independiente de la OGP, es el encargado de la evaluación del diseño, procesos participativos y cumplimientos de tales compromisos.

Desde que la Argentina forma parte de la Alianza para el Gobierno Abierto, se han presentado cinco Planes de Acción Nacional:

- 1) **Primer Plan de Acción Nacional de Gobierno Abierto 2013-2015:** Incluyó 19 compromisos, en el marco de 3 ejes: Gobierno electrónico y servicios públicos, Transparencia y Acceso a la Información Pública y Participación Ciudadana. Los organismos responsables de su implementación eran las dependencias de la Jefatura de Gabinete de Ministros.
- 2) **Segundo Plan de Acción Nacional de Gobierno Abierto 2015-2017:** Incluyó un total de 15 compromisos de diferentes instituciones, entre los que se encontraban: Desarrollo de capacidades estatales en Gobierno Abierto; Fortalecimiento del Portal de Datos Públicos; Diálogo para la Formulación de políticas públicas personas con discapacidad: Salud, rehabilitación y vida en Comunidad; Acceso a la normativa y a las políticas públicas del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social; Universidad abierta y el desarrollo de nuevos compromisos en término medio que impulsen iniciativas provenientes de la sociedad civil y de

⁷ La Open Government Partnership es una asociación voluntaria que se compone por miembros nacionales, locales y organizaciones civiles, y que promueve el trabajo colaborativo entre el Estado y las organizaciones de la sociedad civil, asegurando compromisos concretos de los gobiernos para promover la transparencia, luchar contra la corrupción y mejorar los servicios públicos. Se basa en la idea de que un gobierno abierto es más accesible, más receptivo y más responsable ante los ciudadanos, y que mejorar la relación entre las personas y su gobierno tiene beneficios exponenciales a largo plazo para todos. <https://www.opengovpartnership.org/>

organismos públicos en materia de transparencia, participación, colaboración e inclusión.

3) **Tercer Plan de Acción Nacional 2017-2019:** Incluyó 44 compromisos involucrando los 3 poderes del Estado Nacional: Ejecutivo, Judicial y Legislativo, Organismos de Control Nacional y garantes de derechos, así como también 11 gobiernos provinciales. Los compromisos se encontraban en el marco de los siguientes ejes: Transparencia, Rendición de cuentas, Participación ciudadana y Tecnología e innovación. Los mismos se intentan alinear con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) como cambio climático, género, salud, educación, hábitat y vivienda, entre otros.

En relación al cuarto y quinto plan, se describirán con mayor detalle a continuación.

Cuarto Plan de Acción Nacional de Gobierno Abierto 2019-2022

La cuarta versión del Plan de Acción Nacional, surgió en el año 2019 en el marco de un contexto con una doble particularidad. Por un lado, en Argentina asumió en diciembre de ese año una nueva gestión de gobierno, lo cual implicó una reestructuración del organigrama de la Administración Pública Nacional y una ratificación de la agenda de gobierno abierto. Por otro lado, en marzo del año 2020, en el mundo se declaraba una pandemia por la propagación del virus Covid-19 iniciando un período sin precedentes con grandes desafíos para las gobernanzas y la ciudadanía. Tal coyuntura implicó que se estableciera una modificación en el plazo del Plan extendiendo su duración hasta el año 2022, es decir, duró un año más que los planes anteriores.

Esta versión del Plan fue creada de manera colectiva mediante un proceso de diseño participativo entre diversas áreas del Estado, más de 70 organizaciones de la sociedad

civil y 300 ciudadanos y ciudadanas. La Mesa Nacional de Gobierno Abierto fue la encargada de coordinar las acciones entre las partes, liderando el proceso de cocreación del Plan, estableciendo una metodología, evaluando las propuestas y formando parte de las mesas de diálogo y redacción de los compromisos. Además esta Mesa tuvo a cargo el seguimiento de la implementación de todos los compromisos del Plan mediante tableros de monitoreos públicos, así como también, se encargó de la organización de las instancias de socialización de avances y los retos de la implementación.

En total se desarrollaron 18 compromisos que tuvieron como principal objetivo el impulso de políticas transformadoras y soluciones concretas a distintas problemáticas que impactan tanto en derechos, en colectivos y minorías, como en engranajes institucionales del Estado. Se incluyeron temáticas de gran significado para la gestión, como la educación sexual integral y la equidad de género, buscando fortalecer una visión transversal de la perspectiva de género y diversidad en la implementación de los compromisos. En relación a esto último, se destacó el trabajo realizado por el Ministerio de Mujer, Género y Diversidad en relación a la incorporación de la perspectiva de géneros y diversidad, del cual se siguieron sus recomendaciones y se incluyó como anexo al plan.

“La rendición de cuentas, la apertura, el acceso a la información, la transparencia y la colaboración surgen como ejes fundamentales para fortalecer la ciudadanía en las instituciones” (Jefatura de Gabinete de Ministros - Secretaría de Innovación Pública 2019)

El cuarto Plan tuvo como meta trascender el gobierno abierto para alcanzar un Estado abierto, presente, federal e inclusivo (Jefatura de Gabinete de Ministros - Secretaría de Innovación Pública 2019) por lo cual se trabajó en el diseño de un **Plan estratégico de Gobierno Abierto 2020-2023**. El mismo se diseñó de manera participativa con representantes de gobiernos provinciales y municipales, organismos nacionales, el poder legislativo y judicial, el ámbito académico, organizaciones de la sociedad civil, etc. buscando construir una visión común sobre la agenda de gobierno abierto, vinculaciones entre actores que lideran transformaciones de estas características, fortalecimiento del ecosistema y elaboración de sistemas de seguimiento de estas políticas. Como resultado se obtuvo una estrategia nacional para incorporar el enfoque de gobierno abierto en el ciclo de las políticas públicas en todos los niveles de gobierno y en los diferentes poderes del Estado orientado por cuatro principios interrelacionados: transparencia, participación, innovación y rendición de cuentas.

Para llevar adelante el Plan Estratégico, se establecieron cinco ejes de trabajo: Gobierno Abierto Nacional, Gobierno Abierto Federal, Estado Abierto, Gobierno Abierto Internacional y Ecosistema de Gobierno Abierto. En este caso se hará hincapié sobre el eje de Gobierno Abierto Federal, el cual tuvo como fin la promoción del intercambio de experiencias, la colaboración entre diferentes niveles del gobierno y la implementación de iniciativas de gobierno abierto en provincias y municipios. En este eje, se incluyó el **Programa Federal de Gobierno Abierto** que a su vez fue uno de los compromisos que asumió el cuarto Plan de Acción Nacional de gobierno abierto.

Durante el período 2019-2022 se implementó la primera edición del Programa Federal de Gobierno Abierto, que tal como indica el sitio web oficial del gobierno nacional, tuvo como objetivo impulsar la implementación de proyectos de gobierno abierto a nivel federal a partir de un trabajo articulado entre el Gobierno Nacional e instituciones provinciales y locales⁸. Este Programa fue diseñado de manera colaborativa con la participación de diferentes actores y acompañó a más de 50 jurisdicciones provinciales y locales en el desarrollo de iniciativas de gobierno abierto durante más de un año.

Por último en el Cuarto Plan se detallan algunos de los resultados que se alcanzaron entre la tercera y cuarta versión, en relación a los avances de la agenda de gobierno abierto:

- **Acceso a la información Pública:** En el año 2017 se sancionó la Ley n° 27.275 de Derecho de Acceso a la Información Pública para que las personas pueden solicitar información al Estado Nacional u organismos públicos que reciban fondos públicos. Así mismo, la Ley mediante su art. 32 estableció que cada área del Estado debe facilitar el acceso a la información pública, por lo cual es necesario que los organismos centralizados de la Administración Pública Nacional (APN) posean en sus sitios web una sección con información actualizada y en formato abierto.
- **Apertura de datos:** En el marco de la implementación de la Ley de Derecho de Acceso a la Información Pública se puede destacar la implementación del Portal Nacional de Datos Públicos (<https://datos.gob.ar/>) como punto de acceso para facilitar la búsqueda y consulta de datos del Gobierno Nacional. De igual modo se pueden mencionar los servicios de datos Api Series de Tiempo y Api Geo Ref,

⁸ Recuperado de: <https://www.argentina.gob.ar/jefatura/innovacion-publica/servicios-y-pais-digital/gobierno-abierto/programa-federal/programa>

basados en código y datos abiertos para la consulta de indicadores y la normalización de unidades territoriales, entre otras cosas. Así mismo se desarrolló de manera complementaria, la Plataforma Andino para contribuir con los organismos del Estado en el proceso de apertura de sus datos.

- **Participación ciudadana digital:** Con el fin de promover la participación ciudadana en las políticas públicas, así como también el fortalecimiento de la democracia participativa y deliberativa mediante la pluralidad de voces y la inclusión de diversas voces, la Dirección Nacional de Gobierno Abierto ha gestionado una Plataforma Digital de Consulta Pública con el objetivo de canalizar proyectos, ideas, iniciativas o regulaciones de la ciudadanía para la planificación de políticas públicas. Desde el año 2016 al año 2020 se realizaron 40 consultas públicas.
- **Articulación y cocreación con la sociedad civil:** Se conformó la Mesa Nacional de Gobierno Abierto, en el marco de la cocreación del Tercer Plan de Acción Nacional, como instancia de articulación de acciones entre el gobierno y organizaciones de la sociedad civil. Además de liderar el proceso de cocreación del Cuarto Plan de acción, elaborando la metodología, identificando temáticas claves, evaluando las propuestas recibidas, participando en las mesas de diálogo y redacción de los compromisos, la Mesa Nacional llevó a cabo el seguimiento de los compromisos del Plan mediante tableros de monitoreo públicos y reuniones de reportes de los avances. De igual modo, se desarrolló un Mapa Virtual de Organizaciones de la Sociedad Civil que participaron en políticas públicas en el país, para acceder a sus datos de geolocalización, datos de contacto y temáticas que abordaron.

- **Transparencia e integridad:** Mediante el Decreto 54/2019 el Presidente de la Nación jerarquizó la Oficina Anticorrupción⁹ otorgándole carácter de organismo desconcentrado con el fin de que la misma adquiriera mayor independencia técnica para cumplir con su función de prevención de la corrupción y formulación de políticas de transparencia en los organismos del Estado Nacional. Esta oficina creó la Guía para la creación y fortalecimiento de las áreas de integridad y transparencia en jurisdicciones nacionales, provinciales y municipales con el objetivo de impulsar una transversalización de políticas de transparencia.
- **Transparencia en Compras, Contrataciones y Obra Pública:** La Oficina Nacional de Contrataciones, dependiente de la Secretaría de Innovación Pública de la Jefatura de Ministros, es el Órgano Rector del Sistema de Contrataciones de la Administración Pública Nacional que posee las facultades de diseñar, planificar, evaluar y controlar las políticas de contrataciones y compras del Estado Nacional. Mediante los portales electrónicos COMPR.AR y CONTRAT.AR las entidades gubernamentales tramitan y publican sus procesos de contrataciones, mientras que los proveedores presentan sus ofertas de manera ágil y segura, incrementando la transparencia en los procesos y generando un espacio de rendición de cuentas a la ciudadanía.

Por otro lado, el Ministerio de Obras Públicas puso en funcionamiento el Programa de Fortalecimiento Institucional, Integridad y Transparencia con el objetivo de consolidar las instituciones públicas fomentando la transparencia y la eficiencia en el uso del dinero público. Entre los proyectos que ejecuta el programa se encuentra el Mapa Inversiones que es una herramienta

⁹ La Oficina Anticorrupción es el organismo responsable del control y seguimiento de las declaraciones juradas patrimoniales de los funcionarios públicos. Cuarto Plan de Acción Nacional de Gobierno Abierto.

que permite consultar cada una de las obras que lleva adelante el Ministerio, su monto de inversión y su grado de avance físico y financiero. Otro de los proyectos es el Observatorio de la Obra Pública, espacio de participación conformado por universidades, Organizaciones Sociales Civiles, cámaras empresariales, sindicatos, etc. que colaboran con el Ministerio en iniciativas orientadas a fortalecer la transparencia, la integridad, la eficacia, la eficiencia, la innovación en los sistemas de contratación, ejecución y monitoreo de la obra pública.

- **Gobierno Abierto Federal:** En el marco del objetivo de lograr un país con mayor federalidad e inclusivo, se desarrolló el Plan Estratégico de Gobierno Abierto. El mismo fue diseñado de manera participativa y representativa con las comunidades involucradas en políticas de gobierno abierto. Uno de los 5 ejes del Plan Estratégico fue el de Gobierno Abierto Federal centrado en el desarrollo de acciones del Gobierno Nacional en articulación con provincias y municipios. De esto último, se desprende el Programa Federal de Gobierno Abierto, que a su vez fue un compromiso del Cuarto Plan de Acción. A través de su componente de articulación nacional-local, el programa logra concretar la estrategia local de la Alianza para el Gobierno Abierto (OGP) así como también los vínculos del Gobierno Nacional con las provincias en el marco del Consejo Federal de la Función Pública (COFEFUP).
- **Gobierno Abierto Internacional:** En el año 2020 Argentina resultó electa para ejercer la copresidencia de la Alianza para el Gobierno Abierto (OGP), mandato ejercido por el Jefe de Gabinete de Ministros Santiago Cafiero junto Robin Hodess de la organización The B Team, donde se reafirmó el compromiso con la continuidad de la agenda, los valores y principios del gobierno abierto. Argentina encabezó la Reunión anual del Comité Directivo

de la OGP que se realizó en Alemania, donde se definieron entre otras cosas, reformas en los procesos que desarrolla la Alianza y el desarrollo de un programa piloto de Red de Líderes de Gobierno Abierto.

Así mismo, durante la copresidencia Argentina-Hoddes se aprobó un Protocolo de Respuesta Rápida cuyo objetivo se centró en proteger el espacio cívico al proporcionar un marco para que la Alianza pueda otorgar respuestas inmediatas ante situaciones que vulneren valores del gobierno abierto.

- **Pandemia:** A partir del brote de Covid-19 que se produjo en el año 2020, la mayor parte de los esfuerzos se focalizaron en hacerle frente a la pandemia impulsando un enfoque de gobierno abierto y un trabajo articulado para paliar la crisis. En relación a la transparencia se creó una sección específica sobre Covid-19 en el portal oficial argentina.gov.ar con información confiable, centralizada y actualizada. Así mismo, mediante una política nacional de apertura de datos se puso a disposición información clave vinculada a la pandemia en formatos abiertos. El Ministerio de Salud publicaba diariamente los datos confirmados de Covid-19 y los datos de testeos.

También se organizó un Foro Digital de Respuesta Abierta y Recuperación Abierta que consistió en una serie de webinaros diseñados para facilitar conversaciones temáticas sobre las respuestas al coronavirus. De igual modo, el Ministerio de Salud difundió reportes diarios con información epidemiológica, así como también se desarrollaron conferencias de prensa llevadas a cabo por las principales autoridades sanitarias del país. Tal rendición de cuentas fue un componente clave de las políticas de respuesta abierta.

En relación al acceso de la información se emitió la Resolución 70/2020 en la que se

exceptuaban las suspensiones de los plazos administrativos para los pedidos de acceso a la información y los trámites relativos a la protección de datos personales. Durante el año 2020 se presentaron 5854 solicitudes de información.

La gobernanza digital abierta, fue otro componente clave de la estrategia de mitigación, prevención y cuidado de la salud pública. El Gobierno Nacional desarrolló el sistema y aplicación Cuidar, la cual permitía a la ciudadanía desarrollar un autodiagnóstico a través del registro de los síntomas padecidos, brindaba asistencia y recomendaciones, así como también permitía que las autoridades sanitarias se contactaran con los casos compatibles con los síntomas del Covid-19.

Por último, el Ministerio de las Mujeres, Géneros y Diversidad elaboró el Plan Nacional de Acción contra las Violencias por Géneros mediante un trabajo colaborativo, en 9 foros federales y con más de 3.400 participantes. El Plan tenía como objetivo principal prevenir y erradicar violencias por motivos de géneros, mediante acciones afines a los valores de gobierno abierto, lo cual resultó oportuno en un contexto pandémico donde existió un aumento significativo de casos de violencia de género registrados durante el Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio (ASPO).

Quinto Plan de Acción Nacional de Gobierno Abierto (2022-2024)

La última versión del Plan de Acción Nacional surgió en el año 2022, y fue el resultado de un trabajo colaborativo en el cual participaron más de 30 organizaciones de la sociedad civil y seis áreas del Estado Nacional. Este proceso de cocreación fue liderado por la Mesa Nacional de Gobierno Abierto y su resultado fue el desarrollo de seis compromisos cuyos objetivos fueron fomentar la implementación de políticas transformadoras que aborden distintos problemas públicos:

- 1- Participación pública en la toma de decisiones ambientales en el marco de la implementación del Acuerdo de Escazú en Argentina. Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.
- 2- Participación y control ciudadano en la obra pública. Ministerio de Obras Públicas.
- 3- Mujeres en el sistema productivo federal: más evidencia, menos brecha. Ministerio de Economía.
- 4- Salud Mental: desinstitucionalización e inclusión social de personas con padecimiento mental. Ministerio de Salud
- 5- Acceso a la información y políticas de cuidados. Ministerio de las Mujeres, Géneros y Diversidad.
- 6- El acceso a la información y los prestadores de servicios de salud. Ministerio de Salud.

Estos compromisos fueron asumidos por distintos organismos nacionales, que con una impronta federal, se plantearon para ser realizados con un trabajo articulado en el territorio tanto con gobiernos provinciales, como locales.

Así mismo, se agrega un séptimo compromiso que es la segunda edición del **Programa Federal de Estado Abierto 2022-2024**. El principal fundamento de esta nueva edición es que aún no se logra una plena paridad sobre el enfoque del Estado Abierto y su implementación, ya que el mismo se centra mayormente en el poder Ejecutivo y se registran pocas experiencias en relación al total de gobiernos locales y jurisdicciones provinciales. Por lo tanto el compromiso radica en lograr la transversalización del enfoque del Estado Abierto mediante herramientas conceptuales, prácticas y metodológicas para el diseño e implementación de políticas públicas provinciales y locales con participación de otros poderes y de organizaciones de la sociedad civil. Así mismo, se pretende ampliar el mapa colaborativo

de Comunidad Abierta, el cual se enmarca en el Plan Estratégico y busca visibilizar los proyectos que se incorporan al enfoque de gobierno abierto y que son llevados a cabo por distintos actores. La ejecución de esta versión del Programa está prevista para el año 2024, teniendo como objetivo principal la implementación de 70 iniciativas a nivel local y provincial para impulsar prácticas de Gobierno Abierto¹⁰.

Infraestructura Nacional de Datos Públicos (INDAP)

En el marco de la apertura de datos, a principios del año 2023, la Secretaría de Innovación Pública llevó a cabo un Seminario Introductorio de Presentación del Programa de Infraestructura Nacional de Datos Públicos (INDAP). El proyecto fue creado con

el fin de fortalecer las bases sobre las cuales se construyen las políticas de apertura de datos de la República Argentina y se planteó para ser construido de manera colaborativa, por lo cual participaron del encuentro representantes del gobierno, de la sociedad civil y de la academia interesados en el proceso.

El objetivo principal del INDAP se focalizó en los distintos mecanismos concernientes al diseño, planificación, ejecución y monitoreo de la estrategia nacional de apertura de datos del Sector Público Nacional y de los actores involucrados en su implementación. Así mismo, se centró en la generación de espacios de diálogos entre áreas del gobierno, la sociedad civil y el sector académico.



¹⁰ Recuperado de: <https://www.argentina.gob.ar/jefatura/innovacion-publica/servicios-y-pais-digital/gobierno-abierto/programa-federal-0>

El Programa se encuentra estructurado en dos dimensiones de trabajo:

- **Dimensión técnica:** comprendió los componentes tecnológicos dentro de la apertura de datos.
 - **Perfil Metadatos:** Actualización de la última versión del Perfil de Metadatos y definición del mismo como marco principal para la publicación de Metadatos de Datos Abiertos en la Administración Pública Nacional.
 - **Licencia abierta:** Adopción de una licencia de uso abierta para todos los contenidos y activos publicados y/o referenciados a través del Portal Nacional de Datos Públicos, exceptuando los casos donde se exprese y fundamente la adopción explícita de otra licencia.
 - **Conjunto de Datos de Alto Valor (CDAV):** Identificación de activos de datos por criterios de transparencia, valor temático y/o potencial particular para la generación de beneficios socioeconómicos, a fin de ser publicados en formatos abiertos y de manera sustentable por los organismos alcanzados dentro del INDAP.
 - **Lineamientos de apertura:** Actualización de documentos, guías y manuales que conformen un marco referencial sobre los modos de proceder para impulsar una política de publicación de datos abiertos.
 - **Dimensión Ejecutora:** involucró a quienes impulsan las políticas de datos abiertos dentro y fuera del sector público:
 - **Roles de apertura:** Identificación y definición de los roles dentro de los procesos de apertura de datos en la Administración Pública Nacional (APN) con sus correspondientes funciones.

- **Red de Referentes de Datos Abiertos de la APN:** Formalización de un grupo de trabajo conformado por los referentes de apertura de datos dentro de la APN y la Dirección de Datos Abiertos para la creación de un espacio de trabajo, discusión e intercambio con el fin de mejorar la estrategia de apertura de datos dentro del gobierno nacional.
- **Mesa Argentina de Datos Abiertos (MADA):** Creación de un espacio que permita la articulación de los miembros de la Red de Referentes de Datos Abiertos de la APN con otros sectores de la sociedad civil interesados en dialogar y reflexionar respecto de la implementación de políticas orientadas a la apertura de datos en los distintos niveles del Estado, así como también sobre la reutilización de estos datos por parte de la sociedad con el fin de generar aportes al desarrollo económico, educativo, tecnológico y social.

El INDAP es una normativa que consiste en una sistematización y formalización de los procesos y componentes de la política de apertura de datos de la Administración Pública Nacional, y fue planteado para desarrollarse a través un proceso de cocreación. Mediante dinámicas colaborativas los actores involucrados e interesados en estas temáticas fueron sumando sus aportes al proyecto, bajo el siguiente esquema de trabajo y etapas:

- **Seminario introductorio:** Presentación de los principales aspectos del INDAP, componentes y etapas posteriores del proceso para su creación.
- **Mesas de trabajo colaborativas:** Instancia colaborativa con organismos de la APN.
- **Mesas de trabajo abiertas:** Instancias participativas abiertas con diferentes grupos de interés.

- **Consulta pública: Análisis de los resultados de las mesas de trabajo y conformación de un documento sometido mediante la Plataforma Nacional de Consulta Pública a la interacción con la ciudadanía.**

La Dirección Nacional de Datos Abiertos será la encargada de la implementación, administración y supervisión del programa, que alcanzará a todo el Sector Público Nacional y que trabajará sobre tecnologías, metodologías y estándares de apertura de datos.

3.3 GOBIERNO DIGITAL

Programa Federal de Transformación Pública Digital

Retomando los Planes de Acción Nacional de Gobierno Abierto y en el marco de la quinta versión, se encuentra en implementación el Programa Federal de Transformación Pública Digital. La Secretaría de Innovación Administrativa, dependiente de la Secretaría de Innovación Tecnológica del Sector Público, creó en abril del 2022 el mencionado Programa Federal con el objetivo de brindar instancias de asesoramiento, cooperación y asistencia a los organismos y jurisdicciones del Estado Nacional, Estados Provinciales y Municipales, así como también Registros Civiles y Concejos Deliberantes.

A través de la Resolución 5/2022 se oficializó el Programa Federal con el fin de dar continuidad a las instancias de asistencia y capacitación para la integración de los sistemas de simplificación de trámites y componentes que integran la Infraestructura de Firma Digital en todo el ámbito público. Sus principales lineamientos fueron los siguientes:

- La implementación de herramientas digitales para la integración de los sistemas de simplificación de trámites y firma digital en todo el ámbito público.
- La agilización de procesos administrativos, generación de

documentos digitales, creación y vinculación de expedientes digitales y firma digital.

- El relevamiento, parametrización, capacitación, implementación, puesta en marcha y acompañamiento de expertos en gestión documental digital.
- La utilización de estándares abiertos, implementación y acompañamiento por expertos en la gestión documental digital.
- La promoción de una gestión eficaz, eficiente y transparente para acercar el Estado a la ciudadanía.
- El potencial suministro en comodato de equipamiento informático.

La Subsecretaría de Innovación Administrativa es la habilitada para brindar asesoramiento, cooperación y asistencia a los organismos y jurisdicciones del Estado nacional, provincial y municipal fomentando la incorporación de nuevas tecnologías y políticas de innovación que permitan la agilización de los procesos administrativos, la generación de trámites digitales, la creación y vinculación de expedientes electrónicos y la firma digital. Esto con el fin de mejorar el desempeño de la infraestructura tecnológica pública, promocionar la utilización de estándares abiertos así como permitir la compatibilidad entre distintas tecnologías, la colaboración entre jurisdicciones y el fomento de la transparencia.

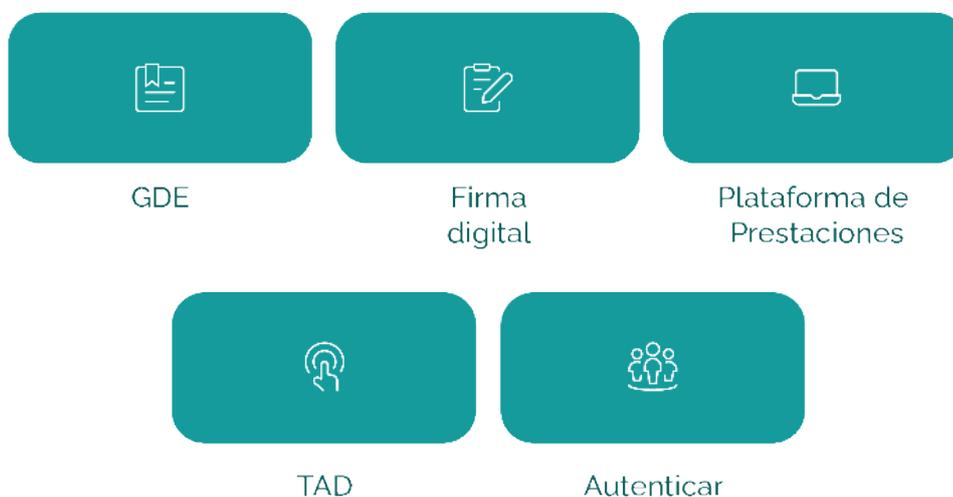
En julio del año 2022, se publicó a través de la Disposición 20/2022, la aprobación de la Estrategia aplicada al Programa Federal de Transformación Pública Digital creada con el fin de profundizar la Transformación Pública Digital del Estado y el uso de tecnologías digitales. Esto último con la finalidad de conformar mecanismos que funcionen bajo un esquema de coordinación y cooperación frente a los distintos poderes del Estado en sus diferentes niveles: Nacional, Provincial y Municipal.

La Estrategia posee un elemento troncal que es el **Ecosistema Público Digital**, el cual es entendido como un sistema de diseño que permite el rediseño de procesos públicos, simplificación de procedimientos y creación de nuevos canales de comunicación y participación de los ciudadanos, a través de la implementación de tecnologías digitales. Tal Ecosistema se articula mediante plataformas, las cuales

a su vez se encuentran compuestas por herramientas, normas y servicios que contribuyen con los equipos técnicos en la detección de necesidades de los usuarios para el diseño y configuración de procesos y servicios.

El Ecosistema Público Digital, a su vez, se encuentra compuesto por módulos tecnológicos sobre los cuales sienta sus bases la Estrategia del Programa Federal.

Composición del esquema Ecosistema Público Digital



Representativa de los módulos que componen el Ecosistema Digital

- **Sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE):** Plataforma creada para la gestión de trámites del Sector Público Nacional.
- **Firma Digital:** Solución tecnológica que permite firmar digitalmente documentos electrónicos.
- **Plataforma de prestaciones:** compuesta por un módulo Registro Integral de Destinatarios (RID) que permite registrar en un único lugar a todas las personas destinatarias de las distintas prestaciones otorgadas por el Sector Público Nacional (subsidios, programas sociales, asistencias, etc) verificando su identidad con las fuentes primarias de información (ANSES, AFIP y RENAPER).
- **Trámites a distancia (TAD):** plataforma donde los ciudadanos pueden realizar trámites ante organismos públicos nacionales de manera remota.
- **Autenticar:** Plataformadeautenticación electrónica delegada que unifica distintos servicios de acreditación de identidad.

Fuente: Anexo de Estrategia aplicada al Programa Federal de Transformación Pública Digital (2022).

Por otro lado, la Estrategia aplicada al Programa Federal de Transformación Pública Digital propuso regirse por principios rectores que constituyen una Administración Pública al servicio del ciudadano en un marco de eficiencia, eficacia y calidad en la prestación de servicios digitales, mediante el diseño de módulos de gestión digitalizados, flexibles y con orientación a la obtención de resultados concretos. Estos principios pueden resumirse en:

- Democratización del Acceso Público Digital.
- Cooperación Pública Digital.
- Transparencia.
- Horizontalidad.
- Armonización.
- Legalidad y resiliencia tecnológica.
- Sustentabilidad.
- Trazabilidad.
- Usabilidad.
- Once Only (una sola vez): Proporción de cierta información por única vez.
- Internet del comportamiento.

Con el objetivo de fortalecer la gobernanza y el diseño institucional en materia de gobierno digital y el avance de la digitalización del Estado, la Estrategia se basó en distintos elementos troncales. Por un lado, se propuso la gobernanza en materia de Transformación Pública Digital como un compromiso para el Estado en sus diferentes niveles, intentando generar un desarrollo tecnológico socialmente equilibrado con las demandas de la sociedad civil. De igual modo se planteó una estructura funcional con una planificación escalable, que sea eficiente y sostenible en el tiempo, con miras al aumento de productividad mediante una estrategia común de implementación de sistemas. En cuanto a la privacidad de la información se focalizaron los esfuerzos en preservar la confidencialidad,

integridad y privacidad de los datos de la ciudadanía implementando las pautas de la Ley N°25.326 de Protección de Datos personales. Respecto al Recurso Humano que compone el Ecosistema Público Digital se procuró una profesionalización de los trabajadores de la administración pública en todos sus niveles con el fin de generar un acompañamiento en forma integral del proceso de cambio organizacional, para facilitar el aprendizaje y la incorporación de las nuevas tecnologías. Finalmente en relación a la Innovación Pública Digital este se planteó como un elemento promotor de la participación ciudadana en la evaluación y control de los programas del Estado así como también se apuntó a un acceso facilitado a las plataformas digitales de información de los usuarios que pretendan interactuar con el Estado en sus distintos niveles, fundándose en el elemento de Estado Abierto.

Plataforma Integral de Gestión Documental Digital

En el marco del entorno de Gestión Documental Digital se desarrolló una plataforma integral que consiste en un sistema de generación de documentos con firma digital y tramitación de expedientes que brinda servicio a la ciudadanía. Esta plataforma permite garantizar la transparencia de los procesos, así como también, disminuir el consumo de papel y las horas de trabajo que habitualmente se destinan a esas acciones administrativas. De igual modo implica una reducción en los plazos de la administración pública, ya que genera una trazabilidad entre los distintos trámites.

La plataforma integral de Gestión Documental Digital, por otro lado, permite una coexistencia integrada de los distintos ecosistemas digitales de cada jurisdicción, con el fin de lograr un trabajo colaborativo

y una convivencia digital entre la Nación, las provincias y los municipios. El ecosistema de la plataforma se compone de los siguientes módulos¹¹:

- Trámites a Distancia (TAD).
- Escritorio Único (EU).
- Comunicaciones Oficiales (CCOO).
- Generador Electrónico de Documentos Oficiales (GEDO).
- Expediente Electrónico (EE).
- Registros Legajo Multipropósito (RLM).
- Legajo Único Electrónico (LUE).
- Porta Firma (PF).
- Locación de Obras y Servicios (LOYS).
- Registro Integral de Destinatarios (RID).
- Gestor de Asistencias y Transferencias (GAT).
- Registro Propiedad Inmueble (RPI).
- Registro Civil Electrónico (RCE).

Hasta finales del año 2022, se firmaron 132 convenios de Gestión Documental Digital, alcanzando a 90 municipios de 15 provincias diferentes. Así mismo se implementó la GDD en cuatro entidades no gubernamentales, 21 poderes provinciales y municipales y 4 universidades nacionales.

- **15 provincias alcanzadas (Chubut, Rio Negro, Santa Cruz, La Pampa, Catamarca, Buenos Aires, Mendoza, Neuquén, Santa Fe, Santiago del Estero, Tierra del Fuego, Entre Ríos, Jujuy, San Juan y Córdoba).**
- **90 municipios alcanzados (Maipú, Malargüe, San Carlos (Mendoza); Concordia (Entre Ríos); Esperanza (Santa Fe); Berisso, La Matanza, Quilmes, Lujan, Mercedes, Almirante Brown, Hurlingham, General Pueyrredón, Trenque Lauquen, Villarino, Fray Mamerto Esquiú (Buenos Aires); Las Termas de Río**

Hondo (Santiago del Estero); Rawson (San Juan); San Pedro (Jujuy); Junín de los Andes (Neuquén); entre otras localidades).

Se firmaron hasta septiembre del año 2022 477.401.847 documentos de GDD y se iniciaron 42.859.562 expedientes, habiendo un total de casi 300.000 usuarios activos en la plataforma integral de GDD dentro de la Administración Pública Nacional.

En cuanto a los Trámites a Distancia hasta septiembre del año 2022 habían más de 3.000.000 de usuarios registrados y más de 26.000.000 tramitaciones iniciadas.

Por otro lado, en relación a la Firma Digital, herramienta que genera autenticidad, seguridad y reducción de tiempos de resolución se logró recuperar y poner en valor. En cada provincia de la República Argentina existe un registro de Firma Digital habiéndose emitido más de 300.000 certificados de la Autoridad Certificante de la Oficina Nacional de Tecnologías de la Información (ACONTI) y más de 130.000 certificados de la Autoridad Certificante de la Plataforma Digital Remota (ACPFDR) hasta septiembre del año 2022.

Finalmente, en cuanto al Legajo Único del Empleado (LUE) hasta septiembre del año 2022 se vincularon 3.685.822 documentos y se registraron 449.396 altas de legajos.

Ecosistema de servicios a la ciudadanía

En línea con las acciones desarrolladas en materia de gobierno abierto, servicios digitales y transformación digital, la Secretaría de Innovación Pública fue conformando un ecosistema de servicios a la ciudadanía. Los objetivos del mismo se centraron en facilitar y simplificar a las personas el acceso a su propia documentación, trámites e información del Estado, así como también a eliminar barreras mediante un desarrollo accesible e inclusivo para lograr la construcción de un Estado amable, eficiente y cercano.

¹¹ Recuperado de: <https://www.argentina.gob.ar/noticias/se-lanza-tina-la-asistente-virtual-del-estado-nacional>



Fuente: argentina.gob.ar

Los productos que conforman talecosistema son los siguientes:

Argentina.gov.ar

El sitio web argentina.gob.ar es el portal oficial del Estado Argentino donde se centraliza información de los organismos públicos del Estado Nacional: trámites, servicios y beneficios, políticas y programas que se implementan, estructura interna, normativas, etc. con el fin de que la ciudadanía mejore su experiencia con el Estado mediante un acceso inclusivo y rápido a la información.

El portal dispone de un equipo central que se encarga de asistir y acompañar a todos los organismos del Estado, actualizando permanentemente la información de la página web a medida que se agregan nuevos trámites, se producen cambios en los requisitos o se ofrecen nuevos servicios o beneficios. De igual modo, se brindan capacitaciones continuas y monitoreos de buenas prácticas así como también el desarrollo permanente de nuevas funcionalidades.

La Subsecretaría de Servicios y País Digital, responsable de su desarrollo, ha registrado

hasta el año 2023 más de 400.000 visitas al año, 198 organismos vinculados a la página con más de 700 usuarios y usuarias a cargo de la información que se publica en el portal y más de 2460 trámites y servicios a disposición en el sitio web.

Mi Argentina

Mi Argentina es una herramienta tecnológica diseñada para constituir un Perfil Digital Ciudadano, mediante la cual se puede acceder a los servicios digitales del Estado con una única sesión y en un mismo lugar. A través de este Perfil, los ciudadanos y ciudadanas mayores de 13 años y que cuenten con un Documento Nacional de Identidad argentino (DNI) pueden gestionar trámites, sacar turnos, acceder a credenciales y a información personalizada tales como documentos personales oficiales y homologados en formato digital, de acuerdo a lo que cada organismo, dependencia del estado y/o jurisdicción competente ponga a disposición.

De acuerdo a lo que se encuentra publicado en la página oficial de Mi Argentina, los titulares de cada cuenta pueden acceder a los siguientes servicios:

- **Mis documentos: Sección que se compone por credenciales que poseen validez legal:**
 - DNI Digital: Documento nacional de identidad en formato digital, con altos niveles de seguridad y con las mismas funciones que el DNI tarjeta (excepto para ejercer el derecho a voto y viajar fuera del país).
 - Certificado de vacunación COVID-19: Credencial digital que acredita la cantidad y tipo de dosis de vacunas que fueron aplicadas, el lugar y la fecha.
 - Certificado Único de Discapacidad (CUD) digital: Documento que certifica la discapacidad de las personas y les permite acceder a derechos y prestaciones del Estado.
 - Licencia Nacional de Conducir digital: Versión digital y complementaria de la Licencia de conducir.
 - Certificado de antecedentes penales: Documento en formato electrónico emitido por el Registro Nacional de Reincidencia mediante el cual se certifica la inexistencia de antecedentes o procesos penales pendientes del solicitante.
 - Carnet de Manipulación de Alimentos de ANMAT: Documentación que habilita a las personas a desarrollar tareas de manipulación de alimentos, establecida como obligatoria por el Código Alimentario Argentino (CAA).
 - Constancia de Código Único de Identificación Laboral (CUIL)
 - Credencial de donante de órganos: Credencial digital de expresión de voluntad de donación de órganos.
 - Credencial de paciente trasplantado o en lista de espera
 - Matrículas de los Colegios de Abogados de la Capital Federal y PBA
 - Credencial de Aseguradoras de Riesgos del Trabajo (ART)
- Certificado náutico deportivo
- Licencia aeronáutica
- **Mis vehículos: Sección que permite acceder a los “papeles de los vehículos” válidos para circular.**
 - Licencia Nacional de Conducir digital: Versión digital y complementaria de la Licencia de conducir.
 - Cédula verde y radicación del vehículo: Documento único de identificación del vehículo.
 - Cédula azul: Documento de identificación para la persona autorizada a conducir el vehículo.
 - Credencial del seguro obligatorio automotor digital.
 - Información del pago de patentes.
- **Mis turnos: Sección integrada con el Sistema Nacional de Turnos, que permite la gestión y seguimiento de turnos para trámites del Estado. Esta herramienta busca optimizar la atención a la ciudadanía, organizando la demanda de turnos y administrando los turnos de manera más eficiente. Así mismo, los distintos organismos, ya sean nacionales, provinciales o municipales, pueden adaptarlo a sus necesidades mediante un entorno configurable y autoadministrable.**

Acorde a fuentes oficiales se han otorgado más de 200.000 turnos por mes y 27 organismos se encuentran en línea utilizando el sistema. Por otro lado, existen hasta el momento 424 puntos de atención y 2 sedes móviles del Registro Nacional de las Personas (RENAPER).

 - **Mis trámites: Sección mediante la cual se puede iniciar y hacer seguimiento de manera simplificada de trámites del Estado:**
 - Trámites a Distancia (TAD).
 - Activación de DNI digital.
 - Solicitud de subsidios a la luz y el gas.

- Solicitud del Símbolo internacional de acceso digital: Identificación de vehículo en el que viaja una persona con discapacidad, la cual garantiza el derecho de tránsito y estacionamiento libre conforme a las normas de tránsito de cada localidad o municipio.
- Registro de vacunas contra COVID-19 si fueron colocadas en el exterior o en el marco de un ensayo clínico.

Para evitar la redundancia en la carga de datos y documentación, se produce un cruce de información de trasfondo dando lugar a la interoperabilidad.

• **Mi salud:**

- Certificado de vacunación COVID-19 y de hijos/as menores
- Pase libre multimodal PBA:
- Resultados de estudios COVID-19: Acceso a los resultados de laboratorios y evaluaciones clínico epidemiológicas de COVID 19 realizados e informados al Sistema Nacional de Vigilancia de la Salud (SNVS) en los últimos 30 días.
- Credencial de paciente autorizado para el cultivo de cannabis medicinal
- Credencial de trasplantado/a en formato digital.
- Datos básicos de obra social.
- Centro de salud más cercano al domicilio: Mediante el mapa de centros de salud se puede buscar el más cercano al domicilio.
- Expresión de voluntad de donación de órganos y tejidos.
- Configuración de opciones de privacidad: Se pueden modificar las opciones para optar si los equipos de salud pueden acceder o no al historial de salud a través de la Red Nacional de Salud Digital.

Respecto a la salud, existen servicios disponibles exclusivos para personas con discapacidad:

- Certificado Único de Discapacidad (CUD) digital
- Pase libre multimodal PBA: Credencial emitida por la Subsecretaría de Transporte de la provincia de Buenos Aires que se utiliza como instrumento único de acceso a la gratuidad en el transporte público para las personas que acrediten su condición de persona beneficiaria del derecho en cuestión.
- Símbolo internacional de acceso digital.
- Solicitud en línea de exención de pago de peajes para personas con discapacidad
- Consulta en línea para tramitar CUD y turno para obtenerlo o renovarlo.

El Símbolo Internacional de Acceso Digital es un trámite enteramente digital para personas con discapacidad, el cual identifica el vehículo en el que transita una persona con discapacidad otorgándoles el derecho a transitar y estacionar libremente. Para tramitar este símbolo, antes las personas demoraban aproximadamente un año, pero a partir del desarrollo en Mi Argentina este se puede realizar directamente desde la aplicación.

• **Mis cobros**

- Consultas de fechas de acreditación de tarjeta Alimentar: Prestación que otorga el Estado argentino para que todas las personas puedan acceder a la canasta básica alimentaria.
- Consulta de cobros y avisos importantes para titulares de planes sociales.
- Consulta de fechas y cobros de beneficios de la Administración Nacional de Seguridad Social (ANSES)

Es importante aclarar que la mayoría de estos servicios integrados en Mi Argentina son sólo accesibles para usuarios con identidad validada, lo cual permite no sólo confirmar la identidad de las personas sino que también que los servicios que ofrece la aplicación se dirijan de manera personalizada. La validación de identidad puede realizarse desde la aplicación a través de un Sistema de identidad digital biométrico, o de manera presencial en los Puntos Digitales validadores.

Según un documento (Doc. Relevamiento de políticas) hacia fines del 2022 se alcanzaron 19 millones de usuarios en Mi Argentina. Sobre una muestra de 100.000 usuarios, en octubre del año 2022, se consultó respecto del nivel de

satisfacción que poseían en el uso de la aplicación:

- **86,6% de las personas declararon estar altamente satisfechas, muy satisfechas o satisfechas.**
- **91,4% de las personas declararon que era muy probable, probable o altamente probable que recomienden Mi Argentina.**

Por otro lado, Mi Argentina cuenta con una Mesa de Ayuda que funciona como ventana única de resolución de consultas sobre la aplicación, y la cual registró más de 700.000 consultas respondidas por año. A estas dudas se les hace seguimiento mediante un Customer Relationship Management (CRM) y se las deriva con los organismos correspondientes para su resolución.

Tina



Fuente: argentina.gob.ar

A fines del año 2022 el Gobierno Nacional lanzó "Tina", un chatbot diseñado para que la ciudadanía interactúe con el Estado de manera voluntaria mediante la aplicación de mensajería WhatsApp, el portal argentina.gob.ar y la aplicación Mi Argentina. El

objetivo principal de este asistente virtual desarrollado por la Secretaría de Innovación Pública, es brindarle información a la ciudadanía y ayudarla en la realización de trámites de organismos del Estado Nacional, las 24 horas del día y todos los días del año.

A través de Tina las personas pueden solicitar datos sobre los distintos servicios que brinda el poder ejecutivo nacional y recibir asistencia online en la realización de trámites digitales. Se puede acceder a información sobre más de 300 trámites, políticas públicas y organismos del Estado Nacional, así como también a información, turnos y documentos de la cuenta de usuario de Mi Argentina mediante el logueo con usuario y contraseña¹².

Con el fin de facilitar a la ciudadanía el acceso a la información, el Estado interactúa de manera permanente para desburocratizar los procesos administrativos. Algunos de los servicios que se encuentran integrados con Tina son: Certificado de vacunación COVID-19, Certificado Único de Discapacidad (CUD), Certificado de Antecedentes Penales e información sobre turnos.

Por otro lado, entre la información que se puede consultar al chatbot, se puede destacar:

- Salud: vacunación contra el COVID-19, acceso a la salud, etc.
- Inclusión y derechos: servicios sociales, tarifas sociales, becas, etc.
- Transparencia: acceso a la información pública, datos abiertos, registro de bases de datos, etc.
- Justicia: Centros de Acceso a la Justicia (CAJ), asesoramiento jurídico, etc.
- Géneros y diversidad: atención a las víctimas, accesos a programas de inclusión, etc.
- Trámites: acceso a turnos del Sistema Nacional de Turnos, documentación oficial, credenciales digitales, jubilaciones y pensiones.

El chatbot Tina está basado en inteligencia artificial y fue diseñado de manera sencilla para que sea accesible e inclusivo, por lo cual

cuenta con un lenguaje claro, con videos locutados, subtítulos y con lenguaje de señas. Por otro lado, si bien la herramienta informática cuenta con un sistema de respuestas automáticas, tal como todos los asistentes virtuales de esas características, posee la particularidad de que en función de una inquietud específica realiza una derivación con el operador del organismo correspondiente.

En noviembre del 2022, a una semana de su lanzamiento, se registró que el 80% de las personas que utilizaron Tina consideraron que les resultó útil la interacción.

3.4 CONECTIVIDAD

Mi pueblo conectado

Con el fin de promover el desarrollo digital de los gobiernos provinciales y municipales, y en continuidad con la búsqueda de reducir la brecha digital, es que la Secretaría de Innovación Pública creó el programa Mi Pueblo Conectado. En diciembre del año 2022 se publicó la Resolución 19/2022 que oficializaba la creación del programa, el cual tiene como principal objetivo brindar conectividad satelital y recursos digitales a localidades de la Argentina que tengan acceso a internet deficitario o nulo¹³.

El programa se ha planificado para ser implementado de acuerdo a los siguientes ejes:

- **Conectividad satelital:** la empresa ARSAT será la encargada de proveer el servicio de internet digital en puntos abiertos y cerrados. En el caso de áreas abiertas se instalarán Accés Point para que sean utilizados de forma pública, mientras que en los espacios internos con wifi se instalarán antenas VSAT. Se estipula un servicio por 12 meses con 30 Mbps de bajada, 3 Mbps de subida y un consumo de 100GB de tráfico.

¹² Recuperado de: <https://www.argentina.gob.ar/tina/terminos-y-condiciones>

¹³ Recuperado de: <https://www.argentina.gob.ar/jefatura/innovacion-publica/mi-pueblo-conectado>

- **Adquisición de bienes tecnológicos:** se llevarán a cabo mediante transferencias de dinero a las distintas provincias para la adquisición del equipamiento informático.
- **Servicios digitales:** se pondrán a disposición servicios digitales para favorecer la transformación en gobiernos locales, tanto para la administración digital interna, como para la externa en contacto con la ciudadanía: herramientas de gobierno abierto, integración al uso de plataformas, aplicaciones, etc.
- **Capacitaciones:** se proveerán recursos para la realización de capacitaciones orientadas al mejor aprovechamiento de recursos técnicos y digitales.

El programa se propone alcanzar 377 pueblos y localidades, distribuidos de la siguiente forma: Buenos Aires (40), Catamarca (11), Chaco (25), Chubut (11), Córdoba (18), Corrientes (16), Entre Ríos (32), Formosa (12), Jujuy (19), La Pampa (11), La Rioja (6), Mendoza (12), Misiones (15), Neuquén (13), Río Negro (9), Salta (15), San Juan (2), San Luis (10), Santa Cruz (10), Santa Fe (13), Santiago del Estero (33), Tierra del Fuego (3) y Tucumán (41). Estas localidades fueron seleccionadas en base a un diagnóstico federal de conectividad donde se identificaron lugares con necesidades urgentes de acceso al servicio de internet. Las fuentes de información utilizadas para tal fin, fueron el Registro Federal de Gobiernos Locales (ReFeGlo) y el Índice Federal de Inequidad Territorial (IFIT).

**“Desde ARSAT trabajamos todos los días para achicar la brecha digital. La conectividad es un derecho para todos y todas, y la ruralidad debe tener las mismas condiciones que aquellos que vivimos en los grandes centros urbanos”
Facundo Leal, presidente de ARSAT.**

Por otro lado, es importante mencionar que ARSAT posee 7Gbps de capacidad en 8 haces que cubren la totalidad del territorio continental argentino, debido a la incorporación del satélite de alto rendimiento SES-17 a mediados del año 2022. Dicho satélite fue el primero con cobertura completa en el país para banda ancha satelital, y el único de banda Ka operando en la región de América hasta julio del 2022¹⁴. El mismo operará de manera transitoria hasta que se encuentre en órbita ARSAT-SG17¹⁵, tercer satélite de la flota geoestacionaria de la empresa ARSAT que se encuentra en proceso de fabricación y con el cual se prevé una conectividad satelital de alta calidad para más de 200.000 hogares en zonas rurales o de difícil acceso en Argentina.

Dado que el programa fue lanzado oficialmente por el Presidente Alberto Fernández, en abril del año 2023, no existen resultados procesados hasta el momento. Así mismo, desde la Secretaría de Innovación Pública se estima alcanzar a más de 3 millones y medios de personas con este programa¹⁶.

14 Recuperado de: <https://www.ses.com/es/press-release/arsat-utilizara-el-ses-17-para-expandir-la-conectividad-de-banda-ancha-satelital-en>

15 Recuperado de: <https://www.arsat.com.ar/arsat-firmo-acuerdo-con-orbith/>

16 Recuperado de: <https://www.arsat.com.ar/se-lanzo-mi-pueblo-conectado/>

Referencias

- **Basco, A., Lavena, C. (2019)** Un potencial con barreras: la participación de las mujeres en el área de ciencia y tecnología en Argentina (Nota técnica del BID: 1644). Banco Interamericano de Desarrollo. Instituto para la Integración de América Latina y el Caribe (INTAL) en colaboración con el equipo de Chicas en Tecnología. https://publications.iadb.org/publications/spanish/viewer/Un_potencial_con_barreras_la_participaci%C3%B3n_de_las_mujeres_en_el_%C3%A1rea_de_Ciencia_y_Tecnolog%C3%ADa_en_Argentina_es_es.pdf
- **Echegorria F. (2022, 1 de julio)** PAV: Plataforma del gobierno de cursos gratuitos y certificación. Hamartia Revista. <https://www.hamartia.com.ar/2022/06/29/aprendizaje-virtual/>
- **Grandinetti, Rita (2023)** "La transformación digital como desafío", Asuntos del Sur.
- **Jefatura de Ministros | Innovación Pública | Punto Digital (junio 2023)** <https://www.argentina.gob.ar/jefatura/innovacion-publica/servicios-y-pais-digital/punto-digital>
- **Jefatura de Gabinete de Ministros (2021, 6 de abril)** Nuevo Centro de Géneros en Tecnología. Argentina.gob.ar <https://www.argentina.gob.ar/noticias/nuevo-centro-de-generos-en-tecnologia>
- **Jefatura de Gabinete de Ministros - Secretaría de Innovación Pública (2022)** Plan Estratégico de Gobierno Abierto. Disponible en: https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/plan_estrategico_de_gobierno_abierto_2020-_2023.pdf
- **Jefatura de Gabinete de Ministros - Secretaría de Innovación Pública (2015)** Alianza para el Gobierno Abierto Argentina - Segundo Plan de Acción de la República Argentina 2015-2017 Disponible en: [https://nube.innovacion.gob.ar/s/JQ6xRZKmKzXbTKE?dir=undefined&path=%2FSegundo%20Plan%20de%20Acci%C3%B3n%20de%20Gobierno%20Abierto%20\(2015%20-%202017\)%2F2do%20Plan%20de%20Acci%C3%B3n%202015-2017%20\(Documentos\)&openfile=5405921](https://nube.innovacion.gob.ar/s/JQ6xRZKmKzXbTKE?dir=undefined&path=%2FSegundo%20Plan%20de%20Acci%C3%B3n%20de%20Gobierno%20Abierto%20(2015%20-%202017)%2F2do%20Plan%20de%20Acci%C3%B3n%202015-2017%20(Documentos)&openfile=5405921)
- **Jefatura de Gabinete de Ministros - Secretaría de Innovación Pública (2019)** Alianza para el Gobierno Abierto Argentina - Cuarto Plan de Acción de la República Argentina 2019-2022 Disponible en: <https://nube.innovacion.gob.ar/s/ttS2c3xTFHDNfnj>
- **Jefatura de Gabinete de Ministros - Secretaría de Innovación Pública (2022)** Alianza para el Gobierno Abierto Argentina - Quinto Plan de Acción de la República Argentina 2022-2024 Disponible en: <https://nube.innovacion.gob.ar/s/AJyCqonAykAHB4a>
- **Jefatura de Gabinete de Ministros (2022)** Anexo Estrategia aplicada al Programa Federal de Transformación Pública Digital Disponible en: https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/2022/07/anexo_6659630_1.pdf
- **Jefatura de Gabinete de Ministros - Secretaría de Innovación Pública (2020)** - Informe de gestión 2020-2021 Disponible en: https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/sip-informe_de_gestion_20-21.pdf
- **Katz, R.; Jung, J.; Callorda, F. (2020)** El Estado de la Digitalización de América Latina Frente a la Pandemia del COVID-19. CAF. En <https://scioteca.caf.com/handle/123456789/1540>
- **López Franz, F. (2020)**. «Los sentidos de la inclusión digital: un análisis a partir del estudio del programa Punto Digital». En Estado abierto. Revista sobre el Estado, la administración y las políticas públicas, 4, (2), pp. 115-141
- **Méndez, A.; Gendler, M.; Samaniego, F.; Gala, R. (2016)**. De los principios a la implementación: Núcleos de acceso al conocimiento como política de inclusión digital en Argentina. IX Jornadas de Sociología de la UNLP, 5 al 7 de diciembre de 2016, Ensenada, Argentina. En Memoria Académica. Disponible en: http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.9296/ev.9296.pdf
- **Mergel, I., Edelman, N., y Haug, N. (2019)**. Defining digital transformation: Results from expert interviews. Government information quarterly, 36 (4), 101385.
- **Ministerio de Modernización - Subsecretaría de Innovación Pública y Gobierno Abierto**

- (2017) Tercer Plan de Acción Nacional de Gobierno Abierto de la República Argentina 2017-2019 Disponible en: https://observatorioplanificacion.cepal.org/sites/default/files/plan/files/3_Argentina_Action-Plan_2017-2019.pdf
- **Moreno, I. (2019).** Programa Punto Digital para la inclusión social. En CASOTECA: Colección de Casos de Programas de Modernización, pp. 89-106.
 - **Nari P. Aguerre L., Cravacuore D. Cao H. Grandinetti R., et al (2023)** Capacidades estatales en una agenda municipal postpandemia. Cuaderno n°5: Mapeo y caracterización de la digitalización de la gestión. Pisac COVIC -19. Doi: 10.54871/cl23p10d
 - **Oficina Nacional de Innovación de Gestión. Subsecretaría de Gestión y Empleo Público. Jefatura de Gabinete de Ministros (2013)** Alianza para el gobierno abierto Argentina - Plan de Acción de la República Argentina. Disponible en: https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/plan_de_accion_de_la_republica_argentina_-_2013-2015.pdf
 - **Oszlak, O. y O'Donnell, G. (1981)** Estado y políticas estatales en América Latina: hacia una estrategia de investigación. Centro de Estudios de Estado y Sociedad (CEDES), CLACSO.
 - **Programa Federal de Gobierno Abierto Programa Federal de Gobierno Abierto | Argentina.gob.ar**
 - **Roseth, B., Reyes, A. y Amézaga, K (2021) Servicios Públicos y Gobierno Digital durante la Pandemia.** Perspectiva de los ciudadanos, los funcionarios y las instituciones públicas. BID <http://dx.doi.org/10.18235/0003122>

INNOVACIÓN PÚBLICA 360⁺

