SE LANZA UN NUEVO SISTEMA: EL SIU-QUILMES

Este mes se presenta el sistema genérico de facturación y cuenta corriente SIU-Quilmes. Es el primer caso de un sistema financiado por una universidad para ser desarrollado por el SIU y cedido a todas las Universidades Nacionales.

El 16 de septiembre se hará la presentación del sistema genérico de facturación y cuenta corriente SIU-Quilmes. Su lanzamiento implica un punto clave en la historia del trabajo colaborativo del SIU con las universidades, ya que es el primer sistema financiado por una universidad para que el SIU lo desarrolle y lo ponga a disposición de todas las Universidades Nacionales.

Este sistema surgió para dar solución a una problemática planteada por la Universidad Nacional de Quilmes (UNQ), que necesitaba renovar rápidamente el sistema que estaban utilizando para facturar las matrículas y las cuotas de los alumnos que cursaban carreras a través del campus virtual, una modalidad de cursada no presencial.

A comienzos de 2004, la UNQ planteó en una reunión de Comité de Usuarios del SIU-Guaraní la necesidad de reemplazar el sistema en uso. En el SIU ya existía la idea de desarrollar un módulo para la gestión de facturación y de cuenta corriente, pero no era un proyecto prioritario y, por otra parte, el alcance de esta idea era mucho menor que el propuesto por la UNQ. Esta universidad tenía un esquema sofisticado de facturación, que incluía cuenta corriente de alumnos, financiamiento, planes de pago y tarjetas de crédito, entre otras particularidades. Por este motivo, ante la propuesta de la UNQ se comenzó a considerar el desarrollo de un sistema que se convirtiera en una solución integral.

Ante la opción de realizar el trabajo en forma privada o con el SIU, y pese a que gestiones previas de la UNQ se habían inclinado por la tercerización del desarrollo informático, la Universidad se decidió por el SIU. Con este gesto, la Universidad Nacional de Quilmes apostó también por la adopción de una modalidad de trabajo colaborativo. En este sentido, son destacables la decisión del Daniel Gómez, Rector de la UNQ, y el trabajo de Sergio Napolitano, Secretario de Comunicación y Tecnología de la Información, que constituyen un aliciente al trabajo conjunto entre las Universidades Nacionales.

Hasta el momento, la forma colaborativa se plasmaba a través de la programación de personalizaciones al SIU-Guaraní que luego se ponían a disposición de las universidades. La experiencia del SIU-Quilmes constituye otra variante en la modalidad de trabajo. Se adoptó una metodología por la cual la UNQ financió el desarrollo y determinó los requerimientos y el SIU realizó la coordinación del proyecto. El SIU elaboró la primera especificación funcional del producto para determinar sus límites y alcances, le dio dimensión para adecuarlo a las necesidades de todo el sistema universitario, diseñó la arquitectura general del sistema y colaboró en la selección y capacitación del equipo de trabajo contratado por la UNQ para el desarrollo del sistema.

Aunque el sistema está diseñado para resolver cualquier tipo de facturación o cobranza, resultaba necesario que el SIU-Quilmes tuviera interfaz con el SIU-Guaraní, por lo que

uno de los objetivos a resolver fue garantizar la complementariedad de los sistemas. Con relación al mantenimiento, éste se realizará en forma colaborativa, siguiendo la misma metodología que la adoptada en sistemas como el SIU-Guaraní. También se proyecta formar un Comité de Usuarios, que estará integrado por la UNQ entre otras universidades.

El SIU consolida su relación con las universidades a través de un "modelo de apropiación". Esto implica la transferencia tecnológica y de conocimientos necesarios para la reutilización y la realización de personalizaciones al sistema, con el objetivo de que puedan "apropiarse" de los desarrollos y adaptarlos a sus necesidades. Es una alternativa que es más conveniente para las universidades que en los casos donde hay una tercerización de los desarrollos sin una apropiación posterior.

Esta experiencia es una muestra de la confianza de las universidades en el SIU y de que la forma de trabajo que se adopta resulta beneficiosa para el conjunto del sistema universitario.

Presentación del SIU-Quilmes

Fecha: 16 de septiembre de 2005, 9:30 hs.
Lugar: Pizzurno 935 2º piso, Salón Leopoldo Marechal.
Expositores:
-Luján Gurmendi, Directora del SIU
-Daniel Gomez, Rector de la Universidad Nacional de Quilmes
-Haydée Ferreira, consultora del SIU (presentación funcional y demo del sistema)

TALLER DE GESTIÓN INTERNO DEL SIU

El SIU realizó una jornada con el objetivo de brindar una visión global de sus 9 años de trabajo, reflexionar sobre conceptos clave con los que trabaja y comunicar el progreso de cada desarrollo a todos los equipos de trabajo. Esta crónica permite acceder a un panorama de los proyectos que se están llevando adelante.

El 4 de agosto se realizó un taller de gestión interno en el SIU. La jornada tuvo como objetivos brindar una visión global de sus 9 años de trabajo, encontrar un espacio de reflexión sobre conceptos clave con los que el SIU está comprometido y dar a conocer con mayor profundidad los proyectos en marcha entre los equipos de trabajo. La crónica de este evento es una oportunidad para brindar un panorama general de los proyectos que se están llevando adelante en el SIU.

En el taller predominaron los temas de gobierno electrónico, comunidades de práctica y gestión del conocimiento, vinculados con los proyectos específicos desarrollados en el

SIU. La reunión se dividió en tres bloques: el primero se centró en las áreas nuevas del SIU, el segundo tuvo como ejes la visión histórica de algunos proyectos y su metodología de trabajo, y el tercero estuvo dedicado a las conclusiones.

La Directora del SIU, Luján Gurmendi, abrió el encuentro con una presentación que puso énfasis en la filosofía de trabajo del SIU, centrada en la tecnología al servicio de la institución y en el paradigma del trabajo colaborativo. También dio cuenta de la ampliación de los objetivos del SIU, que en los inicios se centraban en la obtención de información estadística de las Universidades Nacionales y que en la actualidad son dotar al sistema universitario de elementos que permitan mejorar la calidad, la completitud, integridad y disponibilidad de la información para la toma de decisiones y el análisis institucional, además de mejorar los procesos y brindar mejores servicios a los ciudadanos universitarios.

En el taller se presentaron los recientes desarrollos en **Ingeniería de Software** en el SIU (una metodología que permite organizar el trabajo interno, aumentar la calidad de los productos, hacer un seguimiento transparente de los desarrollos y poseer información para los niveles gerenciales); las novedades del área de Comunicación, que expuso los lineamientos del InfoSIU y presentó el nuevo sitio Web del SIU, de próximo lanzamiento; y el módulo de **Apoyo a la Gerencia Universitaria** presentó los avances en el trabajo con herramientas de análisis de datos Data Warehouse y Data Mining con las universidades.

También se presentaron las actividades que realiza el área de **Servicios a la Secretaría de Políticas Universitarias.** Por su parte el sistema de seguimiento de graduados **SIU-Kolla** presentó su "Encuesta al recién graduado" y el trabajo que se está realizando con el Comité de Desarrollo para el diseño de la segunda encuesta al graduado. También se anticipó el lanzamiento del SIU-Quilmes, un sistema genérico de facturación y seguimiento de cobros que surgió a partir del interés de la Universidad Nacional de Quilmes, universidad que financió el proyecto y que luego entregó los derechos intelectuales al SIU para que su uso se extendiera a todas las Universidades Nacionales.

El segundo bloque del taller comenzó con la reconstrucción de la historia del SIU-Comechingones como experiencia fundadora de la metodología de trabajo colaborativa, basada en los Comités de Usuarios. A continuación se realizó una presentación sobre el SIU-Pampa y la gestión del conocimiento, centrada en la concepción de que el conocimiento es un capital que requiere circulación o movimiento constante. En la presentación del SIU-Guaraní se describió la forma de trabajo puesta en práctica con los técnicos y se presentó el nuevo Servicio de Tutorías, que tiene como objetivos brindar un apoyo técnico y especializado a los técnicos de las universidades y difundir los estándares de programación.

El módulo Bibliotecas dio cuenta de las acciones vinculadas con la Base de Datos Unificada (BDU), que ya cuenta con más de un millón de registros; también se hizo referencia a las tareas de promoción del formato de catalogación Marc 21 en todas las bibliotecas universitarias, al desarrollo de un software para catalogación en Marc 21 y a la consultoría realizada a la Biblioteca de la Corte Suprema de Justicia.

Con la exposición de la arquitectura del SIU-Comechingones II se abrió un espacio de reflexión sobre la importancia de contar con una arquitectura para sostener un proyecto, poniendo el foco en la utilización de herramientas de software libre. También se presentaron los últimos avances del SIU-Toba, sistema para el desarrollo de aplicaciones Web.

Las conclusiones del taller interno estuvieron a cargo de Carlos Lorenzo, coordinador del equipo SIU en Tandil, quien realizó una síntesis general del encuentro y explicitó algunos lineamientos del SIU, como una organización que gestiona el conocimiento que considera al capital humano y el capital intelectual de forma integrada. En los comentarios de cierre de Luján Gurmendi se sintetizaron algunos valores del SIU, como el trabajo en equipo, la transparencia, la claridad de objetivos y la colaboración en redes.

Al finalizar el encuentro se llevó a cabo una encuesta entre los participantes que relevó sugerencias y observaciones para la organización de futuros talleres internos. Entre las respuestas, se destacó la utilidad del taller y la necesidad de que se repita con más frecuencia. También se consideró que el taller aportó elementos para ampliar la visión del SIU y del propio rol de trabajo. Estas respuestas aportan elementos para la organización de futuros talleres internos y permiten comprender la importancia de este tipo de eventos, que sin duda redundan en un mejor trabajo con las universidades.

LA IMPLEMENTACIÓN DEL SIU-GUARANÍ: ENTREVISTA CON LAS AUTORIDADES DE LA CARRERA DE COMUNICACIÓN DE LA FACULTAD DE CS. SOCIALES DE LA UBA (PARTE II)

En la segunda parte de la entrevista con Damián Loreti, Director, y Diego de Charras, Secretario Académico, finalizan su *racconto* sobre el plan de comunicación puesto en marcha por la Carrera al momento de la implementación del sistema de gestión de alumnos SIU-Guaraní.

Presentamos la segunda parte de la entrevista con Damián Loreti, Director, y Diego de Charras, Secretario Académico, de la Carrera de Ciencias de la Comunicación de la Facultad de Ciencias Sociales de la UBA. Aquí finalizan su racconto sobre el plan de comunicación puesto en marcha por la Carrera al momento de la implementación del sistema de gestión de alumnos SIU-Guaraní.

SIU: ¿Podrían enumerar algunas recomendaciones a tener en cuenta en la fase de implementación del sistema?

D. L.: En función de aconsejar a futuros, si tienen sedes divididas es imprescindible contar con un equipo de comunicación de tipo *handy* o algo parecido entre la Dirección de la Carrera y el Área de Sistemas. Porque los alumnos no van ni al Área de Sistemas ni

a la Secretaría Académica. Generalmente la cara ante los alumnos es la Dirección de la Carrera y hay ciertas cosas que uno no sabe cómo destrabar, porque no está acostumbrado al uso del sistema. Por este motivo, el ida y vuelta telefónico no resulta ágil cuando hay un listado o una cola de estudiantes tratando de resolver un problema, que en ese momento es "el más importante del mundo". Otro tema es que los profesores tienen que tener una responsabilidad de "mil por mil" con la entrega de actas. Como el sistema no admite errores, si no se tiene la información de base actualizada por demoras en la entrega de actas, resulta gravísimo, porque el estudiante se choca contra una máquina que le dice que "no" y si en tres días no se anota, no hay retorno.

SIU: ¿Qué medidas tomaron ante esa situación?

D. L.: Hicimos una insistente campaña entre los profesores para actualizar la carga de actas.

D. CH.: Del mismo modo que hicimos la campaña entre los alumnos, en acuerdo con el Departamento de Profesores, el Departamento de Actas y el Área de Sistemas, hicimos una campaña muy fuerte dirigida a los profesores para que todas las actas pendientes se presentaran antes de la fecha de migración de datos. Esto se hizo de modo tal que, hasta donde pudiéramos, los estudiantes partieran con una especie de "grado cero". No se llegó al 100% pero el Departamento de Actas colaboró en hacernos el listado de cada una de las cátedras que tenían actas pendientes. Entonces contactamos personalmente a cada cátedra, indicándoles las actas que adeudaban.

Al principio se priorizaron las actas de regulares, dado que a la hora de inscripción el sistema contabilizaba la correlatividad sobre materia cursada y no sobre materia aprobada. Por eso en el listado de actas pendientes separamos las actas de exámenes y les insistimos a los profesores que entregaran las actas en el plazo determinado. Habíamos estipulado un plazo con el Departamento de Actas y de Profesores, de modo tal que les permitiera a ellos cargar esa información, para que la migración de datos fuera lo más transparente posible.

Otro punto importante, aunque no es un problema del sistema sino de planificación, es que por el modo en que está armado nuestro calendario académico, dos días de inscripción caen en el fin de semana. Si a algún alumno se le llegaba a bloquear el usuario, no tenía a dónde recurrir para desbloquearlo. Por eso, recomendaría que la inscripción no quede en un fin de semana, porque aunque los chicos se pueden inscribir por Internet desde su casa, un locutorio o cualquier otro lugar, si están bloqueados no tienen cómo salvar la situación.

En el caso de que la inscripción caiga en el fin de semana, es conveniente que haya al menos un último día que sea hábil para que todos aquellos que tengan problemas cuenten con un día más para resolverlo.

El otro tema sobre el cual no insistimos demasiado porque no lo teníamos contemplado, pero lo vimos como producto de la experiencia en el primer ejercicio de inscripción, fue que frente al temor del sistema nuevo todos fueron a inscribirse el primer día, aunque

tuvieran 96 horas. El sistema, por más que estuviera preparado para tener una cantidad de contactos que superara ampliamente el número de inscriptos, no estaba pensado como para tener contactos de la totalidad de la población al mismo tiempo.

Durante el primer día tuvimos una curva de inscripción elevadísima, que bajó hacia el segundo, y los últimos días estuvo en una meseta tendiente a cero. Es decir, todo el mundo se inscribió entre el primer y el segundo día.

D. L.: Sobre todo porque eran días hábiles. También tenían miedo al fin de semana.

D. CH.: La inscripción se realizó de jueves a domingo, pero se concentró en el jueves por el temor de los alumnos de no poder inscribirse. Esto hizo que, al menos en las primeras 12 horas, el sistema anduviera con una enorme lentitud. Por eso al principio hubo muchas quejas, pero luego se fue descomprimiendo y los siguientes días era una "nave espacial", andaba rapidísimo y sin inconvenientes.

SIU: ¿Qué respuesta recibieron por parte de los alumnos?

D. L.: Debido a la cantidad de estudiantes, durante las inscripciones con el sistema anterior se generaba una cola de espera gigantesca, sobre todo aquellos que tenían un horario de trabajo determinado. En el marco de semejante espera que soportaban los alumnos, el cambio de sistema es una diferencia sustantiva. En otras carreras los alumnos quizás no perciban tanto la diferencia entre una inscripción manual y una por Internet, pero en una carrera donde se inscriben 10.000 alumnos en forma manual con papel, el cambio se sintió de manera muy concreta.

D. CH.: La inscripción manual era terrible, por eso no hubo quejas de los alumnos con el pasaje de sistema. Salvo reclamos como que *"está lento"*, *"no puedo entrar"*, *"me salió bloqueado"*, *"me olvidé la clave"*, *"me faltan dos materias en la historia académica"*, pero no por la inscripción.

Con los alumnos no tuvimos grandes problemas, salvo los casos puntuales ya mencionados, para los cuales teníamos armada una estrategia, un plan b [explicado en la primera parte de la entrevista InfoSIU N° 5] para solucionar los problemas post-inscripciones.

SIU: ¿Tomaron algo de la experiencia de las otras carreras de la Facultad?

D. L.: El control de migración de datos [explicado en la primera parte de la entrevista InfoSIU N° 5] fue un invento nuestro y surgió para evitar algunos problemas que habían tenido otras carreras en la aplicación de correlatividades.

D. CH.: Pusimos mucho énfasis en la campaña de difusión, haciendo hincapié en que aquellos que se anotaran en materias que no correspondían con la correlatividad de su cursada no iban a salir asignados. Así evitamos problemas que surgieron en algunas de las carreras de la Facultad que entraron en la primera etapa de implementación del SIU-Guaraní, donde se produjeron errores (un 80% de rechazos), porque la inscripción

que habían hecho los alumnos no coincidía con la correlatividad existente.

D. L.: Los rechazos de inscripción podían ser por desconocimiento de los alumnos o por problemas de migración de datos. Como en los casos de otras carreras el nivel de rechazos nos parecía muy elevado, pensamos que había un problema de carga de datos en la migración al sistema nuevo. De todas maneras, para abarcar los dos focos, insistimos en que los alumnos controlaran la información. Nosotros apuntamos a solidificar los datos para que los alumnos tuvieran una oferta de inscripción en función de lo que era correcto.

D. CH.: Tratamos de tomar como experiencia aquello que nos plantearon que desde el principio les había resultado problemático: las correlatividades. Puntualmente nuestros temores tenían que ver con que las otras carreras no tienen el volumen de alumnos que tiene la nuestra. Frente a eso temíamos que la inscripción saliera mal.

La cansamos a Ana Gutman (responsable del Área de Cómputos de la Facultad de Ciencias Sociales) preguntándole si los servidores soportaban la población de la carrera y el primer día, cuando la inscripción "no caminaba" por lo lento del sistema, entramos en pánico. Luego todo empezó a circular bien: los alumnos se pudieron inscribir y el porcentaje de inscripciones rechazadas por correlatividades no llegaba al 10%. Solo 1.500 alumnos se habían anotado a materias que no les correspondían por correlatividades.

Implementamos nuestro *plan b* para aquellos a quienes no les habían salido las materias, pero no sabíamos si tendríamos 1.500 alumnos al día siguiente en la puerta de la carrera.

D. L.: Pero al día siguiente solo hubo solo 120 reclamos.

D. CH.: Y resolvimos los 120 casos, ya que efectivamente tenían que ver con errores de migración o con errores de cómo a los alumnos les estaban figurando sus notas y no con errores del sistema.

SIU: ¿Se hacen algún replanteo, a la hora de evaluar su tarea?

D. CH.: En la difusión enfatizaría en que la inscripción no se concentre el primer día, ya que no es por orden de llegada.

D. L.: Quizás habría que profundizar algún detalle en el instructivo previo.

D. CH.: Insistiría en el cambio de contraseña. Los alumnos no la cambian y hemos tenido algún caso testigo que nos puso en alerta. Eso hace que cualquiera pueda entrar y si por defecto es el DNI, podría dar de baja a otro en las materias. Teniendo en cuenta que el espacio para cursar en la facultad es tan crítico, con una cursada tan masiva, alguien podría llegar a hacer la "avivada" de dar de baja a su compañero para tener más cupo.

A una alumna, que además de ser alumna de Comunicación era licenciada en sistemas, le pasó algo así y nos puso en alerta. Después tuvimos el caso de otra persona que dijo:

"Yo no me di de baja, alguien...", pero no se pudo constatar. No hemos tenido un volumen alto de casos de ese estilo, sólo alguno suelto. Pero, por lo menos para deslindar vulnerabilidad al sistema y eliminar la potencialidad de que algo así suceda, habría que enfatizar que los alumnos cambien la contraseña.

SIU: ¿Qué impacto consideran que ha tenido la implementación del SIU-Guaraní en la carrera de Ciencias de la Comunicación?

D. CH.: Al final de 2004, los alumnos vieron sus notas en la historia académica a la semana de entregadas las actas. Sus notas de las materias que acababan de aprobar, de cursar. Eso fue mágico.

D. L.: A la gente que tenía que entregar la tesina y tenía firmada la libreta con la nota del Taller Anual de la Orientación, que es la materia previa a la entrega de la tesina, y no sabía si entregarla o no, nosotros le pedíamos que trajera la impresión de la historia académica, porque aunque no fuera documentación oficial, nos alcanzaba. La implementación del sistema es positiva y la consulta de la historia académica es invalorable.

D. CH.: Por ejemplo, habitualmente vienen los alumnos a pedir programas para hacer equivalencias para cambiarse de carrera o para diferentes trámites. Creo que la consulta académica tuvo más impacto que la propia inscripción. Fue además una forma de transparentar la información.

D. L.: Esto se debió al modo en que hicimos la explicación de su utilidad: no es sólo un mecanismo de inscripción, es fundamentalmente el banco de datos propios donde se van a cargar las inscripciones. Le cambiamos el sentido. Es el sistema de administración de los datos del alumno. Uno de sus usos es la inscripción, pero hay varios más (certificado en caso de dudas, búsqueda de programas, fechas, poder contar con algún comprobante si alguien no tiene la libreta firmada, la regularidad de las materias cursadas, etc.).

*Nota: La primera parte de esta entrevista fue publicada en la edición anterior de Info-SIU.

Un primer acercamiento al e-gobierno

Siguiendo con la serie de artículos de InfoSIU dedicados a la reflexión sobre gobierno electrónico, Juan Carlos Pasco Herrera (OEA) revisa algunos conceptos, esboza los desafíos que enfrenta su desarrollo en nuestros países, y plantea algunas recomendaciones relevantes referidas a este tema.

El presente artículo pretende revisar conceptos referentes al gobierno electrónico (e-gobierno), para luego esbozar algunos desafíos que enfrenta su desarrollo en nuestros

países y finalizará planteando algunas recomendaciones e ideas que se consideran relevantes en este tema.

e-gobierno, ¿qué es y qué implica?

Una definición sugerida de **e-gobierno** es la siguiente: "es la mejora continua en la prestación de servicios e información desde el gobierno a la sociedad, con base en el uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación (NTIC), buscando mejorar cualitativa y cuantitativamente los servicios e información ofrecidos, aumentar la efectividad de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos".

Si se logra aplicar adecuadamente, podría generar una reducción de costos tanto para el gobierno como para los ciudadanos (disminución de costos de transacción -ahorro en tiempos y desplazamiento-, costos en insumos varios, procesos innecesarios, entre otros). Otro beneficio relacionado es la mejora en la calidad y cantidad de servicios que el gobierno brinda al ciudadano (servicios que estarían disponibles las 24 horas del día los 365 días del año). Estas mejoras están muy ligadas al aumento en la efectividad de la gestión del gobierno dado que, en muchos casos, están acompañadas por estudios y rediseños de los procesos internos (back office) de las instituciones públicas que los brindan.

Así también, el e-gobierno permite el aumento de la transparencia en la gestión pública a través de portales de transparencia financiera, portales de compras públicas *(e-procurement)* o usando las páginas Web de las instituciones del Estado.

Para complementar lo expresado, es importante conocer cuáles factores son críticos en la implementación del e-Gobierno. Sobre esto, un enfoque interesante desarrollado en Argentina[1] plantea **8 factores críticos** que exhiben países avanzados en la implementación, estos son: 1) integridad, 2) visiones de largo plazo, 3) liderazgo gubernamental, 4) claridad en las prioridades, 5) centralidad del ciudadano, 6) comunicación, 7) democratización y 8) probidad pública.

Por otro lado, aunque el e-gobierno es una tendencia mundial dentro de la "nueva administración pública" y, por lo tanto, se podría pensar que hay proyectos modelo para replicar, en la realidad todo enfoque debe ser analizado y desarrollado teniendo siempre en cuenta las variables propias de cada país (realidad social, cultural, político-institucional, entre otras), así como las características y necesidades de los usuarios finales (profesionales públicos y/o ciudadanos). Son estas características las que harán viable al e-gobierno como herramienta de desarrollo o lo relegarán como una mera "moda" en gestión pública sin sustento ni visión de largo plazo.

1 Factores tomados del documento "La probidad pública como determinante de la calidad del Gobierno Electrónico: hallazgos empíricos y escenarios distópicos" Tesoro, José Luis "El gobierno electrónico en la Argentina, indagación comparativa y apreciación estratégica", Portal INFOLEG (Ministerio de Economía y Producción de la Nación) Actualidad en Derecho y Nuevas Tecnologías, Enero 2004.

Por tanto, debe quedar claro que el verdadero enfoque del e-gobierno trasciende a los aspectos tecnológicos[2] e implica el apoyo e impulso de un mejor gobierno con una ciudadanía cada vez más preparada para asumir el reto del paradigma de la Sociedad de la información y del conocimiento.

e-gobierno, algunos desafíos a enfrentar

Cada país tiene variables propias que, como ya se adelantaba, deben ser tomadas en el análisis y desarrollo del e-Gobierno. Estas variables, a su vez, se convierten en los principales desafíos a enfrentar. Entre los principales desafíos se destacan el tecnológico (de los más estudiados) y otros de índole socio-económica y cultural que deben ser claramente identificadas en el diseño y programación de proyectos de e-gobierno. Una cuestión en la cual se cruzan tanto aspectos tecnológicos como socio-económicos y culturales es la "brecha digital". Una inadecuada utilización de las NTICs y del e-gobierno podría aumentar –en vez de disminuir- las diferencias en las posibilidades de acceso a servicios por parte de distintos grupos de personas (población de escasos recursos, grupos indígenas, adultos mayores, entre otros).

Otro importante desafío a enfrentar es el vinculado a los aspectos políticos, dado que éstos determinan la inclusión, la prioridad y la continuidad, en la agenda gubernamental, de las cuestiones vinculadas a la eficacia, eficiencia y transparencia en la prestación de servicios a la ciudadanía. En nuestros países, es común hallar amplios sectores de la población ya resignados o habituados a recibir servicios gubernamentales de mediocre calidad. Como consecuencia, las cuestiones atinentes a la mejora de las prestaciones y al e-Gobierno suelen aparecer relegadas en las agendas gubernamentales, exhibiendo sólo esporádicos y transitorios amagos de prioridad.

e-gobierno, recomendaciones e ideas finales

Para concluir, es pertinente plantear las siguientes ideas y recomendaciones:

- El marco social que da sentido al e-Gobierno es el de la Sociedad de la Información y del Conocimiento. Como consecuencia, el componente clave de todo desarrollo reside en el fortalecimiento de nuestros esquemas educativos.
- No existe una "nueva sociedad" sin ciudadanos auténticamente interesados en potenciar su desarrollo y el de su entorno, que exijan el respeto a sus garantías, derechos y libertades, así como más y mejores servicios.
- El e-gobierno es una excelente herramienta dentro de la nueva gestión pública, pero no es la panacea ni la solución a "todos los problemas".
- El liderazgo y el apoyo político resultan fundamentales para un desarrollo sostenido de los programas de e-Gobierno.
- Las mayores oportunidades y riesgos en torno al e-Gobierno residen en las actitudes y aptitudes de los funcionarios y agentes gubernamentales. No se puede permitir seguir con el nivel de inamovilidad que impera en este tema (sin desmérito de lo logrado en algunos países de Latinoamérica).

2 Una visión errónea y mono-dimensional es la que vincula al e-gobierno sólo con hardware, redes y telecomunicaciones.

Datos del autor:
Ing. Juan Carlos Pasco Herrera, peruano. Ingeniero industrial y de sistemas con especialidades en proyectos de inversión pública y recursos humanos. Tiene amplia experiencia en temas de modernización y mejora de la gestión pública (con énfasis en procesos administrativos y de planificación). Es tutor de la OEA para temas de Gobierno Electrónico y ha escrito diversos artículos y documentos sobre el tema. Actualmente realiza la Maestría de Gestión y Políticas Públicas (MGPP) en la Universidad de Chile (www.mgpp.cl)- Contacto: jpasco@governa.com.pe y jcpasco@gmail.com.

Notas relacionadas:
- El SIU y el Gobierno Electrónico (InfoSIU nº 5)
- Plan Nacional de Gobierno Electrónico (InfoSIU nº 4)
- Gobierno electrónico: un debate abierto (InfoSIU nº 3)

Comités de usuarios dentro de las Universidades

Los Comités de Usuarios tienen una extensa trayectoria en el SIU y se han consolidado como modo de trabajo en la comunidad universitaria. En la actualidad, varias universidades han conformado un comité intra-universidad, replicando esta metodología entre sus unidades académicas.

Los Comités de Usuarios (CUs) tienen una extensa trayectoria en el SIU y se han consolidado como modo de trabajo en la comunidad universitaria. En la actualidad, ante la propuesta del SIU de replicar esta metodología en el interior de las universidades, varias instituciones han conformado un comité intra-universidad, donde se reúnen las unidades académicas a fin de consensuar las necesidades prioritarias para el sistema.

La función básica de los CUs es establecer los requerimientos necesarios para el sistema informático y el orden de prioridades en que se resolverán. A su vez, en este ámbito se comparten conocimientos, experiencias, dificultades, problemáticas y progresos relacionados con la implementación y el uso del sistema.

En las reuniones periódicas del CUs del SIU-Guaraní asisten entre 60 y 100 responsables de las áreas de administración de alumnos de las unidades académicas de todas las Universidades Nacionales del país. Las reuniones tienen una estructura variable, según los temas prioritarios de cada momento, pero en todas se realiza una "ronda de requerimientos", donde cada universidad explica sus necesidades y se decide en conjunto cuáles de estos requerimientos serán priorizados.

El CUs es un espacio de relaciones horizontales, donde se trabaja sobre la mejora continua del sistema a través de la participación activa. Las inquietudes de los usuarios se plantean sin mediaciones, y es allí donde surgen casos de experiencias similares, que muchas veces permiten construir un espacio de aprendizaje mutuo. Este escenario

estimula la creación de una red humana que se comunica en forma presencial y que se mantiene también a través de la lista de correo electrónico.

A fines del 2003, el SIU propuso replicar este esquema dentro de cada institución, con todas sus características. En estos comités se reúnen usuarios representantes de las distintas unidades académicas de la universidad. Participan técnicos, personal del Departamento de alumnos y, en algunas facultades, también asisten autoridades de la institución (principalmente Secretarios Académicos).

Uno de los objetivos de promover la conformación de comités intra-universidad es que haya consenso en el planteo de cada universidad en los CUs. De esta manera, cada universidad asiste a las reuniones generales con criterios consensuados acerca de sus necesidades y requerimientos prioritarios. Si bien el proceso de construcción de comités de usuarios intra-universidad es paulatino, hoy existen varias universidades que lo están implementando. Las Universidades Nacionales de Entre Ríos, La Pampa, Misiones y del Centro ya están utilizando esta modalidad de trabajo.

Esta modalidad representa un ejemplo de transferencia de conocimiento hacia las universidades, ya que se replica al interior de las instituciones la forma de trabajo del CUs. En este sentido, el CUs vota los requerimientos de las Universidades Nacionales y el intra-universidad vota los de las distintas unidades académicas. Por otra parte, entre las facultades de una universidad se aportan experiencias mutuas para ayudar a resolver las problemáticas que surgen en la implementación del sistema (sobre todo las que están en etapa de implementación).

Esta forma de trabajo trae aparejados impactos no sólo para el trabajo en los CUs sino sobre la propia institución. Un efecto que producen estos encuentros es la interacción entre unidades académicas y la colaboración entre ellas ante una nueva versión del sistema. Otro impacto es el hecho de que cada facultad comienza a interiorizarse de las problemáticas de las otras facultades. Por otra parte, se van conformando redes humanas, que se comunican no sólo en forma presencial sino también virtual, especialmente en los casos en que las unidades académicas se encuentran en distintos lugares geográficos.

En muchos casos no existía un marco que permitiera a los responsables de alumnado actuar horizontalmente. Teniendo en cuenta esta realidad, se comprende que es un proceso de transformación lento y que apunta a un paulatino cambio cultural.