

LOS SITIOS DE LA PROVINCIA DEL CHACO Y LA ACCESIBILIDAD WEB
PARA LOS CIUDADANOS.

ACCESIBILIDAD DIGITAL PARA LOS CIUDADANOS

Área I – Impacto de la tecnología de la información y las comunicaciones

Ámbitos: Nacional – Provincial – Municipal

XII Jornadas Nacionales del Sector Público

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 30, 31 de agosto y 1° de septiembre de 2017

Autores:

Ing. en Sistemas/Cra. Screpnik Claudia

Esp. Ing. en Calidad/ Cra. Campos Collado Celeste Susel

Consejo Profesional de Ciencias Económicas de la Provincia del Chaco CPCECH

LOS SITIOS DE LA PROVINCIA DEL CHACO Y LA ACCESIBILIDAD WEB

PARA LOS CIUDADANOS.

ACCESIBILIDAD DIGITAL PARA LOS CIUDADANOS.

Área I – Impacto de la tecnología de la información y las comunicaciones

Ámbitos: Nacional – Provincial – Municipal

XII Jornadas Nacionales del Sector Público

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 30, 31 de agosto y 1° de septiembre de 2017

Índice Sumario

1.	Resumen	4
2.	Introducción	5
3.	Desarrollo	7
3.1.	La ciudadanía en la era digital	7
3.2.	Aspectos a considerar en la accesibilidad ciudadana	9
3.3.	Acciones en el nivel Internacional	100
3.4.	Acciones en el nivel nacional	11
3.5.	Acciones en el nivel provincial	13
4.	Conclusiones	20
5.	Bibliografía	22

1. Resumen

Este trabajo desarrolla la idea de accesibilidad digital desde la perspectiva de las acciones de gobierno y su interacción con los ciudadanos. Toma como referencia las estrategias implementadas desde el ámbito internacional, nacional y provincial para discutir los principios vigentes en accesibilidad digital. Se enfoca especialmente en la inclusión de personas con discapacidad por la dificultad que implica para ellos estos cambios. Se analizan las interacciones entre las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) y las acciones de la administración pública (gobierno electrónico o *e-gobierno*), para conocer su relación con la gestión y las políticas públicas, y a partir de ellas visualizar las estrategias planteadas en una de sus principales dimensiones, la accesibilidad digital.

Palabras claves: accesibilidad, ciudadanía digital, gobierno electrónico

2. Introducción

Desde la perspectiva de la tecnología y la ciudadanía se configura el espacio para plantear algunas reflexiones sobre las acciones del gobierno provincial chaqueño enfocadas a favorecer la ciudadanía digital y la accesibilidad de las personas con discapacidad en su contexto local.

Este trabajo considera las estrategias implementadas desde el ámbito provincial y su correlación con el accionar del gobierno nacional y las propuestas de nivel internacional, para exponer algunas consideraciones al discutir los principios vigentes en accesibilidad digital. Se enfoca especialmente en la inclusión de personas con discapacidad, que presentan mayor dificultad para enfrentar estos cambios. Se analizan las interacciones entre las TIC y las administraciones públicas, comúnmente denominado gobierno electrónico (e-gobierno), como una manera de conocer su relación con la gestión y las políticas públicas, teniendo en cuenta una de sus principales dimensiones, la accesibilidad digital.

La Organización Mundial de la Salud (OMS)¹ plantea que *la discapacidad es un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales.* Por consiguiente, la discapacidad es un fenómeno complejo que refleja una interacción entre las características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive.

¹Disponible: <http://www.who.int/topics/disabilities/es/>

La OMS realizó un estudio en el 2011 sobre las discapacidades en el mundo revelando que más de mil millones de personas tienen algún tipo de discapacidad y que su número iría en aumento. Algunas personas nacen con una discapacidad y en otros individuos se producen como consecuencia de distintas enfermedades o de accidentes.

Por su parte la UNESCO promueve el fomento de la educación a través de las TICs impulsando estrategias para mejorar la adquisición y el intercambio de los saberes para disminuir las brechas de acceso a la información y en especial para las personas con capacidades diferentes y los grupos minoritarios. Principalmente enfoca sus estrategias en el acceso equitativo a los recursos y la información a las personas con discapacidad, por ello planteó en el 2010 la propuesta metodológica para consolidar un Sistema Regional de Información Educativa de los Estudiantes con Discapacidad (SIRIED)².

En este contexto nuestro país ha tenido políticas que incorporan las TIC en materia curricular como el programa Conectar Igualdad, y que al combinarse con las modalidades de educación especial, plantea nuevas oportunidades para las personas con discapacidad.

En nuestra provincia, el Censo de Discapacidad del año 2010³ según la página web de la Provincia del Chaco, reveló que se presentaron a la convocatoria 40.888 personas con discapacidad.

La región Noreste, en la cual está inserta la provincia del Chaco, se encuentra entre las más pobres del país, con lo cual sus ciudadanos sufren grandes

²Disponible: http://www.unesco.org/new/es/santiago/resources/single-publication/news/sistema_regional_de_informacion_educativa_de_los_estudiante/

³Disponible: <http://portal1.chaco.gov.ar/uploads/multimedia/archivo/PRIMER%20CENSO%20PROVINCIAL%20DE%20PERSONAS%20CON%20DISCAPACIDAD.pdf.pdf> 21-05-17

carencias. En el caso particular de las personas con discapacidad la exclusión social las convierte en el sector más vulnerable e invisible al resto de la sociedad, teniendo como resultado un nivel inferior de estudios debido a la discriminación en el ámbito educativo, menos oportunidades para acceder al mercado de trabajo y la situación precariedad laboral, que les afecta con mayor intensidad. Hacia el 2006, los aglomerados urbanos de Resistencia y Corrientes encabezaban los porcentajes de población pobre e indigente a nivel nacional(1). Todavía esa situación continuaba siendo grave para la región en 2014; los datos de CIPPES⁴ señalan que las tasas de pobreza rondan 47% de la población y la tasa de indigencia el 11,99%.

A consecuencia de la situación expuesta, estas desigualdades económicas producirán un efecto de distanciamiento en el acceso, uso y apropiación de las tecnologías tanto a nivel geográfico, a nivel socioeconómico y también en las dimensiones de género, en articulación con otras desigualdades culturales, conocido como brecha digital⁵. (2)

3. Desarrollo

3.1. La ciudadanía en la era digital

El concepto de *ciudadanía*, desde la perspectiva sociológica, fue planteado originariamente por Marshall (3), y está relacionado al *status* de total pertenencia de los individuos a una sociedad, aludiendo a ser considerados miembros plenos de una determinada comunidad y disfrutando de los derechos en sus distintos ámbitos: civil, político, y social. Los derechos sociales comprenden el acceso a un nivel mínimo de bienestar tanto económico como de seguridad, el participar en la

⁴Disponible: http://www.cippes.org/cippes-uploads/archivos/boletin_pobreza_primer-semestre_2014_cippes.pdf

⁵Para una discusión sobre tipos de brecha digital, Cfr. Herskovicet al. (2004)

conformación de la herencia social y cultural, y la oportunidad de acceder a un modo de vida establecido como estándar dentro de esa comunidad, considerando los criterios prevaletentes en una sociedad determinada.

Desde esta perspectiva, es claro que las acciones de gobierno deben contribuir a una igualdad formal (y abstracta) de las personas en la forma democrática de la vida política; y proveer acciones concretas en las condiciones de la vida material. La desigualdad proveniente de la propia condición socio-económica de pertenencia de los individuos y sumada a situaciones cotidianas de bienestar o de carencia debe ser subsanada con estrategias de acción que permitan superar la exclusión digital en su mundo social real.

La tendencia a las formas democráticas de vida en la *sociedad del conocimiento y de la información* facilita que las personas tengan acceso a la tecnología digital, pero exige también las competencias de saberes para su utilización⁶. Sin embargo, los sectores de la ciudadanía empobrecidos no tienen la posibilidad de realizar este ejercicio.

A esta situación se la conoce como *brecha digital*, concepción que exterioriza la reflexión respecto del tema sobre el impacto social de las tecnologías de información y comunicación (*TICs*). La llegada de la era digital puso en evidencia que estas tecnologías produjeron diferencias en las oportunidades de desarrollo de las comunidades, y se ha establecido una distancia entre los individuos que tienen, o no tienen, acceso a las mismas (4).

⁶Cfr. Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) [En línea] URL: <http://www.undp.org/spanish/mdg/index.shtml> ; y Declaración del Milenio, Mensaje del Secretario General, ONU 08.09.200, URL: <http://www.un.org/spanish/milenio/ares552.pdf> Al respecto, se acordó el compromiso internacional de los países signatarios para: "... Velar por que todos puedan aprovechar los beneficios de las nuevas tecnologías, en particular de las tecnologías de la información y de las comunicaciones, conforme a las recomendaciones formuladas en la Declaración Ministerial 2000 del Consejo Económico y Social (E/2000/L.9)" – Apartado III. Punto 20

3.2. Aspectos a considerar en la accesibilidad ciudadana

Las tecnologías de información y comunicación (TIC) se han desarrollado vertiginosamente en el último siglo y las administraciones públicas las han adoptado como una de las fuentes de mejora e innovación en los últimos años.

El World Wide Web Consortium (W3C)⁷ expresa que *“hablar de Accesibilidad Web es hablar de un acceso universal a la Web, independientemente del tipo de hardware, software, infraestructura de red, idioma, cultura, localización geográfica y capacidades de los usuarios”*. En ese contexto nace la Iniciativa de Accesibilidad Web, conocida como WAI (Web Accessibility Initiative), desarrollada por el W3C, con el objetivo de facilitar el acceso de las personas con discapacidad, desarrollando pautas de accesibilidad, mejorando las herramientas para la evaluación y reparación de accesibilidad Web, llevando a cabo una labor educativa y de concienciación en relación a la importancia del diseño accesible de páginas Web, y abriendo nuevos campos en accesibilidad a través de la investigación en este área. La W3C considera que al hablar de accesibilidad Web se está haciendo referencia a un diseño Web que va a permitir que estas personas puedan percibir, entender, navegar e interactuar con la Web, aportando a su vez contenidos, beneficiando a distintos tipos de personas, por ejemplo personas de edad avanzada que han visto mermadas sus habilidad a consecuencia de la edad. Se debe tener en cuenta que la accesibilidad Web engloba muchos tipos de discapacidades, incluyendo problemas visuales, auditivos, físicos, cognitivos, neurológicos y del habla.

Tesoro (5) expone que la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico contiene un conjunto de conceptos, valores y orientaciones de utilidad para el

⁷Disponible: <http://w3c.es/Divulgacion/GuiasBreves/Accesibilidad>

diseño, implantación, desarrollo y consolidación de los espacios web del Estado y constituye una herramienta coadyuvante de la mejora de la gestión pública iberoamericana.

En Toledo (6) se ha puesto el interés del trabajo en personas con dificultad en la visión, considerando que están limitadas en su posibilidad de percibir, registrar, decodificar, leer, la información escrita de modo corriente, quienes utilizan las TIC, como herramientas facilitadoras de acceso. Plantea que un diseño universal *beneficia personas de todas las edades y habilidades*. La autora recomienda que la validación de la accesibilidad de las páginas Web debe complementarse con métodos automáticos (como por ejemplo TAW Y Cynthia) y con métodos manuales (como programas HERA Y HERA-XP). Sin embargo, no debe olvidarse la consulta directa a los usuarios para tener una apreciación desde la perspectiva del otro.

3.3. Acciones en el nivel Internacional

Criado (7) expresa que a nivel internacional el gobierno electrónico se ha consolidado y se han desarrollado diferentes ámbitos de intercambio que lo han constituido como área de conocimiento. A modo de ejemplo, estas jornadas plantean temas relacionados con el e-gobierno, pero también existen un gran número de publicaciones en esta materia, así como centros de investigación especializados y algunos grupos y redes internacionales. A modo de ejemplo, se puede citar la especialización de congresos académicos como International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance, Annual International Conference on Digital Government Research, European Conference on Electronic Government, o publicaciones como Government Information

Quarterly (GIQ), Information Polity (IP), International Journal of Electronic Government Research (IJEGR) o Electronic Journal of E-government (EJEG)

En nuestro hermano país, República del Uruguay en el 2010 se lanzó el Plan Nacional de Alfabetización Digital⁸ para adultos mayores, a través del Ministerio de Educación y Cultura, cuya finalidad reza: “Permitir a los ciudadanos el disfrute de los derechos propios de la sociedad de la información y el conocimiento, levantando las barreras del desconocimiento y el temor al uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), actuando coordinadamente con otros planes estatales que ponen a disposición infraestructura, servicios o capacitación para su uso crítico”.

En el libro “Claves de la Alfabetización Digital”(8), se señala que “Las TIC democratizan el acceso a la información y la puesta en común del conocimiento de forma casi gratuita”

3.4. Acciones en el nivel nacional

En materia de legislación nuestro país ha venido formulando estrategias políticas que le permitan posicionarse en el ámbito de e-gobierno, generando normativas que enmarcan el desarrollo de las TICs en la Administración Pública Nacional.

La Ley N° 26378 adhiere a la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su protocolo facultativo, que fuera sancionada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006. La norma tiene como propósito promover, proteger y asegurar el goce pleno y en

⁸ http://centrosmec.org.uy/innovaportal/file/15192/1/plan_nacional_ad.pdf

condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales de todas las personas con discapacidad y promover el respeto de su dignidad inherente. En ella se define que las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que al interactuar con diversas barreras, pueden impedir su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones con las demás.

En noviembre del año 2010 se sancionó la Ley N° 26.653 de Accesibilidad de la Información en Páginas Web⁹ que plantea la obligación en los portales de gobierno argentino de respetar en los diseños de sus páginas Web las normas y requisitos sobre accesibilidad de la información que faciliten el acceso a sus contenidos a todas las personas con discapacidad, con el objeto de garantizarles la igualdad real de oportunidades y trato, evitando así todo tipo de discriminación. Además, la Oficina Nacional de Tecnologías de la Información (ONTI) ofrece el apoyo técnico, capacitaciones y formación a instituciones del medio que no cuenten con los recursos adecuados para implementar estas estrategias en sus sitios web. En la mencionada norma se establece que las normas y requisitos de accesibilidad serán las determinadas por ONTI.

El portal de la Comisión Nacional Asesora para la Inclusión de las Personas con Discapacidad (CONADIS)¹⁰ promueve la accesibilidad universal y diseño para todos en el conjunto de la sociedad, así como la igualdad de oportunidades y el trato adecuado y no discriminatorio hacia las personas con discapacidad. También brinda asesoramiento y capacitaciones para la

⁹<http://www1.hcdn.gov.ar/dependencias/dsecretaria/Periodo2009/PDF2009/SANCIONES/4521-D-2008.pdf>

¹⁰<http://www.conadis.gob.ar/AreaAccesibilidad>

incorporación de diseño universal en todos los ámbitos (productos y servicios, espacios, transporte, sistemas y tecnologías de la comunicación).

Cabase (9) propone que los ejes primordiales de la Agenda Digital Argentina se basen en la inclusión: del gobierno, de las empresas e instituciones y de las personas. Estos ejes son cruzados por ejes transversales: a) conectividad e infraestructuras; b) educación, formación e investigación y desarrollo, y c) normativas, así como ejes temáticos y de aplicación: desarrollo de las industrias TIC, salud, justicia, seguridad y marco legal. Además manifiesta la necesidad de articular con principios y comprobaciones, haciendo de la Agenda digital una Política de Estado consensuada con todos los actores de la Sociedad para un pleno desarrollo de la Argentina en la Sociedad de la Información y el Conocimiento; debe ser una política pública orientada al desarrollo integral, social, político, económico y humano en Argentina y debe poseer una institucionalidad que dé garantías respecto a la ejecución, seguimiento y éxito futuro de las iniciativas y proyectos que se propone impulsar.

3.5. Acciones en el nivel provincial

Acompañando la política nacional, la provincia del Chaco ha establecido normas para implementar las estrategias de gobierno electrónico en su ámbito de actuación, entre las que se destacan:

- Decreto 672/2010: implementa un Modelo de Calidad de la Gestión Pública en el Estado Provincial, con el objetivo de que cada organismo reconozca la importancia de formar líderes, conocer al usuario, desarrollar recursos humanos y establecer procesos que permitan controlar la calidad y medir el impacto en el entorno, para obtener como resultado la satisfacción de los ciudadanos.

- Decreto 723/2010: aprueba los lineamientos estratégicos que deberán regir el Plan de Gobierno Electrónico, cuya finalidad es impulsar el uso intensivo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICs) para mejorar la relación del gobierno con los ciudadanos, aumentar la eficacia y la eficiencia de la gestión y los servicios públicos e incrementar la transparencia y la participación para una mayor integración y desarrollo de la sociedad.

El Chaco es una de las provincias que comenzó a acompañar las políticas públicas del gobierno nacional, aunque le queda un largo camino para alcanzar las metas propuestas. Se deben lograr la alfabetización digital de la sociedad, los cambios culturales e institucionales del gobierno electrónico a fin de brindar en línea servicios que la misma comunidad define. Ello implica, comprender que la instauración de un gobierno electrónico no consiste en la construcción de algunos portales con alguna información oficial, más algo de tecnología, más algunos procesos electrónicos internos en el gobierno, todo superpuesto al mismo andamiaje burocrático existente, sino la creación de espacios de participación ciudadana para acortar la brecha digital y contribuir al desarrollo socioeconómico de las localidades alejadas de los grandes centros urbanos.

La Cámara de Diputados de la Provincia del Chaco viene trabajando la temática de la discapacidad desde hace tiempo, en especial la Ley N° 6477 Régimen Integral para la Inclusión de las Personas con Discapacidad que adhiere a la Ley Nacional N° 26.378 y su Decreto Reglamentario 895/08, mencionada precedentemente. La misma constituye una referencia y un hito histórico que promueve acciones específicas necesarias para mejorar la calidad de vida de estos individuos.

En los lineamientos del Plan de Gobierno de la Provincia del Chaco¹¹ se expresa que *“...Es necesario acercar el Estado al ciudadano; fortalecer las políticas de seguridad como garantía de gobernabilidad democrática... Para complementar los circuitos formales normativos necesitamos de la participación ciudadana y de la inclusión de la sociedad en los procesos de logística e implementación de mecanismos de seguridad.”* En este marco de planificación el Gobierno actual plantea la modernización del Estado como una política de inclusión y acceso a los servicios de acuerdo a los requerimientos dinámicos de la sociedad, teniendo en cuenta los beneficios de las nuevas tecnologías y las demandas por parte de la ciudadanía. Plantea la necesidad de realizar investigaciones y el fomento de las actividades que permitan al Estado estar disponible en la red.

El Gobierno provincial plantea acciones para acelerar los procesos burocráticos tales como la información en la Guía de trámites provincial para permitir al ciudadano acceder a la resolución de trámites a través de una plataforma informática interoperable y segura, fortaleciendo la Ventanilla Única Electrónica incorporando nuevos circuitos administrativos a los trámites estructurados del Sistema de Gobierno. Además a través Memo Electrónico y mecanismos automáticos de gestión documental plantea acelerar y transparentar los circuitos internos de gestión, como parte del proceso de modernización del Estado.

A nivel provincial se ha conformado la Unidad de TICs que funciona como enlace para unificar criterios y definir prioridades en materia de sistemas y tecnologías de información entre los diferentes Organismos de la Provincia.

¹¹<http://ipap.chaco.gov.ar/uploads/publicacion/94ac69b2fdee3a7248d4a0c5316ddf509083d9e3.pdf>

De lo expuesto se deduce que el Estado pretende ser una herramienta informática unificada que agilice y facilite los trámites y gestiones relacionadas a la salud, educación, seguridad, trabajo, empleo, y otros organismos públicos; involucrando una disminución de gastos, traslado y tiempo para el ciudadano chaqueño.

En Screpnik (10) se realiza una evaluación del portal del Gobierno de la Provincia del Chaco (<http://portal1.chaco.gov.ar/>), utilizando dos características específicas de calidad: usabilidad y funcionalidad del Modelo ISO 9126. Dentro de la primera se focalizó la atención en la sub-característica de comprensibilidad global del sitio, especificando el requerimiento de esquema global del sitio. Para la segunda, la sub-característica considerada fue aspectos de dominio orientados al ciudadano, midiendo los requerimientos de relevancia del contenido y redes sociales. En el caso de estudio abordado se apreció la falta de aplicación y la ausencia de características de calidad.

En Screpnik (11) presentado en la JAIIO se puede observar que el portal del Gobierno de la Provincia del Chaco obtiene una valoración adecuada de las características funcionalidad, usabilidad y eficiencia pero su confiabilidad es deficiente, causada por la cantidad de errores de enlace detectados.

El actual portal del gobierno del Chaco (<http://www.chaco.gov.ar/>) evaluado a través de los estándares de accesibilidad en herramientas como [examinator.ws](http://www.tawdis.net) o <http://www.tawdis.net>, presentan errores de diseño como falta de atributos en la presentación de las imágenes y han recibido una calificación deficiente. Sin embargo, en contacto con los equipos de trabajo del área tecnología del Gobierno Provincial se ha constatado la intención de trabajar en la mejora

continúa siguiendo los lineamientos estratégicos proyectados en el Plan 2015-2019.

Existen en la provincia del Chaco algunas acciones de capacitación en el trato a personas con discapacidad desde el Instituto Provincial de la Administración Pública (IPAP)¹². En contacto informal con la vocal del organismo, Ing. Claudia Soria Ojeda, comentó que desde el año 2014 la institución ha iniciado el dictado de cursos en la temática de accesibilidad a los servicios públicos, mediante un convenio específico con IPRODICH. El primero que se realizó fue en la formación de agentes públicos en lenguaje de señas. Luego, en el año 2016, se acordaron tres capacitaciones: Lengua de señas, Accesibilidad en espacios públicos, Accesibilidad Web (esto estuvo dirigido a los desarrolladores web y diseñadores gráficos para entrenarse en los estándares de las páginas para accesibilidad).

Este año, se están llevando adelante en el interior de la provincia, el curso de Accesibilidad en los espacios públicos, se repite lengua de señas y se dictará en Resistencia el segundo nivel de Accesibilidad en los espacios públicos.

Para el caso de lengua de señas, son destinatarios preferentes personal de mesa de entrada, informes, centro de gestión, comisarías, hospitales y centros de Salud, INSSSEP. Sin perjuicio de otras áreas pero esas son prioritarias.

El curso “La accesibilidad en el Servicio Público y el trato de personas con discapacidad. Aspectos Introdutorios”, está dirigido al personal de diferentes Organismos de la Administración Pública Provincial y Municipal que tengan contacto directo de atención al público o cuya función implique transmitir información, asesoramiento, contención u orientación al ciudadano.

¹²Disponible en: <http://ipap.chaco.gov.ar/>

Una manera de orientar el e-gobierno hacia la Mejora Continua, es mediante la inserción del ciclo de Walter A. Shewhart, expuesto por Edwards Deming (12) en cada Proyecto que se desarrolle. Este ciclo es muy utilizado por los sistemas de gestión de la calidad (SGC) y los sistemas de gestión de la seguridad de la información (SGSI).

Consiste en Planificar- Hacer- Verificar- Actuar, dando como resultado la Mejora Continua de los procesos y en este caso particular, en los de Accesibilidad, midiendo los resultados logrados tanto en la ciudadanía en general como así también en las personas con capacidades diferentes.

En miras a gestionar con Calidad se puede ver que la implementación de este ciclo de Deming, se encuentra descrito en la Norma de Calidad Internacional ISO 9001¹³, tomando cada vez mayor relevancia, puesto que permite demostrar (a través de cada verificación) el resultado alcanzado y obtener como respuesta, el alcance de los esfuerzos realizados durante las etapas: planificar y hacer.

En este camino, el gobierno de la Provincia del Chaco viene planificando formalizar varias actividades, a saber:

- 1) Feria de Ciencias “Eureka” con el lema “Un viaje a la ciencia para toda la familia”, a realizarse desde 12 al 16 de julio de 2017, con la participación activa del Ministerio de Tecnología de la Nación, la Universidad Tecnológica Nacional (UTN) y la Universidad Nacional del Nordeste (UNNE). En el marco de esta feria de ciencias, la UTN de Resistencia, ECOM Chaco y el Ministerio de Planificación de la provincia del Chaco, a través de la Subsecretaría de Innovación Tecnológica. Además, el

¹³En la nueva versión 9001:2015 el Ciclo de Deming está incorporado al apartado 0.3 Enfoque basado en procesos, punto 0.3.2

miércoles 12, se suscribirá la Carta Acuerdo para la conformación de la Unidad Coordinadora de Robótica Educativa del Chaco, buscando fortalecer la enseñanza de las ciencias y las tecnologías.

- 2) El 2° Congreso Nacional de Innovación en el Estado (CONIE 2017), el 14 y 15 de septiembre en Resistencia- Chaco, bajo el lema “Innovación para un Estado al Servicio del Ciudadano”. Los trabajos a presentar deberán tratar sobre el lema propuesto y en relación al objeto de estudio cuyos temas son: “nuevas tecnologías y gobierno electrónico (Ciudades inteligentes- ciudadanos digitales- país digital)” y “sociología e innovación social (Desarrollo humano y políticas inclusivas)”.

La constitución de un gobierno electrónico se sustenta en un gobierno real, y la sola adopción de las tecnologías de información no llevará a cabo cambios sustantivos en el acceso de la ciudadanía si estos no van acompañados de estrategias de alfabetización digital. Se tenderá a reproducir tendencias y prácticas existentes, por lo cual la brecha digital existente puede perfilarse como cada vez más profunda. Por ello, la gestión de un buen gobierno implica cambios organizacionales en los procesos intrínsecos que permitan explotar eficientemente el potencial de las nuevas tecnologías de información y acercar la disponibilidad de la información y servicios que permiten los sitios web.

4. Conclusiones

.El camino iniciado en Argentina, y en especial en la provincia del Chaco, pone el énfasis no solo en la digitalización de la información, sino también en la accesibilidad al ciudadano común chaqueño. Sin embargo, planteamos que solo se ha trabajado desde el Estado en el desarrollo de estrategias que permitan difundir las acciones de gobierno, sin proveer de un marco de retroalimentación y sin tener en cuenta lineamientos básicos que permitan la accesibilidad digital de personas con discapacidad. En virtud de lo cual se considera oportuno repensar los lineamientos para la mejora continua del Gobierno digital y la real accesibilidad ciudadana.

Se plantea la necesidad de implementar acciones desde distintos lugares de trabajo que permitan alcanzar las metas de accesibilidad para un Gobierno electrónico con presencia digital real y participación ciudadana.

Dado el crecimiento exponencial del e-gobierno, se sugiere pensar en institucionalizar Jornadas anuales de Accesibilidad Digital a una fecha determinada para realizarlo a nivel Provincial, donde cada año se irán incorporando contenidos relacionados a los nuevos programas desarrollados e implementados durante ese año por el gobierno y así fortalecer el vínculo con la ciudadanía.

Se considera oportuno formular estrategias de alfabetización informática que permitan al ciudadano común, y en especial al individuo con discapacidad, lograr el empoderamiento digital para reducir de manera efectiva la brecha digital. Por ejemplo, en los proyectos de implementación de TICs incluir estrategias para la capacitación a la ciudadanía, a través de acciones específicas como incorporar actividades de divulgación de los servicios de gobierno en los institutos

educativos de la provincia, teniendo como objetivo que a través de sus alumnos, sea un modo de internalización del e-gobierno en las familias. Otra alternativa, sería realizar talleres o jornadas interactivos en los barrios y/o lugares estratégicos (plazas, parques, clubes) para acercar aprendizajes de manejo de los espacios web en sus diferentes dimensiones.

Es importante que el estado evalúe la posibilidad de incluir en los proyectos de TICs un capítulo con los destinatarios directos y otro capítulo de actividades de alfabetización digital, con una enumeración no taxativa, para permitir la realización de otras actividades no contempladas originalmente, pero que puedan resultar favorables para alcanzar el objetivo de accesibilidad ciudadana.

Que en cada proyecto de accesibilidad ciudadana, se considere como una de sus partes fundamentales el desarrollo de las competencias y su posterior medición del uso de las TICs implementadas. Una propuesta sería la celebración del Día de la Tecnología, con acceso libre y gratuito para toda la familia, donde se difundan los programas de accesibilidad que se pueden utilizar en esa ciudad. Fomentar juegos y competencias familiares, con simuladores de TICs, para que entre las distintas generaciones trabajen en equipo utilizando las aplicaciones, teniendo como incentivo: ganar premios de todo tipo (descuentos para adquirir tecnología, becas para estudiar programas informáticos en institutos de nivel terciario y en universidades, entre otros).

La principal contribución de esta ponencia es potenciar futuras acciones tendientes a disminuir la brecha digital en la sociedad, como vía de inclusión a una ciudadanía más plena.

5. Bibliografía

- (1) SIEMPRO, (2006) “Pobreza e indigencia”. SISFAM, Buenos Aires.
Disponible:
http://www.politicassociales.gov.ar/archivos/pobreza_e_indigencia.pdf
- (2) Herskovic, V. M.; Garrido, J. M. y Fuenzalida, C. M. (2004) “Software Libre y Brecha Digital”. Departamento de Ciencias de la Computación, Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas. Universidad de Chile. Disponible:
http://www.dcc.uchile.cl/~cfuenzal/recursos/brecha_digital_sol.pdf
- (3) Marshall, Thomas H. (1950). “Citizenship and Social Class”. USA: University of Cambridge. (1997) “Ciudadanía, clase social y status”. Ed. Alianza, Madrid. pp 08.
- (4) Castells, M. (2003) “La era de la Información. La Sociedad Red”. Volumen I. México: Siglo XXI Editores
- (5) Tesoro, J. L. “La Carta Iberoamericana y la confrontación entre paradigmas de gobierno electrónico. In XIII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Buenos Aires, Argentina - IX Conferencia de ministros de Administración Pública y Reforma del Estado 2008- pp. 4.
- (6) Toledo, G. A. (2012). “Accesibilidad digital para usuarios con limitaciones visuales” (Doctoral dissertation, Facultad de Informática).
- (7) Criado, J. I., & Gil-García, J. R. “Gobierno electrónico, gestión y políticas públicas: Estado actual y tendencias futuras en América Latina. Gestión y política pública” - Gestión política pública vol.22 no.spe México 2013
Versión impresa ISSN 1405-1079 -pp 03.

- (8) Casado Ortíz, R. (2006) "Claves de la Alfabetización Digital". Dirección y Coordinación de esta publicación: Foro de Investigación y Acción Participativa para el desarrollo de la sociedad del conocimiento (FIAP) <http://www.fiap.org.es>. Texto digital disponible: http://www.anamorenoromero.net/documentos/Anexo3_claves_alfabetiz_digital.pdf
- (9) Cabase, C., & Cicomra, R. "Bases y lineamientos para una agenda digital argentina. Bs. As. subsecretaría de Gestión" -2008 - Red Tecnología MIG: Plataforma de novedades, consultas y negocios, Disponible: http://sistemamid.com/panel/uploads/biblioteca/2014-06-06_10-38-45104602.pdf.
- (10) Screpnik, C. "Métricas Aplicables a la Evaluación de Sitios e-government y su Impacto Social" - 2013- Trabajo final carrera Especialista en Ingeniería de Software. Repositorio Institucional de la UNLP.
- (11) Screpnik, C. Karanik, M. "Formación Ciudadana de Estudiantes de Ingeniería en Sistemas Mediante la Aplicación de Métricas a Sitios e-government" -2013 - 42 JAAIIO.
- (12) Deming, Es. (1989) "Calidad, Productividad y Competitividad". Ed. Díaz de Santos S.A.. Libro digital disponible: <https://es.scribd.com/doc/241727851/LIBRO-DEMING-COMPLETO-pdf>