

Entrevista a Maximiliano Chisnerman
“La consigna en Mercedes Digital es que todo debe estar conectado, y la innovación tecnológica nos lo permite”



Por: Gisele Parvanoff
Directora Ejecutiva Diario Política Comunicada

- **¿Cómo es un día laboral en la vida de Maxi Chisnerman, Subsecretario de Reforma y Modernización del Estado de la Municipalidad de Mercedes (Argentina)?**
- **MAXIMILIANO CHISNERMAN** – Mi día comienza a las 8 de la mañana (siempre y cuando no haya problemas antes), donde concurre a mis oficinas, y delineamos el plan de acción a seguir durante el día en los distintos sectores. Desarrollo, Sistemas, Mantenimiento, Conexiones, Instalaciones y temas administrativos. Cada empleado de la subsecretaría, tiene por lo general una prioridad de tareas a realizar, pero no quita que tengan que trabajar o colaborar en otras. La pantalla táctil ubicada en la mesa de reuniones nos revela en tiempo real, en que dependencia puede estar ocurriendo algún problema. Hay días en los que tenemos reuniones de trabajo con alguna secretaria o dirección (ya que nuestro trabajo es transversal y cubre todas las áreas municipales), con intendentes o empresas y conferencias de prensa. Obviamente y por nuestra función no tenemos horario de salida. Y muchas veces el trabajo suele continuar en mi casa.
- **Cuando fue nombrado Subsecretario de modernización, ¿Qué problemas le llamaron la atención?**

M.C - Nosotros venimos de la experiencia de Marcos Paz Digital, por lo tanto hay problemas que sabíamos que íbamos a tener, y otros que no esperábamos encontrar.

Dentro de lo previsible, podemos nombrar la resistencia al cambio de los empleados municipales, las redes no relacionadas, base de datos obsoletas, la burocracia que obliga a la Provincia de Buenos Aires a través de su tribunal de cuentas en cuanto a las compras con los proveedores, etc. Lo que más me llama la atención fue encontrar alrededor de 15 conexiones de internet dentro del palacio municipal, ya que cada área pedía una conexión propia. No había servidores centralizados, ni controles de navegación, etc. Esto fue en el 2009.

P.C - Es un funcionario joven, ¿Cuáles son sus expectativas en la gestión?

M.C - Debo decir que hoy, a 5 años vista del comienzo, donde habíamos planteado un plan de trabajo (que está colgado de YouTube todavía), hemos superado ampliamente las expectativas. Creíamos que con igualar lo hecho en Marco Paz, nos dábamos por satisfechos. Pero no, la constante evolución que hemos llevado adelante, el apoyo político incondicional que tenemos, el contar con recursos económicos, han hecho que avancemos mucho más rápido de lo esperado, y obviamente, a innovar permanentemente e involucrarnos en temas que al principio no teníamos previsto como todo lo relacionado con el Digital Signage, la sensorización o el Gobierno Abierto. De acá en más, la expectativa más inmediata es poder terminar lo que anunciamos realizar este año durante el inicio de sesiones ordinarias del concejo deliberante, y seguir innovando en cosas que no teníamos planeada como la digitalización del frente del teatro, su interrelación con los tótems digitales, seguir invirtiendo en sensorización y en llevar más servicios inteligentes al ciudadano.

P.C - ¿Han solicitado otros municipios su experiencia para ayudarlos a iniciar un cambio hacia lo digital?

M.C - Si claro, eso es constante. Hemos colaborado en Bolívar, alguna vez en Neuquén ciudad, en Necochea hemos dado charlas con perspectivas de hacer un acuerdo de cooperación, como así también el año pasado en Lujan o anteriormente en Vicente López. Claro está, esto no siempre termina dándose en los tiempos que uno cree, ya que hay factores que uno no tiene en cuenta. Pero el llamado de otros municipios es constante, como así también de la Provincia de Buenos Aires como de La Nación.

P.C - Qué opinión le merece la demora de las administraciones gubernamentales en la implementación de modernas plataformas participativas?

M.C - Bueno, siempre llama la atención que las ciudades que son representativas de adelantos en el uso de las nuevas tecnologías siempre seamos las mismas (Rafaela, CABA, Bahía Blanca, Junín, Tigre, etc.). Y realmente es un puñado muy pequeño de ciudades. Yo creo que forma parte de una decisión del ejecutivo, que a veces por desconocimiento, por no contar con equipos técnicos formados, líderes o Campeones TIC's estas acciones quedan relegadas. También es cierto que la ciudadanía hoy reclama otro tipo de servicios como ser la seguridad, la salud, la economía, etc. Y la tecnología o el beneficio que esta puede dar en todas estas áreas queda relegada a un segundo plano. Un hecho muy significativo es el de la seguridad. Hoy todos los municipios han puesto cámaras de seguridad, pero eso debe ir acompañado de un software capaz de permitir otro tipo de acciones como analíticas, LPR's, Integración con alarmas o botones de pánico, GPS, etc.

P.C - ¿Piensa que el hecho que todavía existan analfabetos digitales (no saber usar una PC o internet) puede ser una excusa válida para que los gobiernos no implementen TIC en su administración?

M.C - Para nada. Yo no creo que eso sea un impedimento. Tampoco creo que existan tantos analfabetos digitales. Insisto en que es más una cuestión de decisión política que de otra cosa. En el caso de Mercedes, no hubiéramos podido llevar adelante lo que hemos hecho sin este apoyo incondicional.



La Municipalidad de Mercedes recibiendo el premio AHCIET en e-Salud

P.C - Mercedes es reconocida con importantes premios por su nivel de ciudad digital, ¿Cuáles son sus principales características? Qué herramienta es su “caballito de batalla”?

M.C - Te puedo mencionar los principales logros que hemos llevado adelante:

- a) Mas de 25 zonas WIFI con alrededor de 400 conexiones únicas por día. Vamos a llegar a 40 para fin de año. Todo se alimenta de ancho de banda costeadado íntegramente con recursos municipales
- b) Pagina web innovadora, blogs institucionales, portales específicos (radio pública, tarjeta municipal, gobierno abierto), interrelación con las redes sociales.
- c) Sistema único de reclamos 147, que aúna los reclamos vía teléfono, online, chat directo, twitter. Este sistema geolocaliza, deriva y controla la resolución del mismo, a su vez, mediante SMS y mail le va informando al contribuyente como va su reclamo.
- d) Sistema de Expedientes Digitales y virtuales. No es el clásico sistema interrelacionado de pases de expedientes, sino de digitalización del mismo. El que inicia un expediente, que se lleva su hoja con un código QR que con solo leerlo le dice en tiempo real donde y en qué estado esta, también puede verlo como si lo tuviera en la mano. También puede enviarle un mensaje al tenedor del expediente y recibe al igual que en el sistema de reclamos por SMS y mail el avance del mismo. Los expedientes virtuales son aquellos trámites que se inician vía web, ingresan al circuito de expedientes y termina sin imprimir una sola hoja de papel.

e) El sistema único de Salud. Es un sistema que interactúa entre los centros de salud, las ambulancias y la tarjeta municipal de servicios, donde se comparten los turnos, las historias clínicas con compatibilidad HL7, videoconferencia con las ambulancias, interrelación con las bases de datos de educación y desarrollo social para informar en caso de un accidente de un menor por ejemplo, a la escuela a la que concurre y a los padres por SMS en tiempo real. También recuerda al paciente, 2 días, 1 día y 2 horas antes del turno sacado, de la cancelación de un turno y hasta de la ingesta de una medicación o nuevo estudio a realizarse.

Link de YouTube de eSalud (<http://www.youtube.com/watch?v=qg9hYtbfGP0>)

f) El sistema GEDEI, dentro del plan ExE=I+D (Escuela por escuela es igual a innovación mas desarrollo). Un portal de intercambio de información, cada escuela y jardín que le brindamos conexión a internet tiene su propio blog para promocionar los actos escolares y también un sistema desarrollado que permitirá a los padres conocer las calificaciones, notas y mensajes de los profesores hacia los padres.

g) Brindamos internet y conectividad, no solo a las dependencias municipales, sino también a jardines, colegios, CEF, CEC, Comisaria, CFP, Observatorio Municipal, Museos, Dipregep, CPA, etc. Etc.

h) En materia de seguridad, los analíticos, LPR, la integración con la tarjeta municipal, los mensajes de texto, el mapa de control, etc.

i) La tarjeta municipal de servicios (<http://tarjeta.mercedes.gob.ar>). Es la tarjeta que entregamos a la población y que contiene un único código QR, que permite consultar y realizar todo lo referente con el municipio (reclamos, expedientes, contravenciones, desarrollo social, salud, como así también extra municipal como compras en los comercios adheridos, llevar tu historia clínica a cualquier parte del mundo, convertirla en un botón de pánico para salud, bomberos y policía, comprar horas de estacionamiento y demás servicios que se van agregando

j) Todo lo que tiene que ver con el digital Signage (Kioscos de consulta, Tótems digitales de exterior, la nueva cartelería digital del teatro, los carteles led que se están colocando en toda la ciudad, etc.)

k) La sensorización de la ciudad (temperatura, humedad, presión atmosférica, lluvias, altura del río Luján, medición de los contenedores de basura, riego e iluminación inteligente)

l) Los servicios de SMS (Farmacia de turno, horarios de trenes, consulta de deuda, de actas de infracción, de atención de médicos en los centros de salud, alertas de seguridad)

m) El portal de Gobierno Abierto.

P.C - ¿Cómo desarrollan la transparencia gubernamental, algo imprescindible en materia de gobierno abierto?

M.C - Hemos desarrollado un portal de Gobierno abierto (<http://ga.mercedes.gob.ar>) que se divide en dos áreas. La de documentos abiertos (<http://www.mercedes.gob.ar/docabiertos>) donde se publican y puede buscarse por cualquier palabra las ordenanzas, decretos, resoluciones, etc. y el de datos abiertos (<http://datos.mercedes.gob.ar>) donde se pueden ver en tiempo real una gran cantidad de datasets para su re publicación, estudio de datos, etc. También brindamos una api para que terceros generen aplicaciones con estos datos. Es de resaltar que funciona en tiempo real, por ejemplo, si hace un reclamo y entras al portal, lo vas a ver.



P.C - Como ciudad digital, ¿en qué lugar colocan al ciudadano? ¿Qué tan importante es la participación ciudadana para su gestión ?

M.C - Los servicios que generamos SON para el ciudadano, si bien hay sistemas que no he nombrado acá, ya que son para adentro (un ejemplo es el de ausentismo digital o de legajos digitales, donde cada secretario puede ver el historial de cualquier empleado con sus certificados digitales de ausencia o como fue progresando su trabajo dentro del municipio), la mayoría son enfocados hacia el ciudadano. Por lo tanto es la prioridad número uno. La participación es un eje fundamental de nuestra Subsecretaría, ya que nos permite mejorar servicios e incluso generar algo que no hayamos previsto. Es cierto que por ejemplo el sistema de salud, orientado al ciudadano, permite realizar estadísticas de distinta índole, y actuar en consecuencia. O, por ejemplo interrelacionar las bases de salud y de reclamos para actuar más rápidamente, por ejemplo si en una zona específica tenemos muchas consultas de gastroenteritis y también en esa zona muchos reclamos de agua, es posible que estén relacionados los dos problemas. Lo mismo con el nuevo sistema de ausentismo escolar.

P.C - ¿Utilizan software libre para la comunicación interna de las secretarías?

M.C - Todos los servidores usan software libre, los sistemas, las páginas web del municipio, el mail institucional, el servidor Jabber, herramientas colaborativas están sustentadas sobre sistemas operativos libres. Nuestros sistemas también se realizan con herramientas libres. Hay solo 2 sistemas que no lo son. El RAFAM que nos obliga la provincia a usarlo y el sistema de monitoreo de cámaras que es brasilero, pero que si tiene parte de programación nuestra. Por otro lado este año se comenzó una migración

de los sistemas ofimáticos a software libre, para ya el año que viene comenzar a migrar los sistemas operativos. Si bien todos creemos en esta filosofía, también es cierto, que la resistencia al cambio (como mencione antes), es muy grande, y por otro lado el soporte técnico también debe actualizar sus conocimientos para poder actuar ante un problema en alguna terminal.

P.C - ¿Cómo fue el proceso intrínseco en el cambio hacia la digitalización de la administración pública de Mercedes? ¿Cuál fue la opinión de los empleados municipales? ¿Qué capacitación recibieron?

M.C - El intendente lo puso como eje de gobierno, por lo tanto, el cambio era si o si. Te adaptas, o no puedes trabajar. Un caso patente de esto mismo es el tema de la carga de las historias clínicas. Por ejemplo, en Marco Paz (que era un sistema bastante más rustico que el de Mercedes) nunca pudimos lograr que los médicos hagan uso del mismo, en Mercedes, el Subdirector de Salud, con el que trabajamos codo a codo, pone como condición en los contratos de los médicos que DEBEN cargar la historia clínica. En cuanto a capacitaciones, estas se hacen constantemente en una de nuestras oficinas. Ya sea para las nuevas herramientas, como reforzar el uso de algunas ya no tan nuevas. Lo rico de esas capacitaciones es que a veces salen temas que hacen a la mejora de los sistemas.

P.C - ¿Cómo es el sistema de escucha activa , qué herramientas utilizan? ¿Tienen respuesta inmediata ?

M.C - Tenemos sistemas de monitorización de redes sociales, y sistemas de sugerencias en todos los kioscos y tótems, a través de Twitter, en los blogs de las distintas áreas, etc. Si claro.

P.C - ¿Qué App aplican actualmente para mejorar la comunicación con los ciudadanos ?

M.C - A través del celular, los ciudadanos pueden suscribirse a las alertas ciudadanas, pueden enviar la palabra Farmacia, Salud, Tren, Acta + numero, Deuda + numero, A, etc a un número fácil y reciben respuestas inmediatas como así también información cultural, deportivas, ambientales, de seguridad, etc. Otra aplicación móvil es la de la tarjeta y desde ahí pueden consultar y realizar todas las tareas que necesiten con el ciudadano. Hay una aplicación en pleno desarrollo que te alerta cuando estas cerca de comercios adheridos a la Tarjeta Municipal de Servicios y te alerta e informa los descuentos. Se está desarrollando la aplicación basura inteligente, que te informa cuando el camión recolector esta por pasar por tu casa para que saques la basura unos instantes antes y muchas aplicaciones más que se irán desarrollando durante este año.

P.C - Cuéntenos a cerca de los tótems, la última tecnología que ya dispone Mercedes, aplicada para incrementar la participación ciudadana.

M.C - Los tótems, son equipos anti vandálicos, puestos en la vía pública, y a diferencia de los kioscos interactivos de consulta, están orientados a la ciudad y no a la municipalidad. Se pueden ver próximos eventos, que visitar, historia, tomas jofre, como llegar a distintos sitios, lugares libres de estacionamiento, hay un saludo del intendente, las ultimas noticias de la municipalidad, el twitter, y puedes sacarte una foto y

mandártela por mail, leerla con un lector de códigos QR, compartirla, etc. Pero además ahora cuando te sacas la foto, es proyectada automáticamente en la vidriera del teatro en gigante con adhesivos alusivos al mundial 2014. Lo otro innovador es la tarjeta de servicios, que realiza todo lo que explique arriba, pero además la estamos relacionando con los Tótems y la parte táctil de la cartelería digital del teatro. Digamos que la consigna en Mercedes Digital es “Todo debe estar relacionado”. Link de YouTube de la TMS (<http://www.youtube.com/watch?v=0Yw1ul8njHk>)

P.C - ¿Cómo vive la experiencia de ser el encargado de la modernización de una de las ciudades digitales más reconocidas no solo con importantes premios, sino por profesionales colegas ?

M.C - Bueno, es obvio que es un orgullo que dos intendentes hayan confiado en la idoneidad e imaginación que uno puede tener para llevar servicios digitales a la gente. Ser reconocido por el Gobernador Daniel Scioli en 2008 como un “Orgullo para la Provincia”, también fue algo que entusiasma y mucho. Pero creo que mi virtud está en la humildad y el bajo perfil que uno tiene. Llevarse muy bien con todos los colegas no es fácil, sin embargo creo que tengo muy buena relación con todos como así también con los medios. Ojo, que eso lleva a tener una responsabilidad mayor, porque te incita a seguir innovando y seguir desarrollando. Ese es el desafío, seguir planteando cosas a futuro.



P.C - En el 2008 la ciudad de Marcos Paz se transformó en la primera ciudad digital de la Argentina. De su experiencia allí, ¿qué experiencias vuelca en Mercedes?

M.C - Como mencioné en la pregunta anterior en el 2008 Daniel Scioli inauguró Marcos Paz Digital y fue en su discurso donde dijo que yo era un orgullo para la provincia. También es innegable que Mercedes surge de la experiencia Mpaz. Lo que si

siento como una pena y una frustración, es que después del 2009, no se haya podido crecer como uno esperaba en Mpaz. Que no hayamos tenido el mismo apoyo que si hemos tenido en Mercedes. Hoy algunas cosas hechas en Mercedes comienzan a volcarse en Mpaz.

P.C - ¿ Cómo viven los vecinos de Mercedes pertenecer a una ciudad digital ?

M.C - Yo creo que es natural, el ciudadano de a pie, no se si tiene bien en claro que es esto de pertenecer a una ciudad digital o una ciudad inteligente. Te doy un ejemplo. Cuando una persona hace un reclamo, no tiene en cuenta, ni tiene por qué tener, toda la ingeniería que se pone en movimiento para que ese reclamo se resuelva en lo inmediato. En 5 años que estoy en Mercedes, ya es natural que haya wifi en todos lados, es natural que en los CAPS te pidan datos para cargar tu historia, sin embargo, reconozco que deberíamos penetrar más la sociedad con información y con la importancia de contar con estos servicios

P.C - Hace pocos días el Gobierno de la provincia de Buenos Aires ha puesto en marcha la instrumentación de la Firma Digital, digamos cuales son los beneficios y como se implementa en su ciudad

M.C - En el 2009, habíamos comenzado a implementar firma digital en procesos administrativos, pero luego el tribunal de cuentas nos rechazo el sistema. Por lo tanto, si bien creo que la firma digital es algo necesario en estos tiempos, ya hemos pasado por varias gestiones en la provincia y no hemos llegado a buen puerto. Esperaría un poco más a ver como sigue la evolución del mismo. Tene en cuenta que hoy el ciudadano de a pie NO tiene o NO tendría firma digital.

P.C - ¿Cuáles son los próximos proyectos en el gobierno de Mercedes para seguir compitiendo entre las mejores ciudades inteligentes de Iberoamérica?

M.C - Como siempre, tratar de innovar. Lo del teatro y en la parte de cultura creo que fue algo que surgió de una conversación hace un mes y hoy ya está funcionando e interactúa con los tótems y con el ciudadano que puede consultar la cartelera tocando el vidrio del teatro. Lo próximo es terminar en la ciudad con el riego e iluminación inteligente, la utilización de energías limpias y renovables. Seguir invirtiendo en cartelera digital. Más zonas Wifi, más servicios de salud (receta electrónica por ejemplo), más comunicación, más integración inteligente entre la tarjeta municipal, y los sistemas de digital Signage.

www.politicacomunicada.com

La Editorial de VOX LOCĀLIS no se responsabiliza de los juicios y opiniones expresados por los autores en sus artículos y colaboraciones.