

## Modelo de madurez para servicios de gobierno electrónico en el ámbito universitario

Tesis de Doctorado en Ciencias Informáticas  
Facultad de Informática - Universidad Nacional de La Plata

Tesista: Ariel Pasini

apasini@lidi.info.unlp.edu.ar

Directoras: Patricia Pesado y Elsa Estevez

ppesado@lidi.info.unlp.edu.ar /ece@cs.uns.edu.ar

### Contexto

El trabajo se realiza en el marco del Doctorado en Ciencias Informáticas de la Facultad de Informática de la UNLP. El plan de trabajo se enmarca en el proyecto “*Metodologías, técnicas y herramientas de Ingeniería de Software en escenarios híbridos. Mejora de proceso*” (11/F023) (2018-2022) y continua en el nuevo proyecto “*Diseño, desarrollo y evaluación de sistemas en escenarios híbridos para áreas clave de la sociedad actual: educación, ciudades inteligentes y gobernanza digital*” (2023-2026), UNLP, Ministerio de Educación de la Nación. Asimismo, la temática se encuentra abordada en proyectos aprobados por la Facultad de Informática UNLP (2022-2023).

El Instituto posee diversos acuerdos de cooperación con varias Universidades de Argentina y del exterior, en particular el Instituto participó del proyecto CAP4CITY, en el marco del Programa Erasmus+ de la Unión Europea entre los años 2018 y 2022

### Resumen

Con la evolución de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), el concepto de gobierno electrónico ha ido evolucionando hasta la etapa de madurez que se denomina gobernanza digital contextualizada, o dirigida por políticas. En esta etapa, los esfuerzos buscan la transformación digital en áreas de políticas o contextos específicos, como podría ser educación, salud o gobiernos locales. Generalmente se utiliza el término “gobierno” en la estructura gubernamental de un estado (municipios, provincias, países), pero también existen gobiernos dentro de diferentes contextos, como agencias impositivas, agencias de control gubernamental, agencias de administración de justicia, etc., que tienen cierto grado de autonomía del estado. Dentro de este tipo de estructuras se encuentran las universidades nacionales, que poseen su propio gobierno democrático interno y gozan de autonomía del gobierno político del Estado. El gobierno universitario está compuesto por alumnos, docentes, no docentes, graduados, alumnos de posgrado, etc., dependiendo de la estructura definida en su estatuto. Todos en su conjunto representan a los “ciudadanos” universitarios que desarrollan sus actividades en el marco de las reglamentaciones que dispone dicho gobierno. Para llevar a cabo el cumplimiento de las reglamentaciones que exige el gobierno universitario, la universidad pone a disposición de cada tipo de ciudadano un gran número de servicios. Hoy en día, estos servicios son brindados a través del uso de las TICs, lo que conlleva a clasificar a estas prestaciones como servicios de gobierno electrónico universitario, que a su vez constituyen un ejemplo de gobierno electrónico dirigido por políticas. La temática brinda una oportunidad para investigar la forma de evaluar la calidad de las prestaciones de los servicios universitarios de forma controlada y certera.

### Enunciado del Problema

Hipótesis de investigación

*Es posible aplicar los conceptos de gobierno electrónico en el contexto del gobierno electrónico universitario, identificando los servicios brindados por las unidades académicas, determinando su nivel de madurez y estableciendo una clasificación de la unidad académica junto a un conjunto de sugerencias de mejora que le permita evolucionar la prestación de sus servicios.*

Objetivo general:

*Proponer un modelo de madurez para servicios de gobierno electrónico en el ámbito universitario, que aplique a las diferentes estructuras académicas e involucre servicios universitarios a diferentes receptores de la comunidad universitaria.*

### Contribuciones

Cumplido el objetivo planteado y satisfecha la hipótesis, la tesis generó los siguientes aportes:

1. La contextualización del concepto de gobierno electrónico al ámbito universitario, en particular, para la función de prestación de servicios
2. La definición del modelo EGOV-U, que permite evaluar la madurez de las unidades académicas en la prestación de servicios universitarios
3. Una evaluación sobre el uso estratégico de las tecnologías digitales que hacen las unidades académicas en Argentina para mejorar las interacciones con los miembros de su comunidad en relación a la prestación de servicios
4. Una herramienta práctica y de uso sencillo que las unidades académicas en Argentina pueden utilizar para avanzar en sus esfuerzos de transformación digital