



FORO e-Gobierno Red GEALC / OEA | **BOLETÍN**

Julio 2013



e-Gobierno en Municipios

TABLA DE CONTENIDO

▪ EDITORIAL	2
▪ TEMA DEL MES	3
▪ SÍNTESIS BIOGRÁFICA	21
▪ PARA TENER EN CUENTA	23
▪ EN ESTE NÚMERO	26
▪ USTEDES LO ESTÁN HACIENDO	28
▪ NOTICIAS	29
▪ ENLACES DE INTERÉS	30

CRÉDITOS

Miguel A. Porrúa

Especialista líder en e-Gobierno, BID

Mike Mora

Coordinador e-gobierno, OEA

José Luis Tesoro

Responsable Foro e-Gobierno, OEA

Javier Sáenz Coré

Indagación de enlaces Web, OEA

EDITORIAL

Los municipios son, por su proximidad a las necesidades, demandas y expectativas de las personas, espacios privilegiados para una fluida relación entre el Estado y los integrantes de las respectivas comunidades.

Son también el escenario más propicio para iniciativas de innovación dirigidas a aumentar la efectividad, eficiencia, calidad y control de la gestión y de los servicios gubernamentales, dado que los ciudadanos pueden tener una percepción directa del efecto de los cambios; por ejemplo, en estructuras y procesos, en sistemas de prestación de servicios, en procesos de participación, o en la implantación de soluciones del e-Gobierno.

Con base en la experiencia compartida por la OEA y la Red GEALC con los países de la región, podemos señalar que el e-Gobierno se constituye en un poderoso amplificador de oportunidades de innovación en ámbitos municipales. El Programa MuNet –“Municipios Eficientes y Transparentes”- coordinado por la Secretaría de Asuntos Políticos (SAP) de la OEA, con el apoyo financiero de la Agencia Canadiense para el Desarrollo Internacional (ACDI), provee claras evidencias de que el e-Gobierno opera simultáneamente como: a) herramienta de innovación, al tornar factible un amplio rango de iniciativas novedosas, b) promotor de creciente innovación, al ir conformando hábitos, visiones, disposiciones y expectativas, tanto en los ciudadanos como en los funcionarios, y c) impulsor de la modernización que, junto a la transparencia, la eficiencia y la participación ciudadana, fortalece la gobernabilidad democrática e incrementa la legitimidad del gobierno local.

En este número del Boletín, retomando la temática “Innovación y e-Gobierno en ámbitos locales” abordada en el Boletín No.17, de Agosto 2006, nos referimos a las experiencias de distintos municipios, así como a los productos, resultados y hallazgos del Programa MuNet. Confiamos en que este número contribuirá a alentar nuevas iniciativas dirigidas a implantar procesos de innovación y e-Gobierno en ámbitos municipales, así como a fortalecer las sinergias en beneficio de las respectivas comunidades.

ORGANIZACIÓN DE LOS ESTADOS AMERICANOS (OEA)
Secretaría de Asuntos Políticos (SAP)
Departamento para la Gestión Pública Efectiva

TEMA DEL MES: E-GOBIERNO EN MUNICIPIOS
ENTREVISTAS

Programa MuNet e-Gobierno, SAP-OEA / ACIDI

Entrevista a Javier Sáenz Coré, Responsable del Programa MuNet e-Gobierno, OEA



Por José Luis Tesoro

1.- ¿Cuáles son, a tu criterio, los pasos para impulsar la modernización y la innovación en el ámbito local?

Desde nuestra experiencia en municipios, podemos afirmar que la modernización y la innovación son procesos que se inician con una fuerza impulsora dentro de las organizaciones y que, cuando son compatibles y coherentes con las posibilidades de cada municipio, promueven cambios en la cultura de las organizaciones, de sus colaboradores y de los ciudadanos. Los mejores resultados, en profundidad y en sostenibilidad de las transformaciones, se obtienen cuando dichos procesos son impulsados conjuntamente por la máxima autoridad ejecutiva –alcalde, intendente o prefecto- y por el Consejo Municipal.

Con MuNet e-Gobierno desarrollamos, en cada municipio, una metodología integral que - durante un año de trabajo- aporta todos los elementos necesarios para completar un ciclo de apoyo: (a) sensibilización al Alcalde acerca de la importancia y el potencial de las TIC, (b) diagnóstico de la situación de partida (transparencia, eficiencia, participación ciudadana, TIC), (c) formación de funcionarios municipales en e-Gobierno, (d) consultoría en la estrategia municipal de e-Gobierno, (e) transferencia del paquete tecnológico e-Muni (MuniPortal,

MuniCompras, MuniServi, MuniParticipa y MuniSegura), y (f) trabajo en entornos virtuales.

2.- ¿Cuál es el rol del Alcalde en MuNet e-Gobierno?

El Alcalde tiene un rol central y decisivo en una iniciativa de e-Gobierno, tanto como autoridad política e institucional -formal e informal- como por el ejercicio de su liderazgo para llevar adelante iniciativas de innovación, modernización y transformación en el municipio.

“Dado que el Gobierno Electrónico afecta a toda la administración pública y es un ámbito esencialmente transversal, se requiere de una institucionalidad que aporte respaldo, poder y visibilidad a las iniciativas en esta materia. Los esfuerzos tienden a debilitarse cuando los resultados dependen de comités de coordinación de múltiples servicios públicos” (extraído del Curso de e-Gobierno. OEA).

En la etapa de diseño de la estrategia de e-Gobierno, es indispensable mantener la coherencia entre lo proyectado en dicha estrategia y los planes y programas que se impulsan a nivel local, en el plan de gobierno del Alcalde (prioridades, compromisos con los ciudadanos) y en las políticas de estado municipales tales como el plan de desarrollo, plan estratégico, entre otras.

Es fundamental que la visión, liderazgo y estilo de conducción del Alcalde sean referente permanente para el Equipo MuNet del Municipio, encargado de la implementación del Programa, dado que ello contribuirá directamente a obtener los resultados deseados.

3.- ¿Qué beneficios aporta MuNet e-Gobierno a los municipios?

MuNet e-Gobierno es un programa diseñado para acompañar a los municipios en todas las fases que conducen a la consolidación de un plan de modernización municipal que aproveche las oportunidades que ofrecen las TIC. Se trata de un proceso gradual, estructurado en fases y construido sobre un cimiento muy sólido: el apoyo político de la máxima autoridad municipal. Precisamente, el punto de partida de MuNet e-Gobierno reside en un taller intensivo con los Alcaldes/Gerentes de los municipios participantes.

El apoyo de MuNet e-Gobierno se plasma en los siguientes servicios/actividades:

- Apoyo para construir una visión hacia la Sociedad del Conocimiento y las oportunidades que ofrecen las TIC para la modernización municipal (a través del e-Gobierno), en la prestación de servicios y la relación con los ciudadanos.
- Diagnóstico de la situación de partida en TIC, transparencia, eficiencia y participación ciudadana en el Municipio
- Diagnóstico de la percepción ciudadana en materia de transparencia
- Conformación del equipo municipal de proyecto de e-Gobierno (Equipo MuNet del Municipio)
- Seguimiento de la implementación del proyecto (con actividades e hitos precisos)

- Participación en un entorno virtual de trabajo para la ejecución del proyecto (interno)
- Participación en una comunidad virtual de municipios del Programa MuNet de todos los países para compartir experiencias, buenas prácticas, inquietudes, ideas, entre otros.
- Formación certificada en e-Gobierno para cada uno de los funcionarios integrantes del equipo MuNet del Municipio.
- Consultoría y provisión de modelos al equipo MuNet del Municipio para la formulación de la estrategia de e-Gobierno del Municipio
- Herramientas tecnológicas para la elaboración del portal municipal, la gestión electrónica de las compras municipales, la puesta en línea de los servicios municipales, la gestión de canales de participación ciudadana y dos nuevas herramientas de seguridad ciudadana, desde dos perspectivas, la prevención del delito y de las catástrofes
- Manuales y guías de instalación, manejo y uso estratégico de las herramientas
- Consultoría de apoyo para la implementación de las herramientas y seguimiento del cumplimiento del Programa.

Cabe destacar que el Programa MuNet e-Gobierno acompaña a cada municipio en su tránsito por todas las fases requeridas para llevar a un municipio desde la casi total ausencia de contacto con las TIC, hasta la implementación de la tecnología.

4.- ¿Qué resultados se han obtenido con el Programa MuNet e-Gobierno?

El Programa comenzó con una Fase Piloto de 21 municipios en 11 países: Bolivia (2), Colombia (2), Costa Rica (2), Ecuador (2), El Salvador (2), Guatemala (2), Honduras (1), Nicaragua (2), Panamá (2), Perú (2) y Venezuela (2). Posteriormente se realizó una reingeniería para profundizar aquellos elementos que se identificaron como claves, optimizar componentes y dotar a los municipios con mejor tecnología. En la segunda etapa, el Programa se implementó en 129 municipios de 5 países: Bolivia* (15), Costa Rica (34), Guatemala (23), Panamá (28) y Paraguay*

Entre los resultados del Programa cabe mencionar los siguientes:

- 580 Alcaldes y representantes municipales entrenados a través de talleres y seminarios
- 1.272 funcionarios municipales entrenados en Formulación de Estrategias de Gobierno Electrónico a través de formación virtual
- Programas nacionales instalados en 5 países: Bolivia, Costa Rica, Guatemala, Panamá y Paraguay
- 65 portales municipales en línea implementados y 55 en progreso
- Comunidad Virtual MuNet con más de 120 municipalidades compartiendo conocimientos y buenas prácticas

- 10.500 horas de consultoría dedicada a municipalidades en América Latina
- 21.000 horas de formación dedicadas a funcionarios municipales

Algunos municipios exhiben resultados e impactos de alta relevancia. Tal es el caso de la Municipalidad de Patzún en Guatemala, que con escasos recursos, una población predominante indígena -95 % de la etnia Kaqchiquel- y un tamaño mediano en cantidad de habitantes, ha iniciado un proceso intensivo de modernización y utilización de las TIC y en particular de las redes sociales

5.- ¿Cuál es el valor agregado del Programa MuNet e-Gobierno?

Desde la coordinación del Programa MuNet y desde la misma metodología se promueve la transferencia del conocimiento, tanto al equipo de proyecto del país, como a los equipos municipales. Esto permite, como valor agregado, la instalación o profundización de la cuestión del e-Gobierno municipal en las agendas nacionales. El establecimiento de alianzas con organismos del gobierno central permite profundizar el impacto de algunas acciones gubernamentales relativas a la transparencia y participación ciudadana, que encuentran en el Programa un terreno fértil para su consecución en el ámbito local.

Se destaca también la generación del conocimiento colectivo, compartiendo aprendizajes y promoviendo las relaciones de intercambio de experiencias y buenas prácticas a nivel local

Argentina**Entrevista a Mario Meoni, Intendente del Municipio de Junín, Provincia de Buenos Aires**

Por José Luis Tesoro

1.- ¿Podría delinear la situación de la ciudad de Junín en relación a las TIC?

La ciudad de Junín no es ajena a la problemática de la brecha digital, dado que las nuevas tecnologías están aún lejos del alcance de todos los ciudadanos. Según datos provenientes del Censo 2010, Junín registra un total de 84.112 habitantes mayores de 3 años de los cuales 50.700 (60%) usan computadoras y 33.412 (40%) no tienen acceso a las mismas. En el mismo sentido, de los 30.315 hogares registrados en Junín, un 53% tiene computadora.

A la situación anterior se agrega el hecho de que la mayor parte de los establecimientos educativos no cuentan con insumos informáticos ni con salas de computación para enseñar a sus alumnos. Según datos de una encuesta realizada durante 2011 en relación a la educación primaria, de 43 escuelas que funcionan en la ciudad sólo una cuenta con un laboratorio informático activo. Otras escuelas -no muchas- tienen conexión a Internet o wifi para uso exclusivo del personal administrativo, mientras que otras tienen salas de computación en desuso, ya sea por carecer de personal capacitado para enseñar o por tener equipamiento obsoleto.

2.- ¿Cuáles son las principales estrategias y líneas de acción del gobierno municipal de Junín para cubrir las prioridades del desarrollo local y las necesidades de sectores más vulnerables?

El Municipio generó un espacio para aquellos ciudadanos que no tienen posibilidades materiales ni económicas de tener una PC o conexión a Internet. Se implementó el JAB (laboratorio informático) con el objetivo de disminuir la brecha digital y con el compromiso de no ser la única medida para paliar este problema. Por ello, se continuó trabajando para instalar wifi gratis en espacios públicos de la ciudad, para enseñar computación en las “Casitas del Saber” (espacios ubicados en barrios vulnerables, en los cuales se trabaja la inclusión a partir del juego y del acceso a las TIC); para instalar un JAB en el Polo Tecno-cultural (espacio municipal de capacitación y recreación) y para ofrecer, desde la empresa municipal de telecomunicaciones, un servicio de conexión a Internet a muy bajo costo.

El programa se completa con un proyecto formativo en uso responsable de Internet y en redes sociales, que se dicta en las escuelas, para alumnos, docentes y padres. También se capacitó a personal policial, a personal del Poder Judicial y a fiscales, sobre delitos informáticos. Además, se realizaron actividades de formación de capacitadores para multiplicar la experiencia de manera más rápida.

En Enero de 2012 comenzó la implementación del JAB móvil, una casilla que cuenta con nueve computadoras, un LCD de 32”, Internet wifi y 3G, garantizando conectividad dentro de todo el partido de Junín. El móvil se traslada a las escuelas y a distintos sectores de la ciudad y en él se capacitan vecinos de todo el partido y, en conjunto con las ONG Argentina Cibersegura e Informática Legal, se forma tanto a jóvenes como a adultos sobre el uso de las redes sociales y sus riesgos.

3.- ¿Cuáles son los obstáculos y desafíos que experimenta el Municipio para “masificar” el uso y la apropiación de aplicaciones de e-Gobierno por parte de los sectores más vulnerables?

Hace varios años decidimos avanzar en mejorar la calidad y la velocidad de las conexiones a Internet. Con tal finalidad, en 2007 se conformó una empresa municipal para prestar servicios de conexión a Internet de calidad, ancho de banda y bajo precio. Con nuestra propia empresa creamos una red de fibra óptica y a partir de allí comenzamos a prestar servicios a vecinos y empresas de nuestra ciudad. Ello permitió mejorar la conectividad en la ciudad y que las empresas nacionales (Fibertel), multinacionales (Speedy), así como las locales que proveen Internet mejoraran sus servicios, tanto en infraestructura como en calidad (ancho de banda). La ciudad de Junín cuenta hoy al menos cuatro proveedores de Internet muy eficientes, que no sólo garantizan la calidad sino que también ofrecen redundancia en la conexión.

Con el propósito de acercarse al ciudadano, el gobierno municipal generó múltiples canales digitales de conexión. Tiene presencia en Internet a través de la divulgación de su sitio web, en donde pone a disposición de los ciudadanos información básica de manera rápida y directa. Para agilizar trámites y procurar mayor comodidad al vecino, se ofrece la posibilidad de iniciar, realizar el seguimiento y finalizar diversos trámites totalmente en línea, sin necesidad de concurrir personalmente a la dependencia correspondiente. También se ofrecen trámites y servicios en línea como un complemento de la atención presencial en las oficinas.

El gobierno estimula la toma de decisiones participadas y está dispuesto a implicar a la sociedad en la red, en un diálogo de doble dirección. A través de canales interactivos tales como blogs, redes sociales y otros, el gobierno solicita activamente opiniones y participación a los ciudadanos y los integra al proceso interno de toma de decisiones.

Con plena confianza en la capacidad del Estado para generar sus propias aplicaciones, la Municipalidad de Junín desarrolló -con personal propio- su Sistema de Gestión Integral, con una base de datos única y una amplia gama de sistemas por departamento. De la misma forma, empleados municipales diagraman, implementan y mantienen toda la red cableada de cobre y fibra óptica, la inalámbrica, los servicios críticos, así como servidores e infraestructura tecnológica en general. También implementó y administra con personal municipal la red de cámaras de video-vigilancia, tanto en la vía pública como en las dependencias, así como su correspondiente Centro Operativo de Monitoreo.

4.- ¿Cuáles son los principales ejes y líneas de acción para potenciar la sinergia en la gestión de e-Gobierno en el Municipio?

El uso del e-Gobierno se fue desarrollando a la vez que se fue aprendiendo; incluso creo que todavía no está definido en su real dimensión. La definición se dará cuando se logren conjugar las necesidades y las posibilidades del vecino y del gobierno. Hasta el momento las prioridades fueron definidas por iniciativa del gobierno, pero nos encontramos en un punto en el que el vecino comienza a generar sus demandas de gobierno en red, y la administración deberá ir adaptándose para darles respuesta.

El éxito del gobierno en red no está en ofrecer los servicios que la administración quiere, sino aquéllos que el vecino efectivamente requiere. En nuestro caso, planteamos en principio la generación de herramientas de desarrollos propios a través de internet, facilitamos la conectividad con nuestra empresa y con los ciber gratuitos y las capacitaciones. Al visualizar que el uso de las TIC también puede generar problemas para los usuarios, creamos un programa de uso responsable de internet. De esta manera, ofrecemos un servicio, facilitamos la herramienta y capacitamos para que un uso no problemático.

Esto llevó a generar una demanda que ahora procuramos satisfacer. El uso permanente de las herramientas de gestión que el municipio pone a disposición del vecino representa un cambio cultural en la relación vecino-gobierno. No resulta sencillo que cientos de juninenses dejen de trasladarse para realizar sus trámites presencialmente teniendo la posibilidad de hacerlo a

través de la web. Por tanto, en este momento, nos hallamos en un proceso de selección de trámites que sólo podrán realizarse vía web, dado que la propia municipalidad ofrece espacios gratuitos para el uso de internet. De esta manera, no sólo se ahorrará tiempo y gastos de las personas y de la administración, sino que también se evitará el consumo innecesario de papel.

Dentro de las redes sociales, utilizamos Facebook y Twitter. La primera nos permite tener un contacto más directo y permanente con los sectores más vulnerables, así como establecer una fluida relación de ida y vuelta con sus integrantes.

5.- ¿Cómo prevén asimilar a las prioridades del gobierno local las nuevas posibilidades del e-Gobierno?

En materia de cloud computing estamos desarrollando distintos niveles de accesos a sistemas municipales, para que tanto vecinos como empleados y funcionarios puedan trabajar desde la web. En el transcurso de este año, varias dependencias municipales dejarán de trabajar a través de la red municipal para hacerlo a través de la nube.

El crowdsourcing es un desafío pendiente pero en desarrollo que se aplicará al trabajo con los sectores empresariales y creativos de la ciudad.

En materia de open data hemos obtenido varios reconocimientos. El Instituto de Análisis Fiscal de la Argentina realizó un análisis de páginas web de municipios en el año 2011 observando que la web www.junin.gob.ar es la que ofrece mayor visibilidad fiscal a sus usuarios. Es decir, el sitio web municipal más transparente del país. En un sentido similar, Cippec junto a la Universidad de San Andrés ubican a nuestro sitio web como el primero en el ranking anual de sitios web municipales del país.

En este marco, ya iniciamos gestiones con la Auditoría General de la Nación para que audite los procesos de transparencia que implementamos, dado que hasta el momento no contamos con una auditoría externa que confirme y respalde tales procesos.

6.- ¿Desea agregar alguna cuestión adicional?

El disponer de desarrollos propios nos permitió y nos permite realizar importantes intercambios entre municipios. Realizamos elecciones con voto electrónico mediante un desarrollo propio y con urnas electrónicas propias en el Municipio de Rivadavia. Y también ha sido una gran satisfacción que el Municipio de Lincoln nos eligiera para firmar un convenio a través del cual le vamos a transferir nuestros sistemas de administración municipal para mejorar el funcionamiento de su municipio.

Chile**Entrevista a Claudio Orrego Larraín, ex alcalde de Peñalolén entre 2004 y 2012****Por José Luis Tesoro****1.- ¿Podría delinear un panorama de las limitaciones y desafíos que transitó para dar respuesta –a través de las TIC- a las necesidades de los sectores más vulnerables de la población del Municipio de Peñalolén?**

Al principio de nuestra gestión eran evidentes el retraso del municipio en materia tecnológica y la brecha digital presente en la población. Ambas condiciones hacían imposible el desarrollo integral y sustentable que la comuna de Peñalolén se merecía. Como equipo teníamos la convicción de que un buen gobierno era una condición éticamente impostergable, y al mismo tiempo sabíamos que el uso de las TIC era una de las formas de lograrlo. Asimismo, entendíamos que era urgente incluir a nuestros vecinos en los procesos de desarrollo que se estaban dando, ya que la brecha resultaría creciente si no se superaban esas dos condiciones. Con esa visión, asumimos el desarrollo tecnológico de Peñalolén como una opción de política pública, que sería un medio para el desarrollo y el bienestar de la comunidad y para sustentar un proceso de modernización institucional que apuntara a generar un gobierno municipal de excelencia.

En una comuna como Peñalolén el desafío era de una complejidad tal que requería una estrategia integral. Había que atacar las brechas principales que existían tanto en la sociedad como en la institucionalidad. Para ello se definieron las siguientes líneas de acción:

(a) Acceso y conectividad: Fomento a los telecentros comunitarios, fortalecimiento tecnológico en los colegios, wifi gratuita en instalaciones municipales y en algunos parques públicos.

(b) Desarrollo de competencias en las comunidades internas y externas: Alfabetización digital enfocada en la habilitación de competencias para el desarrollo de los vecinos, de acuerdo a sus necesidades; potenciar el aprendizaje en los colegios, mejorar la empleabilidad y fortalecer a los emprendedores.

(c) Participación y transparencia: Una serie de programas y acciones tendientes a fortalecer de la mejor forma posible la participación de los vecinos y el *accountability* de nuestro gobierno local.

(d) Gobierno electrónico: Apertura de nuevos canales de atención que permitiera mejorar los niveles de atención de la ciudadanía, tanto por internet pero también en lo presencial.

(e) Infraestructura y Sistemas de Gestión para el Municipio: Fortalecimiento tecnológico suficiente para sostener una estrategia de desarrollo tecnológico municipal como la que se planteaba, generándose la Gerencia de Comuna Digital como la unidad responsable de llevar a cabo la tarea.

En cada una de estas líneas se desarrollaron múltiples actividades que evolucionaron como proyectos con el avance de la tecnología y primordialmente con las crecientes exigencias de una comunidad cada vez más informada y empoderada. Cuando un gobierno local presta un buen servicio, ya no hay posibilidad de volver atrás o detenerse, sólo queda avanzar.

2.- ¿Cuáles fueron los principales desafíos que experimentó el Municipio para “masificar” el uso y la apropiación de las aplicaciones de e-Gobierno por parte de los sectores más vulnerables?

Creo que la principal dificultad estuvo dada por la insuficiencia de recursos para seguir desarrollando acciones. Cabe reiterar que Peñalolén es un municipio que está lejos de aquellos con más presupuesto, y sobre todo, con una población con necesidades urgentes en temas básicos.

En este sentido, nuestra estrategia para el desarrollo del e-Gobierno fue concordante con el espíritu de nuestra estrategia global, en cuanto a entender nuestras políticas públicas como habilitadoras de condiciones de desarrollo para la población, y no meramente asistencialistas, que destacaban valores como la **corresponsabilidad** en el desarrollo. De allí, por ejemplo, la cercanía de nuestra política de fomento productivo con las estrategias de innovación tecnológica, con acciones que iban desde la habilitación de un portal como el “Peñamercado” donde los emprendedores de la comuna podían publicar sus productos y servicios, hasta una

batería de programas de capacitación en tecnologías. Estas últimas, abarcaban desde alfabetización digital básica hasta capacitaciones en nuestro programa de “Teletrabajo” que les entregaba capacidades para promover y vender sus productos por internet, tanto en el mercado nacional como internacional en algunos casos.

3.- ¿Cuáles fueron los principales énfasis para potenciar la sinergia en la gestión de e-Gobierno en el Municipio?

Hubo aquí varios planteamientos de base y aprendizajes que fueron modelando, durante los años de gestión, la forma de hacer e-Gobierno para Peñalolén.

- El e-Gobierno es mucho más que poder realizar trámites por internet, es una forma de relacionamiento con la comunidad que se complementa con otros canales para hacer más inclusiva y efectiva la gestión del gobierno local.
- La digitalización de la gestión debe hacerse cuidando de no generar un gobierno de dos velocidades, que sea muy rápido y efectivo para quienes están conectados y que siga siendo lento y burocrático para quienes no lo están. Es más, creemos que el gobierno de excelencia debe ser sobre todo para los que más lo necesitan y, por tanto, la digitalización debe notarse también para quienes aún van al mesón a atender sus necesidades.
- La tecnología es un medio y no un fin. Esta frase, que puede sonar gastada, es clave para entender que la necesidad de focalización de las iniciativas está comandada por la búsqueda de impacto de éstas. Es así que cada decisión de una iniciativa tecnológica debe encararse siempre desde una lógica “ciudadano-céntrica”, buscando el bienestar de cada uno de los vecinos.

Todo lo anterior se resume en que nuestros valores más importantes -de transparencia, excelencia, corresponsabilidad y participación- estaban fuertemente presentes en cada una de las iniciativas de e-Gobierno que impulsamos.

4.- ¿Cómo se asimilaron, en relación a las prioridades del gobierno local, las nuevas posibilidades del e-Gobierno, tales como redes sociales, crowdsourcing, cloudcomputing, gobierno abierto, datos abiertos, etc.?

Nuestro plan de desarrollo comunal era claro en destacar los valores de participación, transparencia y acceso a la información. Es así que la tecnología siempre fue asumida como un medio para el logro de fines superiores, que se veían reflejados por ejemplo en que nos destacamos en varias oportunidades por ser el municipio de mejor cumplimiento de la ley de acceso a datos públicos y otros premios del cumplimiento de la norma. Pero siempre dijimos que el cumplir la ley no era el *techo* sino el *piso* de una gestión más transparente y participativa. Es así que implementamos, entre muchas otras iniciativas, temas como:

- Votaciones on-line para nuestros procesos de presupuestos participativos, donde la comunidad podía votar qué proyectos presentados por las organizaciones vecinales deberían tener financiamiento.
 - Fuimos el primer y único municipio que durante años transmitió absolutamente online y puso a disposición de la ciudadanía, vía la página web, todos los videos de las sesiones de Concejo Municipal.
 - Fuimos el primer municipio en contar con la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias en forma virtual, con trazabilidad de las consultas, y aseguramiento de respuestas en los plazos comprometidos.
 - Participamos activamente en las redes sociales, generando protocolos de respuesta concordantes con este nuevo ambiente de interacción, tanto para reclamos como para sugerencias. Alguna vez, por ejemplo, se realizó en Peñalolén un campeonato nacional de tiro con arco, cuyo origen fue la sugerencia (vía Twitter) de un vecino y dirigente de ese deporte. Es decir, se llevó lo virtual a lo real, lo cual creemos es la real finalidad del uso de tecnologías.
 - Y ya hacia el final de nuestra gestión, fuimos el primer municipio en Chile, y posiblemente uno de los primeros a nivel de Latino América en contar con un portal de datos abiertos para toda la ciudadanía.

El resultado de todo lo anterior, más muchas otras iniciativas en esa línea, redundaron en la tranquilidad de tener una gestión progresivamente más abierta y transparente, con todos los beneficios para la comunidad y el buen gobierno que ello conlleva.

5.- ¿Desea agregar alguna cuestión adicional?

Creo que una de las cosas importantes a considerar son las lecciones aprendidas. La primera es que no es posible hacerlo solos. El hecho de que Peñalolén fuese un municipio de pocos recursos obligó a que se realizara una estrategia de alianzas, la cual fue fructífera mucho más allá de la entrega de recursos o equipamiento. Las alianzas, tanto públicas, como público-privadas, logran generar importantes sinergias en la forma de hacer las cosas, así como aportes innovadores para la comunidad.

En segundo lugar, los motores de cambio dentro de los equipos no siempre son aquellos más jóvenes. En general muchos de nuestros proyectos más exitosos fueron liderados por directivos de amplia experiencia en la Municipalidad, lo cual también fue clave en el éxito de las iniciativas.

Para finalizar, creo que para el éxito se requiere audacia, muchas ganas y por sobre todo una profunda convicción acerca de la posibilidad de generar un cambio. Un buen gobierno ya no es un mérito de quienes gobiernan, en lo local y en lo nacional, sino que es un imperativo ético que no puede esperar que las condiciones se den por si solas y por eso muchas veces hay que generarlas. El usar las tecnologías disponibles hoy en día es una muy buena forma de lograrlo.

Guatemala**Entrevista a Mardoqueo Cancax, Alcalde de Patzún**

Por José Luis Tesoro

1.- ¿Podría delinear un panorama de los avances, limitaciones y desafíos para dar respuesta –a través de las TIC- a las prioridades del Municipio de Patzún?

Antes que nada quiero comentarle cómo es nuestro municipio para que pueda comprender mejor mis respuestas. Patzún es un municipio de 54,000 habitantes del altiplano de Guatemala. El 94% es población indígena maya Kaqchikel y el 6% población mestiza (ladina). La principal fuente de ingresos es la agricultura de nueva generación (brócoli, repollo) que se exporta a EE.UU., seguido de las remesas familiares y el comercio. Si bien es un municipio eminentemente agrícola, el hecho de estar a sólo 85 kilómetros de la Ciudad de Guatemala determina cierto grado de desarrollo superior a otros municipios del interior.

Nuestro municipio aún tiene algunas necesidades básicas por cubrir y por mejorar. La primera de ellas es un sistema de agua y de drenaje con ciertas limitantes. Aún hay muchas viviendas carentes de agua domiciliaria que deben tomar agua de una fuente o de un llena-cántaro público. En otro orden, los vecinos exhiben aún limitada conciencia de cuidado ambiental, lo que se manifiesta en deficiencias en el basurero municipal, las basuras del mercado, la limpieza de las calles y la disposición de fluidos residuales. Por otra parte, el centro histórico está colapsado por las ventas informales y el mercado de los martes, viernes y domingos. Por último, si bien se está mejorando la red vial, aún quedan muchos caminos vecinales o calles en muy mal estado debido a las condiciones del clima.

Respecto de las TIC, aunque hallamos ciertas limitaciones en su uso para atender las referidas necesidades básicas y primarias, vemos un potencial a futuro, dado que vecinos más preparados, más conectados y con herramientas de bajo coste a su alcance, podrán demandar a la Municipalidad mejores servicios públicos, y nosotros volvernos más eficientes para responder a tales demandas.

Como decíamos al comienzo, la principal fuente de la economía del municipio es la agricultura, principalmente de nueva generación (brócoli, que se exporta 80% a Europa y 20% a EE.UU.; arveja china y dulce que se exporta 80% a EE.UU. y 15% a UE; y hortalizas). Este sector primordial enfrenta notorios riesgos debido a prácticas agrícolas no apropiadas, a la competencia de otros municipios de Guatemala y a la competencia de otros países como Perú y México. La Municipalidad, a través de nuestro Centro Comunitario Digital (Telecentro), está apoyando a los agricultores -tanto agrupados como individualmente- para formarse en el uso de las TIC y estar mejor informados sobre nuevas técnicas agrícolas, precios y exportaciones.

2.- ¿Cuáles son las principales estrategias y líneas de acción del gobierno municipal de Patzún para cubrir las prioridades del desarrollo local y las necesidades de sectores más vulnerables?

Dado que no es tarea fácil ofrecer soluciones con las TIC a los problemas mencionados, desde la Municipalidad nos hemos propuesto atacar dos frentes para mejorar el desarrollo del municipio hacia el largo plazo. Por un lado un plan de reducción de la brecha digital y por otro lado una estrategia de e-Gobierno. Para esto hemos tenido el apoyo incondicional del programa MuNet (Municipios Eficientes y Transparentes) de la OEA. A través de este programa comenzamos capacitando al personal municipal en un curso de e-Gobierno, posteriormente se creó una estrategia de e-Gobierno y durante varios años nos han proporcionado asesoría continua presencial y en línea para fortalecer dicha estrategia. Igualmente hemos participado en varios cursos y seminarios en los que nuestro equipo técnico se ha ido fortaleciendo.

Posteriormente hemos ido poniendo en marcha esta estrategia con las siguientes fases: modernización de la Municipalidad, formación del personal, mejora de la conectividad, creación del portal web www.patzun.gob.gt, creación de un programa de redes sociales, promoción de estos servicios, contactos nacionales e internacionales para fortalecer la estrategia y por último incidencia en el gobierno departamental y nacional para replicar la estrategia en otros municipios del país.

Igualmente hemos tenido el apoyo de la SENACYT (Secretaría Nacional de Ciencia y Tecnología) de Guatemala así como del programa Smart Governance de IRI (Instituto Republicano Internacional) para Centroamérica, quienes nos están dando asesoría continua en este tema.

3.- ¿Cuáles son los obstáculos y desafíos que experimenta el Municipio para “masificar” el uso y la apropiación de las aplicaciones de e-Gobierno?

Dado que varios miembros de las familias se dedican a la agricultura, su formación no les permite acceder fácilmente a las TIC y no cuentan con recursos como para invertir en computadora y conectividad domiciliaria, las TIC no están presentes en su trabajo y no las ven como una necesidad primaria. Pero también encontramos miembros de las mismas familias, principalmente profesionales, estudiantes o los jóvenes, que sí usan las TIC y las consideran importantes para su trabajo, estudio y desenvolvimiento. Como consecuencia, poco a poco vamos observando más familias que cuentan con una computadora o una laptop y, en algunos casos, con acceso a Internet por cable.

Por esta razón la Municipalidad está haciendo una importante apuesta por el uso de las TIC en su propia gestión, pues consideramos que tenemos que estar preparados para el futuro, modernizarnos y responder a las necesidades de desarrollo del municipio, del país y del mundo en general.

4.- ¿Cuáles son los principales ejes y líneas de acción para potenciar la sinergia en la gestión de e-Gobierno en el Municipio?

Estamos trabajando en varios frentes a la vez. Una de las formas es mediante un plan de reducción de la brecha digital en el municipio. La primera acción que hemos puesto en marcha ha sido la modernización de la Municipalidad, dotando de computadoras e impresoras a todas las oficinas, dando conectividad por cable e inalámbrica en algunas de ellas y capacitando al personal en el uso apropiado de las TIC.

Estamos ofreciendo servicios a los vecinos para que, a través de las TIC, puedan mejorar, formarse y crecer. Así hemos creado un Centro Comunitario Digital (Telecentro) dotado con 35 computadoras. Este centro fue diseñado por la SENACYT (Secretaría Nacional de Ciencia y Tecnología de Guatemala) y cuenta con equipos donados por Coca-Cola España a través de un acuerdo de cooperación y por FODIGUA (Fondo de Desarrollo Indígena de Guatemala), aparte de la fuerte inversión de la Municipalidad que proporcionó el espacio para este centro y toda la instalación de cableado estructurado, profesores, materiales, entre otros.

El centro tiene varios usos. Por un lado se dan cursos gratuitos de computación para toda la población, sobre sistemas operativos Windows y Linux, herramientas de office, internet, correo electrónico, Adobe, entre otros. La gama de alumnos comprende niños, jóvenes, amas de casa, agricultores, profesionales y autoridades comunitarias. Actualmente estamos gestionando el aval del Ministerio de Educación a la certificación que entregamos. El centro cuenta con 10 megabytes de señal de internet, por lo que también ha servido para dar capacitaciones por parte de organismos del gobierno departamental. Otro servicio que ofrece es el de videoconferencias con migrantes. Unos 4,000 vecinos de Patzún han emigrado, principalmente a los EE.UU. Sus familiares pueden llamarles gratuitamente desde el centro, a través de Skype o

Messenger, para hablar y verse entre unos y otros. Por último, el centro también se usa para lanzar proyectos de educación y tecnología con los centros educativos públicos del municipio. Una vez finalizadas las clases, se muestran a todos los alumnos las herramientas con que cuenta la Municipalidad como el portal web www.patzun.gob.gt y las redes sociales, de manera que sean usuarios de estas herramientas y que las usen para obtener información municipal de interés. Actualmente estamos instalando Linux en todos los equipos, pues creemos en el software libre y que es bueno comenzar por nuestro centro de computación para luego extenderlo a todos los equipos de las oficinas municipales.

Hemos instalado una computadora en la recepción municipal para los vecinos que concurren para hacer alguna gestión con el Alcalde o los Concejales, y otra en la biblioteca municipal para que los estudiantes puedan hacer consultas también a través de internet.

Asimismo, estamos ofreciendo conectividad wifi desde el Parque Central para que todos los jóvenes que lo deseen puedan consultar desde allí sus redes sociales o acceder a información vía web.

Otra vía es a través de las sucesivas fases de la estrategia de e-Gobierno. La fase de **información** la estamos manejando a través del portal web y de Facebook, donde publicamos información extensa sobre la gestión municipal. Estamos fomentando la fase de **interacción** con el uso de Facebook, aunque queremos instalar una herramienta para canalizar todas las peticiones municipales de una manera eficiente, así como atender quejas, reclamos y solicitudes. Respecto a la fase de **transacción**, pensamos que aún es pronto para implementarla en la Municipalidad, pues muchas personas no tienen acceso a Internet ni están habituadas a usarla, pero no descartamos que en el medio-largo plazo implementemos una herramienta de trámites municipales.

Para que todo esto sea una realidad es necesario el compromiso político. En este caso, yo como Alcalde creo firmemente que las TIC pueden ayudar al desarrollo de nuestro municipio y por ello estoy asignando personal y recursos para que este programa crezca, se fortalezca y se asiente en la Municipalidad. Desde el año pasado contamos con un Concejal encargado de la Comisión de TIC y Sociedad del Conocimiento, quien a su vez coordina la ejecución de todas estas acciones con el Asesor y Community Manager de la Municipalidad y con el Administrador del Centro Comunitario Digital. Igualmente, hemos concertado un documento que recoge toda la estrategia de reducción de la brecha digital y e-Gobierno que será revisado por el Concejo Municipal para promover su institucionalización y continuidad.

5.- ¿Cómo prevén aprovechar las posibilidades emergentes de las redes sociales en beneficio del gobierno local?

Desde que tomé posesión como Alcalde he impulsado de manera constante el uso de las redes sociales para la comunicación e información del municipio. Lo primero que hicimos fue reforzar nuestro portal web www.patzun.gob.gt. Este se destaca por usar Joomla, que permite una gestión de contenidos rápida, eficiente y atractiva. El portal cuenta con un repositorio de

más de 600 documentos de transparencia, gestión financiera, actas del Concejo Municipal, información sobre población, economía, mapas, croquis de las aldeas, etc.

En 2012 lanzamos nuestra página en Facebook <https://www.facebook.com/municipalidadpatzun?ref=hl> que actualmente cuenta con 970 seguidores, en la cual informamos sobre las actividades del municipio y de la municipalidad, lo que promueve la participación y opinión en la gestión municipal.

Para informar a la población y para transparentar la gestión interna, hemos creado un canal de videos en YouTube <http://www.youtube.com/user/MuniPatzun> con más de 970 videos organizados por temas. Curiosamente el 60% de las personas que ven nuestros videos residen en EE.UU., pues son los migrantes patzunereros quienes siguen de cerca lo que pasa en su municipio. También abrimos un canal de fotografías en Picasa <https://picasaweb.google.com/100296746236183347495> que cuenta actualmente con más de 4.500 fotografías ordenadas por temas de interés. Y finalmente en abril de este año abrimos una cuenta en Pinterest <http://pinterest.com/munipatzun/> en la cual tenemos 10 tableros con las imágenes más interesantes del municipio.

Dado que se trata de herramientas de bajo costo, no requieren una gran inversión sino tener la estrategia bien definida, ponerla en marcha y cruzar aplicaciones para que nuestros usuarios tengan información completa del municipio a través de la conjunción de las mismas.

Además de las herramientas anteriores, vamos a evaluar una herramienta de SIG (Sistema de Información Geográfica) para tener un registro de todos los servicios municipales, de manera que los podamos unir al sistema de pago de impuestos, catastro, recaudación y de esta manera integrar toda la información y generar mayores recursos propios para la Municipalidad.

6.- ¿Desea agregar alguna cuestión adicional?

Deseo dejar constancia de la coordinación interinstitucional y del apoyo que hemos recibido de distintos organismos. Por un lado la OEA, a través de su programa MuNet, nos ayudó a entender la importancia de implementar un programa de e-Gobierno en Patzún. En Guatemala, el apoyo recibido de la SENACYT, la cual nos acompañó durante el proceso de consolidación de nuestra estrategia de reducción de la brecha digital y e-Gobierno, y desde hace un año el apoyo del IRI que nos incorporó a su programa Smart Governance, el cual nos permitió fortalecer las estrategias en marcha.

El uso eficiente de las TIC nos permitió alcanzar una posición destacada en la materia respecto a otros municipios de Guatemala, por lo que estamos logrando incidencia en otras instancias como la Gobernación Departamental de Chimaltenango, SEGEPLAN (Secretaría Nacional de Planificación de Guatemala), INFOM (Instituto de Fomento Municipal), ANAM (Asociación Nacional de Municipalidades), COPRET (Comisión Presidencial para la Transparencia y Gobierno Electrónico) y la propia Vicepresidencia, para que tomen en cuenta lo logrado por Patzún, de manera que pueda ser implementado en otros municipios de Guatemala.

RESEÑAS BIOGRÁFICAS DE LOS ENTREVISTADOS**Programa MuNet: Javier Sáenz Coré**

Es el actual responsable del Programa MuNet e-Gobierno. Ha diseñado e implementado estrategias de e-Gobierno a nivel local, portales de gobierno, entornos colaborativos de trabajo y de aprendizaje en diversos países de América Latina. Fue Tutor y Coordinador de tutores de e-Gobierno de la SAP/OEA y Profesor del Curso de Gobernanza y Nuevas Tecnologías en la Escuela Superior de Gobierno Local, de la Red Interamericana de Formación en Gobierno Electrónico y de la Especialización en Servicios Municipales del Centro Latinoamericano de Estudios Locales. Ha sido consultor del BIRF, INDES/BID, SAP/OEA y SEDI/OEA. Ha recibido becas del Departamento de Estado de EEUU para participar en la reunión preparatoria de la Cumbre de las Américas realizada en febrero de 2012 en Washington DC; del Instituto Internacional de Gobernabilidad de Barcelona, España y del Knowledge for Development, LLC de Virginia EEUU; Secretaría Ejecutiva para el Desarrollo Integral de la OEA; Fundación CEDDET; Instituto Balseiro y la Comisión Nacional de Energía Atómica, Argentina y Agencia Española de Cooperación Internacional. Conferencista invitado por organismos internacionales, nacionales y locales en Argentina, Bolivia, Chile, Costa Rica, Ecuador, EEUU, Guatemala, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay y Perú.

Argentina: Mario Meoni

Desde el 2003 es el intendente de Junín, cargo en el que fue reelegido en dos oportunidades: en 2007 y en 2011, lo que le permite seguir trabajando junto a su equipo durante cuatro años más por un Junín que hoy ocupa un lugar de importancia en la provincia de Buenos Aires y muchos de sus programas de gobierno son modelo de innovadoras políticas públicas en el país. Desde 2010 es colaborador del Programa MuNet de la OEA. Desde muy joven comenzó a trabajar y a militar en política, siempre en las filas de la Unión Cívica Radical (UCR). Durante la presidencia del Doctor Raúl Ricardo Alfonsín, trabajó en el Programa Alimentario Nacional (PAN) del Ministerio de Acción Social de la Nación. Entre 1991 y 1995 fue concejal por la UCR en el Partido de Junín. Entre 1995 y 1999 fue prosecretario del Bloque de Diputados Nacionales de la UCR. Entre 1999 y 2003 fue diputado provincial por la UCR en la Provincia de Buenos Aires, así como vicepresidente segundo de su bloque.

Chile: Claudio Orrego

Su vínculo con Peñalolén se inicia cuando, cursando aún la secundaria, llegó a trabajar a la capilla San Roque. En 1990 fue elegido presidente de la Federación de Estudiantes de la Universidad Católica (FEUC) y desde finales de los 80 participó en el movimiento contra la tortura Sebastián Acevedo, uniéndose pacíficamente a la lucha por la democracia. En 1996 encabezó la Comisión de Modernización del Estado, desde dónde impulsó el desarrollo informático en la gestión estatal y la creación del portal Chilecompra. Cuatro años después fue designado Biministro de Vivienda y Bienes Nacionales, debiendo renunciar a su cargo de concejal por Peñalolén. En el sector privado se desempeñó como vicepresidente de Sonda, cargo que dejó en 2004 para retomar el servicio público. Ese año postuló a la alcaldía de Peñalolén, resultando electo con un histórico 47% de lo votos. Su primer período como alcalde de Peñalolén se extendió entre el 6/12/2004 y el 6/12/2008. Gestionó relevantes inversiones en infraestructura escolar y capacitación docente. Instauró instancias de contacto con los vecinos y facilitó la participación ciudadana en todas las áreas del municipio. El 26/10/2008, fue reelecto como alcalde de Peñalolén con un histórico 58% de los votos. El 19/01/2013 se convirtió en el candidato a la Presidencia de la Democracia Cristiana. Es Abogado y Licenciado en Ciencias Jurídicas por la Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica, y Máster en Políticas Públicas en Kennedy School of Government, de la Universidad de Harvard.

Guatemala: Mardoqueo Cancax Sacach

Alcalde del Municipio de Patzún para el período 2012-2016, así como Vicepresidente de la Asociación Guatemalteca de Alcaldes y Autoridades Indígenas (AGAAI) para el período 2012-2014. Es fundador y propietario de la empresa "Agro El Sitio" dedicada al cultivo y exportación de productos no tradicionales (brócoli y arveja). Ha realizado varios cursos en buenas prácticas agrícolas, administración de empresas, finanzas y formación política. Fue gerente general de la Agrupación de Productos No tradicionales en AGEXPort (Asociación Guatemalteca de Exportación); Presidente del Comité Pro-asfalto, proyecto de asfaltado del tramo carretero entre la Aldea La Vega y el Caserío Pachimulín, 2004 - 2011; y Presidente de Padres de Familia: Escuela Oficial Rural Mixta, Aldea El Sitio Patzún, Chimaltenango, año 2004.

PARA TENER EN CUENTA**Seminario Internacional sobre Modernización de la Gestión Municipal organizado por la OEA en Guadalajara, México**

La Secretaría de Asuntos Políticos de la OEA, a través del Departamento para la Gestión Pública Efectiva, junto al Estado Mexicano de Jalisco y al Banco de Desarrollo de América Latina (CAF), organizó el **Seminario Internacional sobre Modernización de la Gestión Municipal** que se realizó entre el 30 y 31 de mayo en Guadalajara, México, con la participación de alcaldes de municipios de Argentina, Brasil, México y Perú, así como de expertos en e-Gobierno, participación ciudadana, gestión pública, transparencia y acceso a la información.

El objetivo del evento fue generar un espacio de diálogo y aprendizaje recíproco sobre experiencias exitosas y buenas prácticas en materia de gestión municipal, así como difundir herramientas concretas que contribuyan a una gestión más transparente, eficiente, efectiva y participativa al servicio del ciudadano.

Durante el Seminario se realizaron tres paneles referidos a la efectividad en la gestión municipal y la participación ciudadana; la sociedad del conocimiento y la gestión municipal transparente; y la articulación gubernamental para lograr efectividad en las políticas públicas. En las mesas de trabajo se trató, entre otros temas, sobre el municipio en la agenda interamericana, y la capacidad de los gobiernos y las políticas públicas municipales. También se realizaron talleres sobre transparencia y acceso a la información y e-Gobierno y catastro, presentándose herramientas prácticas y concretas para mejorar la calidad en la gestión municipal.

Participaron en el seminario alcaldes de 17 países de la región y de la mayoría de los 125 municipios del Estado de Jalisco, como así también autoridades y equipos técnicos municipales, asociaciones de municipios, líderes políticos, gerentes y servidores municipales, profesionales, estudiantes, practicantes, investigadores y miembros de la academia interesados en la modernización de la gestión municipal para el fortalecimiento de la gobernabilidad democrática.

Finalmente se presentó la iniciativa del Departamento de Gestión Pública Efectiva de la OEA para lanzar un Programa de Modernización de la Gestión Municipal que incluirá el desarrollo de una red de gobiernos locales y un banco de experiencias sobre gestión pública para continuar el intercambio iniciado en el evento. En el marco de la reafirmación unánime del papel central del municipio en el fortalecimiento de la gobernabilidad democrática, se prevé convertir este Seminario en un Foro Anual para abordar cuestiones y desafíos relevantes de la gestión municipal.

El Seminario Internacional se realizó gracias al apoyo del Banco de Desarrollo de América Latina (CAF) y de la Agencia Canadiense de Desarrollo Internacional.

Para más información: <http://www.oas.org/es/sap/dgpe/gestion/default.asp>.

Fotos: http://www.flickr.com/photos/sap_oea/sets/72157633910127921/

Video: http://www.youtube.com/watch?v=0SDp9ZQ5_6U&feature=youtu.be

El Caso del Municipio de Patzún: Recensión

Documento: ICT for Development and the MuNet Program Experiences and Lessons Learnt from an Indigenous Municipality in Guatemala. ICEGOV2012, October 22-25, 2012, Albany, USA. Jorge López-Bachiller, Javier Saenz-Core, Diego Cardona

Enlace:

<http://www.patzun.gob.gt/images/Documentos%20PDF/Patzun%20moderno/Paper%20099.pdf>

Reseña

Documento que tiene por objetivo presentar experiencias y lecciones aprendidas en el uso de las TIC en ámbitos locales a través del Programa MuNet y de su implementación en Patzún (Guatemala). Con un 94% de población indígena -del grupo étnico Maya Kaqchikel- y una economía esencialmente agrícola, la comunidad de Patzún exhibe relevantes indicios de mejora en la calidad de vida y en la gobernanza comunitaria.

Ver además:

Abstract. Video 1: <http://www.youtube.com/watch?v=v3pJ9bnbKi4>

Abstract Video 2: <http://www.youtube.com/watch?v=JLqdBmcOXAE>

Portal bilingüe (Español-Kaqchikel), incluyendo un enfoque en "hechos vitales"

<http://www.patzun.gob.gt/>

e-Gobierno en municipios de New Jersey, EE.UU.: Recensión

Documento: New Jersey e-Government: Best practices for municipal websites: A project of the Monmouth University Polling Institute and the Graduate Program in Public Policy. 2013. Patrick Murray, Kathryn Kloby

Enlace:

<http://www.monmouth.edu/assets/0/84/159/2147483694/4fd02537-cd3c-4ff3-9a91-f52ba3d49f65.pdf>

Reseña

Una encuesta realizada por la Monmouth University mostró que los sitios web municipales son la primera fuente a la que acceden los habitantes de New Jersey para buscar información acerca de su ciudad, para acceder a prestaciones comunales y para participar en asuntos públicos. Contribuyen también a facilitar la transparencia, a aumentar la confianza del público en los gobiernos, a simplificar la interacción de los ciudadanos con el gobierno local y a reducir la carga sobre el personal municipal. El proyecto reseñado tuvo el objetivo de ayudar a los municipios del estado de New Jersey a mejorar la eficacia de sus sitios web mediante la identificación de mejores prácticas y tendencias en la materia. En el documento se reseñan la metodología, las taxonomías, las técnicas de análisis, los productos, resultados y hallazgos del proyecto.

EN ESTE NÚMERO**Curso OEA: Gestión de Proyectos de Gobierno Electrónico**

La OEA ofrece el curso en línea de Gestión de Proyectos de Gobierno Electrónico, cuyas seis ediciones –hasta la fecha- han sido altamente calificadas.

La SAP/OEA ofrece, en su Campus Virtual, el Curso de Gestión de Proyectos de Gobierno Electrónico (*) del cual se dictaron siete (6) ediciones que resultaron altamente valoradas por sus egresados y por las organizaciones en que éstos se desempeñan.

Objetivos

Que los participantes adquieran los conocimientos necesarios para liderar la implementación de proyectos de e-Gobierno en sus instituciones y se familiaricen con herramientas de apoyo a la gestión de este tipo de proyectos, a través del análisis de principios teóricos y experiencias exitosas. Mediante la aplicación de los lineamientos entregados durante la capacitación, los participantes estarán en condiciones de identificar necesidades a satisfacer en sus instituciones, abordarlas teniendo en consideración todos los elementos críticos en la gestión de proyectos de e-Gobierno y formular un proyecto específico adaptado a las necesidades de la entidad de gobierno.

Programa

Cada semana se desarrolla un módulo, a través de lecturas, intercambios y actividades en línea, que los participantes pueden realizar en sus propios tiempos, sin horarios fijos de conexión. A través del aula virtual, el cursante participa en foros interactivos y chats coordinados por un tutor.

El curso se inicia con el Módulo 0: Para Comenzar, destinado a adquirir los conocimientos y habilidades necesarias para un correcto manejo del Aula Virtual y sus herramientas, seguido de 4 módulos de contenidos, y el cierre con la evaluación final. Los temas principales de cada módulo, se detallan a continuación:

Modulo 1: La definición del enfoque del Triángulo Base de e-Gobierno: Personas, Procesos, Tecnología.

Modulo 2: Gobierno electrónico e interacción social.

Modulo 3: Alianzas Público-Privadas en proyectos de e-Gobierno.

Modulo 4: Herramientas y aspectos claves de la Gestión de Proyectos de e-Gobierno.

P 26

(*) Desarrollado con el apoyo de la ACDI/CIDA y el BID

e-Gobierno en Municipios

Resultados

Al finalizar el curso los participantes habrán adquirido las herramientas para trabajar en la preparación de una estrategia para la gestión de un proyecto de e-Gobierno, así como para liderar o participar activamente en su seguimiento. A la fecha han realizado el curso 216 participantes de Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, EE.UU., Guatemala, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, República Dominicana, Uruguay y Venezuela, manifestando conceptos tales como “(...) quedé gratamente sorprendido por el nivel de los participantes. El grupo fue muy homogéneo y todos aportaron sus experiencias y puntos de vista (...)” “(...) lo que más rescato de este curso son los aspectos a tener en cuenta para gestionar un proyecto de GE, así como la plantilla que me permitirá documentar el mismo (...)”

Calendario de la Próxima Edición

Inscripciones: a partir del 9 de julio 2013

Impartición: desde el 10 de septiembre hasta el 25 de octubre 2013

Información: <http://portal.oas.org/LinkClick.aspx?fileticket=lizloZoUbNY%3d&tabid=1826>

USTEDES LO ESTÁN HACIENDO

(a) Conferencia LAC de Datos Abiertos

Con sólidos paneles y mesas de debate, la Conferencia de Datos Abiertos de América Latina y el Caribe se desarrolló en Montevideo los días 26 y 27 de junio. La extensa lista de co organizadores refleja la multiplicidad de actores necesarios para que los datos abiertos sean una realidad sostenible. Convocaron Cepal, W3C Brasil, IDRC, Omydiar Network, Data Uruguay, Banco Mundial, Agestic y Red Gealc.

Más información: confdatosabiertos.uy

(b) Pensar el después: GobCamp II

Red Gealc y Agestic quisieron cerrar la intensa semana del open data y el open gov realizada en Uruguay a fines de junio, con una jornada final -no menos intensa- de intercambio entre varias de las instituciones organizadoras y representantes de los equipos de conducción de gobierno electrónico de varios países participantes (en este caso Argentina, Chile, México, República Dominicana, Uruguay y Venezuela).

Más información: <http://www.redgealc.net/se-realizo-en-montevideo-el-gobcamp-ii/contenido/5515/es/>

(c) Y al principio fue la des-conferencia: Abrelatam

AbreLatam se planteó como la primera “des-conferencia” sobre Datos Abiertos y Transparencia en la región. Ocurrió el 24 y 25 de junio al inicio de una intensa semana de “open government” que tuvo lugar en Montevideo. Sociedad civil y desarrolladores se reunieron en un ámbito sin agenda predefinida, donde los participantes eran a su vez moderadores. Co organizaron Data de Uruguay junto con Ciudadano Inteligente de Chile.

Más datos: <http://www.abrelatam.org/>

(d) Gobierno Dominicano lanza Normativa para portales del Estado

La NORTIC A2:2013, nace con la finalidad de normalizar y estandarizar los portales del Estado, además de tener una herramienta de auditoría para el efectivo uso e implementación de las TIC en el gobierno dominicano, y así lograr una satisfactoria homogeneidad entre los portales de organismos gubernamentales.

Más datos en: <http://www.redgealc.net/gobierno-dominicano-lanza-normativa-para-portales-del-estado/contenido/5513/es/>

NOTICIAS**PREMIOS****OEA: Premio a la Innovación para la Gestión Pública Efectiva**

El premio OEA a la Innovación para la Gestión Pública Efectiva cierra su plazo de admisión de candidaturas el 31 de julio.

Más información: <http://www.redgealc.net/premio-interamericano-a-la-innovacion-para-la-gestion-publica-efectiva/contenido/5490/es/>

BID: Concurso GovernArte, el arte del buen gobierno

El concurso GovernArte premiará a las mejores innovaciones en gestión pública en el 2do nivel de gobierno (estados, provincias, departamentos), Comprende dos categorías: (1) Gobierno inteligente, y (2) Gobierno seguro. El llamado se extiende entre el 1º de julio y el 15 de septiembre.

Más información: www.iadb.org/governarte

CURSOS**Cursos del Campus Virtual SAP-OEA: Calendario Académico 2013**

A través del siguiente enlace puede accederse a información y formularios de inscripción de los cursos del Campus Virtual SAP-OEA correspondientes al segundo semestre de 2013.

<http://portal.oas.org/Portal/Sector/SAP/DptodeModernizaci%C3%B3ndelEstadoyGobernabilidad/NPA/Cursos/Registrations/tabid/1826/Default.aspx>

Consulte la información de cada curso siguiendo el enlace en la columna "Información Adicional". Por cualquier consulta, escríbanos a: formacion@oas.org

Diplomado (en línea) en Gestión Informacional Pública para un Gobierno Abierto

El Diplomado en Gestión Informacional Pública para un Gobierno Abierto (GIP-GA), organizado por la Fundación Ciencias de la Documentación (España), se impartirá **en línea** entre el **4 de septiembre y el 23 de octubre de 2013**, con una duración total de 120 horas académicas.

Está destinado a funcionarios y profesionales que aspiren a canalizar sus proyectos de carrera hacia un espacio de liderazgo con genuinas oportunidades en instituciones estatales, de la sociedad y del desarrollo.

Puede accederse al Dossier del Diplomado y al Boletín de Pre-Inscripción a través de: <http://www.documentalistas.org/formacion/diplomado/>

ENLACES**Enlaces sugeridos a los interesados en la temática “e-Gobierno en Municipios”**

AHCIET: Encuentro Iberoamericano de Ciudades Digitales.

<http://www.ciudadesdigitales2013.com/>

AHCIET: Guía de Territorios y Ciudades Digitales.. Universidad del Externado.(Colombia)

http://www.ahciet.net/index.php/estudios/estudios-ahciet/doc_download/60-guia-de-territorios-y-ciudades-inteligentes

Análisis del gobierno electrónico Municipal en Iberoamérica. Cátedra Alianza SUMAQ en e-Government

www.udesa.edu.ar/files/cee/e-gov/web_municip_iberoa.pdf?

Analizando la evolución de los e-servicios en los principales municipios peruanos. Víctor W. Bohórquez López. Centrum Católica's Working Paper No. 2012-09-0012

http://centrum.pucp.edu.pe/pdf/working_paper_series/CECYM_WP2012-09-0012.pdf

Analyzing the development of municipal e-government in peruvian cities. Proceedings of the 9Th International Conference on Social Implications of Computers in Developing Countries, São Paulo, Brazil, May 2007

<http://www.ifipwg94.org.br/fullpapers/R0127-1.pdf>

Banco Mundial: Municipal e-Government in China: the Case of e-Beijing. Worldbank. 2006

<http://go.worldbank.org/RWHMB2Z2P0>

<http://siteresources.worldbank.org/INTEDEVELOPMENT/Resources/e-Beijing.ppt>

Bridging the gap between citizens and local authorities via e-Government. University of Queensland. Australia

<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.122.1497&rep=rep1&type=pdf>

Building Privacy into Municipal e-Government. Mike Gurski, Senior Technology Policy Advisor. Office of the Information & Privacy Commissioner/Ontario. 2002

<http://ipc.on.ca/images/Resources/e-gov.pdf>

Community Plan It. Your community. Your future. Your move

<https://communityplanit.org/>

Critical Factors in an Electronic Democracy: a Study of Municipal Managers. Electronic Journal of e-Government Volume 6 Issue 1. 2008 (23-30)

www.ejeg.com/issue/download.html?idArticle=112

Chile. Gobierno de Chile: Guía Digital.

<http://www.guiadigital.gob.cl/>

Development Trends and Challenges for Local e-Governments: Evidence from Municipalities in Chile and Peru. Martin Hilbert. October 2005

<http://www.eclac.org/publicaciones/xml/6/24516/municipalidades.pdf>

Digital Divide and Quality of Electronic Service Delivery in Local Government. Nottingham . University Business School. International Conference on the Digital Divide: Technology & Politics in the Information Age

<http://www.sisr.net/events/docs/0208kuk.pdf>

DoWire.Org: Democracies OnLine

<http://www.dowire.org/>

Dubai Municipality's e-Government Initiative

<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan023394.pdf>

e-gov@local. Towards a national strategy for local e-government. A consultation paper. Local Government Association

http://www.healthcaresupply.org.uk/pdfs/lgo_main.pdf

e-Governance 2020. Report on emerging themes for e-Governance in India. FICCI-Ernst & Young

[http://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/FICCI_Y_-_e-Governance_2020_EY_Report/\\$FILE/FICCI_EY%20-%20e-Governance%202020%20EY%20Report.pdf](http://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/FICCI_Y_-_e-Governance_2020_EY_Report/$FILE/FICCI_EY%20-%20e-Governance%202020%20EY%20Report.pdf)

e-Government: The Municipal Experience. The Crossing Boundaries Municipal Caucus. Centre for Collaborative Government

http://www.ppforum.ca/sites/default/files/municipal_experience.pdf

e-Government and Local Governance in Canada: An examination of front line challenges and federal tensions. Jeffrey Roy. Dalhousie University

<http://www.spaef.com/file.php?id=170>

e-Government Local: Análisis de las conexiones a internet y de los presupuestos municipales en el desarrollo de e-servicios. GCG Georgetown University. Universia 2010 vol. 4 num. 1. ISSN: 1988-7116

http://gcg.universia.net/pdfs_revistas/articulo_149_1272367255031.pdf

e-Government in the United States: Steps to Advance its Success. Indiana University, Spring 2010

http://www.indiana.edu/~spea/pubs/undergrad-honors/volume-4/matthews_kimberly.pdf

e-Government Local: Análisis de las conexiones a internet y de los presupuestos municipales en el desarrollo de e-servicios. Revista de Globalización, Competitividad y Gobernabilidad. 2010
http://gcg.universia.net/pdfs_revistas/articulo_149_1272367255031.pdf

EIT ICT Labs: Crowd-based Services for Digital Cities
http://www.eitictlabs.eu/fileadmin/files/publications/132101_tfr_crowd-based_services_for_digital_cities.pdf

EIT ICT Labs: Digital Cities of the Future.
<http://www.eitictlabs.eu/innovation-areas/digital-cities-of-the-future/>

Examining the Barriers to e-Government Adoption. City University of New York
<http://issuu.com/academic-conferences.org/docs/ejeg-volume7-issue1-article184>

Fireball: Future Internet Research and Experimentation
www.fireball4smartcities.eu

Global Trends in Municipal e-Government: An Online Assessment of Worldwide Municipal Web Portals . Marc Holzer and Aroon Manoharan. Computer Society of India. 2007
http://www.iceg.net/2007/books/1/19_303.pdf

Guatemala. Municipio de Patzún: ICT for Development and the MuNet Program Experiences and Lessons Learnt from an Indigenous Municipality in Guatemala. ICEGOV2012, October 22-25, 2012, Albany, USA
<http://www.patzun.gob.gt/images/Documentos%20PDF/Patzun%20moderno/Paper%20099.pdf>

Abstract. Video 1: <http://www.youtube.com/watch?v=v3p19bnbKi4>

Abstract Video 2: <http://www.youtube.com/watch?v=JLqdBmcOXAE>

IIST.UNU: Assessing e-Governance Maturity through Municipal Websites – Measurement Framework and Survey Results. United Nations University, International Institute for Software Technology
<http://iist.unu.edu/sites/iist.unu.edu/files/Assessing%20e-Government%20Maturity%20through%20Municipal%20Websites.pdf>

Iniciativa Ciudades Digitales. Microsoft. Intel. Cisco Systems
<http://www.ciudadesdigitales.org/>

Intelligent Cities
<http://www.intelligent-cities.net/>

Intelligent City. Projects and resources. London School of Economics and Political Science
<http://www.lse.ac.uk/businessAndConsultancy/LSEEnterprise/Collaborations/Germany/ENG/intelligentcity/projects.aspx>

Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research (JTAER) special issues:
Applications for Smart Cities

<http://www.urenio.org/wp-content/uploads/2013/02/JTAER-Applications-for-Smart-Cities.zip>

Local Government White Paper. Strong Local Leadership – Quality Public Services. 2002

<http://www.newforest.gov.uk/committeedocs/cab/nfr13222.pdf>

Local Values and e-Government – Continuity and Change in Public Administration.
Implementing Public e-Services in Two Swedish Municipalities. Licentiate Thesis. Department
of Management and Engineering. Linköping University. Linköping. 2011

<http://liu.diva-portal.org/smash/get/diva2:414220/FULLTEXT01>

Massachusetts Institute of Technology. City Science. 2012

<http://cities.media.mit.edu/>

McKinsey Global Institute: Disruptive technologies: Advances that will transform life, business,
and the global economy. Report|

http://www.mckinsey.com/~media/McKinsey/dotcom/Insights%20and%20pubs/MGI/Research/Technology%20and%20Innovation/Disruptive%20technologies/MGI_Disruptive_technologies_Full_report_May2013.ashx

Meeting of the Minds

<http://cityminded.org/>

Mesh Cities

<http://meshcities.com/>

Modelo de desarrollo de sitios web municipales basado en benchmarking y segmentación.
Diego Carlos Bórquez López. Tesis de Magíster en Ciencias de la Ingeniería. Santiago de Chile,
octubre, 2008

<http://repositorio.uc.cl/xmlui/bitstream/handle/123456789/1466/523056.pdf?sequence=1>

New Jersey e-government: Best practices for municipal websites . A project of the Monmouth
University Polling Institute and the Graduate Program in Public Policy. 2013

<http://www.monmouth.edu/assets/0/84/159/2147483694/4fd02537-cd3c-4ff3-9a91-f52ba3d49f65.pdf>

OEA. Boletín electrónico Nro. 17. Foro e-Gobierno: Innovación y e-Gobierno en ámbitos locales.
Agosto 2006

<http://www.educoas.org/RestrictedSites/Curso1/Newsletter17.html>

OEA. Calendario de Cursos 2013

<http://portal.oas.org/Portal/Sector/SAP/DptodeModernizaci%C3%B3ndelEstadoyGobernabilidad/NPA/Cursos/Registrations/tabid/1826/Default.aspx>

OEA: Documento Descriptivo MuNet e-Gobierno:

<http://portal.oas.org/LinkClick.aspx?fileticket=yscjSPk%2fKeI%3d&tabid=1169>

Ranking Motorola de Ciudades Digitales en América Latina

<http://business.motorolasolutions.com/americalatina/rankingciudadesdigitales/index.html>

Reddic: Local E-Government in the United States: Transformation or Incremental Change?.

Donald F. Norris, Christopher G.

<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1540-6210.2012.02647.x/full>

OEA: Plataforma Tecnológica e-Muni:

<http://portal.oas.org/LinkClick.aspx?fileticket=8TR7mxTNl4c%3d&tabid=1169>

OEA: Programa MuNet e-Gobierno

<http://portal.oas.org/Portal/Sector/SAP/DptodeModernizaci%C3%B3ndelEstadoyGobernabilidad/NPA/UsoEficientedeTICs/tabid/1169/language/es-CO/default.aspx>

OEA: Programa MuNet e-Gobierno Fase I:

<http://portal.oas.org/LinkClick.aspx?fileticket=EEDvFOjgR4A%3d&tabid=1813>

Oracle's City Platform -Creating a Citywide Nervous System

<http://www.oracleimg.com/ocom/groups/public/@ocom/documents/webcontent/1716642.pdf>

Ranking Motorola de Ciudades Digitales en América Latina

<http://business.motorolasolutions.com/americalatina/rankingciudadesdigitales/index.html>

Reddic: Local E-Government in the United States: Transformation or Incremental Change?.

Donald F. Norris, Christopher G.

<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1540-6210.2012.02647.x/full>

Reino Unido. Info4Local

<http://www.info4local.gov.uk/>

Reino Unido. UK Communities. Youtube Channel

<http://www.youtube.com/user/CommunitiesUK>

Reino Unido: My Communities Rights

<http://mycommunityrights.org.uk/>

Reino Unido: UK Planning Portal for Local Authorities

<http://www.planningportal.gov.uk>

Reino Unido: UK. ESD. Simple and consistent ways through the mass of information that describes your locality

<http://about.esd.org.uk/>

Reino Unido. Department for Communities and Local Government. Strong and prosperous communities: The Local Government White Paper. Volume I

<http://dera.ioe.ac.uk/6348/1/152456.pdf>

Reino Unido. Department of Communities and Local Government. Strong and prosperous communities: The Local Government White Paper. Volume II

<http://dera.ioe.ac.uk/6348/3/154067.pdf>

Smart Cities: un primer paso hacia la Internet de las cosas. Fundación Telefónica

<http://smartcity-telefonica.com/>

Smart Cities and Communities. European Commission

<http://www.eu-smartcities.eu/>

Twitter: SmartCities Platform: @EUSmartCities

Smart Cities Expo. World Congress

<http://www.smartcityexpo.com/>

Smart Cities. European Regional Development Fund

<http://www.smartcities.info/>

Smart Cities. Vienna University of Technology. Delft University of Technology University of Ljubljana.

<http://smart-cities.eu/>

Smart Cities Seoul: a case study. ITU-T Technology Watch Report. February 2013

http://www.urenio.org/wp-content/uploads/2013/04/Smart_Seoul.pdf

Smart City Futures

<http://www.smartcityfutures.co.uk/>

Ubiquitous City Consortium. Korea

<http://www.europarl.europa.eu/document/activities/cont/201305/20130514ATT66084/20130514ATT66084EN.pdf>

UNESCO: ICTs and Good Governance: The Contribution of Information and Communication Technologies to Local Governance in Latin America. 2003

http://portal.unesco.org/ci/en/files/11316/10547335250Report_on_e-governance_in_Latin_America.pdf/Report%2Bon%2Be-governance%2Bin%2BLatin%2BAmerica.pdf

UNESCO: Information and Communication Technologies (ICTs) as Tools for Improving Local Governance in Africa. 2002

http://portal.unesco.org/ci/en/files/8755/10488439950NEEDS_ASSESSMENT_AFR-final.pdf/NEEDS%2BASSESSMENT%2BAFR-final.pdf

UNPAN: Compendium of Innovative E-government Practices. Vol. I y II. Department of Economic and Social Affairs. UN

<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UN/UNPAN023997.pdf>

UNPAN: Compendium of Innovative E-government Practices. Vol. III. Department of Economic and Social Affairs. UN

<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UN/unpan037362.pdf>

UNPAN: Compendium of Innovative E-government Practices. Vol. IV. Department of Economic and Social Affairs. UN

<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan048064.pdf>

UNPAN: Estudio de las Naciones Unidas sobre el Gobierno Electrónico, 2012. Gobierno electrónico para el pueblo

http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/EGovSurvey2012_Spanish.pdf

UNPAN: Local E-Government in Norway. Current Status and Emerging Issues
Scandinavian Journal of Information Systems. 2005

<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UN-OTHER/UNPAN032095.pdf>

Urenio: Fireball White Paper. Smart Cities as Innovation Ecosystems Sustained by the Future Internet

<http://www.urenio.org/wp-content/uploads/2012/04/2012-FIREBALL-White-Paper-Final.pdf>

Urenio: Open Innovation Yearbook 2013

<http://www.urenio.org/wp-content/uploads/2013/05/2013-Open-Innovation-Yearbook-2013.pdf>

Urenio. Urban and Regional Innovation Research

<http://www.urenio.org/>

Urenio. ICOS. An Open Source Community for Intelligent / Smart Cities

<http://icos.urenio.org/>

Nota: Invitamos a todos los lectores a sugerirnos la inclusión de recursos y a avisarnos en caso de que alguno de los vínculos publicados se hallara dañado. Con esta colaboración podremos ofrecer un mejor material. Dirigir sus sugerencias y avisos a: Javier Sáenz Coré <jsaenz@oas.org>

(*) El correcto funcionamiento de los URL indicados en cada una de las referencias de esta sección fue verificado entre los días 28 y 29/06/2013