



Organización de los Estados Americanos  
Organização dos Estados Americanos  
Organisation des États Américains  
Organization of American States

# FORO e-GOBIERNO OEA | BOLETÍN



Canadian International  
Development Agency

Agence canadienne de  
développement international

Canada 

## TABLA DE CONTENIDO

▪ EDITORIAL	2
▪ TEMA DEL MES	3
▪ SECCIÓN RIFGE	19
▪ PARA TENER EN CUENTA	24
○ CATALOGACIÓN	24
○ NOTA DE FIN DE AÑO	33
○ AGRADECIMIENTOS	34
▪ NOTICIAS	35
▪ ENLACES DE INTERÉS	37

### CRÉDITOS

**Miguel A. Porrúa**  
Coordinador e-Gobierno, OEA

**José Luis Tesoro**  
Responsable Foro e-Gobierno, OEA

**Javier Sáenz Coré**  
Indagación de enlaces Web, OEA

**Daniela Paoli**  
Oficial e-Gobierno, OEA

**EDITORIAL**

Esta edición Nº 50 del Boletín representa un relevante hito para el Foro e-Gobierno OEA. El haber alcanzado los cincuenta números es un fruto colectivo de todos los que creemos que el Gobierno Electrónico puede contribuir a mejorar las condiciones de vida de América Latina y el Caribe, autoridades, funcionarios y expertos de la OEA y de los organismos internacionales que la apoyan, integrantes del Foro, que contribuyeron a elucidar las cuestiones abordadas en cada entrega, todos aquellos que prestaron su tiempo para entrevistas y los muchos que han colaborado en su contenido. Este logro es fundamentalmente de todos ellos; el equipo editor ha estado y seguirá estando al servicio de quienes empujan el avance del e-Gobierno en la región.

El Boletín surgió en Febrero de 2005, cuando el Foro e-Gobierno OEA reunía a 500 graduados del Curso "Introducción a la Formulación de Estrategias de Gobierno Electrónico". Esta edición 50 está dirigida a los actuales 4.000 egresados de nuestros cursos vinculados a la temática del e-Gobierno.

Lo que nació como un sencillo mecanismo de contacto entre los egresados de nuestro primer curso se ha convertido en una publicación periódica elaborada, que a lo largo de estos cinco años ha documentado -con rigor, profundidad y diversidad de perspectivas- la trayectoria del e-Gobierno en América Latina y el Caribe. Una mirada panorámica a esta colección de 50 ejemplares permite concluir que el Boletín ha sido espacio de expresión para los protagonistas del e-Gobierno en América Latina (tanto los líderes como los trabajadores de a pie) y que ha acercado los temas claves del e-Gobierno tanto a los graduados de nuestros cursos como a muchos otros interesados que se han suscrito a esta publicación gratuita.

En este número reunimos un conjunto de visiones y perspectivas acerca del e-Gobierno en América Latina y el Caribe, a través de testimonios de funcionarios del mayor nivel decisorio en la materia en sus respectivos países.

En la edición inicial manifestamos nuestra confianza en que el Boletín se constituiría en un medio para satisfacer -de manera creciente- necesidades y expectativas informativas de los integrantes del Foro e-Gobierno OEA. Desde la OEA creemos que, a través de cada número, vamos respondiendo paulatinamente a dicho propósito en relación a nuestros destinatarios. Nos proponemos continuar trabajando juntos -con dedicación y pasión- para potenciar la sinergia de nuestro Foro e-Gobierno en beneficio de nuestros respectivos países y hacemos un sincero voto para que el número 100 de esta publicación reporte que el e-Gobierno ha llegado ya a todos y cada uno de los habitantes de la región.

**Organización de los Estados Americanos**

**TEMA DEL MES****Gobierno Electrónico en ALC: visiones, perspectivas y prospectiva**

En este número del Boletín reunimos un conjunto de visiones y perspectivas acerca del e-Gobierno en ALC, a través de testimonios de los siguientes funcionarios ubicados en el mayor nivel decisorio en la materia en sus respectivos países:

- Edmond A. Mansoor; Ministro de Estado de Información, Difusión, Telecomunicaciones, Ciencia y Tecnología; Oficina del Primer Ministro, Antigua y Barbuda
- Eduardo E. Jaén, Secretario de la Presidencia para la Innovación Gubernamental, Panamá
- Rogério Santanna dos Santos, Secretario de Logística y Tecnología de la Información del Ministerio de Planeamiento Presupuesto y Gestión, Brasil

Las reseñas biográficas de los entrevistados se exhiben al final de esta sección.

**Entrevista al Dr. Edmond A. Mansoor**

**Ministro de Estado de Información, Difusión, Telecomunicaciones, Ciencia y Tecnología; Oficina del Primer Ministro, Antigua y Barbuda**

*Por José Luis Tesoro*



**1. ¿Cómo percibe usted los avances en e-Gobierno en Antigua y Barbuda en relación al estado del arte en la región y en el mundo? ¿En qué aspectos visualiza usted los mayores avances y rezagos?**

Antigua y Barbuda acepta totalmente que la tecnología es una herramienta para el crecimiento y el desarrollo, más que una mera “recompensa” del desarrollo. En la construcción de una Sociedad de la Información y el Conocimiento centrada en las personas, el Gobierno se ha sustentado en las TIC para facilitar a los ciudadanos la gestión de las diversas cuestiones con el ámbito público, así como para simplificarles la obtención de la información que necesitan.

El gobierno ha logrado relevantes progresos en asegurar los beneficios claves del e-Gobierno para los ciudadanos, incluyendo conveniencia, mejora en la calidad de la atención y acceso a más información de mejor calidad.

Antigua y Barbuda exhibe hoy una situación de liderazgo en TIC dentro de la región del Caribe, habiendo contribuido a ello una plataforma completamente automatizada para el procesamiento de declaraciones aduaneras, así como un sistema de control de la gestión inmigratoria.

Asimismo ha comenzado a desarrollar otras plataformas electrónicas que contribuirán a reducir sustancialmente los costos de hacer negocios con el gobierno, así como a proveer una mayor cantidad de información para los negocios de una manera más organizada y accesible.

Se planean más mejoras apalancadas por las TIC, a través de diversas áreas, para evitar el altísimo costo de mantener múltiples soluciones redundantes de e-Gobierno hospedadas y ofrecidas de manera independiente y aislada. Mientras tanto, varias plataformas de e-Gobierno están ayudando a los habitantes de Antigua y Barbuda a acceder y focalizarse en soluciones de “misión crítica” (ante emergencias) y a tener respuesta inmediata a ciertas consultas y trámites de rutina.

## **2.- ¿Considera usted que el potencial del e-Gobierno es hoy utilizado satisfactoriamente por los diversos sectores y organizaciones gubernamentales de Antigua y Barbuda? ¿Qué factores inhiben el uso del e-Gobierno por parte del gobierno?**

El verdadero potencial del e-Gobierno debe ser considerado en su capacidad para prestar servicios dentro del gobierno, al sector privado y a toda la comunidad. En Antigua y Barbuda se registran notorios avances en las siguientes áreas:

- a) Fortalecer la relación entre el Gobierno y la sociedad con mayores oportunidades para la participación.
- b. Creciente colaboración entre las organizaciones del Gobierno.
- c) Proveer al Gobierno una oportunidad de mejorar la efectividad y eficiencia de sus servicios a los ciudadanos y, al mismo tiempo, reducir el coste de sus prestaciones.

En colaboración con la Organización de los Estados Americanos (OEA) el Gobierno digitalizó su Catastro y está implementando una plataforma de soporte al pago de impuestos en línea. La provisión de servicios electrónicos integrados es ya una consecuencia favorable de la posibilidad de una comunicación más efectiva entre diversas organizaciones del Gobierno.

Los factores que limitan la ampliación, profundización y generalización de estas tendencias favorables se vinculan con la provisión de conectividad Intranet punto a punto de alta velocidad. También cabe reconocer desafíos en la redundancia y en los niveles sub-óptimos de seguridad.

## **3.- ¿Cuáles son las principales estrategias del gobierno para aumentar el aprovechamiento del potencial del e-Gobierno por parte de las organizaciones gubernamentales en Antigua y Barbuda?**

Los componentes principales de la estrategia nacional del e-Gobierno en este aspecto son:

- a. Conectividad de banda ancha (con o sin cableado) a todas las oficinas y agencias gubernamentales, incluyendo todas las instalaciones vinculadas a la salud pública y a la educación.

- b. Entrenamiento masivo de los agentes de las áreas críticas del servicio público hasta el equivalente a un nivel intermedio de habilidades en TIC combinado con un entrenamiento focalizado y altamente especializado en la aplicación de las TIC en la función específica.
- c. Colaboración con la OEA, el Banco Mundial y con las agencias de ayuda del CARICOM en el despliegue de las plataformas específicas de software para servicios gubernamentales de educación, salud, comunicación masiva, administración pública, agricultura y turismo.
- d Fortalecimiento de las capacidades de implementación de soluciones por parte de la unidad de Gobierno Electrónico del Ministerio de Información, Difusión, Telecomunicaciones, Ciencia y Tecnología.
- e. Apalancamiento en la exitosa infraestructura en red que sustenta la Iniciativa CONNECT ANTIGUA BARBUDA para equipar a funcionarios con herramientas que resultan vitales para el ejercicio de sus funciones.
- f. Adopción de modelos de mejores prácticas en e-Gobierno.

**4.- ¿Considera usted que el potencial del e-Gobierno disponible en Antigua y Barbuda está siendo aprovechado satisfactoriamente por los ciudadanos? ¿Cuáles son los factores que pueden inhibir el uso del potencial del e-Gobierno por parte de los ciudadanos?**

Los beneficios del e-Gobierno que actualmente son aprovechados en mayor medida por los ciudadanos de Antigua y Barbuda son los siguientes:

- a. Más conveniencia
- b. Mejor servicio al cliente
- c. Mayor acceso a información
- d. Costos más bajos

El factor principal que inhibe el acceso y uso del e-Gobierno por parte de los ciudadanos es el coste de acceso a la tecnología automatizada, particularmente computadoras.

El Gobierno ha habilitado diecisiete (17) Centros Comunitarios de Acceso a Computador, todos ellos provistos de computadoras de alta velocidad y acceso con banda ancha. Asimismo se han equipado y habilitado cinco (5) buses Toyota Coaster como salas de clase móviles, cada uno con diecisiete (17) computadoras de alta velocidad con pantalla táctil con acceso a Internet de alta velocidad sin cable. Los referidos centros, así como las salas móviles son vías confiables para acceder a los servicios de e-Gobierno.

**5. ¿Cuáles son las principales estrategias del Gobierno para aumentar el aprovechamiento del potencial del e-Gobierno por parte de los ciudadanos y de los sectores sociales más desprotegidos?**

Una parte de las respuestas a esta pregunta fue proporcionada como respuesta a la pregunta 3.

En el marco de la Iniciativa Connect de Antigua y Barbuda, se han desarrollado programas focalizados que aseguran que ningún grupo o sector social desprotegido quede excluido de la robusta Agenda Digital desarrollada en Antigua. Estos programas proveen:

- a. Acceso al hardware y al software especializado pertinente.
- b. Acceso a Internet de banda ancha.
- c. Entrenamiento especializado en software para misión crítica.

La determinación de los destinatarios dentro de estos grupos y sectores ha sido un relevante foco de atención de la Iniciativa Connect, contemplándose especialmente la atención de los portadores de discapacidad físico-motriz o visual, así como las ONGs y las organizaciones comunitarias y religiosas.

#### **6.- En su opinión: ¿Cuáles son los fundamentos y las estrategias que deben utilizarse para convencer a un líder político acerca de la importancia del e-Gobierno?**

Si bien los beneficios actuales y proyectados del e-Gobierno son fenomenales, las inversiones iniciales requeridas para implantar sus prestaciones son desafiantes e inhibitorias para los países en desarrollo.

Para convencer a un líder político sobre la importancia del e-Gobierno es conveniente destacar los siguientes aspectos:

- a. Aumento relevante en la eficacia y la eficiencia, tanto en sentido horizontal como vertical y oblicuo. Los beneficios pueden comenzar siendo pequeños, pero seguramente se tornarán importantes en un cierto plazo.
- b. Existe un notable potencial para que ciertos programas claves contribuyan, por sí mismos, al aumento total en la eficiencia (ganancias de eficiencia en “todo el Gobierno”)
- c. Aumentos relevantes en la recaudación de ingresos, que superarán ampliamente los costes de desarrollo e implementación de las soluciones.
- e. Creciente confianza y consideración al Gobierno por parte de la ciudadanía, dado que el e-Gobierno mejora la imagen del Gobierno.

El despliegue de las iniciativas de e-Gobierno asociado a la dinámica evolución del e-Comercio es un imperativo implacable para cualquier sociedad que se empeñe en desarrollar una Sociedad de la Información globalmente conectada y basada en el conocimiento.

**Entrevista a Eduardo E. Jaén****Secretario de la Presidencia para la Innovación Gubernamental, Panamá***Por José Luis Tesoro***1.- ¿Cómo percibe el avance de las prestaciones de e-Gobierno en Panamá en relación al estado del arte en la región y en el mundo? ¿En qué sectores visualiza los mayores avances y en cuáles los mayores rezagos?**

De acuerdo al índice de las Naciones Unidas sobre la Disposición para el Gobierno Electrónico o e-Gov Readiness, Panamá ocupa la posición 8 entre los 24 países de América Latina y se halla en una posición respetada a nivel global. Hemos visto grandes avances en el área de la conectividad, que es uno de los rubros que impactan directamente en la agenda digital de un país. Panamá lanzó recientemente un proyecto de acceso gratuito a Internet para el 80% de la población. Se trata del primer país del mundo que ostenta este prestigioso logro, reduciendo sustancial y verdaderamente la brecha digital. Sin perjuicio de ello, nuestro país todavía adolece de una falta de agilidad en los trámites que debe efectuar el ciudadano con el Estado. Durante los próximos dos años prevemos que esta problemática va a tomar un relevante giro hacia la desburocratización.

**2.- ¿Considera usted que el potencial del e-Gobierno es aprovechado satisfactoriamente por los diversos sectores e instancias gubernamentales de Panamá? ¿Cuáles son los factores que afectan el aprovechamiento?**

Considero que el potencial del e-Gobierno no es aún aprovechado satisfactoriamente por los diversos sectores e instancias gubernamentales del país. Lamentablemente hemos sido víctimas de un mal que se replica en todos los países del mundo y es la falta de interoperabilidad entre instituciones para compartir efectivamente la información.

Seguramente veremos en el próximo quinquenio un incremento exponencial de la interoperabilidad debido a la instauración de una institución o autoridad que se encargará de delinear una agenda digital para el sector público.

**3.- ¿Cuáles son las principales estrategias previstas por el Gobierno de Panamá para aumentar el aprovechamiento del potencial del e-Gobierno por parte de los organismos gubernamentales?**



Las principales estrategias se basan en establecer lineamientos muy puntuales para modernizar efectivamente los pilares más importantes del sector público, que son la educación, la salud y la seguridad.

Asimismo se establecerá un plan nacional para acelerar, de forma efectiva, la implementación de la agenda digital, procurando aprender de las mejores prácticas de aquellos países que han recorrido el camino escabroso hacia un verdadero Gobierno Electrónico. Nuestra meta máxima es lograr la Visión Única de Ciudadano que nos permitirá dinamizar la relación del ciudadano con el Estado.

#### **4.- ¿Considera usted que las prestaciones de e-Gobierno disponibles en Panamá son utilizadas satisfactoriamente por la ciudadanía? ¿Cuáles son los factores que afectan el aprovechamiento?**

Los niveles de utilización y aprovechamiento de las prestaciones de e-Gobierno por parte de la ciudadanía deberían mejorar sustancialmente. Los factores que afectan el aprovechamiento de estos servicios son diversos, pero el más crítico e influyente está relacionado con la conectividad del país y su impacto en la brecha digital.

Lo que diferencia a los países desarrollados en esta materia es la llegada de los servicios de e-Gobierno a los sectores desfavorecidos y cómo estos sectores aprovechan las prestaciones y servicios que se les ofrecen.

Preveo que Panamá manifestará una significativa mejoría durante el próximo quinquenio tanto en la utilización como en el incremento de la oferta de prestaciones, con base en las estrategias para modernizar y agilizar los servicios ofrecidos por el Estado.

#### **5.- ¿Cuáles son las principales estrategias previstas por el Gobierno de Panamá para aumentar el aprovechamiento del potencial del e-Gobierno por parte de la ciudadanía?**

Para aumentar el aprovechamiento del potencial del e-Gobierno por parte de la ciudadanía, y particularmente de los sectores sociales desfavorecidos, debemos aprender de los países de primer mundo, donde la principal estrategia es un plan nacional de divulgación y capacitación. Debemos enseñar a los integrantes de la sociedad, y particularmente de nuestros sectores desfavorecidos, a utilizar las herramientas que les estamos ofreciendo para su máximo aprovechamiento.

#### **6.- En su opinión, ¿cuáles son los argumentos o mecanismos para convencer a un líder político acerca de la importancia del e-Gobierno?**

Siempre debemos comprender que el lenguaje de la tecnología sólo tiende a ser entendido por tecnócratas. Por tanto, debemos siempre adecuar el mensaje de lo que la tecnología puede hacer en términos de lo que nuestros interlocutores y destinatarios puedan entender y valorar de acuerdo con sus propias perspectivas.

Ya sea que hablemos de modernizar, innovar, recortar costos o mejorar el retorno de la inversión, el lenguaje y la estructura de la comunicación deben enfatizar en lo que la tecnología puede hacer como un ente facilitador y no en cómo lo hace desde el punto de vista técnico.

## Entrevista a Rogério Santanna dos Santos

Secretario de Logística y Tecnología de la Información del Ministerio de Planeamiento Presupuesto y Gestión, Brasil

Por José Luis Tesoro



### 1.- ¿Cuáles son, a su criterio, los principales desafíos que enfrenta hoy el e-Gobierno en los países de América Latina y el Caribe?

Las iniciativas de e-Gobierno son esenciales para aumentar la transparencia del Estado, promover la ciudadanía, facilitar la vida de las personas y de las empresas, reducir costos para el ciudadano y la Administración, promover la modernización de las organizaciones públicas y la gestión del conocimiento. El e-Gobierno es también una herramienta importante para promover la justicia social y la integración entre los países. En ese marco, aún queda mucho por hacer para que los ciudadanos de América Latina y el Caribe estén realmente incluidos en la Sociedad de la Información. Mientras algunos países han constituido islas de excelencia, otros no han logrado aún desarrollar acciones efectivas para mejorar y facilitar la vida de las personas.

Una de las mayores dificultades afrontadas por el e-Gobierno radica en la insuficiente integración de los enormes y complejos sistemas del Estado moderno. Ello representa una barrera para la implementación de mejores servicios de e-Gobierno, dado que crecientes leyes y códigos que rigen la dinámica de la sociedad se basan en sistemas automatizados. En general la Administración Pública no es proclive a abrir determinados datos para su conocimiento y evaluación por parte de los ciudadanos. Sin embargo, cuanto más abierto y libre sea la información de un Estado, menos sujeto estará éste al clientelismo y la corrupción.

La integración de los sistemas es esencial para permitir la transparencia de los actos del gobierno, lo que es primordial en las democracias modernas y una poderosa herramienta para el control de los agentes públicos por parte de la sociedad civil y los medios de prensa. Esto hace que la interoperabilidad sea un factor relevante en política de integración entre los diferentes entes de la federación y entre distintas naciones, porque permite integrar los sistemas de información de las aduanas, los puertos y aeropuertos, así como los procesos relativos al flujo de personas, mercancías y procesos, las cartas de crédito, los sistemas de la banca, entre otros. En este sentido, la definición de normas comunes entre los países es uno de los grandes desafíos del continente en los próximos años.

Otra tarea importante es romper con un modelo de e-Gobierno que prioriza el cumplimiento de las obligaciones de los ciudadanos con el Estado por encima del cumplimiento de los deberes del Estado con relación a los ciudadanos. Esta disparidad debe ser repensada porque promover la ciudadanía debe ser una prioridad del e-Gobierno, especialmente en América Latina que sufre aún altas tasas de desigualdad social.

Esto es esencial para que el e-Gobierno sea un espacio para la creación de justicia social y ciudadanía y permita un tratamiento más calificado al ciudadano que se dirige al Estado para solicitar un servicio o bien para formular un reclamo o una crítica.

El e-Gobierno en los países en desarrollo, como los de América Latina, también debe contribuir sustancialmente a incluir las clases sociales menos favorecidas, priorizándolas sobre las clases A y B que son hoy las principales beneficiarias de los servicios. Mientras el mundo de los incluidos funciona bastante bien, el mundo de los excluidos digitales requiere políticas eficaces para cambiar su realidad. En caso contrario, estaremos promoviendo un e-Gobierno elitista, centrado en los segmentos sociales que ya tienen acceso a la educación y la cultura.

Las TIC pueden facilitar en gran medida la vida de las personas de las clases C, D y E, que son las que tienen mayores dificultades para desplazarse hacia una oficina pública, para las cuales perder un día de trabajo tiene un significativo impacto en su salario. Esto es central, porque las políticas de e-Gobierno suelen tratar mal a quienes no tienen acceso, que son justamente quienes en mayor medida podrían beneficiarse con las prestaciones. Es imprescindible implantar políticas de promoción del acceso a las TIC para ampliar el número de hogares con computador, así como aumentar el número de lugares públicos de acceso a Internet y generalizar la banda ancha.

Para ampliar el uso de las TIC es necesario también desarrollar servicios accesibles para todas las personas, independientemente de sus capacidades físico-motoras, perceptivas e intelectuales. La accesibilidad es una de las cuestiones más relevantes en las políticas de e-Gobierno porque tal vez las personas que en mayor medida pueden beneficiarse de sus servicios son precisamente las portadoras de necesidades especiales, cuyo desplazamiento es siempre más complicado y difícil.

Dada la creciente velocidad y complejidad de los cambios, es importante tener una visión más amplia del e-Gobierno en relación al fortalecimiento de espacios para intercambiar y compartir información, difundir conocimiento, crear comunidades de práctica especializadas y profundizar la cooperación como componente primordial del trabajo, tanto dentro de los gobiernos y de los países como entre distintos países.

Si América Latina aspira a una efectiva integración regional, es necesario avanzar en acciones comunes de e-Gobierno, lo que necesariamente deberá comenzar por los sistemas de información. Las cuestiones relativas a fronteras y movilidad de personas y mercancías en todo el continente y entre continentes, entre otros, ya no pueden ser pensadas sin contemplar la interoperabilidad de sistemas de información de los países. Para ello son necesarias normas comunes y todos los países de la región disponen de experiencias exitosas que pueden ser compartidas y generalizadas para las demás naciones.

## **2.- ¿Podría delinear una reseña de la experiencia brasileña en materia de e-Gobierno?**

Respecto de la experiencia brasileña, me referiré primero a los aspectos en que se ha logrado avanzar satisfactoriamente y después a las barreras que estamos procurando superar.

### **2.1.- Aspectos en que se ha avanzado satisfactoriamente**

El Gobierno Brasileño es muy exitoso en el uso del e-Gobierno y dispone de sistemas reconocidos y premiados internacionalmente, que confieren mayor visibilidad y transparencia a los actos públicos.

Uno de esos ejemplos de éxito es el Recetanet (<http://www.receita.fazenda.gov.br>), que fue considerado en la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información (CMSI, 2003) como uno de los cinco mejores sistemas de e-Gobierno en el mundo. Con este sistema, los contribuyentes pueden enviar al IRS sus declaraciones de impuesto sobre la renta a través de Internet con total seguridad, privacidad e integridad de los datos.

Brasil es también el mayor usuario del mundo en materia de adquisiciones por subasta electrónica.

Actualmente el 83% de las compras públicas del Gobierno Federal se concretan a través de esta modalidad. Esto significa mayor transparencia en los procesos de licitación pública, mayor eficiencia, reducción de costos, así como una sustancial democratización del acceso al mercado de contratación pública para las micro y pequeñas empresas del país.

El Gobierno Brasileño avanzó también sustancialmente en el uso de las TIC para promover la transparencia de los actos de gobierno. Un ejemplo de este esfuerzo es la aplicación del sistema de tarjetas de pago que pone a disposición de la sociedad información detallada sobre los gastos de pequeño monto de la Administración Pública. Otro importante canal está dado por el Portal de Transparencia ([www.transparencia.gov.br](http://www.transparencia.gov.br)), que permite a la sociedad supervisar la ejecución financiera de los programas del Gobierno Federal. También permite verificar información sobre contrataciones públicas, datos sobre fondos públicos transferidos directamente a los ciudadanos, así como a estados y municipios para la ejecución de acciones descentralizadas.

También se implementó en 2008 el Portal de Convenios del Gobierno Federal ([www.convenios.gov.br](http://www.convenios.gov.br)), que inauguró una nueva relación entre la Administración Pública Federal y los estados, municipios y entidades privadas sin fines de lucro que suscriben convenios y contratos con transferencia voluntaria de recursos de la Unión. Esta iniciativa contribuyó a automatizar, simplificar y aumentar la visibilidad de esas transferencias. Ese portal elimina una serie de rituales innecesarios que dificultan la vida a entidades y organismos interesados en realizar convenios con la Unión. También ofrece mayor transparencia porque posibilita un control eficaz de la ejecución de los contratos por Internet y la verificación de cómo está siendo utilizado el dinero público. Antes de su implantación era muy difícil realizar ese control porque no había herramientas electrónicas que permitieran a la sociedad, a los medios de comunicación y a los organismos de control fiscalizar eficazmente el progreso de los proyectos.

Gracias a las herramientas de e-Gobierno ha habido, más recientemente, una agilización del proceso de obtención de beneficios de la Seguridad Social. Ahora los ciudadanos pueden agendar electrónicamente el día y hora asignados para su atención en el Instituto Nacional de Seguridad Social (INSS) para obtener beneficios tales como la jubilación, la pensión por fallecimiento y la paga por maternidad, entre otros.

Estos ejemplos, entre muchos otros, muestran que el Gobierno del Brasil es un gran usuario del e-Gobierno y que ha alcanzado elevados niveles de madurez en esos sistemas. Pero, por supuesto, aún queda mucho por hacer para aumentar la oferta y la demanda de esos servicios en el país. Es necesario, entre otras mejoras, convertir todas las páginas del Gobierno al Modelo de Accesibilidad de Gobierno Electrónico (e-MAG). Este documento incorpora las normas internacionales para que las personas con necesidades especiales puedan utilizar plenamente los servicios públicos disponibles electrónicamente para los ciudadanos. Otro compromiso es aumentar la inclusión digital en el país.

## 2.2.- Barreras que procuramos superar

Las iniciativas de e-Gobierno en Brasil tienden hacia una creciente madurez y ya no hay debates internos acerca de su relevancia y pertinencia. El desafío reside ahora en mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a la población. Promover la inclusión digital es esencial para una nación que aspira al desarrollo con justicia e igualdad social. En esta área se concentran los esfuerzos que el Gobierno Brasileño ha desplegado durante los últimos años para llevar las TIC a todas las clases sociales y rincones del país.

Sin perjuicio de estos esfuerzos, los principales obstáculos para el uso de Internet son: el alto costo del computador y de la conexión a Internet, así como la insuficiente habilidad con la tecnología. Según datos de la 4ª Investigación sobre el uso de las TIC en Brasil (TIC Hogares 2008), dichos costos representan un relevante impedimento para la mayoría de los encuestados.

Pero los datos son promisorios porque por primera vez desde que se inició esta investigación, en 2005, Brasil alcanzó 54 millones de usuarios de Internet y 60 millones de personas ya la habían utilizado en los tres meses anteriores a la encuesta. El equipamiento está presente en el 25% de los hogares y el 20% de los hogares urbanos están conectados a Internet, cayendo al 4% de los hogares en zonas rurales.

Este crecimiento muestra la eficacia de las políticas públicas que indujeron una reducción del precio de los equipos, así como esquemas de financiamiento para que un gran segmento de la clase socioeconómica C pudiera acceder al computador. Hubo una notoria aceleración a partir de 2005, propiciada por el proyecto Computador para Todos, visualizándose nítidamente la entrada de la clase C en este universo.

Prevedemos que los datos serán aún mejores en los próximos años, cuando todos los municipios del país dispongan de infraestructura de banda ancha en el marco del Programa de Banda Ancha en las Escuelas, lanzado en abril de 2008. Estos resultados contribuirán a reducir el costo y aumentar la disponibilidad del servicio.

### **3.- Cuáles son a su criterio las mayores contribuciones de la Gestión de Conocimiento a la gestión del e-Gobierno?**

La Gestión del Conocimiento es vital para el éxito del e-Gobierno, para su difusión entre los integrantes de las organizaciones públicas, así como para la transparencia del Estado en relación a la sociedad. Si un gobierno no accede a los conocimientos que él mismo produce, no podrá ponerlos a disposición de la sociedad de manera organizada, comprensible y accesible. Las herramientas de Gestión del Conocimiento resultan esenciales para que el Estado pueda romper su crónica fragmentación y compartimentación de la información.

Las TIC pueden apoyar ese proceso y contribuir a acortar los canales y facilitar el procesamiento de grandes volúmenes de datos. Los decisores del gobierno necesitan conocer el potencial de estas nuevas tecnologías, cómo pueden las nuevas prácticas ayudar a reducir la fragmentación de saberes y promover el intercambio y el uso común del conocimiento. No se trata, por supuesto, de un proceso rápido, dado que requiere profundos cambios culturales en las organizaciones públicas. Pero es necesario comenzar por el desarrollo de las prácticas, por la capacitación de los gestores públicos para utilizar estas herramientas de manera eficaz, por el desarrollo de espacios y metodologías que reduzcan la fragmentación de la información pública.

Con plena conciencia de este reto, el Gobierno Brasileño está comprometido con la implantación de la Gestión del Conocimiento como instrumento estratégico de articulación, coordinación y gestión de las políticas públicas, dada su capacidad de producir información y conocimiento de manera compartida y colaborativa. En ese marco se creó el Comité Técnico de Gestión del Conocimiento que integra el Comité Ejecutivo de Gobierno Electrónico. Su objetivo es promover el uso de los principios, conceptos y metodologías de Gestión del Conocimiento, así como identificar y acompañar las mejores prácticas en el Gobierno Federal. El Gobierno Brasileño entiende la Gestión del Conocimiento como un conjunto de procesos sistemáticos, articulados e intencionales, para garantizar la capacidad de crear, coleccionar, organizar, transferir y compartir conocimientos estratégicos que pueden utilizarse para adoptar decisiones, para la gestión de políticas públicas y para la inclusión del ciudadano como productor de conocimiento colectivo.

Se sabe que la Gestión del Conocimiento es una herramienta central para difundir buenas prácticas en e-Gobierno, para alcanzar a mayor número de personas y para compartir ejemplos de la excelencia. Cuando el gobierno es más transparente internamente, se torna también más transparente en relación a la sociedad.

Pero también somos conscientes de que implantar estas prácticas es inevitablemente difícil y lento debido al tamaño, escala, complejidad y fragmentación del Gobierno. En Brasil se trata de un proceso particularmente complejo, debido a la vastedad, dispersión geográfica y diferencias culturales, así como a la necesidad de romper barreras erigidas a lo largo de la historia de la construcción del Estado.

#### **4.- ¿Cuáles son, a su criterio, las mayores oportunidades para el e-Gobierno en un escenario de comunidades virtuales?**

La Internet es el ejemplo más relevante y nítido de trabajo colaborativo en la historia de la humanidad. Su desarrollo reduce barreras y límites geográficos entre personas y lugares, fortaleciendo notoriamente el concepto de colaboración. Las personas pueden desarrollar proyectos conjuntos y trabajar colectivamente aun hallándose en distintos continentes. Estas posibilidades abren un nuevo enfoque en la interacción entre las personas y potencian los saberes construidos por la humanidad.

La Internet es la nueva Biblioteca de Alejandría que, en la antigüedad, pretendió reunir todo el conocimiento humano. La gran diferencia reside en que allí el conocimiento estaba registrado en tablas y papiros que resultaron destruidos por sucesivos incendios, mientras que hoy el conocimiento disponible en Internet puede perdurar porque la red está distribuida en todo el mundo.

Los espacios de comunicación e interacción que ofrece Internet pueden potenciar la participación y la cooperación entre iguales y diferentes ubicados en latitudes geográficas distantes. Se crea así un nuevo espacio de organización virtual y surgen comunidades de práctica para intercambiar y compartir conocimientos y saberes que pueden promover verdaderas revoluciones en el proceso de construcción del conocimiento. Para el Estado en particular, estas herramientas permiten nuevas formas de interacción con los ciudadanos y hacen posible romper con la histórica fragmentación de la información pública. Esta transición requiere tiempo porque implica profundos cambios culturales que no todos los funcionarios y directivos públicos están preparados para liderar y concretar.

El gobierno de Brasil está avanzando en esta cuestión y dispone de un ambiente denominado Comunidades de Aprendizaje, Trabajo e Innovación (CATIR), del que participan más de 60 comunidades de práctica vinculadas a órganos y funcionarios de la Administración Pública. El sitio ofrece diversas herramientas interactivas como foros de discusión, archivos compartidos, salas de chat, edición compartida de documentos de referencia, entre otros. Las experiencias en marcha muestran que el Estado puede ser mucho más eficiente, innovador y gastar mucho menos si sabe aprovechar el potencial que ofrecen las TIC.

#### **5.- ¿Qué potencial visualiza usted en el e-Gobierno como catalizador e inductor de procesos para compartir conocimiento? ¿Podría reseñar, como ejemplo, la experiencia brasileña con el software público?**

El conocimiento es hoy, tal vez, la riqueza más poderosa y la única que puede distribuirse sin pérdida de valor. Como una parte significativa del conocimiento está hoy representada en códigos de software, el diseminar el uso de soluciones libres y abiertas es importante para la soberanía de una nación.

El software libre representa un nuevo paradigma para compartir soluciones, optimizar las inversiones en TIC y reducir la dependencia en relación a proveedores de software privativo. Esos conceptos están plenamente incorporados en el Portal de Software Público Brasileño ([www.softwarepublico.gov.br](http://www.softwarepublico.gov.br)) implementado en 2007 por el Gobierno Federal, que inauguró una nueva etapa en el desarrollo del Software Libre en el país.

Se trata de un ambiente colaborativo que contribuye no sólo a reducir el costo para el gobierno, sino especialmente a mejorar los aplicativos disponibles y, en consecuencia, a mejorar los servicios a la población. La iniciativa da satisfactoria respuesta a una antigua demanda de la comunidad brasileña de software libre, que siempre reclamó al Gobierno abrir sus códigos y permitir un amplio acceso a soluciones libres producidas por la Administración Pública. Así, el Gobierno Federal deja de ser un mero usuario de esas soluciones y pasa a ofrecer libremente el conocimiento producido a los órganos públicos y a la sociedad.

Por primera vez un proyecto para compartir software en el sector público logra sustentar una política de apertura siguiendo las prerrogativas legales del país. Varias soluciones desarrolladas por instituciones y órganos del Gobierno Federal, así como de gobiernos locales, empresas y universidades, se han convertido en un bien público a disposición de la sociedad. Actualmente hay 28 soluciones completas disponibles con el código fuente, el objeto y sus respectivos manuales. Se hallan disponibles aplicativos en las áreas de salud, educación, gestión de TI, georeferenciación y televisión digital, entre otros. Además del Gobierno Federal, los estados, municipios, empresas y entidades privadas sin fines de lucro se benefician con el acervo disponible en el sitio.

El portal cuenta con cerca de 45 mil usuarios de todas las regiones del país que pueden intercambiar y compartir conocimientos, así como contribuir a mejorar las soluciones. Los usuarios son informados sobre la actualización del software, las actividades y eventos del Portal, así como sobre el avance de la iniciativa.

También se están implementando espacios para grupos de interés y comunidades de práctica. El primero ya desarrollado se dirige a ofrecer apoyo tecnológico a los municipios brasileños.

Con la consolidación del concepto de Software Público, los gestores y técnicos del sector público pueden ofrecer sus soluciones con seguridad porque la iniciativa implementó un círculo virtuoso en el desarrollo, uso y distribución de software. Como resultado, inauguró una nueva etapa en la producción de software en un escenario en el cual el gobierno puede apoyar la modernización de la maquinaria pública con el uso de soluciones libres y la sociedad puede usufructuarlas con recursos de apoyo tecnológico antes inalcanzables.

Esta experiencia muestra que el compartir conocimiento puede provocar verdaderas revoluciones, porque un gran conjunto de programadores voluntarios pueden contribuir a mejorar los códigos. Los usuarios de diferentes países pueden copiar, estudiar, modificar y distribuir el software con sus modificaciones teniendo en cuenta que la licencia es libre e independiente de los proveedores.

#### **6.- ¿Cuáles son, a su criterio, los principios fundamentales que deben orientar los procesos de formación y capacitación en e-Gobierno?**

La formación en e-Gobierno debe pasar primariamente por la cuestión de la ciudadanía. Si no hubiera una política estructurada en esa cuestión esencial, sólo se implementarían servicios destinados a que el ciudadano cumpla con sus deberes con el Estado, especialmente todo lo relacionado con la recaudación de impuestos y tributos, en desmedro del deber del Estado de atender los derechos de los ciudadanos.

Otra preocupación central en las políticas de e-Gobierno es hacer totalmente accesibles las páginas y portales públicos. Así como debe universalizarse el acceso a todas las clases sociales y regiones del país, también es prioritario extender ese derecho a todas las personas, independientemente de sus capacidades físicas y motoras, perceptivas, culturales y sociales. Esta es una tarea compleja porque además de herramientas que permitan adaptar las páginas y portales públicos, es necesario sensibilizar a los gestores públicos acerca de la importancia de la cuestión.

Es necesario pensar también en qué canales de prestación de servicios electrónicos son los más adecuados para una determinada audiencia. A menudo, el contacto debe ocurrir a través de teléfono móvil o de una central de atención telefónica. Es imprescindible conocer las diferentes demandas y preferencias del público para poder fortalecer adecuadamente los correspondientes canales de distribución.

Otra cuestión esencial es la gobernanza de los sistemas de información, cuya gestión se torna cada día más compleja, debiendo priorizarse ciertos valores fundamentales para que los sistemas de e-Gobierno puedan desarrollarse armónicamente. Una lección clave al respecto es que las acciones de e-Gobierno deben estar alineadas con los objetivos y planes estratégicos de los respectivos órganos. Un relevante desafío reside en formar a los gestores públicos para comprender y atender adecuadamente esa necesidad, así como asociarla a la seguridad de los sistemas de información.

El planeamiento del uso de TIC debe sustentarse en la existencia y consistencia de planes maestros, en la difusión de métodos y métricas para la contratación de los bienes y servicios pertinentes, y sobre todo en el Acuerdo sobre el Nivel de Servicios en los contratos públicos. Esto califica los procedimientos porque establece estrictos patrones de calidad y facilita el seguimiento de la ejecución de los contratos.

Dado que el buen uso de los recursos públicos no termina en la adjudicación, sino en la completa ejecución de los contratos, la formación de funcionarios públicos debe incluir la elaboración de Acuerdos sobre el Nivel de Servicios orientados a resultados. Los encargados de la contratación deben saber que sus decisiones tendrán un impacto sustancial en la gestión, la vida y la historia de los sistemas de información, y es necesario formarlos para que dispongan de una visión completa y global para una gestión estratégica de los recursos TIC.

Un buen gestor de e-Gobierno también debe priorizar el uso de software y de estándares abiertos para reducir la obsolescencia tecnológica, aumentar el conocimiento acerca de los sistemas y reducir la dependencia del gobierno en relación a los proveedores. Tal como hemos señalado, el software libre representa un nuevo paradigma para compartir soluciones. Pero no es suficiente con tener código abierto, sino que también es necesario desarrollar comunidades capaces de contribuir a la evolución de los códigos y algoritmos de libre acceso, incorporando innovaciones y corrigiendo defectos, como claramente lo muestra la experiencia del Portal de Software Público Brasileño.

Además, la elección del software libre no puede ser dictada sólo por la conveniencia económica, sino también por las posibilidades que abre en el campo de la producción y circulación del conocimiento; el acceso a nuevas tecnologías y el estímulo al desarrollo de la industria del software en entornos colaborativos. En el Gobierno Federal Brasileño la elección del software libre refleja también la preocupación por garantizar a cada ciudadano el derecho a acceder a los servicios públicos y al conocimiento sin forzar el uso de plataformas específicas.

Una de las tareas más difíciles para los gestores de e-Gobierno es convencer a sus directivos sobre la relevancia de la transparencia para la calificación de los servicios públicos. Se trata de un área fuertemente potenciada por las TIC y cuya necesidad es reconocida por consenso en las democracias modernas. Pero para ser transparente no es suficiente ofrecer información por Internet, sino que también debe allanarse la jerga de la Administración Pública y usar un lenguaje que realmente pueda ser entendido por todos.



En Brasil, las herramientas de e-Gobierno permiten concretar grandes avances en el ámbito de la transparencia pública, así como una amplia fiscalización sobre los gastos del gobierno por parte de los medios de comunicación y de la sociedad civil organizada. Sabemos que cuanto mayor sea la publicidad sobre los actos de los funcionarios públicos, mejor será la calidad de la Administración Pública y del cumplimiento de la ley. Las TIC serán cada vez más centrales en este proceso.

**7.- Para finalizar, le pido una reseña de sus consideraciones claves para una prospectiva del e-Gobierno en América Latina y el Caribe.**

El e-Gobierno debe ser –por sobre todo- una herramienta para promover la ciudadanía. Ello resulta esencial para no profundizar aún más las injusticias sociales.

Pero para ello el potencial de las TIC debe dirigirse específicamente a aumentar el número de personas incluidas en la Sociedad de la Información, dado que estar excluido de este universo es, tal vez, la forma más cruel de la exclusión, porque el hacer inviable el acceso al conocimiento implica apartar a las personas de la posibilidad de mejorar su vida y su entorno, así como suprimir la posibilidad de participar democráticamente, como principio esencial de las democracias modernas.

Otro desafío importante es romper con un modelo de e-Gobierno –común en todo el mundo- que prioriza el cumplimiento de las obligaciones de los ciudadanos con relación al Estado, en detrimento de los deberes del Estado en relación a los ciudadanos.

Para el éxito de estas acciones es fundamental compartir conocimiento, dado que se trata de un recurso estratégico del Estado que pertenece a toda la sociedad, gestionándolo de tal manera que no pueda perderse por las fragmentaciones y discontinuidades de la burocracia estatal.

Es muy importante desarrollar una visión del e-Gobierno que priorice el fortalecimiento de los espacios para compartir información, difundir conocimiento, crear comunidades de práctica especializadas y fortalecer la cooperación. Estos espacios de comunicación e interacción pueden potenciar la participación y la cooperación entre iguales y diferentes ubicados en áreas geográficas distantes.

Las TIC han abierto nuevos horizontes para la interacción entre las personas y la potenciación de los saberes construidos por la humanidad. Pero pueden resultar aún más excluyentes si ese potencial no se dirige específicamente a promover la ciudadanía. Por tanto, no puede desvincularse al e-Gobierno de una fuerte política de inclusión y de promoción de la igualdad, con riesgo de profundizar aún más las desigualdades sociales existentes. Ese es el espíritu que debe impregnar la formación de los gestores de e-Gobierno si realmente deseamos contribuir a un cambio significativo en el curso de la humanidad.

### Bibliografía

Pesquisa sobre o uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação no Brasil: TIC Domicílios e TIC Empresas 2008. Coordenação Executiva e Editorial: Alexandre Barbosa. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2009.

Software Público Brasileiro (2009), In: Revista InfoBrasil, ano II – nº 7. Fortaleza: Junho/Agosto de 2009 – <http://www.infobrasil.inf.br>, 10-7-2009.

Santanna dos Santos, Rogério: “O governo eletrônico no compartilhamento e na construção coletiva do conhecimento” Congreso CLAD, Salvador de Bahía 2009 Oct. 26-30. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MP), Governo Eletrônico no Brasil: conceito, organização e aplicação. Brasília: Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, mimeo.

**RESEÑAS BIOGRÁFICAS DE LOS ENTREVISTADOS****Edmond Mansoor**

Ministro de Estado de Información, Difusión, Telecomunicaciones, Ciencia y Tecnología, Oficina del Primer Ministro, Antigua y Barbuda. El Dr. Mansoor, quien es también un renombrado médico, fue Presidente del Senado de Antigua y Barbuda. Es el pionero de la Iniciativa Connect Antigua y Barbuda, un programa multifacético de tecnología centrada en la comunidad que fue galardonado en relevantes certámenes y eventos internacionales.

**Eduardo E. Jaén**

Secretario de la Presidencia para la Innovación Gubernamental, Panamá. En 1976 inició su carrera profesional en la Corporación IBM, en 1984 fue designado Gerente General de IBM de Panamá S.A., y entre 1987 y 1992 ocupó diversas posiciones internacionales en dicha firma hasta su renuncia en 1993. Prestó servicios de consultoría y desarrollo de mercados a compañías líderes como Xerox, ATT y Alcatel, participó en el desarrollo de empresas de telecomunicaciones en Panamá y en el exterior y más recientemente enfocó su atención a proyectos de energías limpias alternativas. Mantiene asimismo una amplia actividad en organizaciones profesionales, cívicas y sociales. Es graduado en Ingeniería Industrial del Georgia Institute of Technology y tiene una Maestría en Administración de Empresas del Rensselaer Polytechnic Institute.

**Rogério Santanna dos Santos**

Secretario de Logística y Tecnología de la Información del Ministerio de Planeamiento Presupuesto y Gestión del Gobierno Federal de Brasil, ejerciendo también la función de Secretario Ejecutivo del Comité Ejecutivo de Gobierno Electrónico en el Gobierno Federal. Como representante del Ministerio de Planeamiento es miembro del Comité Gestor de Infraestructura de Claves Públicas Brasileñas. También es Consejero del Comité Gestor de Internet do Brasil y del Consejo de Administración del Núcleo de Información y Coordinación de Ponto BR – NIC.Br. Fue Director-Presidente de Procempa, la Compañía de Procesamiento de Datos del Municipio de Porto Alegre, así como Presidente del Consejo de Ciencia y Tecnología de la Ciudad de Porto Alegre. Es graduado en Ingeniería Mecánica en la Universidad Federal de Rio Grande do Sul (UFRGS), con las Especializaciones en Gerencia e Ingeniería de Software y en Gestión Empresarial, ambas en la UFRGS, así como en Marketing en la Fundación Getúlio Vargas de Porto Alegre.

## SECCION RIFGE

## Red Interamericana de Formación en Gobierno Electrónico



Esta sección permanente está dirigida a los integrantes de las instituciones que participan en la Red Interamericana de Formación en Gobierno Electrónico (RIF-GE) del Colegio de las Américas (COLAM) de la Organización Universitaria Interamericana (OUI), así como a todos los interesados en la temática de la formación en e-Gobierno.

La Red Interamericana de Formación en Gobierno Electrónico (RIF-GE) del Colegio de las Américas (COLAM) de la Organización Universitaria Interamericana (OUI) fue creada en Washington DC en abril de 2004, en una reunión auspiciada por la Organización de los Estados Americanos (OEA) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), con financiamiento del Instituto para la Conectividad de las Américas (ICA/IDRC). En dicha reunión, la creación de la RIF-GE fue decidida -por unanimidad- por los representantes de veintidós (22) instituciones de educación superior, organismos internacionales y regionales así como de organismos del sector público, provenientes de diecisiete (17) países de las nueve (9) regiones de la OUI.

En esta sección permanente nos proponemos difundir los avances en el conjunto de actividades de formación, investigación y servicios previstas en el Plan de Acción RIF-GE 2008-2011, que fuera concertado en el II Encuentro RIF-GE celebrado en Bogotá entre el 14 y el 16 de mayo de 2008.

En este número reseñamos las ponencias del panel “Formación en Gobierno Electrónico: evidencias y tendencias” articulado por la RIF-GE para el XIV Congreso Internacional del CLAD sobre Reforma del Estado y de la Administración Pública realizado en Salvador de Bahía, Brasil, entre el 27 y el 30 de octubre de 2009, organizado por el CLAD y el Gobierno Federal de Brasil, a través del Ministerio de Planeamiento, Presupuesto y Gestión (MP), juntamente con la Gobernación del Estado de Bahía.

**Actividad 104 - Panel: Formación en Gobierno Electrónico: evidencias y tendencias**

**Área: Una formación de directivos y funcionarios públicos que persiga el éxito de la acción de gobierno**

**1.- Coordinadora del Panel: Graciela Mónica Falivene**, Coordinadora del Programa Innovación en la Capacitación del Instituto Nacional de la Administración Pública de Argentina, integrante de la Asociación de Administradores Gubernamentales (AAG). Argentina.

## 2.- Encuadre del Panel

El e-Gobierno es una herramienta para movilizar y facilitar cambios, con la condición de que se disponga de capacidad para revisar y replantear –con base en auténticas necesidades ciudadanas- un conjunto de paradigmas y pautas culturales resultantes de la tradicional preeminencia de arbitrios político-burocráticos por encima de las necesidades de los ciudadanos. Resulta imprescindible formar servidores públicos y actores sociales competentes y dispuestos a involucrarse en procesos de cambio plenos de obstáculos y resistencias, así como para desentrañar la razón de ser de enmarañadas estructuras y procesos, para reformular objetivos, estrategias y prácticas que permitan alinear las estrategias TIC con genuinos objetivos dirigidos a mejorar la calidad de vida de las personas. Las cuestiones nucleares del panel son: ¿Cómo formar a servidores públicos y a integrantes de la sociedad para concretar –conjuntamente- transformaciones progresivas con apoyo del GE? ¿Cómo estimular la creación y transferencia de conocimientos, la constitución de capital intelectual, la profesionalización, la generación de nuevas competencias y la continuidad de procesos de cambio?; ¿Cómo inducir la creación y sustentación de redes de cooperación intra e interinstitucionales?; y ¿Cómo promover la formación continua, concomitante con la mejora permanente de los procesos de administración electrónica, en un marco de servicio y calidad?

## 3.- Ponencias

### 3.1- Implementando los principios de la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico: Aprendizajes situados, constructivos y colaborativos de funcionarios públicos iberoamericanos

**Autoras:** Graciela M. Falivene, Coordinadora del Programa Innovación en la Capacitación de la Dirección del Sistema Nacional de Capacitación (SNC) del Instituto Nacional de la Administración Pública de Argentina (INAP-AR) y Graciela M. Silva, Coordinadora Institucional del Programa de Gestión de la Calidad de la Capacitación. SNC del INAP-AR.

### Resumen

Los principios establecidos en la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico (CIGE) nos imponen la necesidad de desarrollos teóricos, metodológicos e instrumentales creativos e inclusivos en materia formativa, para incorporar en los procesos de e-Gobierno a todos los trabajadores de las administraciones públicas y para reducir la brecha de acceso a la SIC y a los propios servicios de e-Gobierno que se prestan a la ciudadanía. Para lograrlo, las administraciones públicas deben transformarse en espacios de aprendizaje permanente para sus integrantes y para toda la comunidad. Esto demanda flexibilidad curricular y metodológica en los procesos formativos, para poder aprovechar la experiencia y las competencias de las constelaciones de comunidades de práctica que crean conocimiento -de forma situada- al interior de nuestras administraciones públicas y en la comunidad. La ponencia relata la investigación en curso referida a la promoción de comunidades de aprendizaje y de práctica a partir de la experiencia desarrollada en el marco del Curso Iberoamericano de Gobierno Electrónico que forma parte de la programación académica 2008-2010 de la Escuela Iberoamericana de Administración y Políticas Públicas (EIAPP). Dentro de los primeros hallazgos se advierte la centralidad que adquiere, en el diseño formativo, el sistema de actividad implicado en los procesos de e-Gobierno que, incluyendo al e-learning, se constituyen en un medio, un recurso y un objeto de aprendizaje que facilita la gobernabilidad democrática en la región y la integración a la SIC.

### 3.2- La Red Interamericana de Formación en Gobierno Electrónico y la gestión de conocimiento en proyectos formativos en las Américas

**Autor:** José Luis Tesoro, Coordinador Académico General de la Red Interamericana de Formación en Gobierno Electrónico (RIF-GE), Colegio de las Américas (COLAM), Organización Universitaria Interamericana (OUI).

#### Resumen

Síntesis de las estrategias y los ejes de acción previstos para concretar las sinergias potenciales de la Red Interamericana de Formación en Gobierno Electrónico (RIF-GE) del COLAM-OUI con la finalidad de contribuir a mejorar la gobernabilidad democrática en los países de las Américas. En el continente americano, la relevancia del e-Gobierno y de la formación en la materia -como herramientas para el desarrollo de la gobernabilidad democrática- fue señalada en sucesivas declaraciones y compromisos intergubernamentales, y con particular énfasis en la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico (CIGE).

La RIF-GE es el primer proyecto dirigido a consolidar una red continental para articular, compartir y disseminar conocimientos, recursos y actividades de formación y capacitación en la materia. La escala y los efectos sinérgicos de la RIF-GE permiten desarrollar conocimiento sustentado en una amplia variedad de destinatarios, necesidades, demandas, contenidos, ofertas y actividades formativas que se articulan y gestionan para la elaboración, desarrollo y evaluación de actividades en escenarios diversos. Sus competencias se asocian a la docencia, la investigación y los servicios como ejes primordiales para la formación académica, profesional y comunitaria en relación al e-Gobierno. En la primera parte se reseñan las características institucionales y funcionales de la RIF-GE. En la segunda se caracterizan las estrategias y los ejes de acción de la Red para responder a las necesidades, demandas y expectativas de formación en e-Gobierno en los países de las Américas. En la tercera se reseñan las estrategias de la RIF-GE para concretar sinergias potenciales como “organización creadora de conocimiento” y como “comunidad de práctica”. En la cuarta se formulan conclusiones acerca de los resultados, así como proyecciones sobre el accionar previsto.

### 3.3.- Governo Eletrônico no compartilhamento e na construção coletiva do conhecimento

**Autor:** Rogério Santanna dos Santos, Secretário, Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI) do Ministério do Planejamento Orçamento e Gestão (MP), Brazil

#### Resumo

As iniciativas de Governo Eletrônico são imprescindíveis para ampliar a transparência do Estado, tornar a vida das pessoas e das empresas mais fácil e o custo do país mais barato. Mas acima de tudo é preciso que o Governo Eletrônico seja um instrumento para a promoção da cidadania. Caso contrário, contribuirá para ampliar ainda mais as desigualdades da nossa sociedade.

A América Latina, em especial, precisa trabalhar muito fortemente para incluir as classes sociais menos privilegiadas, em detrimento das classes A e B que hoje são as principais beneficiárias desses serviços. O mundo dos incluídos está muito bem atendido. Porém, o mundo dos excluídos digitalmente precisa de políticas capazes de mudar essa realidade. Caso contrário, estaremos promovendo um Governo Eletrônico elitizado, voltado aos segmentos que socialmente já têm acesso à educação e à cultura. As tecnologias da informação podem facilitar muito a vida das pessoas das classes C, D e E que são aquelas com mais dificuldades para se deslocar até uma repartição pública.

Ampliar el uso de las tecnologías de la información involucra aún el desarrollo de servicios accesibles a todas las personas, independientemente de sus capacidades físico-motoras. La accesibilidad es una de las cuestiones más relevantes en la política de Gobierno Electrónico porque tal vez las personas que más puedan beneficiarse de estos servicios son justamente aquellas portadoras de necesidades especiales y para las cuales el desplazamiento es siempre más complicado y difícil.

Dada la velocidad de los cambios que están ocurriendo en el mundo, también es muy importante tener una visión más amplia de Gobierno Electrónico que respete el fortalecimiento de los espacios de intercambio de información, de difusión del conocimiento, de la creación de comunidades de práctica especializadas y el fortalecimiento de la cooperación porque el mundo cambia muy rápido y es cada vez más complejo. Es fundamental que la cooperación haga cada vez más parte de las herramientas de trabajo, tanto dentro de un mismo gobierno como entre los diferentes países.

La información es vital en la construcción de la base cultural y comportamental de una nueva sociedad y de un nuevo modelo de gestión pública. Entonces, gestionar el conocimiento es fundamental para el éxito del Gobierno Electrónico, sea en su difusión entre los integrantes de una organización, sea para la transparencia del Estado en relación con la sociedad. Si el gobierno no accede al conocimiento que produce, no hay cómo disponibilizarlo a la sociedad de forma organizada, inteligible y con un lenguaje accesible.

En este sentido, el Gobierno Electrónico no puede estar desvinculado de una fuerte política de inclusión social, de promoción de los derechos del ciudadano y de intercambio del conocimiento, lo que pasa también por el aumento de la demanda por servicios electrónicos. Para esto, es necesario ampliar el universo de los incluidos digitalmente y promover un Gobierno Electrónico accesible para todos. Son estas directrices que deben guiar a los gestores de Gobierno Electrónico en el continente Latino-Americano.

### 3.4- La formación en Gobierno Electrónico: una necesidad imperativa

**Autor: Mario Cámara.** La exposición estuvo a cargo de Max Lázaro Taico. Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática, Perú

#### Resumen

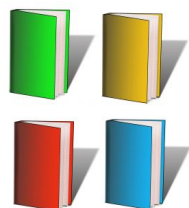
Síntesis del proceso de identificación de demandas potenciales de quienes deben ser formados o capacitados en los conceptos de e-Gobierno desde la visión particular de lo que está sucediendo en el Perú. Dicha formación debe darse teniendo en cuenta diversos enfoques, la división político-geográfica de un país; la formación a nivel de Gobierno y en tercera instancia aquella referida a la formación que debe proveerse a la ciudadanía que hará uso de los servicios a través de los portales de las instituciones públicas. También, se debe mirar la oferta de la academia en estos temas tanto a nivel nacional como internacional.

En el caso de la formación de los ciudadanos, es necesario realizar una investigación a nivel nacional, de la percepción por parte de éstos respecto de sus niveles de conocimiento, uso y satisfacción de los principales portales del Estado. Ellos no necesitan conocimientos teóricos sobre e-Gobierno, sino sobre qué hay en Internet acerca del Estado y cómo usarlo.

La formación en e-Gobierno al interior de los gobiernos debe darse segmentando sus funcionarios, un primer grupo el de los tomadores de decisiones que necesitan ser sensibilizados acerca de la importancia de las TIC en la gestión de las instituciones públicas, los empleados administrativos, para reducir la resistencia al cambio y el tercer grupo el de los profesionales y técnicos en informática.

Se destaca, por otra parte, la enseñanza de e-Gobierno en las Universidades, tanto en pre-grado, maestrías y doctorados, para afianzar los conocimientos y reconocimiento de las posibilidades de las nuevas tecnologías.



**PARA TENER EN CUENTA****I. CATALOGACIÓN BOLETINES**

Catálogo del Boletín e-Gobierno OEA: Dentro de la celebración de los cincuenta números del Boletín e-Gobierno OEA, presentamos el catálogo de la colección. Igualmente ofrecemos acceso a la versión en PDF de sucesivos números para facilitar su almacenamiento e impresión, hallándose aún en proceso de conversión la colección total.

**Gobierno Electrónico en América Latina y el Caribe: visiones, perspectivas y prospectiva****Boletín No. 50, noviembre - diciembre 2009**

Entrevistados: Edmond A. Mansoor, Ministro de Estado de Información, Difusión, Telecomunicaciones, Ciencia y Tecnología; Oficina del Primer Ministro, Antigua y Barbuda; Eduardo E. Jaén, Secretario de la Presidencia para la Innovación Gubernamental, Panamá; Rogério Santanna dos Santos, Secretario de Logística y Tecnología de la Información del Ministerio de Planeamiento Presupuesto y Gestión, Brasil.

**Gobernanza de Internet (GI)****Boletín No. 49, octubre 2009**

Entrevistados: Markus Kummer, Coordinador Ejecutivo Foro de Gobernanza de Internet (FGI); Oscar Messano, Presidente de LACNIC (Registro de Direcciones de Internet para América Latina y Caribe); Bernadette Lewis, Secretaria General de la Unión Caribeña de Telecomunicaciones (CTU); Sebastián Bellagamba, Manager Regional para América Latina y el Caribe de Internet Society (ISOC); Raúl Echeverría, Director Ejecutivo de LACNIC; Olga Cavalli, asesora del Ministerio de Relaciones Exteriores de la Argentina; Vanda Scartezini, Co-Presidente y representante de LAC en ALAC de ICANN; Andrés Piazza, Presidente de LACRALO (Regional At Large Organization de América Latina y Caribe); Carlos Afonso, Consejero del Comité de Gestión de Internet en Brasil (CGI.br); Carlos Gregorio, Investigador del Instituto de Investigación para la Justicia; Vladimir Radunovic, Coordinador de Programas de GI de DiploFoundation; Jorge Bossio, Coordinador de la Red DIRSI (Diálogo Regional sobre Sociedad de la Información); Daniel Pimienta, Presidente de la Fundación Redes y Desarrollo (FUNREDES); Luis Germán Rodríguez, Consultor de FUNREDES; Deirdre Williams, Participante en el FGI como integrante de la sociedad civil.

**Gobierno Electrónico y Sistemas de Información Geográfica****Boletín No. 48, septiembre 2009**

Entrevistados: Gustavo Ariel Silistria, Jefe de la Secretaría Técnica de la Gerencia de Proyectos, Instituto Geográfico Nacional; Jorge A. Patiño Córdova, Director de la Agencia para el Desarrollo de la Sociedad de la Información en Bolivia (ADSIB); Moema Jose de Carvalho Augusto, Asistente de la Dirección de Geociencias del Instituto Brasileiro de Geografía y Estadística (IBGE); Iván Darío Gómez Guzmán, Director General del Instituto Geográfico Agustín Codazzi (IGAC); Aracely Lima Abásolo, Líder en la administración del SIG del Servicio Geológico Nacional; Agustín Lanero Parrado, Jefe de la Unidad de Integración Corporativa del Ayuntamiento de Gijón, Asturias; Jaime Alejandro Honores Coronado, Jefe de la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI) de la Presidencia del Consejo de Ministros; José Clastornik, Director Ejecutivo de la Agencia para el Desarrollo del Gobierno de Gestión Electrónica y la Sociedad de la Información y del Conocimiento (AGESIC); Carlos Eloy Figueira, Presidente del Centro Nacional de Tecnologías de Información (CNTI); y Jon Nystrom, Federal Account Manager, ESRI.

**Gobierno Electrónico y Ecosistemas Tecnológicos****Boletín No. 47, agosto 2009**

Entrevistados: Jeffrey A. Kaplan, Director Ejecutivo de Open ePolicy Solutions; Johanna Pimiento Quintero, Directora de Desarrollo del Programa Gobierno en Línea del Ministerio de Comunicaciones de la República de Colombia; Rafael Pérez Colón, Director de Relaciones con Instituciones Multilaterales de Microsoft Corp.; Djalma Valois Filho, Gestor do Centro de Difusão de Tecnologia e Conhecimento (CDTC); Miguel A. Amutio Gómez, Jefe de Área de Planificación y Explotación en el Ministerio de la Presidencia de España; Carlos Roberto Brys, Director de Modernización de la Gestión y Gobierno Electrónico en el Gobierno de la Provincia de Misiones Argentina.

**Las TIC y los desafíos éticos en las Américas****Boletín No. 46, julio 2009**

Entrevistados: Bernardo Kliksberg, pionero de la ética para el desarrollo, el capital social y la responsabilidad social empresarial, así como creador de la nueva disciplina de la gerencia social; y Luis Muñoz Varela es Asistente de Rectoría de la Universidad de Costa Rica donde tiene a su cargo la coordinación de proyectos institucionales en educación superior.

**Las TIC como herramienta contra la discriminación****Boletín No. 45, junio 2009**

Entrevistados: María José Lubertino, Presidenta del Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo (INADI); Jaime Cuevas y Jorge Alfonso Torres Romero, funcionarios del Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED); Ana Laura Rivoir, Investigadora del Departamento de Sociología de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de la República; y Beatriz Barreto Brasileiro Lanza, experta en m-Gobierno en Brasil.

**El e-Gobierno en las Agendas Políticas de América Latina y el Caribe****Boletín No. 44, mayo 2009**

Entrevistados: María del Rosario Guerra, Ministra de Comunicaciones de la República de Colombia; Zachary Tumin, Director Ejecutivo del Programa de Liderazgo para un Mundo Interconectado, en la Escuela de Gobierno John F. Kennedy de la Universidad de Harvard (EE.UU.); Miguel Ángel Porrúa Vigón, Coordinador General del Programa de Gobierno Electrónico de la OEA.

**e-Gobierno y Gobernanza TIC****Boletín No. 43, abril 2009**

Entrevistados: Alejandro Barros, Presidente ejecutivo de E.nable y consultor internacional de instituciones públicas y privadas; Carlos A. Patiño, Director de Gobierno Digital y Política de TI en la Unidad de Gobierno Electrónico y Política de TI de la Secretaría de la Función Pública; José D. Carrillo Verdún, Doctor en Informática e Ingeniero de Montes por la Universidad Politécnica de Madrid, y José Clastornik; Director Ejecutivo de la Agencia para el Desarrollo del Gobierno de Gestión Electrónica y la Sociedad de la Información y del Conocimiento (AGESIC).

**TIC e Inclusión Social****Boletín No. 42, marzo 2009**

Entrevistados: Rodrigo Baggio, emprendedor social galardonado por las cuatro principales organizaciones de apoyo en materia de emprendimiento social (Brasil), y Marivi Pascual, Directora del proyecto [COMUN@S](#) de USAID.

**e-Gobierno y Seguridad Pública****Boletín No. 41, diciembre 2008**

Entrevistados: José Vicente da Silva Filho, coronel de reserva de la Policía Militar de São Paulo y ex-Secretario Nacional de Seguridad Pública.

**e-Gobierno y Salud****Boletín No. 40, noviembre 2008**

Entrevistados: Osmán Argüello, Presidente de la Asociación Venezolana de Informática en Salud Venezuela; Carlos Campillo Artero, Subdirector de Evaluación Asistencial del Servicio de Salud de las Islas Baleares de España y evaluador externo de la Agencia de Evaluación de Tecnologías Sanitarias del Ministerio de Sanidad de España; Martín Díaz, Jefe de Informática Médica del Hospital Alemán de Buenos Aires y Miembro de la Comisión Directiva de la Sociedad Argentina de Informática y Salud; y Eloy Gómez, Presidente y Director General de TransTOOLS.

**e-Gobierno y Gestión Educativa****Boletín No. 39, octubre 2008**

Entrevistados: Cecilia María Vélez White, Ministra de Educación Nacional de la República de Colombia; y Ben A. Petrazzini, Director del Instituto para la Conectividad en las Américas (ICA) y del programa "Conectividad y Equidad en las Américas" del Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo (IDRC, Canadá).

**El Marco Político Regional del e-Gobierno y la Sociedad del Conocimiento****Boletín No. 38, septiembre 2008**

Entrevistados: Miguel Porrúa Vigón, Coordinador Gobierno Electrónico en la OEA; y Julio César Fernández Toro, Secretario General del Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD).

**e-Gobierno y Compras Públicas****Boletín No. 37, agosto 2008**

Entrevistados: Tomás Campero Fernández, Director de la Dirección de Compras y Contratación Pública del Gobierno de Chile; Igor Morales Villena, presidente del Consejo Directivo de la Red de Abastecimiento del Estado (Chile); y Florencia Ferrer, directora presidente de las empresas FF Investigación y Consultoría y e-strategia Pública.

**TIC en las Legislaturas****Boletín No. 36, julio 2008**

Entrevistados: Antônio Flávio Testa, Director del Programa InterLEGIS (Brasil); y Patricio Álvarez Cabezas Jefe del departamento de Informática del Senado de Chile.

**e-Gobierno y Accesibilidad****Boletín No. 35, junio 2008**

Entrevistados: José Manuel Alonso, quien dirige la estrategia internacional de eGovernment del World Wide Web Consortium (W3C) patrocinado por la Fundación CTIC; y Elida Rodríguez de modernización administrativa y e-Gobierno, Directora de la Oficina Nacional de Tecnologías de la Información (ONTI) de la República Argentina.

**TIC en la Justicia****Boletín No. 34, mayo 2008**

Entrevistados: Ramón Gerónimo Brenna, Director de los equipos técnicos del “Digesto Jurídico Argentino” y de Digestos Provinciales, Presidente de ARGENJUS, Presidente alterno de la Mesa Permanente de Justicia del Diálogo Argentino; y Carlos G. Gregorio, Investigador del Instituto de Investigación para la Justicia y consultor del Programa Regional de USAID para el fortalecimiento de la justicia laboral CAFTA-DR.

**Marco Normativo y Regulatorio del e-Gobierno****Boletín No. 33, abril 2008**

Entrevistados: Erick Iriarte Ahon, Director Ejecutivo de Alfa-Redi, Webeditor del Proyecto LatinoamerICANN sobre Gobernanza de Internet en América Latina y socio principal de Iriarte & Asociados.

**Planeamiento de e-Gobierno****Boletín No. 32, marzo 2008**

Entrevistados: Entrevista a Miguel Poch, Coordinador de Gobierno Electrónico de la Oficina Nacional de Tecnologías de la Información (ONTI) de la Argentina; Rodolfo Uribe, experto internacional en aplicación estratégica de tecnología y Diego Cardona MSc PhD, decano de la División de Ciencias Administrativas.

**e-Gobierno y Procesos Electorales****Boletín No. 31, diciembre 2007**

Entrevistados: Entrevista a Moisés Benamor, Subdirector del Departamento de Cooperación y Observación Electoral de la Subsecretaría de Asuntos Políticos de la OEA; y Enrique Javier Mendoza Ramírez, Presidente del Jurado Nacional de Elecciones, Perú.

**e-Gobierno y Ciudades Digitales****Boletín No. 30, noviembre 2007**

Entrevistados: Ana Ortiz de Obregón, Directora de Relaciones Institucionales y de la Red Iberoamericana de Ciudades Digitales de la Asociación Hispanoamericana de Centros de Investigación y Empresas de Telecomunicaciones (AHCJET); y Laura García Vitoria, Directora Científica de la Red Europea de Ciudades Digitales y presidente de la ONG Arenotech.

**e-Gobierno y la Cuestión del Género****Boletín No. 29, octubre 2007**

Entrevistados: Gabriel de Pujadas, Director del Departamento de Estudios del Servicio Nacional de la Mujer (SERNAM) de Chile; y Bet Gerber, Licenciada en Directora de Proyectos de la Fundación Friedrich Ebert en Chile en las áreas de Comunicación y Género.

**e-Gobierno e Interoperabilidad****Boletín No. 28, septiembre 2007**

Entrevistados: Eduardo Poggi; Nazaré Lopes Bretas; y Jose Carllinni, Director de Recursos Informáticos de la Oficina Nacional de Tecnologías de Información (ONTI) y Coordinador del Foro de Responsables Informáticos de la Administración Pública Nacional de Argentina.

**Necesidades, Programas y Redes de Formación en e-Gobierno****Boletín No. 27, agosto 2007**

Entrevistados: Patricia Gudiño, Directora Ejecutiva del Colegio de las Américas (COLAM) de la Organización Universitaria Interamericana (OUI).

**e-Gobierno y Gobernabilidad****Boletín No. 26, julio 2007**

Entrevistados: Dorval Brunelle, profesor del Departamento de Sociología de la Universidad de Québec en Montreal (Canadá) y Director del Observatorio de las Américas; y Yalina Molina Blandon, estudiante de doctorado en sociología de la Universidad de Québec en Montreal (Canadá).

**e-Gobierno y Gobernanza****Boletín No. 25, junio 2007**

Entrevistados: Tomasz Janowsk, responsable del Programa Gobernanza Electrónica del Instituto Internacional para la Tecnología del Software de la Universidad de las Naciones Unidas (UNU-IIST-EGOV) e integrante del equipo de investigación del Centro para la Gobernanza Electrónica y Elsa Estévez, Profesor Adjunto de la Universidad Nacional del Sur (Argentina) e integrante del proyecto UNU-IIST-EGOV.

**e-Gobierno y Diversidad Cultural****Boletín No. 24, mayo 2007**

Entrevistados: Eurídice Sosa Peinado, responsable del Cuerpo Académico “Modelos Virtuales” de la Universidad Pedagógica Nacional, Unidad Ajusco (México, DF). Socióloga con postgrado en Innovación Educativa, coordina la Red Nacional de Centros Multiplicadores en línea para la Evaluación de la Reforma del Bachillerato Tecnológico (Secretaría de Educación Pública, México).

**e-Gobierno y Ambiente****Boletín No. 23, abril 2007**

Entrevistados: Scott Vaughan, Director del Departamento de Desarrollo Sostenible de la OEA.

**Financiamiento al e-Gobierno****Boletín No. 22, marzo 2007**

Entrevistados: Danilo Piaggese es Jefe de la División de Tecnología de Información y Comunicación para el Desarrollo del Departamento de Desarrollo Sostenible del Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

**Integración de las TICs en la Educación Media y Superior****Boletín No. 21, diciembre 2006**

Entrevistados: María Teresa Lugo, Coordinadora del área TIC y Educación del Instituto Internacional de Planeamiento de la Educación (IIPe) de la UNESCO Buenos Aires, Argentina.

**La Investigación en e-Gobierno****Boletín No. 20, noviembre 2006**

Entrevistados: Raúl Echeberría, Director Ejecutivo de LACNIC (Registro de Direcciones de Internet para América Latina y Caribe); Mila Gascó, Analista senior en el Institut Internacional de Governabilitat de Catalunya (IIGC); Ester Kaufman, Consultora del “Programa Frida” (LACNIC-IDRC), Coordinadora de Formación sobre Gobierno Electrónico (ONTI-INAP, SGP), Coordinadora del Proyecto FLACSO sobre Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información; Hernán Moreno, Experto de la CEPAL en Cooperación Técnica sobre Desarrollo de la Sociedad de la Información, área Gobierno Electrónico; José Ignacio Porras, Coordinador de Programas de Gobierno Electrónico, UtemVirtual (Universidad Tecnológica Metropolitana del Estado de Chile); Nicolau Reinhard, Profesor Asociado del Departamento de Administración de la FEA (Universidad de São Paulo); Francis Dogo, Director Senior de Operaciones de Campo de la Fundación Development Gateway (DGF).

**e-Gobierno y Administración Tributaria****Boletín No. 19, octubre 2006**

Entrevistados: Jorge Enrique Linskens, Subdirector General de Sistemas y Telecomunicaciones de la Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP) de la Argentina y María Nora Caballero Verdejo, Administradora General de Asistencia al Contribuyente, Servicio de Administración Tributaria (SAT) de México.

**e-Gobierno y Sociedad del Conocimiento****Boletín No. 18, septiembre 2006**

Entrevistados: Embajador Alfonso Quiñonez, Secretario Ejecutivo para el Desarrollo Integral (SEDI) de la OEA.

**Innovación y e-Gobierno en ámbitos locales****Boletín No. 17, agosto 2006**

Entrevistados: Lucy Retana, Alcaldesa de Curridabat (Costa Rica), y Pedro Álvarez, presidente del Instituto Municipal de Innovación (IMI) y concejal del Ayuntamiento de Palma de Mallorca, España.

**e-Gobierno y Telefonía Móvil****Boletín No. 16, julio 2006**

Entrevistados: Oriol Lloret i Albert, licenciado en Ciencias Políticas y de la Administración Pública y master en Comunicación. Se desempeña actualmente como responsable de Proyectos e Innovación en la Generalitat de Cataluña (España).

**e-Gobierno y Gabinetes Políticos****Boletín No. 15, junio 2006**

Entrevistados: Claudio Orrego Larraín, abogado (Pontificia Universidad Católica de Chile) y Master en Políticas Públicas (Kennedy School of Government, Harvard University). Actualmente es alcalde de la comuna de Peñalolén (Santiago, Chile).

**e-Gobierno, Transparencia y Acceso a la Información Pública****Boletín No. 14, mayo 2006**

Entrevistados: Roberto P. Saba, Director Ejecutivo de la Asociación por los Derechos Civiles (Argentina).

**e-Gobierno, probidad, reforma y modernización****Boletín No. 13, abril 2006**

Entrevistados: Domingo Laborda, Director General de Modernización Administrativa del Ministerio de Administraciones Públicas (España).

**e-Gobierno y Participación Ciudadana Local****Boletín No. 12, marzo 2006**

Entrevistados: Florencia Ferrer, doctora en sociología económica por la Universidad de Sao Paulo (Brasil), pos doctora por sus trabajos en gobierno electrónico por la misma universidad, directora presidente de las empresas FF Investigación y Consultoría y e-strategia.

**Participación Ciudadana y e-Gobierno****Boletín No. 11, febrero 2006**

Entrevistados: Patricio Gutiérrez González, Ingeniero Civil Industrial y Master en Gerencia y Políticas Públicas. Es Coordinador de Gobierno Electrónico en el Ministerio Secretaría General de la Presidencia de la República de Chile.

**e-Gobierno y la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información****Boletín No. 10, diciembre 2005**

Entrevistados: Investigadora del Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET, Argentina).

**Evaluación en e-Gobierno****Boletín No. 9, noviembre 2005**

Entrevistados: Mila Gascó, licenciada y máster por ESADE y doctora por la Universitat Rovira i Virgili en evaluación de políticas públicas.

**Redes de Cooperación Temática en e-Gobierno****Boletín No. 8, octubre 2005**

Entrevistados: Gabriela Niño de Guzmán, alumna egresada del Curso de Formulación de Estrategias de Gobierno Electrónico de la OEA / INEAM y se desempeña como Secretaria del Honorable Concejo del Municipio de la Ciudad de La Paz.

**Portales Ciudadanos****Boletín No. 7, septiembre 2005**

Entrevistados: Paulo Siqueira, Asesor de Cooperación Internacional del IBICT (Brasil).

**e-Gobierno para Todos****Boletín No. 5, julio 2005**

Entrevistados: Ing. Rafael Parra Erkel, Jefe de la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI) de Perú.

**e-Gobierno y Cooperación Horizontal****Boletín No. 4, junio 2005**

Entrevistados: Hugo Sin Triana, Subdirector Técnico de la Agenda de Conectividad de Colombia.

**Cooperación Horizontal en e-Gobierno****Boletín No. 3, mayo 2005**

Entrevistados: Ing. Abraham Sotelo Nava, titular de la Unidad de Gobierno Electrónico y Política de Tecnologías de la Información de la Subsecretaría de la Función Pública, dependiente de la Secretaría de la Función Pública del Gobierno Federal de México.



**e-Gobierno y Sector Privado**

**Boletín No. 2, abril 2005**

Entrevistados: Fernando Andrade Carmona, Alcalde de Miraflores (Lima, Perú).

**El crecimiento de nuestra familia demanda un medio ágil de comunicación**

**Boletín No. 1, febrero 2005**

Entrevistados: María Alejandra Sepúlveda, Directora Ejecutiva del Proyecto de Reforma y Modernización del Estado (PRYME) de la República de Chile.

## II. NOTA PARA LOS INTEGRANTES DEL FORO e-GOBIERNO OEA

### Hacia un nuevo año para compartir



#### **Apreciados integrantes del Foro:**

En esta última entrega del Boletín Electrónico durante el año 2009, deseamos expresarles -una vez más- nuestra gratitud por la atención que le dedican, por los mensajes y sugerencias que nos hacen llegar, así como por sumarse a los propósitos y aspiraciones de la Comunidad Virtual e-Gobierno OEA.

Tras nuestro habitual receso durante enero y febrero, volveremos a acompañarlos mensualmente a partir de marzo del 2010, procurando satisfacer en la mayor medida sus propios intereses y expectativas.

Reciban nuestros mejores deseos y augurios de Navidad y Año Nuevo.

*Equipo Foro e-Gobierno OEA  
Diciembre 2009*

### III. AGRADECIMIENTOS

El nacimiento y consolidación del e-Gobierno en la Organización de los Estados Americanos, no habría sido posible sin el valioso aporte de numerosas personas que trabajan por el progreso de América Latina y el Caribe.



## NOTICIAS

**1.- Cursos OEA sobre e-Gobierno: agenda inicial 2010**

La Organización de los Estados Americanos (OEA) ofrecerá, durante el primer semestre de 2010, los siguientes cursos vinculados a la temática del e-Gobierno. En el primer número del 2010 se exhibirán los enlaces a las respectivas páginas de información y de inscripción en línea.

**1.1.- Design and Implementation of e-Government Strategies, Ed. 37**

Inicio del curso: 2/03/2010

Duración: siete (7) semanas

Período de inscripción: 01/12/2009 - 28/01/2010

**1.2.- Introducción a la Formulación de Estrategias de Gobierno Electrónico, Ed. 38**

Inicio del curso: 06/04/2010

Duración: siete (7) semanas

Período de inscripción: 04/01/2010 - 04/03/2010

**1.3.- Introdução a formulação de estratégias de governo eletrônico, Ed. 39**

Inicio del curso: 20/04/2010

Duración: siete (7) semanas

Período de inscripción: 11/01/2010 - 18/03/2010

**1.4.- Interoperabilidad y Procesos Públicos Interinstitucionales, Ed. 2**

Inicio del curso: 04/05/2010

Duración: siete (7) semanas

Período de inscripción: 19/01/2010 - 04/04/2010

**1.5.- Aspectos Regulatorios del Gobierno Electrónico, Ed. 4**

Inicio del curso: 25/05/2010

Duración: ocho (8) semanas

Período de inscripción: 16/02/2010 - 22/04/2010

**2.- Cursos de la Red Interamericana de Formación en Gobierno Electrónico (RIF-GE)**

La Red Interamericana de Formación en Gobierno Electrónico (RIF-GE) del Colegio de las Américas (COLAM) de la Organización Universitaria Interamericana (OUI) anuncia el lanzamiento de los siguientes cursos durante el primer semestre de 2010.

**2.1.- Curso sobre Gobernabilidad, Gobernanza y Gobierno Digital (GGyGD), 5ª. Edición**

El Curso sobre Gobernabilidad, Gobernanza y Gobierno Digital (GGyGD), 5ª. Edición, se desarrollará totalmente en línea entre el 08 de marzo y el 09 de abril de 2010.

Informes e inscripción: Los interesados podrán acceder a información y completar el formulario de inscripción en línea disponible en el siguiente enlace:

[http://www.oui-iohe.qc.ca/cours/25\\_es.aspx](http://www.oui-iohe.qc.ca/cours/25_es.aspx)

**Plazo para inscribirse: 25 de enero de 2010**

**2.2.- Curso sobre Formación en Civismo Digital, 2ª. Edición**

El Curso sobre Formación en Civismo Digital (ForCiD), 2ª. Edición, se desarrollará totalmente en línea entre el 29 de marzo y el 30 de abril de 2010.

Informes e inscripción: Los interesados podrán acceder a información y completar el formulario de inscripción en línea disponible en el siguiente enlace:

[http://www.oui-iohe.qc.ca/cours/27\\_es.aspx](http://www.oui-iohe.qc.ca/cours/27_es.aspx)

**Plazo para inscribirse: 8 de marzo de 2010**

## ENLACES DE INTERÉS



Enlaces sugeridos a los interesados en la temática "*Visiones, perspectivas y prospectiva acerca del Gobierno Electrónico en América Latina y el Caribe*".

@lis ISN. Portal de cooperación Europa – Latinoamérica en materia de Sociedad de la Información  
<http://www.alis-online.org/>

AiDA. Accessible Information on Development Activities  
<http://aida.developmentgateway.org/index.do>

APC. Asociación para el Progreso de las Comunicaciones Internet y TIC por el desarrollo sustentable y la justicia social  
<http://www.apc.org/espanol/index.shtml>

Argentina: Administración Pública. Modernización del Estado.  
<http://www.modernizacion.gov.ar/>

Argentina: Administración Pública. Red Nacional de Documentación e Información sobre Administración Pública (RENDIAP)  
<http://www.sgp.gov.ar/contenidos/inap/redes/rendiap/rendiap.html>

Argentina. Instituto Nacional de Administración Pública.  
<http://www.sgp.gov.ar/contenidos/inap/inap.html>

Banco Mundial: Anticorrupción y transparencia  
<http://go.worldbank.org/D51GCA82B0>

Banco Mundial: e-Development  
<http://go.worldbank.org/AB6DKLW3Z0>

Banco Mundial: e-Government  
<http://go.worldbank.org/RKQ21PBBF0>  
<http://go.worldbank.org/6WT3UPVG80>

Banco Mundial: Gobernanza en el Sector Público  
<http://go.worldbank.org/J8RR3IVL30>

Banco Mundial: ICT at glance. Worldbank. 2000 - 2007  
Argentina. [http://devdata.worldbank.org/ict/arg\\_ict.pdf](http://devdata.worldbank.org/ict/arg_ict.pdf)  
Bolivia. [http://devdata.worldbank.org/ict/bol\\_ict.pdf](http://devdata.worldbank.org/ict/bol_ict.pdf)  
Brasil. [http://devdata.worldbank.org/ict/bra\\_ict.pdf](http://devdata.worldbank.org/ict/bra_ict.pdf)  
Chile [http://devdata.worldbank.org/ict/chl\\_ict.pdf](http://devdata.worldbank.org/ict/chl_ict.pdf)  
Colombia [http://devdata.worldbank.org/ict/col\\_ict.pdf](http://devdata.worldbank.org/ict/col_ict.pdf)  
Costa Rica [http://devdata.worldbank.org/ict/cri\\_ict.pdf](http://devdata.worldbank.org/ict/cri_ict.pdf)  
Ecuador [http://devdata.worldbank.org/ict/ecu\\_ict.pdf](http://devdata.worldbank.org/ict/ecu_ict.pdf)  
España [http://devdata.worldbank.org/ict/esp\\_ict.pdf](http://devdata.worldbank.org/ict/esp_ict.pdf)  
Estados Unidos [http://devdata.worldbank.org/ict/usa\\_ict.pdf](http://devdata.worldbank.org/ict/usa_ict.pdf)  
México [http://devdata.worldbank.org/ict/mex\\_ict.pdf](http://devdata.worldbank.org/ict/mex_ict.pdf)  
Paraguay [http://devdata.worldbank.org/ict/pry\\_ict.pdf](http://devdata.worldbank.org/ict/pry_ict.pdf)  
Perú [http://devdata.worldbank.org/ict/per\\_ict.pdf](http://devdata.worldbank.org/ict/per_ict.pdf)  
República Dominicana [http://devdata.worldbank.org/ict/dom\\_ict.pdf](http://devdata.worldbank.org/ict/dom_ict.pdf)  
Uruguay [http://devdata.worldbank.org/ict/ury\\_ict.pdf](http://devdata.worldbank.org/ict/ury_ict.pdf)  
Venezuela [http://devdata.worldbank.org/ict/ven\\_ict.pdf](http://devdata.worldbank.org/ict/ven_ict.pdf)

Banco Mundial: Tecnología de la Información y la Comunicación  
<http://go.worldbank.org/OSVRFYVD90>

Berkman Center for Internet & Society  
<http://cyber.law.harvard.edu/>

BID. Banco Interamericano de Desarrollo: Gestión Pública  
[http://www.iadb.org/SDS/SCS/site\\_4631\\_s.htm](http://www.iadb.org/SDS/SCS/site_4631_s.htm)

BID: Integridad  
<http://www.iadb.org/topics/transparency/IAD/index.cfm?lang=es&id=tran>

BID: Modernización del Estado  
[http://www.iadb.org/SDS/SCS/site\\_1460\\_s.htm](http://www.iadb.org/SDS/SCS/site_1460_s.htm)

BID: Perspectivas en TIC  
[http://www.iadb.org/SDS/ICT/site\\_6398\\_s.htm](http://www.iadb.org/SDS/ICT/site_6398_s.htm)

BID: Proyectos TIC para el desarrollo  
[http://www.iadb.org/sds/ict/site\\_6965\\_s.htm](http://www.iadb.org/sds/ict/site_6965_s.htm)

BID: TIC  
<http://www.iadb.org/topics/topic.cfm?id=TELE&lang=es>

BID: TIC para el desarrollo  
[http://www.iadb.org/sds/ict/index\\_ict\\_s.htm](http://www.iadb.org/sds/ict/index_ict_s.htm)

Bridges  
<http://www.bridges.org/>

Brown University  
<http://www.brown.edu>

CAF Corporación Andina de Fomento. Programas de Gobernabilidad.  
<http://www.caf.com/view/index.asp?pageMS=35512&ms=17>

Caribbean Community. Information and Communication Technology for Development  
[http://www.caricom.org/jsp/projects/projects\\_ict.jsp?menu=projects](http://www.caricom.org/jsp/projects/projects_ict.jsp?menu=projects)

Carta Iberoamericana de la Función Pública. Aprobada en la V Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado. Santa Cruz de la Sierra. Bolivia. Junio 2003  
<http://www.libertadciudadana.org/archivos/indice/herram2009/Carta%20Iberoamericana%20de%20la%20Funci%C3%B3n%20P%C3%BAblica.pdf>

CEPAL. Programa Sociedad de la Información. Comisión Económica para América Latina y el Caribe. Naciones Unidas  
<http://www.cepal.org/socinfo>

CIVIC: Comunidad Virtual de Actores de las TIC en el Caribe  
<http://carisnet.org/civic/>  
<http://dgroups.idrc.ca/groups/icacaribbean>

CLAD: Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo  
<http://www.clad.org/>

Colnodo. Uso estratégico de Internet para el Desarrollo  
<http://www.colnodo.org.co/>

Colombia: Administración Pública. Departamento Administrativo de la Función Pública  
<http://www.dafp.gov.co/>

Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del estado, 9: Consenso de Pucón. Junio 2007; Cumbre Iberoamericana, 17.  
[http://www.sgp.gov.ar/contenidos/cofefup/documentos/docs/Consenso\\_de\\_Pucon.pdf](http://www.sgp.gov.ar/contenidos/cofefup/documentos/docs/Consenso_de_Pucon.pdf)

Chile: Administración Pública. Club de la Innovación Pública.  
<http://www.clubdelainnovacion.cl/>

Chile: Administración Pública. Consejo Nacional de Innovación  
<http://www.cnic.cl/>

Chile: Administración Pública. Gestión Pública, Innovación y Gerencia Pública.  
<http://www.gestionpublica.cl/>

Chile: Administración Pública. Modernización del Estado.  
<http://www.modernizacion.gov.cl/>



Chile: Administración Pública. Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo  
[www.subdere.gov.cl](http://www.subdere.gov.cl)

DIRSI: Diálogo Regional sobre la Sociedad de la Información.  
<http://dirsi.net/>

e-Democracy Centre: Foro América Latina  
<http://www.edemocracycentre.ch/>

e-Government Effectiveness Inter-Agency Task Force  
<http://www.ege-tf.org>

eLAC 2010. Plan de Acción Regional sobre la Sociedad de la Información en América Latina y el Caribe  
<http://www.cepal.org/SocInfo/eLAC/>

Encuentro Iberoamericano sobre Objetivos del Milenio de Naciones Unidas y las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones  
[http://www.ahciet.net/portales/comun/pags/agenda/eventos/161/Imobix\\_Final.pdf](http://www.ahciet.net/portales/comun/pags/agenda/eventos/161/Imobix_Final.pdf)

Escuela Iberoamericana de Administración y Políticas Públicas  
<http://www.clad.org/formacion/eiapp>

Fundación Development Gateway: e-Government  
<http://topics.developmentgateway.org/egovernment>

Funredes. Fundación Redes y Desarrollo  
<http://funredes.org/>

Global Knowledge Partnership  
<http://www.globalknowledgepartnership.org/index.cfm>

FLACMA. Federación Latinoamericana de Ciudades, Municipios y Asociaciones: Gold2. Lista Gobiernos Locales y descentralización.  
<http://www.flacma.org/DocumentosyHerramientas/Golde2/tabid/78/Default.aspx>

Guatemala. Instituto Nacional de la Administración Pública  
[www.inap.gob.gt](http://www.inap.gob.gt)

ICAP. Instituto Centroamericano de Administración Pública (Costa Rica)  
[www.icap.ac.cr](http://www.icap.ac.cr)

IDRC-CRDI:TIC-D en las Américas. Tecnologías de la Información y la Comunicación para el Desarrollo. IDRC-CRDI. Canadá  
<http://www.idrc.ca/cea/>

IICD. International Institute for Communication and Development

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

Impacto Social de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación en América: Funredes / IDRC-CRDI (Canadá)

<http://www.funredes.org/mistica/>

Inside Politics

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

Mapa de la Conectividad en Latinoamérica y el Caribe (Dispone información sobre población, PBI per cápita, líneas telefónicas, telefonía celular, televisores, Computadoras e Internet)

[http://www.idrc.ca/es/ev-99908-201-1-DO\\_TOPIC.html](http://www.idrc.ca/es/ev-99908-201-1-DO_TOPIC.html)

México. Comisión Intersecretarial para el Desarrollo del Gobierno Electrónico.

<http://www.cidge.gob.mx/>

México Instituto Nacional de la Administración Pública.

<http://www.fabricadepixeles.com/inap2/index.html>

Monitor de Privacidad y Acceso a la Información en América Latina

<http://www.privacidadyacceso.org>

Observatorio de la Sociedad de la Información. UNESCO Montevideo.

<http://www.unesco.org.uy/informatica/observatorio/>

Observatorio para la Cibersociedad

<http://www.cibersociedad.net/>

OEA. Boletines Foro e-Gobierno

<http://www.redgealc.net/index.php?module=htmlpages&func=display&pid=305>

<http://portal.oas.org/Portal/Sector/SAP/DptodeModernizaci3nDelEstadoyGobernabilidad/NPA/UseficientedeTICs/OASegovernmentforumbulletin/tabid/1729/language/es-CO/Default.aspx>

OEA: Declaración de Santo Domingo del 6/6/2006. Gobernabilidad y Desarrollo en la Sociedad del Conocimiento

<http://www.oas.org/36ag/espanol/DECSANTODOMs04.docelAC2007>

<http://www.eclac.cl/socinfo/elac/>

OEA. Programa MuNet e-Gobierno

[www.munet.org](http://www.munet.org)

OEA. Red Interamericana contra la Corrupción

<http://www.oas.org/juridico/spanish/redesinteramericanas/anticorruptcion.htm>

OEA. Red Interamericana de Alto Nivel sobre Descentralización, Gobierno Local y Participación Ciudadana (RIAD)

[http://www.oas.org/sap/espanol/cpo\\_modernizacion\\_descentralizacion\\_riad.asp](http://www.oas.org/sap/espanol/cpo_modernizacion_descentralizacion_riad.asp)

OEA. Secretaría de Asuntos Políticos (SAP). Departamento de Modernización del Estado y Gobernabilidad: Desarrollo de la Administración Pública

[http://www.oas.org/sap/espanol/cpo\\_modernizacion\\_administracion.asp](http://www.oas.org/sap/espanol/cpo_modernizacion_administracion.asp)

OEA. Secretaría de Asuntos Políticos (SAP). Departamento de Modernización del Estado y Gobernabilidad: Descentralización

[http://www.oas.org/sap/espanol/cpo\\_modernizacion\\_descentralizacion.asp](http://www.oas.org/sap/espanol/cpo_modernizacion_descentralizacion.asp)

OEA. Secretaría de Asuntos Políticos (SAP). Departamento de Modernización del Estado y Gobernabilidad. SAP/OEA

[http://www.oas.org/sap/espanol/cpo\\_modernizacion.asp](http://www.oas.org/sap/espanol/cpo_modernizacion.asp)

OEA. Secretaría de Asuntos Políticos (SAP). Departamento de Modernización del Estado y Gobernabilidad: Transparencia y Gobernabilidad

[http://www.oas.org/sap/espanol/cpo\\_modernizacion\\_transparencia.asp](http://www.oas.org/sap/espanol/cpo_modernizacion_transparencia.asp)

OECD Information Technology Outlook

[http://www.oecd.org/document/20/0,3343,en\\_2649\\_33757\\_41892820\\_1\\_1\\_1\\_1,00.html](http://www.oecd.org/document/20/0,3343,en_2649_33757_41892820_1_1_1_1,00.html)

OSILAC. Observatorio para la Sociedad de la Información en Latinoamérica y el Caribe

<http://www.cepal.org/socinfo/osilac/>

Red GEALC. Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe

<http://www.redgealc.net/>

Red Interamericana de Compras Gubernamentales

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

Red Interamericana para la Democracia

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

Red Vit@lis

<http://www.red-vitalis.org/>

RICOREP. Red de Instituciones de Combate a la Corrupción y Rescate de la Ética Pública

<http://www.clad.org/formacion/redes-del-clad/red-de-instituciones-de-combate-a-la-corrupcion-y-rescate-de-la-etica-publica>

RIFGE. Red Interamericana de Formación en Gobierno Electrónico

<http://www.rifge.net/web/>

[http://www.oui-iohe.org/webcolam/index.php?option=com\\_content&view=article&id=24&Itemid=92&lang=es](http://www.oui-iohe.org/webcolam/index.php?option=com_content&view=article&id=24&Itemid=92&lang=es)

Technical and Advisory Support Facility (TASF): Caribbean e-Government Knowledge Bank

<http://www.unpan.org/tasf/>

UneGov. Comunidad de Práctica para la Gobernanza Electrónica  
<http://www.unegov.net/>

UNPAN. United Nations Online Network in Public Administration and Finance  
<http://www.unpan.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 <[jsaenzcore@gmail.com](mailto:jsaenzcore@gmail.com)>

(\*) El correcto funcionamiento de los URL indicados en cada una de las referencias de esta sección fue verificado entre los días 15 y 17/11/2009.