



115

EDICIÓN

Boletín e-Gobierno Red GEALC

JULIO 2016

“e-Gobierno centrado en el ciudadano”



TABLA DE CONTENIDO

▪ REFLEXIÓN	2
▪ ENFOQUES Y TENDENCIAS	3
▪ NOVEDADES	19
▪ CALENDARIO	24
▪ REFERENCIAS	27

CRÉDITOS

Comité Editorial

María Fernanda Trigo, Directora del Departamento para la Gestión Pública Efectiva, OEA

Mike Mora, OEA

Miguel A. Porrúa, Especialista Líder en e-Gobierno, BID

Roberto López, Gerente Red GEALC

Coordinador del Boletín

José Luis Tesoro

Publicación

Marcela Petrovic

REFLEXIÓN

El principio del e-Gobierno centrado en el ciudadano responde a la esencia democrática de la preeminencia del pueblo –como conjunto de ciudadanos- en el marco de la supremacía de la ley. Si bien dicho principio se viene preconizando desde el inicio de las iniciativas de e-Gobierno puede percibirse que, aun hallándose siempre presente en el plano declarativo, la mayor parte de nuestras administraciones públicas experimentan limitaciones sustanciales para plasmarlo y ejercerlo en la gestión.

Para caracterizar operacionalmente al e-Gobierno centrado en el ciudadano podríamos considerar distintos factores, entre ellos los siguientes: (a) se mejoran, racionalizan y simplifican sistemáticamente los procesos de prestación con foco en el ciudadano, (b) las aplicaciones de e-Gobierno están integradas -con lógica de ventanilla única- a una oferta multicanal con una base de conocimiento común, (c) se indagan y contemplan limitaciones, dificultades y preferencias de acceso y uso de distintos segmentos ciudadanos, (d) se ofrece información probadamente útil, clara y precisa sobre cada prestación, (e) se estructuran grupos (“clusters”) de servicios a la medida de segmentos identificados, (f) se ofrecen recursos de accesibilidad, ayuda y realimentación interactiva, (g) se indagan sistemáticamente los niveles de utilización y satisfacción, así como opiniones, expectativas, reclamos, sugerencias y propuestas de destinatarios, y (h) los hallazgos resultantes de la retroalimentación se usan efectivamente para ajustar las prestaciones. Sin embargo, la aplicación de ese conjunto de factores no garantiza un auténtico foco en el ciudadano, existiendo permanentemente espacio para mejorarlo.

Tanto la Red GEALC como la OEA y el BID, a través de sus espacios de concertación, coordinación, capacitación e intercambio y asistencia técnica, vienen impulsando la creciente concreción del e-Gobierno centrado en el ciudadano.

En este número, dedicado a la referida temática, presentamos nuestras entrevistas con funcionarios nacionales con responsabilidad en e-Gobierno de la Argentina, Colombia y Uruguay, así como materiales de referencia pertinentes. Confiamos en que su contenido contribuirá a potenciar aún más la atención sobre el ciudadano en las iniciativas de e-Gobierno de los países de América Latina y del Caribe.

Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe (Red GEALC) Organización de los Estados Americanos (OEA), Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Centro de Investigación para el Desarrollo Internacional (IDRC)

ENFOQUES Y TENDENCIAS**“e-Gobierno centrado en el ciudadano”****ARGENTINA**

Entrevista con Daniel Abadie, Subsecretario de Gobierno Digital, y con Julián Rodríguez Orihuela, Director Nacional de Servicios Digitales, Subsecretaría de Gobierno Digital, Ministerio de Modernización



Por José Luis Tesoro

1.- ¿Cómo caracterizarían el actual estado de la Argentina en materia de gobierno digital?

Ante todo cabe señalar que somos parte de la nueva administración en el ámbito nacional que asumió sus funciones hace siete meses. Por tanto, nuestros testimonios se referirán fundamentalmente a nuestras evidencias, objetivos y políticas, así como a nuestros ejes de acción para poner efectivamente al Gobierno Digital al servicio de los ciudadanos.

Desde dicha posición, lo primero que pudimos observar al hacernos cargo de nuestras funciones fue una evidente carencia de estrategia con respecto al manejo de canales y servicios digitales por parte de la Administración Pública Nacional (en adelante APN). Tal carencia se reflejaba, por ejemplo, en la coexistencia de una multiplicidad de plataformas, no sólo de interfaz con el ciudadano (hay ministerios que mantienen más de 40 sitios web) sino también en los sistemas de uso interno (por ejemplo, hoy existe un sistema de seguimiento de expedientes por cada uno de los ministerios).

La problemática asociada a la cantidad de plataformas dispersas se agudiza aún más cuando se pone de manifiesto que prácticamente no existe interoperabilidad entre las mismas. Con excepción del organismo de protección social (Administración Nacional de la Seguridad Social, ANSES) y del ente de administración, recaudación y fiscalización tributaria (Administración Federal de Ingresos Públicos, AFIP), prácticamente no existe interconexión entre los sistemas y reservorios de datos de cada ministerio.

“e-Gobierno centrado en el ciudadano”

Este cuadro de “estanqueidad informacional” afecta la eficacia y la eficiencia del Estado, especialmente en el caso de aquellos programas y proyectos que requieren la interacción de diversas áreas, implicando solapamiento y descoordinación de iniciativas y prestaciones, falta de sinergia; superposición y frustración de esfuerzos, así como un notorio desconocimiento ciudadano de las posibilidades ofrecidas desde el Estado para acceder a los diversos programas y servicios.

2.- ¿Cuáles son los principios sustanciales que sustentan a la actual estrategia y al plan de Gobierno Digital en la Argentina?

Nuestros equipos de trabajo fundamentan cada una de sus decisiones e iniciativas en tres pilares esenciales:

- **El Estado debe ser Ágil:** Una de las metas prioritarias es que las interacciones del ciudadano con el Estado sean –ante todo- efectivas y satisfactorias y, en la medida de lo posible, agradables para el ciudadano.
- **El Estado debe ser Simple:** El Estado debe dejar de ser un laberinto con múltiples entradas, salidas y recovecos, para constituir -al menos en el canal digital- un único frente de interfaz con el ciudadano, de manera que éste pueda gestionar directamente los servicios que requiere sin preocuparse por saber cuál es la dependencia prestadora.
- **El Estado debe permanecer cercano al Ciudadano:** El foco para el Estado debe ser el ciudadano y sus necesidades. Las plataformas digitales deben estar orientadas en este sentido, y no a enaltecer al funcionario de turno o a presentar información que resulte irrelevante desde la perspectiva del ciudadano.

Sólo trabajando con base en los referidos pilares lograremos nuestro principal cometido, el cambio cultural dentro de la Administración Pública Nacional y un efectivo giro en la relación con el ciudadano.

3.- ¿Cuáles son los principales componentes y ejes de acción previstos?

Desde la Dirección Nacional de Servicios Digitales, estamos encarando principalmente ocho (8) ejes de trabajo:

- **Seguimiento de estándares:** Ordenamiento de las plataformas existentes en todos los ministerios, con la exigencia de mejorarlas en sus diversos aspectos (coherencia, accesibilidad, usabilidad, redacción de contenidos, estética, etc.)
- **Usabilidad:** Colaboración con todas las áreas para la elaboración de pruebas de usabilidad y propuestas de mejoras.
- **Estrategia móvil:** Definición de una estrategia clara que involucre no sólo aplicaciones, sino también el uso de SMS, IVR y otras tecnologías en beneficio del usuario.

- **Atención al público y Digital asistido:** Lineamientos de atención al público - presencial y telefónica- para lograr una mejor asistencia al ciudadano, y ayuda presencial a personas que la requieran para realizar trámites digitales.
- **Propiedades digitales (webs y aplicaciones móviles):** Ordenamiento de las plataformas existentes y creación de una web oficial de toda la Administración Pública que centralice el acceso a los servicios de todos los ministerios.
- **Identidad digital:** Creación y mantenimiento de una identidad única del ciudadano, que le permita realizar trámites de alta complejidad con la Administración Pública de forma 100% digital.
- **Cambio cultural:** Llevar a cabo, dentro de la Administración Pública, una transformación cultural perenne con incorporación generalizada de los métodos de trabajo más modernos y efectivos con foco en el ciudadano y sus necesidades, con mejoras ágiles y con la aplicación de herramientas digitales para el trabajo cotidiano.

4.- ¿Cuáles son los efectos previstos en términos de modernización del Estado y de la Sociedad?

Podemos reunir los efectos previstos en dos grandes grupos:

(a) Los orientados al ciudadano: procuramos incrementar la satisfacción del ciudadano al interactuar con el Estado. Con tal propósito prevemos incorporar cambios en los sistemas, así como avanzar en la simplificación y digitalización de trámites y servicios. De este modo, procuramos que el ciudadano no experimente frustración, sino que tenga una experiencia satisfactoria al realizar un trámite o al buscar información.

(b) Los orientados al Estado: procuramos aumentar la eficacia y eficiencia con que el Estado lleva adelante sus procesos administrativos. Eficacia en lo relativo a la interacción de las diversas áreas de la Administración, generando responsabilidades compartidas, una coordinación positiva e impactos precisos y contundentes a través de la ejecución de las políticas públicas. Eficiencia en lo referido a la disminución de los costos por medio de la digitalización y de la eliminación de toda duplicación, reiteración y superposición disfuncional de tareas.

5.- ¿Desean referirse a alguna cuestión adicional?

Dentro de la Secretaría de Innovación y Gestión Pública, se desarrollan -además de Gobierno Digital- dos iniciativas relacionadas: (a) Políticas y Desarrollo de Internet, y (b) Innovación y Gobierno Abierto. A continuación reseñaremos sus características centrales.

(a) Políticas y Desarrollo de Internet:

Con el propósito de desarrollar una visión única en relación a Internet por parte del Gobierno, y de articular mecanismos para escuchar a los demás actores interesados en la cuestión, creamos la Dirección Nacional de Políticas y Desarrollo de Internet, la cual despliega sus acciones a través de dos ejes principales:

- **Gobernanza de Internet:** Desde este eje procuramos unificar y sinergizar la participación del Gobierno en los distintos espacios y procesos de Gobernanza de Internet de los que somos parte. Además, intentaremos introducir paulatinamente el modelo de múltiples partes interesadas, por el cual se administra Internet a nivel mundial, mediante espacios de diálogo con todos los sectores involucrados.
- **Desarrollo y Cultura de Internet:** Ayudaremos a todos los Ministerios a realizar mejor sus tareas en todo lo relativo a Internet y su uso para el desarrollo, mediante la coordinación y publicación de un reporte anual del estado de Internet en la Argentina. Procuramos llegar a un informe abierto, colaborativo y escalable, que nos permita detectar oportunidades de mejora en ciertas áreas, mediante el análisis de las diversas capas de datos que aporten los organismos, empresas, cámaras, ONGs, etc. que se sumen a la iniciativa.

Además, incentivaremos el uso de internet en zonas relegadas mediante cursos online y presenciales. Por otra parte, desarrollaremos y participaremos en los eventos pertinentes, e impartiremos capacitaciones a cámaras, asociaciones industriales, etc.

(b) Innovación y Gobierno Abierto:

Mientras los gobiernos actúan en nuevos escenarios políticos, económicos, sociales y ambientales; la tecnología está revolucionando la interacción con los ciudadanos; los individuos y las organizaciones sociales plasman nuevos tipos de redes asociativas; y los ciudadanos están más informados y conectados que nunca.

Los referidos factores generan oportunidades y desafíos que demandan nuevas formas de pensar sobre el gobierno y su funcionamiento. Para lograr un desempeño favorable, los gobiernos deben desarrollar capacidades para reconocer y responder efectivamente a las oportunidades y desafíos. Es justamente la misión de la iniciativa de Innovación y Gobierno Abierto del Ministerio de Modernización de la Nación, llevar adelante una agenda que contribuya a desarrollar el ambiente para la innovación en el sector público, basada en cuatro pilares: Formas de Trabajo, Procesos, Personas, y Datos e Información (www.datos.gob.ar).

Daniel Abadie

Actualmente es Subsecretario de Gobierno Digital del Ministerio de Modernización de la República Argentina. Entre 2008 y 2015 fue Director General de Gobierno Electrónico y cabeza de tecnología del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. Nerd en gobierno. Especializado en innovación cívica y tecnología aplicada a Gobierno.

Julián Rodríguez Orihuela

Actualmente es Director Nacional de Servicios Digitales en la Subsecretaría de Gobierno Digital del Ministerio de Modernización, y lleva adelante el plan de mejorar la experiencia que tienen los ciudadanos con el Estado a través de todos los canales por los que interactúa, no solamente a través de la web y aplicaciones móviles, sino también por vía presencial y telefónica. Es diseñador audiovisual, especializado en diseño web y usabilidad. Trabajó para la Secretaría General de la Ciudad de Buenos Aires inaugurando la primera oficina de Nuevos Medios de la región, y para el Ministerio de Modernización de la Ciudad en el proceso de implementación de una estrategia web unificada para toda la ciudad, focalizada en la usabilidad. Además colaboró en mejorar la experiencia de usuario integral de los productos digitales de la gestión: aplicaciones móviles y webs.

COLOMBIA

Entrevista con la Dirección de Gobierno en línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Ministerio TIC) de Colombia, con la participación de Jaime Enrique Cusba, Coordinador de Proyectos de TIC para Servicios, en Dirección de Gobierno en línea - Ministerio TIC

**MINTIC**

Por José Luis Tesoro

1.- ¿En qué medida se indagan las limitaciones y dificultades de los ciudadanos para acceder a distintos servicios?

Desde la Dirección de Gobierno en línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) de Colombia realizamos anualmente estudios para identificar el nivel de apropiación de los ciudadanos y las empresas en relación a los servicios ofrecidos desde el Estado por vía digital.

En el último estudio, concluido a finales de 2015, se encontró lo siguiente:

- ✓ El 82% de los ciudadanos y el 79% de las empresas se relacionan con el Estado a través de medios digitales.
- ✓ El 72% de los ciudadanos y el 76% de las empresas obtienen información de las entidades públicas a través de medios digitales.
- ✓ El 65% de los ciudadanos y el 71% de las empresas presentan peticiones, quejas o reclamos ante las entidades públicas usando medios digitales.
- ✓ El 62% de los ciudadanos y el 37% de las empresas que obtuvieron servicios o que realizaron transacciones con el Estado lo hicieron a través de las TIC.

A través de este estudio se identifican también las barreras percibidas por los ciudadanos para acceder a los servicios provistos por el Estado por vía digital. Según el último estudio realizado, las barreras percibidas son las siguientes:

- La falta de asesoría para utilizar los servicios digitales
- Las fallas técnicas de los sistemas
- La dificultad para usar las aplicaciones o plataformas
- Temores asociados a la seguridad y privacidad

Entre las recomendaciones formuladas por los ciudadanos para mejorar los servicios digitales, de destacan: (a) divulgación de la oferta de servicios, (b) capacitaciones y generación de capacidades para el uso de TIC, y (c) mejora de la atención.

2.- ¿En qué medida la Administración mejora, racionaliza y simplifica los trámites para facilitar su gestión en línea?

En Colombia contamos con una Política de Racionalización de Trámites que busca reducir los trámites y procedimientos que las personas naturales y jurídicas deben realizar ante la Administración Pública. La formulación de dicha política está a cargo del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), el cual la lidera y orienta con el apoyo del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República y del MinTIC.

La política de racionalización tiene 3 fases al interior de las entidades: identificación, priorización y racionalización. Incluye también una fase entre entidades referida a la interoperabilidad en las cadenas de trámites y ventanillas únicas.

Se dispone también de otras herramientas que se vienen usando al interior de las entidades para facilitar la provisión de servicios a diferentes grupos de usuarios y que corresponden al desarrollo de lineamientos de Gobierno en línea. La caracterización de usuarios busca identificar los grupos destinatarios de los servicios, entender sus necesidades y características y, a partir de allí, diseñar y entregar los servicios. La norma técnica de accesibilidad web tiene como propósito que los servicios digitales puedan ser usados y aprovechados por cualquier persona, con independencia de su condición física o mental o del nivel de acceso a la tecnología.

3.- ¿En qué medida la información y el acceso a los servicios prioritarios para el ciudadano están disponibles en línea?

Con base en las magnitudes de uso, así como en los estudios y sondeos de monitoreo y evaluación de la Estrategia GEL, las áreas y servicios más relevantes para los ciudadanos son:

Identificación: Para las personas naturales son prioritarias la obtención y copia del documento de identidad, que hoy pueden realizarse totalmente en línea, la obtención y copia del registro civil, que se halla en proceso de automatización, y la expedición de la libreta militar, que también se halla en proceso de automatización. Para las empresas es prioritario el registro, actualización y expedición del Registro Único Tributario, que hoy pueden concretarse desde Internet.

Salud: Los servicios prioritarios para los ciudadanos son las citas médicas, la autorización de servicios médicos y de medicamentos, la afiliación y pago de la seguridad social y la historia clínica. Se ha avanzado en la solicitud de citas médicas a través de Internet con las grandes empresas prestadoras, pero aún puede mejorarse la integración de los servicios básicos y especializados, las reservas desde dispositivos móviles, así como las aplicaciones en todas las aseguradoras y prestadoras de servicios. También se avanzó en el pago de seguridad social desde Internet, pero aún resta mejorar la afiliación y la autorización de servicios. Respecto de la historia clínica hay avances regionales importantes; algunas provincias o departamentos han automatizado este proceso y han mejorado internamente la gestión de la información, pero aún falta que el ciudadano pueda consultar dicha información.

Educación: Lo más relevante para las personas es la matrícula escolar y todo el proceso de pruebas estatales que miden el desempeño de los estudiantes de educación secundaria. En lo relativo a matrículas, la mayoría de instituciones universitarias tienen automatizados los servicios, pero el mayor reto reside en la educación primaria y secundaria, particularmente en el nivel territorial. En otro orden, gracias a las iniciativas de datos abiertos, se han desarrollado aplicaciones como “Buscando Carrera” y “Buscando colegio” que facilitan la selección de instituciones y programas de educación primaria, secundaria y superior. Hoy se hallan también en el medio electrónico otros servicios relevantes, tales como la apostilla de documentos y la convalidación de títulos de posgrado obtenidos en el exterior.

Impuestos: El pago de impuestos es crítico para los ciudadanos y para los empresarios. A nivel central, hoy es posible pagar impuestos por vía electrónica. Los mayores rezagos se manifiestan a nivel regional y territorial.

Servicios públicos: Las necesidades prioritarias para los ciudadanos son las reclamaciones ante las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios (Agua, Energía, Gas, Telefonía). El principal reto en este campo es mejorar el acceso y hacerlo más fácil para los usuarios. Si bien hoy existen canales electrónicos para cada empresa prestadora, los ciudadanos aún perciben dificultades en el acceso y en la atención.

Movilidad: Un servicio prioritario para los ciudadanos es la obtención de la licencia de conducción. Hay avances en cuanto a la consulta de información sobre multas de tránsito, validez de la licencia de conducción y otros datos asociados a la propiedad y estado de los vehículos. También se ha logrado integrar la información proveniente de diversas organizaciones integrantes del sistema nacional de transporte. Los ciudadanos perciben que debe mejorarse el proceso de expedición de la licencia de conducción.

Certificaciones: Para los ciudadanos son prioritarias las certificaciones sobre antecedentes penales o fiscales, ya que son exigidas para vincularse a instituciones públicas y privadas. Todas las certificaciones de uso común están disponibles en medio electrónico para los usuarios.

Cabe señalar que toda la información sobre servicios y trámites de las agencias públicas está disponible a través del portal de trámites y servicios, www.sivirtual.gov.co. Este punto único, permite también realizar transacciones.

Finalmente, el gobierno nacional, a través del MinTIC ha definido proyectos prioritarios para dar respuesta a necesidades básicas de los ciudadanos en materia de acceso a servicios estatales. A través de la iniciativa “Ruta de la Excelencia” (<http://rutadelaexcelencia.gov.co>) se digitalizarán –durante los próximos años– un total de 16 trámites y servicios: (a) Registro Sanitario, (b) Historia laboral, (c) Liquidación y pago del impuesto de industria y comercio, (d) Expedición y renovación de pasaporte, (e) Inscripción, actualización y consulta de información al Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales (ISISBEN), (f) Registro de facturas electrónicas, (g) Convalidación de títulos educativos, (h) Inscripción, corrección y copia del Registro Civil, (i) Historia Clínica Electrónica, (j) Solicitud de citas médicas y autorización de servicios médicos y medicamentos, (k) Atención de conflictos familiares en línea, (l) Liquidación y pago del impuesto predial, (m) Solicitud, corrección, renovación y duplicado de la cédula de ciudadanía, (n) Afiliación única a Seguridad Social (salud, pensión y riesgos laborales), (o) Expedición y renovación de tarjeta militar, (p) Creación de empresa.

4.- ¿En qué medida se proporciona información en línea al ciudadano sobre cada servicio?

El portal de trámites y servicios, www.sivirtual.gov.co proporciona información sobre requisitos, puntos y horarios de atención y demás condiciones para acceder a los servicios o realizar trámites. También permite realizar transacciones en un contexto integrado sin necesidad de visitar las diversas plataformas de las entidades. Además de funcionar por Internet cuenta con servicios de chat, teléfono fijo, teléfono móvil y redes sociales, para orientar y prestar apoyo a las personas para la realización de trámites y servicios.

En cuanto a la percepción de los ciudadanos, a través de los sondeos periódicos realizados por la Dirección de Gobierno en línea, para el año 2015 se encontró lo siguiente:

- El 65% de ciudadanos y empresas manifiestan un alto grado de satisfacción general con los trámites realizados usando medios electrónicos.
- El 68% de los ciudadanos y el 70% de las empresas manifiestan un alto grado de satisfacción debido a la sencillez y claridad del proceso para el trámite o servicio.
- El 61% de los ciudadanos y el 66% de las empresas manifiestan un alto grado de satisfacción debido a la facilidad para diligenciar los formularios o formatos.
- El 60% de los ciudadanos y el 55% de las empresas manifiestan un alto grado de satisfacción en la facilidad para acceder a los servicios, a través de los canales habilitados por las entidades públicas.
- El 58% de los ciudadanos y de las empresas manifiestan un alto grado de satisfacción debido al tiempo de espera para ser atendido.

5.- ¿En qué medida se ofrecen a los destinatarios funcionalidades en línea de accesibilidad, ayuda y realimentación interactiva?

En Colombia se creó la Norma Técnica sobre accesibilidad web cuyo cumplimiento es obligatorio para las organizaciones públicas. Para el año 2015, el 86% de las entidades públicas del orden nacional cumplían con los criterios de accesibilidad de sus sitios web. En relación a los trámites y servicios en línea del orden nacional, un 63% cumplen con criterios de accesibilidad, mientras que un 65% cumplen con criterios de usabilidad.

En relación a los canales para recibir retroalimentación sobre la calidad y facilidad de uso de las aplicaciones, todas las entidades tienen habilitados buzones donde los usuarios pueden formular sugerencias o reclamos sobre cualquier tema, incluyendo la calidad de los servicios digitales. Asimismo, las redes sociales se han venido posicionando como instrumento de comunicación y de servicio. En el último año, por ejemplo, el 15% de los ciudadanos interactuó con las entidades públicas a través de redes sociales y el 14% usó redes sociales para quejarse por la atención o servicios ofrecidos por dichas entidades.

Adicionalmente, se creó el Sello de Excelencia de Gobierno en línea en Colombia, el cual certificará la alta calidad de servicios en línea, capacidades de tecnologías de la información y datos abiertos. Serán los ciudadanos quienes evaluarán y calificarán –a través de un ejercicio abierto y colaborativo– la calidad de la información, interacción, seguridad, accesibilidad, usabilidad y experiencia de usuario de servicios en línea.

6.- En qué medida las organizaciones públicas son transparentes en relación al tratamiento de datos personales?

La legislación sobre el tratamiento de datos personales en Colombia, particularmente la Ley 1581/2012, contempla prácticas que eviten la vulneración de los derechos fundamentales como son el buen nombre, la intimidad y el habeas data.

El 63% de las entidades públicas del orden nacional¹ cuenta con una política de tratamiento de datos personales en lenguaje claro y accesible a los titulares de la información, mientras que el 91% de dichas entidades la informa de manera personal al titular en el momento de la recolección de datos personales o mediante aviso de privacidad o en la página web de la Entidad.

¹ Este porcentaje corresponde a 97 de las 154 entidades nacionales que se incluyeron en el sondeo respectivo.

7.- En qué medida puede accederse a los servicios a través de medios móviles?

El 54% de las entidades públicas del orden nacional ofrecen la posibilidad de realizar peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD) con recepción, trámite y respuesta a través de dispositivos móviles. Algunas entidades han implementado aplicaciones móviles específicas; por ejemplo, la Superintendencia de Industria y Comercio desarrolló una aplicación (ServiciosSIC)² para que los consumidores puedan denunciar la violación a las normas de protección al consumidor, servicios de comunicaciones, y protección de datos personales.

Por otra parte, en el marco de la iniciativa de datos abiertos, se ha impulsado el uso de la información pública para el desarrollo de servicios que permitan mejorar la calidad de vida de las personas. Como resultado, existen hoy en día cerca de 24 aplicaciones en uso en el área agrícola, estadística, medioambiental, cultura, integración social y otros sectores. En salud pueden citarse: *Saludatos*, *Autocúdate* y *Clic Salud*. Dichas aplicaciones también pueden ser consultadas desde el portal de trámites y servicios, www.sivirtual.gov.co.

8.- ¿Cómo se ofrecen los servicios de autenticación?

El servicio de autenticación de personas en medios digitales ha sido abordado de manera independiente por cada agencia pública en función de la naturaleza de los servicios y del nivel de riesgo asociado.

Hoy persisten problemas como la dificultad para identificar con plena certeza a los beneficiarios de servicios estatales, conllevando a fraudes y mal uso de los recursos públicos, multiplicación de esfuerzos, inversiones y costos en esquemas y mecanismos de autenticación dispersos, así como disparidades entre los niveles de rigurosidad de la autenticación y los de riesgo involucrado.

Para apoyar la solución de dichas ineficiencias el Ministerio TIC está diseñando un esquema general y unificado de autenticación electrónica para el país, que tornará más fácil, eficiente y seguro el proceso de validación de una persona para relacionarse por vía digital con entidades públicas. Este modelo permitirá: i) reconocer y validar fielmente la identidad de las personas ante cualquier plataforma de servicios electrónicos del Estado, con diferentes niveles de seguridad; ii) garantizar la validez jurídica de las transacciones realizadas, en el marco de los principios de autenticidad e integridad; iii) proveer los mecanismos necesarios para firmar documentos por vía electrónica, y así garantizar la validez jurídica de las actuaciones con el Estado. Este servicio podrá ser prestado por operadores que cumplan con unos requisitos técnicos, jurídicos y financieros para su habilitación, todos actuando de manera concurrente en un mercado de libre competencia.

² La versión para Androide puede ser consultada en;
<https://play.google.com/store/apps/details?id=co.gov.sic.SICServicios&hl=es> 419

En lo relativo a seguridad, en 2016 se expidió el documento Conpes 3854 que establece la política nacional de seguridad digital, contemplando un marco institucional y creando las condiciones para que las múltiples partes interesadas gestionen el riesgo en sus actividades socioeconómicas y se genere confianza en el uso del entorno digital, mediante mecanismos de participación activa y permanente, la adecuación del marco legal y regulatorio de la materia y la capacitación para el comportamiento responsable en el entorno digital.

De igual forma, se fortalece la defensa y seguridad nacional en el entorno digital, a nivel nacional y transnacional, con un enfoque de gestión de riesgos. Por último, se generan mecanismos permanentes para impulsar la cooperación, colaboración y asistencia en materia de seguridad digital, a nivel nacional e internacional, con un enfoque estratégico. Asimismo, en el marco de la Estrategia de Gobierno Electrónico en Colombia, uno de los ejes de actuación es de seguridad de la información para garantizar –en el uso de TIC– los derechos constitucionales de la intimidad, el buen nombre, habeas data y privacidad de las personas.

9.- ¿En qué medida las organizaciones públicas logran satisfacer las necesidades y expectativas de sus usuarios en línea?

Los sondeos y la medición general que realiza el Ministerio TIC a través de la Dirección de Gobierno en línea, permiten determinar el nivel de satisfacción de los usuarios. De acuerdo con los resultados del año 2015, tomando una escala de 0 a 100, el promedio es de 85, lo cual revela un nivel relativamente alto de satisfacción de los ciudadanos en relación a los servicios electrónicos.

Complementariamente, cada entidad pública es responsable de determinar el nivel de satisfacción de sus usuarios en relación a los servicios respectivos. En la actualidad, el 56 % de las entidades públicas del orden nacional mide por vía electrónica el nivel de satisfacción de los usuarios respecto de los trámites u otros procedimientos administrativos prestados por medios electrónicos.

Por otra parte, el Sello de Excelencia –referido en la pregunta 5– certificará la alta calidad de los servicios electrónicos ofrecidos por el Estado a la ciudadanía, a través de una constante interacción, retroalimentación y aprendizaje de doble vía, donde las entidades públicas responderán oportunamente a las expectativas.

10.- ¿En qué medida los usuarios se constituyen en promotores del uso de las aplicaciones en línea?

Los sondeos realizados muestran que los ciudadanos y las empresas perciben beneficios sustanciales en términos de inmediatez y ahorro de tiempo, dinero y esfuerzos en la realización de trámites; la posibilidad de evitar desplazamientos, filas y turnos de espera, la posibilidad de tramitar directamente sin intermediarios o tramitadores, así como la reducción en el uso de papel. Como consecuencia, se convierten en promotores del uso de servicios digitales. Los servidores públicos, por su parte, consideran que los servicios electrónicos disminuyen sustancialmente la carga operativa.

11.- ¿En qué medida se utilizan –como retroalimentación activa– los niveles de satisfacción, reclamos y sugerencias del usuario?

La satisfacción de los usuarios se mide en dos niveles: (a) global, y (b) por cada agencia gubernamental. El global se toma en cuenta para la formulación de lineamientos y la política misma de Gobierno Electrónico. El referido a cada agencia, mucho más detallado en relación a sus servicios, se utiliza para establecer metas progresivas de mejora.

Próximamente se incorporará un mecanismo que permitirá a los usuarios calificar y retroalimentar la prestación de servicios electrónicos y con ello contribuir a su mejora.

12.- ¿Cómo se incorporan las necesidades de las personas en el diseño e implementación de servicio, bajo un enfoque centrado en el ciudadano?

En primer lugar, desde el Centro de Innovación en Gobierno Electrónico se vienen impulsando ejercicios de innovación para mejorar el diseño y entrega de los servicios, bajo un enfoque centrado en el ciudadano. Para ello se ha definido un método basado en Design Thinking que incorpora diversas etapas como comprender, observar, definir, idear, prototipar, testear e implementar.

Las tres primeras etapas están relacionadas con la experiencia de usuario y con la identificación de necesidades reales de los usuarios y para ello es relevante el uso de herramientas como entrevistas, caracterización de usuarios, encuestas, pruebas de usabilidad y otras.

Bajo este método se han desarrollado 11 ejercicios de innovación y mejora de servicios, entre los cuales cabe destacar la convalidación de títulos universitarios obtenidos en el exterior, la obtención del duplicado del documento de identidad (Cédula de ciudadanía), la obtención de la tarjeta militar y el proceso de peticiones, quejas y reclamos para las víctimas del conflicto en Colombia.

Un segundo caso a destacar en cuanto a la incorporación de las necesidades de los usuarios en el diseño e implementación de servicios es el portal de trámites y servicios, www.sivirtual.gov.co, sobre el cual se realizan evaluaciones periódicas y talleres con los ciudadanos para identificar mejoras en la experiencia de usuario. En 2014, por ejemplo, se aplicó un estudio de usabilidad, antes de poner en operación una nueva versión del portal³. Actualmente se está ejecutando un nuevo estudio que permitirá comparar resultados e identificar nuevas mejoras. Esto se complementa con talleres presenciales con usuarios en donde se identifican nuevos elementos y con el análisis de las estadísticas de uso del portal.

Finalmente, otro de los ejemplos en que se han incorporado las necesidades de los ciudadanos es la iniciativa Ruta de la Excelencia. Para identificar los proyectos se convocó a los ciudadanos, a través de las redes sociales y otros medios masivos, quienes expresaron sus opiniones acerca de aquellos servicios que consideraban más críticos que requerían ser puestos en medios digitales. Como resultado de ello se definieron los 16 proyectos – enunciados en la pregunta 3 (certificaciones)– que mejorarán el acceso a servicios del Estado y la realización de trámites.

³ Los resultados pueden ser consultados en:

http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-9411_recurso_2.pdf

URUGUAY

Entrevista con Karime Ruibal, Gerente de la iniciativa Trámites 100% en línea de la Agencia de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información y del Conocimiento (AGESIC) de la Presidencia de Uruguay



Por José Luis Tesoro

1.- ¿En qué medida Uruguay tiene al ciudadano como foco de sus estrategias de Gobierno Digital?

El gobierno de Uruguay ha venido avanzando en los últimos 10 años en innovar en la relación entre la ciudadanía y la administración pública aprovechando las oportunidades que brindan las tecnologías, objetivo central de nuestra política de Gobierno Digital.

Esto significa abordar diferentes líneas de acción, entre ellas la de gobierno abierto y la de gobierno cercano, las cuales involucran de manera directa la noción de centralidad en el ciudadano. Por gobierno abierto nos referimos al acceso a la información pública, la transparencia, la apertura de los datos de gobierno, la participación y la colaboración ciudadana. Y por gobierno cercano a disponibilizar los trámites por medios electrónicos y que las personas puedan concretarlos desde donde estén, de la forma en que prefieran, ya sea presencial, telefónica, móvil o web, y con la seguridad de que en cualquiera de las opciones que elijan obtendrán un mismo resultado.

En todos estos aspectos venimos trabajando, teniendo siempre presente al ciudadano como centro de nuestras acciones

2.- ¿Cuáles han sido los logros más relevantes en relación a dicha concepción?

El camino que estamos transitando ha tenido varios hitos importantes a destacar: la promoción del derecho de acceso a la información con campañas de sensibilización a la ciudadanía, la apertura de datos con el incremento de su oferta en el catálogo nacional de datos abiertos, el incentivar la colaboración mediante fondos de innovación ciudadana y el desarrollo de iniciativas conjuntas con la sociedad civil como Atuservicio.uy. Esta solución, que reutiliza datos de los prestadores de salud de manera fácil para que las personas comparen y tomen decisiones, recibió el premio mundial de la Alianza para el Gobierno Abierto).

A su vez se avanzó en disponibilizar la información sobre los trámites de manera unificada (Tramites.gub.uy), en el marco habilitante para su oferta por medios electrónicos, el lanzamiento de múltiples servicios disponibles en línea y en potenciar los Puntos de Atención Ciudadana para la atención presencial y orientación a los ciudadanos al realizar gestiones con el Estado, los cuales funcionan bajo un modelo que busca garantizar una atención cercana, de calidad y homogénea en toda administración.

Todo lo anterior constituye una base fundamental para la iniciativa de Trámites 100% en línea que venimos llevando adelante en este período de gobierno. El Presidente Tabaré Vázquez, al asumir su mandato hace un año, nos puso la vara muy alta: todos los trámites se deben poder iniciar en línea al 2016 y completar en línea a 2020. Es un compromiso muy ambicioso, que nos ha llevado a repensar la forma en que las oficinas de Gobierno Digital encaramos la digitalización de los trámites, uno a uno no lo vamos a lograr.

Estructuramos entonces la estrategia que ya venimos implementando y que ha implicado la clasificación de los trámites a partir de 11 categorías que definimos y su modelización para su simplificación, involucrando al ciudadano en el proceso a través del laboratorio de innovación social. Estas categorías contemplan la celebración de contratos o acuerdos, las declaraciones, las denuncias, el pago de obligaciones, los registros e inscripciones, la obtención de beneficios, los comprobantes, los permisos y habilitaciones, la compra de bienes y servicios, el asesoramiento especializado y las solicitudes de información.

Se trabajó igualmente en la identificación de todos los componentes que pudiesen ser reutilizados por los organismos en el desarrollo tecnológico de los trámites, incluyendo soluciones de agenda, formulario, notificación, pago, firma y trazabilidad, para seguimiento y control por parte del ciudadano. Respecto a la firma electrónica avanzada, un logro a destacar es su incorporación en la nueva cédula de identidad, de manera que los uruguayos están recibiendo de forma gratuita este instrumento que facilitará sin duda la gestión de los trámites en línea.

3.- ¿Cuáles son los desafíos en el desarrollo de las estrategias que incorporan al ciudadano en el centro?

El principal desafío que tenemos por delante es la ejecución de esta ambiciosa iniciativa Trámites 100% en línea, de manera que podamos garantizar que cualquier trámite estará disponible para quien lo quiera realizar por este canal. Y una vez que los trámites son digitalizados, son posibles de ser realizados por cualquier canal, por lo que esta iniciativa se conjuga con otras, como la aplicación del “Modelo de atención ciudadana” en todos los puntos de atención presencial de primer nivel de la administración central, el disponer de un centro de respuesta al ciudadano con asistencia telefónica y online para gestión de consultas, sugerencias y reclamos, o el Portal del Ciudadano en el cual cada persona podrá acceder a una plataforma para la gestión unificada y personalizada de información, comunicaciones y trámites con el Estado.

Otro campo que estamos comenzando a transitar es el del aprovechamiento de los datos y su análisis para la toma de decisiones, la orientación de las políticas públicas, la mejora permanente y la oferta de servicios responsivos que se anticipen a las necesidades de las personas. Los gobiernos deben tener cada vez más una actitud proactiva, con capacidad de prevenir problemas y contemplando las preferencias de las personas para facilitarles servicios acordes a sus expectativas.

Karime Ruibal

Es la Gerente de la iniciativa Trámites 100% en línea de la Agencia de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información y del Conocimiento (AGESIC) de la Presidencia de Uruguay. Ingeniera en computación de la Universidad de la República, con estudios de posgrado en Administración de Empresas de Salud de la Universidad de Montevideo. Anteriormente se desempeñó como jefe analista en la Cámara de Representantes y coordinó proyectos transversales en AGESIC como el de expediente electrónico y el sistema integrado de gestión administrativa.

NOVEDADES

El portal de la Red GEALC (www.redgealc.net) es el más amplio repositorio de documentos y noticias de la región, con actualización diaria, en materia de e-Gobierno. Entre sus noticias de este mes destacamos:

En el ámbito regional**Red GEALC avanza hacia la construcción de una Plataforma regional de software público**

El pasado viernes 17 de junio se reunió en Montevideo el Grupo de Coordinación Técnica (GCT) de Software Público de la Red GEALC, con el fin de dialogar con los consultores que están desarrollando la plataforma común en la que se compartirán soluciones. Participaron expertos de Brasil, Chile, Uruguay y Venezuela.

Leer más: <http://redgealc.org/red-gealc-avanza-hacia-la-construccion-de-una-plataforma-regional-de-software-publico/contenido/6630/es/>

OEA Curso en línea sobre Datos Abiertos y Concurso Datero

La OEA lanzará, a través de su Campus Virtual, el curso Introducción a los Datos Abiertos. Para celebrar dicho lanzamiento, invita a participar en el **Concurso Datero para Instituciones**.

Este concurso, organizado por el Departamento para la Gestión Pública Efectiva de la OEA en el marco de la Iniciativa Latinoamericana por los Datos Abiertos (ILDA), tiene la finalidad de sensibilizar y comprometer a las Instituciones de la región en el avance de la apertura de datos.

Dicha actividad busca fortalecer las capacidades de equipos de trabajo de instituciones públicas y de sociedad civil sobre Datos Abiertos para que puedan iniciar un sólido camino en habilitar información para la apertura de procesos de construcción colaborativa de políticas públicas.

Invitamos a conocer más sobre la iniciativa y los lineamientos de postulación y beneficios en la siguiente Guía de Aplicación:

<http://portal.oas.org/LinkClick.aspx?fileticket=FGjhzXQxUJc%3d&tabid=1827>

Argentina: Foro Regional de Líderes de Gobierno 2016

Con la organización de Usuaría, se realizó en Buenos Aires, el 31 de mayo, la séptima edición del Foro Regional de Líderes de Gobierno. Tuvo lugar en el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación Productiva y reunió a 606 asistentes, entre autoridades, funcionarios y profesionales de Argentina, Chile, México, Paraguay y Uruguay. La apertura estuvo a cargo de Andrés Ibarra, Ministro de Modernización y Lino Barañao, Ministro de Ciencia, Tecnología e Innovación Productiva, mientras que el cierre fue realizado por Miguel Ángel Blesa, Secretario de Planeamiento y Políticas en Ciencia, Tecnología e Innovación Productiva, todos ellos de la República Argentina. Se desarrollaron cinco paneles que dejaron abierto el terreno para profundizar en cuestiones de importancia para los gobiernos de la región.

Leer más: <http://archivos.usuaría.org.ar/frlgob/2016/argentina/agenda/agenda.html>

Intercambio de cooperación horizontal Uruguay-Brasil

El 3 de junio la funcionaria Elise Sueli Pereira Gonçalves, Coordinadora general de Datos y Servicios Públicos Digitales de la Secretaría de Tecnología de la Información, del Ministerio de Planeamiento de Brasil, visitó la agencia de gobierno electrónico y sociedad de la información (AGESIC) para conocer cómo Uruguay está utilizando el software público chileno Simple.

Leer más: <http://redgealc.org/cooperacion-horizontal-uruguay-brasil/contenido/6633/es/>

Dominica busca ser el Silicon Valley del Caribe

Según su Ministro de Información, Ciencia, Telecomunicaciones y Tecnología, Kelter Darroux, Dominica está posicionada para ser el Silicon Valley del Caribe. Sus declaraciones fueron formuladas el pasado 3 de junio, en la ceremonia de apertura oficial del primer Centro TIC para la Excelencia de Dominica, con sede en la Universidad Estatal de Dominica.

Leer más: <http://redgealc.org/dominica-positioned-to-become-regional-silicon-valley-ict-minister/contenido/6628/es/>

Brasil tiene nuevo Secretario de Tecnología de la Información

Marcelo Daniel Pagotti es el nuevo Secretario de Tecnología de la Información del Ministerio de Planeamiento, Presupuesto y Gestión. Su secretaría tiene a su cargo el e-Gobierno en Brasil. Pagotti, que fuera jerarca de Infraestructura Tecnológica del Banco do Brasil, sustituye en su cargo a Cristiano Rocha Heckert.

Leer más: <http://redgealc.org/brasil-tiene-nuevo-secretario-de-tecnologia-de-la-informacion/contenido/6635/es/>

Otras voces, otros ámbitos: Encuentro Regional OGP

Con destacada participación del presidente de Red GEALC, José Clastornik (Agesic), y de la Secretaria Técnica de la Red, María Fernanda Trigo (OEA), el 1 y 2 de junio se realizó en Uruguay el Encuentro Regional de las Américas de la Alianza para el Gobierno Abierto.

Leer más: <http://redgealc.org/otras-vozes-otros-ambitos-cerro-encuentro-regional-de-ogp/contenido/6620/es/>

Nuevas tecnologías digitales para el Estado, los municipios y las personas

El 2 y 3 de junio tuvo lugar en Chile la Expo Internacional de Desarrollo Digital 2016, un espacio de encuentro entre las entidades del Estado, los municipios y las empresas de TIC con la ciudadanía. Contó con talleres lúdicos, stands institucionales, profesionales y de empresas especializadas, junto a charlas de expertos internacionales de los países vecinos y de Europa.

Leer más: <http://redgealc.org/nuevas-tecnologias-digitales-para-el-estado-los-municipios-y-las-personas/contenido/6604/es/>

En el ámbito extra-regional

Estonia: Agenda Digital 2020

Fuente: Estonia. Ministry of Economic Affairs and Communications: Digital Agenda 2020 for Estonia

https://www.mkm.ee/sites/default/files/digital_agenda_2020_estonia_engf.pdf

Dado que las TIC representan hoy la principal herramienta para incrementar la competitividad en prácticamente todos los sectores de actividad, cualquier estrategia o plan nacional de desarrollo debe tener en cuenta las posibilidades que ofrecen y los retos planteados por dichas tecnologías.

Es por ello que la Agenda Digital 2020 para Estonia (en adelante Agenda Digital 2020), cuyo objetivo es aumentar la competitividad económica, el bienestar de las personas y la eficiencia de la administración pública, focaliza en la constitución de un entorno que facilite el uso de las TIC y el desarrollo de soluciones inteligentes en Estonia.

La estrategia establece diversas medidas y acciones para alcanzar dicho objetivo. A continuación se enuncian algunos ejemplos de iniciativas y proyectos prioritarios para los próximos años.

(a) En 2020 culminará la implementación de la red de banda ancha de próxima generación. Todos los residentes de Estonia tendrán acceso rápido a Internet (30 Mbit/s o más) y al menos el 60% de los hogares utilizará acceso ultrarrápido (100 Mbit/s o más).

(b) Dado que los servicios digitales serán cada vez más transfronterizos, es conveniente que los países se unan para desarrollar, por cuenta de cada uno, la infraestructura de servicios básicos necesarios. Para ello Estonia iniciará la creación de un Instituto Nórdico de Infraestructura Digital, que se constituirá en un centro internacional para el desarrollo conjunto de X-Road, e-identidad, firma digital y otros componentes de la infraestructura básica de servicios.

(c) El 20% de la población activa de la Unión Europea (UE) deberá estar usando la firma digital en 2020 para agilizar los negocios y la gestión de asuntos personales. La asimilación de la firma digital en la UE será uno de los principales objetivos de la política exterior de Estonia en el campo de las TIC y una de las prioridades de la presidencia de UE a cargo de Estonia en 2018.

(d) En el contexto del creciente volumen de datos y el extendido uso de cruces de datos, será necesario un mayor control sobre el uso de datos personales para afrontar la pérdida de privacidad. Se desarrollarán condiciones tecnológicas y organizativas para garantizar que las personas puedan, en todo momento, conocer y ser capaces de decidir, quién, cuándo y con qué propósito se usan sus datos personales en el sector público.

(e) Las características de la tecnología, así como las pautas de uso y la legislación pertinente experimentan un cambio permanente. Por ello será cada vez más vital la capacidad para anticiparse y la flexibilidad para adaptarse a esos cambios. Dicha flexibilidad significa, sin embargo, que no debemos permanecer atados a tecnologías obsoletas. La experiencia de muchos países muestra que si bien han rediseñado y actualizado sus sistemas de

información, sus costos de administración se disparan debido a que la "arquitectura espagueti" los captura en una maraña que es imposible racionalizar. Para prevenir y evitar la posibilidad de quedar cautivos de las limitaciones de tecnologías antiguas, se desarrollará una reforma de los servicios públicos y de las soluciones de apoyo TIC, de manera que los servicios públicos de Estonia estén permanentemente al día con las posibilidades técnicas vigentes y emergentes, y se correspondan con los requisitos de calidad comunes. Por otra parte, se introducirá el principio "no resignarse con sistemas heredados" (*"no legacy principle"*) estableciendo que el sector público no usará soluciones TIC importantes con antigüedad superior a 13 años.

(f) Si bien el gobierno dispone de una gran cantidad de datos a través de los sistemas y servicios de información existentes, no suele explotarse el potencial de los mismos para tomar mejores decisiones de política o para proporcionar mejores servicios. Para superar dicho déficit, se incrementará significativamente -en los próximos años- la capacidad del sector público para el análisis de datos y el uso de los resultados.

(g) Estonia comenzará a ofrecer servicios seguros y convenientes para los ciudadanos de otros países. Para ello se pondrá en marcha la "residencia virtual" o la "e-residencia", lo que significa que Estonia emitirá una identidad digital para no residentes en forma de tarjetas digitales. Se aspira a que Estonia llegue a ser reconocida por sus servicios electrónicos como Suiza lo es en el campo de la banca.

(h) Para asegurar la continuidad de la República de Estonia y del sistema de información del Estado, se introducirá el concepto de "embajada de datos" ('data embassy'). Las copias digitales de todos los datos y sistemas de información crítica para el funcionamiento del Estado serán preservados en forma segura en 'embajadas virtuales' localizadas en otros países. Esto permitirá a Estonia garantizar la continuidad del Estado 'en la nube', haciéndonos más resilientes ante eventuales crisis de origen natural o humano.

(i) Se promoverá la reputación de Estonia como un centro para la innovación y el desarrollo en el ámbito de la sociedad de la información. Esto se hará compartiendo nuestra experiencia en e-Gobernanza y promoviendo activamente los conceptos centrales que sustentan la sociedad de la información, tales como la libertad de Internet, la protección de la privacidad, etc. Con este propósito, se establecerá en Estonia una usina de pensamiento sobre la sociedad de la información global.

(j) Para sustentar el desarrollo de soluciones TIC para el sector público y la economía en general, es fundamental contar con un sector TIC realmente competitivo e innovador. Para 2020 se habrá duplicado el número de personas empleadas en el sector de las TIC de Estonia. Contribuirán a ello las actividades de la Estrategia de Aprendizaje Permanente de Estonia 2020, complementadas con la actual Agenda Digital mediante la promoción de carreras y estudios de TIC, además de elevar la calidad de la educación superior en dicho campo.

Los contenidos de la Agenda 2020 son los siguientes: Introducción, (1) Situación actual, (2) visión de la sociedad de la información en Estonia 2020, (3) objetivo general, (4) Principios para el desarrollo de la sociedad de la información, (5) sub-objetivos y medidas: infraestructura de TIC, competitividad y mejor calidad de vida, gobierno y administración pública más inteligentes, una mayor conciencia de e-Estonia en el mundo, (6) aplicación de la estrategia

Tanto Estonia como la Unión Europea consideran a las TIC como sector clave y fuerza motriz fundamental para lograr los objetivos de su estrategia de competitividad y de crecimiento inteligente, sostenible e inclusivo en 2020.

La visión de la sociedad de la información 2020 se desarrolló en estrecha cooperación entre los representantes del Estado y de la Asociación Estonia de Tecnología de la Información y Telecomunicaciones. Se trata de una visión ambiciosa que servirá como base para las diversas estrategias sectoriales, así como para el plan de desarrollo del sector TIC que la asociación lleva adelante.

La Agenda Digital 2020 fue elaborada y se ejecutará de conformidad con los Principios de la Política de Información de Estonia, aprobados por el Riigikogu (Asamblea Legislativa) en 1998 y actualizados en 2006, referidos al funcionamiento del sector público en el desarrollo de la sociedad de la información. El documento también tiene en cuenta las experiencias análogas ya transitadas, los resultados de las discusiones entre los diferentes grupos de interés, los resultados de estudios de antecedentes, el análisis de tendencias, así como los objetivos de la Agenda Digital para Europa.

CALENDARIO

CURSOS DEL CAMPUS VIRTUAL DE LA OEA

Curso: El Gobierno en la Era de las Redes Sociales - **Edición:** 11

Inscripciones hasta viernes 5 Agosto 2016

Período Impartición: desde martes 16 Agosto 2016 hasta viernes 7 Octubre 2016

Más información e inscripción:

<http://preinscripcion.aulacapitacion.com.ar/index.php/ga03>

Curso: Compras Públicas Sostenibles - **Edición:** 4

Inscripciones hasta viernes 5 Agosto 2016

Período Impartición: desde martes 16 Agosto 2016 hasta viernes 30 Septiembre 2016

Más información e inscripción:

<http://preinscripcion.aulacapitacion.com.ar/index.php/gp01>

Curso: Compras Públicas Sostenibles (ENG) Sustainable Procurement - **Edición:** 1

Inscripciones hasta viernes 12 Agosto 2016

Período Impartición: desde martes 23 Agosto 2016 hasta viernes 7 Octubre 2016

Más información e inscripción:

<http://preinscripcion.aulacapitacion.com.ar/index.php/gp01eng>

Curso: Gobierno Abierto Municipal - **Edición:** 3

Inscripciones hasta viernes 12 Agosto 2016

Período Impartición: desde martes 23 Agosto 2016 hasta viernes 14 Octubre 2016

Más información e inscripción:

<http://preinscripcion.aulacapitacion.com.ar/index.php/ga02>

Curso: El derecho a la Identidad, registro civil y estadísticas vitales - **Edición:** 5

Inscripciones hasta viernes 19 Agosto 2016

Período Impartición: desde martes 30 Agosto 2016 hasta viernes 7 Octubre 2016

Más información e inscripción:

<http://preinscripcion.aulacapitacion.com.ar/index.php/gp03>

Curso: Uso de la Tecnología SIG en el Catastro - **Edición:** 20

Inscripciones hasta viernes 19 Agosto 2016

Período Impartición: desde martes 30 Agosto 2016 hasta viernes 14 Octubre 2016

Más información e inscripción:

<http://preinscripcion.aulacapitacion.com.ar/index.php/cat03>

Curso: Estrategias Efectivas de Comunicación Institucional - **Edición:** 14

Inscripciones hasta viernes 2 Septiembre 2016

Período Impartición: desde martes 20 Septiembre 2016 hasta viernes 11 Noviembre 2016

Más información e inscripción:

<http://preinscripcion.aulacapitacion.com.ar/index.php/gp04>

Curso: Datos Abiertos - **Edición:** 2

Inscripciones hasta viernes 2 Septiembre 2016

Período Impartición: desde martes 13 Septiembre 2016 hasta viernes 14 Octubre 2016

Más información e inscripción:

<http://preinscripcion.aulacapitacion.com.ar/index.php/ga04>

Curso: Compras Públicas Sostenibles - **Edición:** 5

Inscripciones hasta viernes 30 Septiembre 2016

Período Impartición: desde martes 11 Octubre 2016 hasta viernes 25 Noviembre 2016

Más información e inscripción:

<http://preinscripcion.aulacapitacion.com.ar/index.php/gp01>

Curso: Gestión de las Compras Públicas - **Edición:** 20

Inscripciones hasta viernes 7 Octubre 2016

Período Impartición: desde martes 18 Octubre 2011 hasta viernes 9 Diciembre 2016

Más información e inscripción:

<http://preinscripcion.aulacapitacion.com.ar/index.php/gp05>

Curso: Estrategias para el Gobierno Abierto en las Américas - **Edición:** 14

Inscripciones hasta viernes 14 Octubre 2016

Período Impartición: desde martes 25 Octubre 2016 hasta viernes 16 Diciembre 2016

Más información e inscripción:

<http://preinscripcion.aulacapacitacion.com.ar/index.php/ga01>

Curso: El Gobierno en la Era de las Redes Sociales - **Edición:** 12

Inscripciones hasta viernes 14 Octubre 2016

Período Impartición: desde martes 25 Octubre 2016 hasta viernes 16 Diciembre 2016

Más información e inscripción:

<http://preinscripcion.aulacapacitacion.com.ar/index.php/ga03>

Curso: Gobierno Abierto Municipal - **Edición:** 4

Inscripciones hasta viernes 14 Octubre 2016

Período Impartición: desde martes 25 Octubre 2016 hasta viernes 16 Diciembre 2016

Más información e inscripción:

<http://preinscripcion.aulacapacitacion.com.ar/index.php/ga02>

REFERENCIAS

Argentina. Ministerio de Modernización: Ejes de acción en materia de País Digital, Gobierno Abierto; Tecnología y Gobierno Digital

<https://www.argentina.gob.ar/paisdigital>

<https://www.argentina.gob.ar/modernizacion/ejes/gobiernoabierto>

<https://www.argentina.gob.ar/modernizacion/ejes/tecnologiagobiernodigital>

Dependencias competentes

Secretaría País Digital - Subsecretaría de Desarrollo de País Digital

Secretaría de Gestión e Innovación Pública - Subsecretaría de Gobierno Digital

Secretaría de Modernización Administrativa - Subsecretaría de Innovación Pública y Gobierno Abierto / Subsecretaría de Tecnología y Ciberseguridad

Contenidos programáticos**(a) País digital**

Innovación, nuevas tecnologías, ciudades inteligentes y ciudadanos digitales en todo el territorio argentino. Lograr municipios y ciudades conectadas al Siglo XXI. Trabajar junto a los municipios para relevar necesidades en materia de modernización e identificar aquellas prácticas exitosas que puedan ser replicadas.

Productos y servicios:

Se impulsan soluciones innovadoras para la atención ciudadana en todo el territorio nacional y se implementan proyectos, productos y servicios digitales que promueven la modernización de las gestiones provinciales, municipales y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

(b) Gobierno abierto

Administración transparente y participación ciudadana en el control de la gestión y la formulación de políticas. Promover la participación de la comunidad en la evaluación y el control de los programas de las instituciones públicas y fomentar la innovación en el Estado.

Productos y servicios:

Portal de datos abiertos del Gobierno de la República Argentina.

Mesas para Planes de Acción Open Government Partnership (Alianza de Gobierno Abierto): Estado y la Sociedad Civil trabajando juntos.

Consulta Pública: Plataforma para debatir todos los compromisos nacionales ante la Alianza de Gobierno Abierto.

Ecosistema de Ciudades: Trabajo en red para promover la innovación pública y abierta en las ciudades argentinas

(c) Tecnología y gobierno digital

Facilita la interacción entre la ciudadanía y los organismos públicos a partir del fortalecimiento de la infraestructura tecnológica, las redes y el desarrollo de servicios digitales. Además, avanza hacia una administración pública digital, sin papeles, para hacer más eficiente la gestión y ahorrar costos a los ciudadanos y al Estado. Nuevas tecnologías y aplicaciones para hacer trámites, gestionar expedientes y realizar las compras públicas.

Productos y servicios:

Trámites: servicios más simples y a distancia.

Compras públicas; compras transparentes.

Firma electrónica/digital: lograr su implementación en los sistemas administrativos y de gestión de los organismos de la Administración Pública.

Expediente electrónico: Sistemas digitales integrados.

Reseño JLT

Colombia. Gobierno en Línea: Manual de Estrategia de Gobierno en Línea

http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-7941_manualGEL.pdf

Luego de varios años de implementación de la Estrategia de Gobierno en línea en Colombia y reconociendo los significativos avances en la materia, así como los resultados y las tendencias mundiales en e-Gobierno; es necesario transitar una evolución para mejorar la adaptación de las entidades públicas a las necesidades de la ciudadanía.

Esta nueva Estrategia, que se plasma en el Decreto Único Reglamentario del Sector TIC N° 1078/2015, comprende cuatro grandes propósitos: (a) lograr que los ciudadanos cuenten con servicios en línea de muy alta calidad, (b) impulsar el empoderamiento y la colaboración de los ciudadanos con el Gobierno, (c) determinar diferentes formas para optimizar la gestión en las entidades públicas con base en el uso estratégico de la tecnología y (d) garantizar la seguridad y la privacidad de la información.

Para cumplir con estos propósitos se han incorporado tres herramientas transversales a la Estrategia: (a) el sello de excelencia en Gobierno en línea, que busca generar confianza de los ciudadanos en el uso de los servicios en línea que ofrece el gobierno; (b) el mapa de ruta, que permitirá enfocar y priorizar las acciones de mayor impacto en la calidad de la relación del ciudadano con el Estado; y (c) el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial, que se integra a la Estrategia con el fin de orientar sobre mejores prácticas, guías y estándares que facilitarán el uso adecuado de la tecnología para soportar los diferentes servicios a las entidades y el cumplimiento de su misión.

Toda la información de la estrategia, las herramientas transversales y los esquemas de apoyo a la implementación de la misma pueden ser consultados en la página: <http://estrategia.gobiernoonlinea.gov.co>

Atendiendo a los componentes definidos para la Estrategia -TIC para Servicios, TIC para Gobierno Abierto, TIC para Gestión y Seguridad y Privacidad de la Información- el manual se desarrolla en cuatro capítulos que contienen la descripción, logros, criterios y sub-criterios de cada componente. Asimismo, se incluye el detalle de los recursos (tales como guías, normas, anexos, entre otros.) y lineamientos del marco de referencia, que apoyan el desarrollo de la Estrategia.

Reseñó JLT

Uruguay. AGESIC: Una administración pública moderna al servicio del ciudadano: objetivos y metas de la Agenda

<http://www.agesic.gub.uy/innovaportal/v/321/1/agesic/gobierno-electronico---una-administracion-publica-moderna-al-servicio-del-ciudadano.html?menuderecho=11>

Objetivo: Modernización de la gestión pública

Si bien la utilización de la tecnología para mejorar la gestión gubernamental es un componente esencial del e-Gobierno, dicha tecnología carece de sentido si no tiene como objetivo final generar beneficios concretos para la ciudadanía, democratizando los servicios públicos y mitigando las desigualdades territoriales.

Una gestión pública moderna simplifica los trámites y servicios prestados mediante la interoperabilidad de los productos y servicios gubernamentales, de manera que los ciudadanos puedan contar con resultados con mayor agilidad y a menor costo, eliminando desigualdades territoriales y las limitaciones horarias.

Metas

Durante el período de vigencia de la Agenda se prevé:

- a) Acceder al 80% de los trámites más utilizados de la Administración Central en forma electrónica.
- b) Contar con Expediente Electrónico para toda la Administración Central.
- c) Automatizar el 60% del volumen total de trámites de la Administración Central.
- d) Implantar en todos los ministerios un Sistema Integrado de Gestión Administrativa.

Los organismos responsables son la AGESIC y las dependencias involucradas.

Objetivo: Acceso electrónico a la Administración Pública como derecho ciudadano

Inclusión, apertura y participación son tres pilares de una adecuada gestión de la administración pública orientada al ciudadano. En tal sentido, se priorizan las iniciativas que promueven el acceso electrónico a la administración pública y faciliten la interacción entre ciudadanos y gobierno.

Metas:

Durante el período de vigencia de la Agenda se prevé:

- a) Promover el marco legal que asegure el ejercicio del derecho ciudadano a relacionarse electrónicamente con las entidades públicas.
- b) Implementar un sistema que permita realizar comunicaciones y notificaciones electrónicas, en toda la Administración Central.
- c) Asegurar que todos los funcionarios, ciudadanos y empresas cuenten con la firma electrónica avanzada, si su tarea lo requiere, para su interacción con el Estado.
- d) Promover que el 80% de los organismos de la Administración Central cuente con estándares y modelos de participación e interacción ciudadana a través de canales electrónicos.
- e) Desarrollar infraestructuras de Datos Abiertos Gubernamentales y promover su uso a través de la participación público-privada.

Los organismos responsables son la AGESIC y las dependencias involucradas.

Objetivo: Un Estado integrado

Un Estado integrado implica avanzar en la idea de que el Estado actúe como una unidad, tanto desde el punto de vista de la administración como del ciudadano. La utilización eficiente de las TIC permite simplificar y unificar procesos, evitando que el Estado solicite información que él mismo ya posee.

Metas:

Durante el período de vigencia de la Agenda se prevé:

- a) Eliminar la exigencia de presentar constancias referidas a información que el Estado ya posee.
- b) Contar con identificaciones electrónicas únicas de empresas y personas, para las aplicaciones de e-Gobierno.
- c) Disponer de las siguientes Ventanillas Únicas Electrónicas accesibles por múltiples canales (entre ellos: web, y móvil): (i) Uruguay Concurso; (ii) Ventanilla única del ciudadano; (iii) Ventanilla única de la seguridad pública; (iv) Ventanilla única del comercio exterior, (v) Ventanilla única de la vivienda y (vi) Ventanilla única de la empresa.
- d) Implantar el Sistema Integrado de Información para el Área Social (SIAS), con un registro único de beneficiarios de políticas sociales.

Los organismos responsables son la AGESIC y las dependencias involucradas.

Objetivo: Una Administración Pública eficiente y confiable en el uso de las TIC

La disponibilidad de soluciones tecnológicas confiables y efectivas en su relación costo/beneficio solo se obtendrá a través del fortalecimiento de las organizaciones de TI de la Administración Pública y la coordinación y consolidación de esfuerzos entre las distintas unidades.

Metas:

Durante el período de vigencia de la Agenda se prevé:

- a) Consolidar las áreas de operación informática (Data Center) en la Administración Central, reduciendo a un tercio su número.
- b) Consolidar las redes de comunicación interna del Estado en cuatro: educación, seguridad, salud y administrativa.
- c) Contar con la infraestructura de claves públicas nacionales (PKI) en funcionamiento disponible a nivel nacional y compatible con las normas establecidas a nivel del Mercosur.
- d) Contar con un sistema de infraestructura de datos espaciales a nivel nacional.
- e) Instalar el Protocolo Internet versión 6 (Ipv6) en todos los equipos de la Administración Central conectados directamente a Internet.

Los organismos responsables son: AGESIC, Administración Nacional de Telecomunicaciones (ANTEL), Universidad de la República (UdelaR) - Servicio Central de Informática Universitario (SECIU) y otros involucrados.

Reseño JLT

¿La Innovación tecnológica depende del CIO? Infotechnology.com, 24/06/2016

[#http://www.infotechnology.com/internet/La-Innovacion-tecnologica-depende-del-CIO-20160624-0005.html?utm_source=planisys&utm_medium=NewsletterInfotechnology&utm_campaign=Infotechnology&utm_content=21&#](http://www.infotechnology.com/internet/La-Innovacion-tecnologica-depende-del-CIO-20160624-0005.html?utm_source=planisys&utm_medium=NewsletterInfotechnology&utm_campaign=Infotechnology&utm_content=21)

El avance de la digitalización en todos los campos de actividad requiere nuevos recursos y servicios, así como nuevas formas de implementación. ¿Quién impulsará la transformación hacia una nueva TI? Muchos CIO y líderes de TI no están enfrentando este reto, o al menos no lo hacen con entusiasmo, mientras que otros se sienten abrumados.

La mayor parte de los CIO prevén que, en el mediano plazo, su organización podría ser reemplazada -en gran parte- por servicios de nube y proveedores externos de servicios. Por tanto, alguien debería organizar esa transformación, planeando las reubicaciones, los desarrollos y las implementaciones pertinentes. Y sólo el CIO y su equipo pueden proporcionar el know-how y la experiencia necesarios para llevar a cabo todo ello al mismo tiempo.

La nota señala que lo que aparece hoy como una potencial amenaza para el departamento de TI corporativo, representa realmente una oportunidad para quienes estén dispuestos a aceptar el reto. Es tiempo de que los CIO y los líderes de TI reconozcan la oportunidad y que tomen las riendas de manera activa en la transformación de la TI. Este objetivo puede lograrse mediante una definición y asignación clara de las acciones necesarias dentro de las respectivas organizaciones y la TI, la asunción de la responsabilidad por los retos involucrados y el desarrollo de objetivos y planes convincentes.

Quienes procuren dejar de retroceder y avanzar desde ahora, deberían proceder con base en los siguientes criterios:

1. **Asumir responsabilidad:** Hacerse cargo de la transformación de la TI corporativa requerirá contar con un espacio creativo, así como con el apoyo de la autoridad y de los departamentos. La manera más simple es tener una conversación abierta con los gerentes pertinentes en un idioma que todos comprendan. Concertar con ellos que usted será el responsable de la transformación y detallar los pasos a seguir.
2. **Establecer expectativas y explicar las limitaciones:** Después de mantener estas conversaciones, debe aplicar inmediatamente los principios de "administración de expectativas". La transformación prevista llevará algún tiempo, durante el cual su equipo probablemente no pueda satisfacer todos los requisitos de los departamentos. Lo mejor es explicar de antemano qué es posible y qué no.
3. **Definir objetivos y establecer prioridades claras:** Una vez realizada la preparación, comience con la planificación real. Concierte objetivos en una "imagen de destino" inicial de la nueva TI. ¿Qué recursos y servicios serán necesarios en el futuro? ¿Qué requisitos surgirán a partir de esto? ¿Cómo se verá la nueva organización de TI? Según la imagen de destino, defina los procesos para el cambio y priorícelos, ya que no será posible hacer todo a la vez. Presente sus planes a la junta ejecutiva, a los líderes departamentales y a su propia organización TI.
4. **Prepararse para la transición:** Desarrolle un plan práctico para la transición de la TI antigua a la nueva. Primero, piense acerca de los recursos y servicios que deberían reasignarse del centro de datos a la nube de manera estándar, el trabajo que se asignará a los proveedores externos de servicios y los nuevos recursos de TI que deberán adquirirse. Luego prevea los niveles para la implementación de estas medidas.
5. **Incluir a todos:** Después de establecer los conceptos básicos necesarios, será tiempo de informar a los miembros de su organización de TI acerca de los próximos cambios. Explique el contexto y el contenido de las decisiones que tomó junto con la administración ejecutiva y los departamentos, y presente su plan y el concepto de transición concertado. Tras su presentación, tómese tiempo para escuchar los comentarios de los miembros del equipo y tenga en cuenta sus consideraciones, en definitiva, ellos son los expertos.

Se trata de crear más valor (de negocio) con el trabajo. Esta es una oportunidad que no debería perderse ningún CIO.

Reseñó JLT

Cavallo, Eduardo; Serebrisky, Tomás (2016): Ahorrar para Desarrollarse: Cómo América Latina y el Caribe puede ahorrar más y mejor. Banco Interamericano de Desarrollo, Washington, D.C. 20577

<https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/7677/Ahorrar-para-desarrollarse-Como-America-Latina-y-el-Caribe-pueden-ahorrar-mas-y-mejor.pdf?sequence=1>

¿Por qué deberían ahorrar las personas y las economías? La respuesta típica suele centrarse en la necesidad de protegerse ante eventuales shocks futuros y moderar el consumo durante los tiempos difíciles, en resumen, se ahorra para pasar la proverbial tormenta.

El libro aborda esta pregunta desde una perspectiva ligeramente diferente. Si bien es fundamental ahorrar para superar tiempos difíciles, lo que realmente interesa a es ahorrar para prosperar en tiempos favorables. El libro analiza cómo los hogares, las empresas y los gobiernos de América Latina y el Caribe (ALC) pueden abordar la cuestión del ahorro pensando en los buenos tiempos.

Las personas deben ahorrar para poder invertir en su propia salud y educación, así como en la de sus hijos; para vivir vidas productivas y plenas, y para culminar sus vidas disfrutando del confort y de la tranquilidad. Las empresas deben ahorrar para convertirse en firmas productivas que emplean a más trabajadores en mejores puestos, que sean capaces de producir bienes de calidad para los mercados interno e internacional. Los gobiernos deben ahorrar para construir puentes, carreteras y aeropuertos que sirvan de soporte a una economía productiva, para proporcionar a sus ciudadanos servicios de calidad en educación, salud, agua y saneamiento, y para asegurar a las personas mayores una jubilación digna y libre de preocupaciones. En resumidas cuentas, los países deben ahorrar para los buenos tiempos, cuando todos pueden disfrutar de los beneficios del crecimiento, de la prosperidad y del bienestar.

El libro sostiene que, para posibilitar la llegada de esos buenos tiempos, ALC debe ahorrar más y mejor. Postula que el ahorro en la región es escaso y que los ahorros que se generan pueden ser utilizados de manera más eficiente para potenciar el crecimiento y el desarrollo. El objetivo de esta publicación consiste en crear conciencia acerca de la urgente necesidad de promover más y mejor ahorro para resolver problemas acuciantes, entre ellos: bajo crecimiento, escasa inversión y la necesidad creciente de cuidar de una población que envejece.

Dadas las limitaciones para el financiamiento externo, los países que más ahorran también invierten más. Desde la perspectiva de las políticas públicas, es útil entender cuál impulsa a cuál: si un mayor ahorro genera más inversión o si mejores oportunidades de inversión impulsan aumentos del ahorro. Aquí se sostiene que la causalidad es bidireccional o, más precisamente, que ALC sufre de dos problemas que se refuerzan mutuamente: poca oferta de ahorro y escasa demanda de inversiones. Para solucionar estos problemas e interrumpir el círculo vicioso que ambos forjan, se precisan medidas de política bien diseñadas y ejecutadas, destinadas a aumentar el ahorro y la inversión.

El libro define seis metas estratégicas para los hogares, las empresas y los gobiernos de la región.

(a) Los gobiernos deben crear un entorno favorable para el ahorro. Esto debería convertirse en una prioridad de las agendas de políticas públicas de la región. El exceso de ahorro en otras partes del mundo no compensará el déficit de ahorro de la región porque no se puede esperar que los extranjeros inviertan a largo plazo en países donde sus propios ciudadanos no tienen la suficiente confianza para ahorrar.

(b) Los gobiernos de la región pueden generar más ahorro gastando de manera más eficiente. De hecho, durante tiempos económicos difíciles, mejorar la eficiencia del gasto puede ser la única manera políticamente viable de aumentar el ahorro público en numerosos países porque evita el tortuoso proceso del ajuste fiscal tradicional, como subir los impuestos o recortar todos los gastos.

(c) Los gobiernos deberían promover y facilitar el desarrollo de sistemas financieros que ofrezcan una amplia gama de instrumentos de ahorro e inversión para los hogares y las empresas. Los bancos pueden apoyar estas iniciativas expandiendo su cobertura a más personas con mejores instrumentos financieros.

(d) Los reguladores de las jubilaciones, los supervisores y los administradores de fondos del sector público y privado deben colaborar para reparar los sistemas jubilatorios. El envejecimiento de la población plantea una gran amenaza para la estabilidad y la prosperidad económica. Los sistemas jubilatorios deben asegurar la sostenibilidad, y ser equitativos y más inclusivos en toda la región.

(e) Las personas en ALC deben desarrollar una cultura del ahorro. Ahorrar es difícil porque implica sacrificar el consumo actual. Si las personas no internalizan los beneficios de ahorrar más, será difícil, si no imposible, superar la inercia.

(f) Ahorrar más no será suficiente para apoyar el desarrollo. El ahorro adicional debe ser bien utilizado. Deben eliminarse las distorsiones para la inversión que asolan a la región y que debilitan la demanda de inversión, entre ellas: ineficiencias en los mercados financieros, alta informalidad en los mercados laborales, falta de regulaciones adecuadas y predecibles, y regímenes tributarios especiales. Por esa vía, se despilfarran los recursos económicos y se frena el crecimiento de la productividad, lo que a su vez genera una baja demanda de inversión y disminuye el ahorro.

El éxito en el cumplimiento de estos objetivos significa crear un entorno donde todos comparten la visión de que más ahorro y la mejor utilización del ahorro existente constituyen la solución para los problemas económicos de ALC y allanan el camino hacia una región estable, capaz de albergar la confianza de que es posible lograr todas sus aspiraciones.

Reseñó JLT

Banco Mundial: Dividendos digitales: panorama general. Publicación emblemática del Grupo Banco Mundial

<http://brechacero.com/banco-mundial-reclama-mejores-practicas-en-inclusion-digital/>

Nos encontramos en medio de la mayor revolución de la información y las comunicaciones de la historia de la humanidad. Más del 40 % de la población mundial tiene acceso a Internet, y todos los días se suman nuevos usuarios. Asimismo, en casi 7 de cada 10 hogares ubicados en el 20 % más pobre hay un teléfono celular. Es más probable que los hogares más pobres tengan acceso a la telefonía celular que a un inodoro o al agua potable. Debemos aprovechar este vertiginoso cambio tecnológico para lograr un mundo más próspero e inclusivo.

En este informe se señala cuáles son los desafíos tradicionales del desarrollo que impiden que la revolución digital despliegue todo su potencial transformador.

Para muchas personas, la actual expansión del acceso a las tecnologías digitales amplía las opciones disponibles y facilita diversas actividades. A través de la inclusión, la eficiencia y la innovación, el acceso a estas tecnologías brinda oportunidades que antes estaban fuera del alcance de los pobres y de los sectores desfavorecidos.

Si bien esto representa un gran avance, aún son muchos quienes quedan relegados porque no tienen acceso a las tecnologías digitales. Quienes viven en la pobreza extrema son los que más beneficios pueden obtener con una mejora en las comunicaciones y con la ampliación en el acceso a la información.

Casi 6000 millones de personas no tienen Internet de alta velocidad, por lo que no pueden participar plenamente en la economía digital. Para lograr el acceso universal a estas tecnologías, debemos invertir en infraestructura e implementar reformas que generen mayor competencia en los mercados de las telecomunicaciones, promuevan las asociaciones público-privadas y den como resultado una regulación eficaz.

En el informe se concluye que el hacer realidad todos los beneficios de la transformación de la información y las comunicaciones requerirá, al menos, que los países continúen mejorando el clima para los negocios, invirtiendo en la educación y la salud de su población y promoviendo el buen gobierno.

En los países donde estos elementos fundamentales son poco sólidos, las tecnologías digitales no han logrado impulsar la productividad ni reducir la desigualdad. Por el contrario, los países que complementan las inversiones en tecnología con reformas económicas más amplias obtienen dividendos digitales en la forma de mayor crecimiento, más empleo y mejores servicios.

El Grupo Banco Mundial está preparado para ayudar a los países a trabajar en pos de estas prioridades.

Reseñó JLT

Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT): Agenda Conectar 2020: Crecimiento, integración, sostenibilidad, e innovación y asociación. ITU News, N° 6 2014

La comunidad internacional adoptó por unanimidad una agenda global para definir el futuro del sector de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en la 19ª Conferencia de Plenipotenciarios de la UIT (PP-14). Esta agenda está incorporada en una Resolución de la Conferencia titulada "Agenda Conectar 2020 para el desarrollo mundial de las telecomunicaciones/tecnologías de la información y la comunicación (TIC)" y tiene una visión, metas y objetivos comunes que los Estados Miembros de la UIT se comprometieron a alcanzar antes de 2020 en colaboración con todas las partes interesadas del ecosistema de las TIC. La UIT contribuirá a la Agenda Conectar 2020 por medio de su Plan Estratégico para 2016-2019, que también ha sido adoptado por la PP-14.

En el marco de la Agenda Conectar 2020, los Estados Miembros de la UIT han refrendado una visión global común en la que se contempla una sociedad de la información empoderada por el mundo interconectado, en la que las telecomunicaciones y las TIC facilitan y aceleran un crecimiento y un desarrollo sostenibles social, económica y medioambientalmente para todos.

Metas y objetivos globales del sector de las TIC

Las cuatro metas estratégicas de alto nivel de la agenda (crecimiento, integración, sostenibilidad, e innovación y asociación) resumidas a continuación, y sus respectivos objetivos constituyen una invitación a todos los interesados, incluidos el sector privado, la sociedad civil y las instituciones académicas, para trabajar juntos para alcanzarlas. Esas metas y esos objetivos se detallan en un anexo a la Resolución "Agenda Conectar 2020 para el desarrollo mundial de las telecomunicaciones/tecnologías de la información y la comunicación".

Fundamentalmente, las metas de Conectar 2020 se basan en compromisos anteriores de las Naciones Unidas con el desarrollo sostenible, definidos en los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM), la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (CMSI), los trabajos de la Comisión de la Banda Ancha para el Desarrollo Digital de las Naciones Unidas, y los debates en curso sobre la Agenda para el desarrollo después de 2015.

En sus discursos de política general pronunciados en la PP-14, más de cien países insistieron aún más en sus compromisos nacionales. En varias mesas redondas de expertos se debatieron las oportunidades y dificultades que entrañan esas metas y esos objetivos, así como la evaluación de los progresos.

En la Meta 1, "Permitir y fomentar el acceso a las telecomunicaciones/TIC y aumentar su utilización", se propone lograr que 1.500 millones más de usuarios tengan acceso en línea antes de 2020, prestando particular atención a la mejora de las infraestructuras de telecomunicación y al aumento del acceso a las TIC, así como de su utilización y asequibilidad.

En la Meta 2, "Integración – Reducir la brecha digital y lograr el acceso universal a la banda ancha" se apunta a reducir las disparidades en materia de acceso, utilización y asequibilidad, aumentando al mismo tiempo la cobertura de banda ancha, la igualdad en materia de género y la accesibilidad (a las TIC).

La UIT y sus Estados Miembros tratarán de reducir al mínimo las posibles repercusiones negativas de las TIC, como las amenazas contra la ciberseguridad, especialmente, los daños causados a los miembros más vulnerables de la sociedad, en particular los niños, y los efectos negativos en el medio ambiente, como los residuos electrónicos, en el marco de la Meta 3: "Sostenibilidad – Resolver las dificultades que plantee el desarrollo de las telecomunicaciones/TIC".

La PP-14 reconoció en términos generales que la elaboración de estrategias nacionales pertinentes y la entrada en vigor de los marcos legislativos necesarios son el punto de partida esencial para afrontar los riesgos cibernéticos.

Reconociendo la necesidad permanente de adaptar sistemas y prácticas, el objetivo de la Meta 4: "Innovación y asociación – Dirigir, mejorar y adaptarse a los cambios del entorno de las telecomunicaciones/TIC", es asegurar que los avances de las nuevas tecnologías y las alianzas estratégicas sean el motor esencial de la Agenda para el desarrollo después de 2015.

Se consideró que compartir experiencias y prácticas idóneas, especialmente en lo que respecta a políticas y marcos normativos facilitadores, son el camino a seguir, a fin de aprovechar las oportunidades de la era digital de manera armoniosa.

Reseñó JLT

Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT): Informe sobre Medición de la Sociedad de la Información 2015. Resumen Ejecutivo

<https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/publications/misr2015/MISR2015-ES-S.pdf>

Este informe anual ofrece una visión global de los últimos avances en las TIC con base en datos comparables y metodologías acordadas a nivel internacional. El objeto es estimular el debate sobre políticas de TIC en los Estados miembros de la UIT, proporcionando una evaluación objetiva del desempeño de los países en el campo de las TIC y destacando los aspectos en que es necesario seguir introduciendo mejoras.

Una de las principales conclusiones de este Informe del año en curso es que los países menos adelantados (PMA) están avanzando en sus iniciativas de conectividad. En 2015, el 6,7 % de los hogares en esos países tenía acceso a Internet. Esta cifra contrasta con el 46 % de los hogares de todo el mundo, y más del 80 por ciento de los hogares en los países desarrollados. El informe también revela que, a nivel mundial, el 46 % de los hombres y el 41 % de las mujeres son usuarios de Internet.

La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas reconoce las grandes posibilidades que encierran las TIC, y exhorta a que se aumente significativamente el acceso a esas tecnologías, que han de aportar una contribución decisiva en apoyo a la aplicación de todos los Objetivos de Desarrollo Sostenible. La UIT considera una prioridad apoyar a sus miembros en el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, en estrecha colaboración con otros asociados.

Una de las principales características del Informe es la utilización del Índice de Desarrollo de las TIC (IDT). El informe de año en curso analiza la evolución de esas tecnologías en los últimos cinco años. Los resultados muestran que entre 2010 y 2015 todas las economías incluidas en el IDT (es decir, 167) mejoraron sus valores en el índice. Se trata de una buena noticia y refleja la evolución continua de la sociedad de la información a nivel mundial.

Es particularmente alentador el progreso observado en una serie de países en desarrollo que desde 2010 han mejorado de forma significativa sus valores IDT y su puesto en la clasificación. Estos países más dinámicos han mostrado aumentos sustanciales, entre otras cosas, en la penetración de la banda ancha móvil, el acceso de los hogares a las TIC y la anchura de banda internacional de Internet. Su experiencia confirma la importancia de crear condiciones favorables para la inversión en las TIC y la innovación, y los enfoques de las políticas de estos países dinámicos podrían ser pertinentes para otras economías en desarrollo.

Se destaca que las tecnologías inalámbricas han jugado un rol relevante en la expansión del acceso. Por ejemplo, entre 2005 y 2015 las suscripciones móviles pasaron de 2.200 millones a 7.100 millones. Entre 2010 y 2015 los abonados a banda ancha móvil a nivel mundial pasaron de 800 millones a 3.500 millones. El crecimiento de estas conexiones también ha tocado a las economías menos desarrolladas, pero la UIT destaca que no es suficiente para diagnosticar que la brecha digital ha desaparecido.

La rápida propagación de las infraestructuras y los dispositivos TIC está acelerando el progreso de Internet de las cosas (IoT). Se espera que IoT tenga importantes repercusiones en casi todos los sectores sociales y económicos, como la educación, la sanidad, la agricultura, el transporte y la fabricación. La mayor parte del valor derivado de IoT proviene de la generación, procesamiento y análisis de nuevos datos. El informe muestra que IoT y el análisis de los macrodatos pueden ayudar a abordar los principales problemas de desarrollo, como los relacionados con las megalópolis, el cambio climático, la seguridad alimentaria y la gestión de recursos.

Reseñó JLT

Argentina. Presidencia de la Nación (2016): **El Estado del Estado: Diagnóstico de la Administración Pública en diciembre de 2015.**

<http://www.casarosada.gob.ar/elestadodeleestado/>

El 1° de marzo de 2016, en su discurso de apertura de sesiones ante la Asamblea Legislativa, el presidente de la Argentina -Mauricio Macri- se comprometió a publicar todos los datos, área por área, sobre el estado de la Administración Pública Nacional en diciembre de 2015. Este informe es la primera versión de ese compromiso. Se trata de una obra en marcha, todavía incompleta, que se irá enriqueciendo con los informes de las auditorías, las investigaciones de la Oficina Anticorrupción y los nuevos documentos que sigan encontrando los ministerios y los organismos descentralizados. La intención de este informe no es condenar a un gobierno en particular sino hacer un diagnóstico del Estado Nacional en diciembre de 2015 e identificar los desafíos pendientes, que a veces coinciden con errores o excesos de la administración inmediatamente anterior, pero con frecuencia muestran frustraciones argentinas de larga data, a veces incluso de décadas. Desde el regreso de la democracia ha habido gobiernos de todo tipo, a ambos costados del centro ideológico, algunos más populistas y otros menos, pero una constante de estas décadas han sido las intenciones manifiestas de los gobiernos por mejorar la organización y la capacidad del Estado para generar bienes públicos de calidad. Otra constante es que, salvo excepciones, han fracasado.

Reseño JLT

Evolución desde el gobierno digital centrado en los ciudadanos (“citizen-centric”) hacia el impulsado por los ciudadanos (citizen-driven)

Recomendaciones OCDE en materia de estrategias de Gobierno Digital

OECD Recommendation on Digital Government Strategies

<http://www.oecd.org/gov/digital-government/recommendation-on-digital-government-strategies.htm>

Esta Recomendación tiene el objetivo de apoyar el desarrollo e implementación de estrategias de gobierno digital para acercar los gobiernos a los ciudadanos y las empresas. Se señala que los gobiernos más abiertos, transparentes, innovadores, participativos y confiables deberían evolucionar desde los enfoques centrados en los ciudadanos (“citizen-centric approaches”), que procuran anticipar las necesidades de los ciudadanos y empresas, hacia los enfoques conducidos, orientados o impulsados por los ciudadanos (“citizen-driven approaches”), en los cuales los ciudadanos y empresas formulan y definen sus necesidades en colaboración con los gobiernos.

Reseño JLT