



Organización de los
Estados Americanos



FORO e-GOBIERNO OEA / RedGEALC | BOLETÍN



TABLA DE CONTENIDO

▪ EDITORIAL	2
▪ TEMA DEL MES	3
▪ SÍNTESIS BIOGRÁFICA	10
▪ EN ESTE NÚMERO	11
▪ USTEDES LO ESTÁN HACIENDO	18
▪ PARA TENER EN CUENTA	20
▪ NOTICIAS	30
▪ ENLACES DE INTERÉS	36

CRÉDITOS

Mike Mora
Coordinador e-Gobierno, OEA

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

José Luis Tesoro
Responsable Foro e-Gobierno, OEA

Javier Sáenz Coré
Indagación de Enlaces Web, OEA

Marcela Petrovic
Publicación, OEA

EDITORIAL**English Version**

Canadá ha sido tradicionalmente un referente primordial en los análisis comparativos de e-Gobierno, habiendo encabezado los principales rankings globales en la materia.

Dicha posición se sustentó en los siguientes focos de atención del gobierno canadiense en la prestación de servicios a los ciudadanos: (a) equiparación de oportunidades frente a la diversidad étnica, cultural, socio-económica y de género, (b) segmentación de destinatarios para una atención focalizada y multicanal, (c) experiencias administrativo-organizacionales pioneras y exitosas, (d) alto desarrollo en la prestación de servicios y en el uso de las TIC con una perspectiva universal, (e) disposición para la indagación empírica, el análisis crítico, así como para transferir los resultados a la formulación de políticas, (f) profesionalización del servicio al ciudadano, con las pautas pertinentes de capacitación y evaluación, y (g) incidencia de la participación ciudadana en las políticas de e-Gobierno. Los referidos focos se manifiestan también en los compromisos y el plan de acción de Canadá en materia de Gobierno Abierto.

Junto a sus propios desarrollos, Canadá exhibe también una manifiesta disposición para contribuir al desarrollo de otros países. En relación al e-Gobierno, cabe destacar que la Sección de Gobierno Electrónico de la OEA, tanto para su programa de formación como de modernización municipal (MuNet) y la Red GEALC, han contado -a lo largo de las respectivas trayectorias- con la cooperación técnica y financiera del Centro de Investigación para el Desarrollo Internacional (IDRC) y de la Agencia Canadiense para el Desarrollo Internacional (ACDI).

En este número del Boletín, referido a “e-Gobierno en Canadá” procuramos delinear una visión panorámica de la trayectoria, fortalezas y desafíos de Canadá en materia de e-Gobierno. Con tal finalidad presentamos, en la sección “Tema del Mes”, el texto de nuestra entrevista con Corinne Charette, CIO de Canadá, así como contenidos confluente en las demás secciones.

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

TEMA DEL MES: e-Gobierno en Canadá**English Version****ENTREVISTA**

Entrevista con Corinne Charette, Chief Information Officer of the Government of Canada, Chief Information Officer Branch, Treasury Board of Canada Secretariat, Canada.



Por Mike Mora

1.- ¿Podría proporcionarnos una perspectiva panorámica acerca de las actuales concepciones sobre el uso de las TIC en el sector público canadiense?

La estrategia del Gobierno de Canadá para transformar su entorno de TI se sustenta en tres (3) pilares fundamentales: la estandarización, la consolidación y la re-ingeniería de la provisión de servicios a través de TI.

Estamos superando el esquema -costoso e insostenible- de la provisión de servicios TI centrada en los departamentos, adoptando sistemas estándar consolidados para la provisión re-ingenierizada de servicios, con los cuales trabajamos transversalmente con distintos departamentos y jurisdicciones, y con nuestros asociados del sector privado, para impulsar una mayor eficiencia, así como para mejorar la prestación de servicios a los ciudadanos, las empresas y otros destinatarios.

La agenda del Gobierno para transformar los servicios provistos con TI se complementa con una re-formulación del conjunto de nuestras políticas que permitirá integrar los enfoques de todo el gobierno para modernizar la TI, mejorar la prestación de servicios externos a través de e-Servicios integrados, consolidar aplicaciones de “back office” y modernizar continuamente los sistemas de misión crítica.

Si bien es necesario modernizar y transformar la provisión de servicios tanto en el "front office" (procesos de interfaz de información y servicios con los destinatarios finales) como en el "back office" (procesos internos de producción de información y servicios), el Gobierno está priorizando su foco estratégico y su capacidad de TI en el "front office", para plasmar y sostener programas de provisión de servicios ágiles e innovadores en beneficio de los ciudadanos y las empresas.

El conjunto re-formulado de nuestras políticas permitirá desplegar y mantener la agenda de transformación de TI. Tradicionalmente, los departamentos encararon individualmente el planeamiento de sus proyectos de inversión en TI, a veces sin tener en cuenta los potenciales beneficios que hubieran resultado de un posible apalancamiento con proyectos similares de otros departamentos. Como resultado, ellos se vieron obligados a destinar sus limitadas capacidades de inversión a la cobertura de un conjunto demasiado amplio de necesidades de sistemas, tanto para lograr nuevas capacidades como para renovar sistemas existentes tanto en el "front office" como en el "back office". Para contribuir a superar las referidas limitaciones, continuamos renovando las políticas de planeamiento, implementación y seguimiento de iniciativas de TI. Esto proporcionará una visión clara, coherente e integral –para todo el gobierno- acerca de qué, dónde y cuánto el Gobierno de Canadá está invirtiendo en TI.

Como estrategia contribuyente al planeamiento de inversiones en TI con una visión del conjunto del gobierno, mi equipo está trabajando para lograr una mejor comprensión de todo nuestro portafolio de aplicaciones mediante el uso de aplicaciones específicas de gestión de portafolios. Esto nos ayudará a alinear mejor los diversos esfuerzos de consolidación y modernización en curso, así como a agregar y consolidar nuestra demanda, nuestra inversión y nuestra capacidad de ejecución. Esto proporcionará una comprensión más clara de las aplicaciones prioritarias de misión crítica, de manera que los fondos departamentales de inversión en TI puedan ser reasignados progresivamente hacia esas prioridades en vez de mantener sistemas administrativos de "back office" dispersos, heterogéneos y redundantes.

El Gobierno de Canadá está participando activamente en este proceso de consolidación y modernización. Los departamentos están retirando, renovando o reemplazando sistemas heredados de TI que fueron implementados en las últimas décadas. Durante los próximos cinco (5) años es esencial que la capacidad de TI del gobierno de Canadá esté alineada con esta agenda de transformación. Necesitaremos desarrollar un plan integral para alinear todas estas iniciativas y que nos permita aprovechar la experiencia dentro del sector público, así como la experiencia de nuestros asociados del sector privado, para permitir el avance simultáneo en los distintos ejes de esta transformación, para aprovechar y apalancar los activos, las mejores prácticas y otros componentes de soluciones, así como para mitigar y compartir adecuadamente los riesgos de implementación.

2 - ¿Podría reseñar el caso de un organismo de la administración federal en el que puedan apreciarse esas concepciones y prioridades?

En la Secretaría del Consejo del Tesoro las actuales iniciativas de transformación de Gestión de Recursos Humanos y de Gestión Financiera contribuirán a sustentar una amplia agenda de transformación del “back office”, la cual exige como pre-requisito la estandarización y consolidación de aplicaciones.

La Iniciativa de Racionalización de Aplicaciones TI en Recursos Humanos conducirá a estandarizar, consolidar y modernizar las aplicaciones pertinentes del Gobierno de Canadá para reducir costes, lograr mayores eficiencias y apoyar la vasta agenda de transformación en materia de Recursos Humanos. En la actualidad los departamentos y agencias operan independientemente con distintos sistemas de aplicaciones de recursos humanos, respondiendo -cada uno- a los propios procesos de recursos humanos. La consolidación de un único sistema de recursos humanos tendrá como resultado:

- (a) mejorar la efectividad de la administración de recursos humanos, asegurando que todos los departamentos y agencias utilizan procesos comunes y consistentes;
- (b) proporcionar a los departamentos una moderna plataforma de sistemas de recursos humanos que soporte todos los procesos comunes, que facilite el auto-servicio por parte de gerentes y empleados, y que proporcione información completa y actualizada para la inteligencia en la gestión,
- (c) mejorar la capacidad de comunicar, entre distintos departamentos y de manera oportuna, información referida a recursos humanos y a otras aplicaciones administrativas, cuando sea necesario y apropiado.

Hemos iniciado consultas con nuestros asociados de la industria para confirmar la factibilidad de transitar hacia una aplicación estandarizada para todo el gobierno, que será gestionada por un proveedor de servicios de aplicaciones administradas del sector privado, previendo iniciar la migración hacia una nueva plataforma en este mismo año fiscal.

Al igual que la Iniciativa de Recursos Humanos, la Iniciativa de Racionalización de Aplicaciones de Gestión Financiera también se dirige a estandarizar, consolidar y modernizar las aplicaciones de gestión financiera del Gobierno de Canadá para reducir costos, lograr mayores eficiencias y contribuir a una mayor productividad en la administración del “back office”. Con tal finalidad, el Gobierno de Canadá también está procurando obtener los servicios de un proveedor del sector privado de servicios de aplicaciones gestionadas.

3 - ¿Podría caracterizar el rol del CIO y de la estructura que tiene asignada (CIO Branch) en el gobierno canadiense?

El rol tradicional de las organizaciones CIO en el gobierno se halla en proceso de cambio. Los ejecutivos afrontan desafíos y oportunidades que no sólo están redefiniendo nuestra forma de operar, sino también, en el caso de los CIO del gobierno, redefiniendo significativamente nuestros propios roles. La aceleración del cambio tecnológico ofrece cotidianamente oportunidades para innovar. Continúan creciendo las demandas - tanto de clientes externos como internos- de programas y provisión de servicios centrados en el cliente, mientras que nuestra realidad económica exige una mayor disciplina fiscal. Como líderes, los CIO deben plasmar nuevas estrategias para compatibilizar y dar oportuna respuesta a estas tendencias en sentido opuesto, renovando e innovando velozmente con presupuestos ajustados. Ellos necesitan trabajar con sus organizaciones para obtener el máximo valor de sus presupuestos operativos y de inversión, así como asegurar la consecución de sus prioridades sustantivas.

En el Gobierno de Canadá, el rol tradicional del Chief Information Officer cambió significativamente con la creación de Servicios Compartidos Canadá (Shared Services Canada) en agosto de 2011 y con la posterior reasignación de unos 6.000 profesionales de TI a este nuevo departamento. El nuevo enfoque “de negocio” para la provisión de servicios con TI está cambiando la forma en que los CIO trabajan dentro de sus departamentos y con otros departamentos del gobierno federal. El papel tradicional de especialistas técnicos está evolucionando hacia el de líder digital y habilitador de “negocios” estratégicos.

En materia de personal TI, el sector de TI en Canadá exhibe una tasa de desempleo del orden de la mitad de la tasa media; aproximadamente del 3.2 %. Además, la inevitable ola de jubilaciones presenta un ritmo de aproximadamente 3 % anual para los empleados federales de TI, mientras que la inscripción en los diversos tipos de programas de educación en TI en Canadá se redujo drásticamente en 2008, antes de retomar los niveles tradicionales en 2013. Como consecuencia, resulta cada vez más difícil encontrar empleados con las habilidades adecuadas, requiriendo una creciente dedicación de los CIO en la medida en que crece la necesidad de estas competencias.

El CIO debe ser cada vez más un estratega para proporcionar a la alta dirección una función de desafío “de negocio” en relación al diseño, el suministro y la provisión de soluciones de TI. En los espacios laborales del futuro, los CIO serán vistos cada vez más como Ejecutivos de Innovación (“Chief Innovation Officers”) y como impulsores de “negocios”.

El CIO del futuro será un alto ejecutivo que impulsará la eficacia, la eficiencia y la efectividad en el “negocio” de la organización, usando información e innovación potenciadas por TI como un factor clave. Con esa base, imagino a las organizaciones CIO del futuro con una composición distinta de la actual; organizaciones que tendrán especialistas más calificados en la medida en que los gobiernos avanzarán hacia el abastecimiento estratégico de aplicaciones de servicios adquiridas “off- the-shelf” para impulsar el desempeño sustancial. Los futuros CIO necesitarán recalibrar la capacidad de sus organizaciones con las habilidades adecuadas y planear cuidadosamente este cambio sustancial en los próximos cinco a diez años en sus organizaciones.

La aptitud en tecnología no será suficiente para avanzar en la organización CIO del futuro. Se necesitarán sólidas habilidades en áreas como la gestión de proyectos, abastecimiento estratégico, gestión de proveedores, análisis de negocios, arquitectura, estimación de costos en proyectos, integración de sistemas, testeo y monitoreo, seguridad informática, disciplina analítica, inteligencia de negocios y administración de cambios y relaciones. Todo esto será importante, dado que los CIO trabajarán cada vez más con asociados de adentro y de afuera del gobierno. También serán importantes las estrategias para desarrollar equipos, así como para retener y re-adiestrar a sus integrantes.

Las organizaciones CIO que se destacarán en este mundo cada vez más horizontal y colaborativo serán aquellas que pueden asociarse –rápida y efectivamente- para proveer soluciones y apalancar las capacidades disponibles entre distintos departamentos, con proveedores y con otras jurisdicciones para responder a las necesidades de los ciudadanos e impulsar la transformación del negocio y de las prioridades.

4 - ¿Podría proporcionarnos una visión acerca de cómo el gobierno canadiense ubica al ciudadano en el centro de su atención?

El Gobierno de Canadá ha puesto en marcha varias iniciativas para responder a las cambiantes expectativas de los canadienses aprovechando el potencial ofrecido por las TIC. Un foco importante de esos esfuerzos reside en permitir a los ciudadanos beneficiarse con una creciente transparencia y, eventualmente, interactuar con diferentes departamentos y niveles de gobierno a través de canales –integrados, simples, oportunos y seguros- de provisión de servicios. Nos referiremos a cuatro grandes iniciativas en curso.

(a) El Plan de Acción de Canadá sobre Gobierno Abierto, que fue presentado en la primera Cumbre de la Alianza para el Gobierno Abierto en abril de 2012, es un plan plurianual para avanzar en materia de Gobierno Abierto a través de doce (12) compromisos, muchos de las cuales focalizan particularmente en soluciones tecnológicas. En particular, el portal de datos abiertos de próxima generación (data.gc.ca) del Gobierno de Canadá fue lanzado el 18 de junio de 2013, proporcionando a los usuarios la capacidad de búsqueda multi-facetada en más de 200.000 conjuntos de datos abiertos, de valorar y formular comentarios sobre cada conjunto, así como de compartirlos con amigos y colegas en diversas redes sociales (por ejemplo, Twitter, Facebook, Google+). Esta plataforma de próxima generación para data.gc.ca fue desarrollada usando software de última generación y de código abierto, incluyendo la Plataforma de Gobierno Abierto (OGPL) y la Red Archivo de Conocimiento Comprensivo (CKAN). Mediante la aplicación de nuestra propia Toolkit de Experiencia Web en la implementación de esas soluciones de código abierto, hemos logrado hacerlas más accesibles, más amigables con dispositivos móviles y capaces de gestionar datos en distintos lenguajes. Por nuestra parte hemos compartido nuestro código mejorado y la experiencia adquirida con las comunidades OGPL y CKAN, con expectativas centradas en que estas mejoras aumentarán el valor de las referidas soluciones para los países que están desarrollando sus propias plataformas de datos abiertos.

(b) El Gobierno de Canadá ha estado trabajando con sus asociados pan-canadienses, durante más de 5 años, en su estrategia de Federación de la Gestión de Identidad. La visión del Gobierno de Canadá para la gestión de identidades focaliza en una federación de organizaciones federales, provinciales, territoriales y municipales que confían en las garantías de identidad suscritas por cada una de las demás. El Gobierno de mañana operará en un ambiente de múltiples canales de provisión de servicios que apoyará el uso de credenciales a elección del cliente dentro de las emitidas por proveedores fidedignos de distintas jurisdicciones, con independencia de la tecnología utilizada. Desde la perspectiva del cliente, el resultado esperado es un cómodo acceso a servicios seguros con respeto de la privacidad individual. Desde la perspectiva de las organizaciones participantes, el resultado esperado reside en la mayor eficiencia posible con base en el aprovechamiento de los recursos disponibles. La mejora en la gestión de identidad nos permitirá proporcionar -a individuos y empresas- servicios focalizados en el cliente, de una manera más accesible y costo-efectiva, preservando la seguridad de los servicios en línea y la privacidad de los canadienses. Para alcanzar dicho objetivo, hemos migrado a nuevas plataformas de ciber-autenticación que aprovechan las capacidades del sector privado y que pueden evolucionar a un ritmo acorde con la evolución de la tecnología y del entorno del riesgo cibernético. En diciembre de 2012 culminamos la implementación de nuestro proyecto de reemplazo de credenciales en línea, lanzado inicialmente en 2009. Se ha implementado un nuevo servicio que permite a los clientes acceder con seguridad a servicios de los de 22 departamentos del Gobierno de Canadá, usando su nombre de usuario y la contraseña que ya tienen con determinadas instituciones financieras canadienses. Mediante el uso de nuestro nuevo enfoque hemos logrado reducir los costos de autenticación en línea en más de un 50 % anual. Se trata de una solución gubernamental provista en activa asociación con el sector privado, y la misma tecnología está siendo ahora adoptada no sólo por otras jurisdicciones en Canadá, sino también por el servicio postal de EE.UU. Se trata de un hito clave en nuestro camino hacia la gestión federada de identidad, habiendo sentado las bases para una mejora en la provisión de servicios en línea que puede integrarse perfectamente con otros canales de prestación y apoyo con un enfoque *"infórmanos sólo una vez"* (*'tell us once'*).

(c) Otro ejemplo clave en la provisión de información y servicios focalizada en el cliente es la Iniciativa de Renovación de la Web, que fue lanzada en diciembre de 2013. Un solo sitio Web del Gobierno de Canadá -Canada.ca- señala un primer e importante paso para instrumentar nuestra presencia en la Web, al permitir a los ciudadanos encontrar fácilmente y acceder en línea a información y servicios, con una mejora en la experiencia del usuario. Durante los próximos cuatro años vamos a reunir -en Canada.ca- el contenido activo de aproximadamente 1.500 sitios web individuales de más de 100 organizaciones federales. El nuevo sitio es fácil de usar y organiza la información con base en lo que es más importante para los canadienses; no en cómo está organizado el gobierno. El sitio también está optimizado para el acceso desde todos los dispositivos móviles. Los ciudadanos podrán encontrar y acceder fácilmente a información y servicios gubernamentales prestados a través de las redes sociales y mediante aplicaciones móviles.

Estamos transitando las etapas finales de trabajo sobre una Política de Servicio que proporcionará una base sólida para el diseño y provisión de amplios servicios sustanciales focalizados en el cliente. Confiamos en concretar su despliegue durante el presente año fiscal.

Traducción: JLT

RESEÑA BIOGRÁFICA DE LA ENTREVISTADA**Corinne Charette**

Fue designada Chief Information Officer (CIO) del Gobierno de Canadá en mayo de 2009, es responsable de establecer las estrategias, lineamientos y políticas gubernamentales en materia de tecnología de la información, gestión de la información, seguridad, privacidad y acceso a la información. Ello requiere trabajar en colaboración y frecuentemente en alianza con todos los Departamentos y Agencias del Gobierno Federal, con la industria, con otras jurisdicciones gubernamentales canadienses, así como en el ámbito internacional. Anteriormente fue Vice-Presidente y CIO de Transat AT Inc; Director Adjunto y CIO de FINTRAC; Vice-Presidente Senior de Internet Channel del Canadian Imperial Bank of Commerce y se desempeñó como Socio en KPMG Consulting conduciendo su práctica en e-Business, desempeñándose asimismo en IBM Global Services y Via Rail Canada. Es Bachelor of Science en Ingeniería de la Concordia University (Montreal, Quebec) y es Ingeniero Profesional. En reconocimiento de su distinguida carrera y de sus logros, en Junio de 2011 recibió el título honorario de Doctor en Leyes de la Concordia University.

EN ESTE NÚMERO**English Version****Reseña: Compromisos de Canadá en materia de Gobierno Abierto (Abril 2012)**

Texto completo en inglés: <http://www.opengovpartnership.org/country/canada>

1.- Introducción

Los compromisos de Canadá en materia de gobierno abierto son parte de los esfuerzos del gobierno federal para promover una mayor apertura y “accountability” para proporcionar a los canadienses mayores oportunidades de aprender y participar en el gobierno, para impulsar la innovación y las oportunidades económicas para todos los canadienses y, al mismo tiempo, plasmar un gobierno más costo-efectivo, eficiente y responsable.

Nosotros apoyamos los principios de la Alianza para el Gobierno Abierto, que creemos que van a impulsar la innovación y las oportunidades económicas, así como a profundizar el involucramiento democrático en todo el mundo. La membresía de Canadá en la OGP nos proporciona una auténtica oportunidad para acelerar la transformación de nuestro servicio público y de nuestro gobierno a través de una apertura fundamental para trabajar con los canadienses, junto con el uso efectivo de las tecnologías emergentes.

El Plan de Acción del Canadá sobre Gobierno Abierto focaliza en compromisos clave que contribuirán a avanzar en nuestro trabajo a lo largo de tres ejes de actividad: Datos Abiertos, Información Abierta y Diálogo Abierto. El Plan de Acción se sustenta en información proveniente de consultas con los ciudadanos de todo el país, miembros de la sociedad civil, el sector privado, departamentos y agencias federales clave, y otros niveles de gobierno.

Los compromisos incluidos en nuestro Plan de Acción sobre Gobierno Abierto acelerarán nuestro progreso en la prestación de servicios más eficaces y costo-efectivos para los canadienses. Damos la bienvenida a la oportunidad de compartir nuestras experiencias con los países asociados y para capitalizar las lecciones que aprendemos de los demás.

2.- Compromisos y Plan de Acción

Texto completo en inglés: <http://www.opengovpartnership.org/country/canada/action-plan>

2.1.- Regulación Abierta

Descripción:

Para aumentar el involucramiento del público en las actividades regulatorias, en el Año 1 se exigirá que las agencias federales de regulación publiquen electrónicamente sus planes de regulación, de manera que el sistema regulatorio sea más predecible y que provea alertas tempranas a los canadienses y a los negocios acerca de los cambios previstos, así como la oportunidad de involucrarse en los planes regulatorios. También se exigirá a las referidas agencias que publiquen los estándares de servicio y las políticas que clarifiquen cuándo los interesados contarán con orientaciones detalladas por escrito. Durante los Años 2 y 3 continuaremos simplificando las actividades de involucramiento público para contribuir a una mayor eficiencia y sensibilidad de las actividades de regulación, incluyendo la publicación de fichas de control (*scorecards*) anuales sobre la racionalización de la carga administrativa.

Actividades:

- Publicación anticipada de planes regulatorios.
- Estándares y políticas post-servicio.
- Continuar simplificando las actividades para el involucramiento público en los cambios regulatorios.

2.2.- Consulta a los canadienses

Descripción:

Para simplificar el acceso y la participación de los canadienses en las consultas en línea, durante el Año 1 exploraremos las opciones para desarrollar una nueva plataforma Web 2 para el involucramiento ciudadano, que las organizaciones federales puedan utilizar para llevar a cabo consultas públicas. También en el Año 1 desarrollaremos un enfoque estándar para el uso de los medios sociales y la Web 2.0 por parte de los departamentos federales para aumentar sus actividades de involucramiento con los ciudadanos y las empresas, así como pilotear iniciativas de crowdsourcing para potenciar el involucramiento de los canadienses en el desarrollo de ideas y soluciones para una mayor diálogo en línea e involucramiento en las iniciativas de política pública. Durante los Años 2 y 3 permitiremos el uso de herramientas en línea comunes para apoyar las actividades de involucramiento.

Actividades:

- Publicar datos sobre gestión de recursos y desempeño.
- Proporcionar herramientas mejoradas de búsqueda y visualización de datos.

2.4.- Data.gc.ca**Descripción:**

Durante las recientes consultas públicas sobre la Estrategia de Economía Digital y Gobierno Abierto, los canadienses pidieron una mayor disponibilidad de datos abiertos en formatos más usables y accesibles. Con base en el éxito de la iniciativa piloto de datos abiertos lanzada en 2011, implementaremos la plataforma de próxima generación para la provisión de datos abiertos. Durante el Año 1 continuaremos ampliando el número de conjuntos de datos disponibles a través del portal existente, y completaremos nuestros requerimientos para la plataforma de próxima generación. Durante los Años 2 y 3 diseñaremos y pondremos en marcha la aplicación del nuevo portal data.gc.ca y continuaremos mejorando el nivel de estandarización de los datos publicados por los departamentos. El Gobierno hará uso de crowdsourcing, particularmente entre la comunidad de datos abiertos de Canadá, para asegurar que el nuevo portal de datos abiertos satisfaga las necesidades y expectativas de sus mayores usuarios y que proporcione las mejores oportunidades posibles para apoyar a los empresarios deseosos de hacer uso de datos del Gobierno de Canadá.

Actividades:

- Ampliar el número de conjuntos de datos disponibles en la plataforma actual.
- Completar los requerimientos para la plataforma de próxima generación.
- Diseñar e iniciar la implementación de la nueva plataforma.
- Mejorar el nivel de estandarización de los datos.

2.5.- Servicios Web Centrados en el Usuario - GCWeb**Descripción:**

A través de nuestras consultas con los canadienses resultó evidente que una presencia más organizada y accesible del Gobierno de Canadá en la Web es un factor clave para la apertura y la transparencia. Para facilitar el acceso al cúmulo de información y servicios disponibles a través del canal Web, estamos comprometidos, en el Año 1, con el desarrollo de una nueva presencia consolidada del Gobierno de Canadá en la Web centrada en el usuario. En los Años 2 y 3 iniciaremos la implementación de esta nueva plataforma, la cual incluirá una ventanilla de búsqueda de información gubernamental única y federada, para acceder a páginas web, datos y publicaciones federales.

Actividades:

- Desarrollar un enfoque centrado en el usuario para la presencia consolidada de los departamentos federales en la Web.
- Iniciar la implementación de la presencia consolidada en la Web.
- Implementar la ventanilla única de búsqueda federada en línea.

2.6.- Avanzar en el Mantenimiento de Registros del Gobierno de Canadá - GCDOcs**Descripción:**

Para sustentar la implementación de políticas y directivas de mantenimiento de registros y un régimen avanzado de conservación de registros para todo el gobierno, estableceremos una solución organizada como servicio para la gestión de registros y documentos de los departamentos y agencias del gobierno. Durante el Año 1 implementaremos la primera fase de una solución institucional para la gestión de registros y documentos electrónicos a través de determinados departamentos. Con base en las lecciones aprendidas, durante los Años 2 y 3 continuaremos las implementaciones en todo el gobierno federal.

Actividades:

- Implementar la primera fase de la solución institucional para la gestión de registros y documentos electrónicos.
- Continuar las implementaciones GCDOcs en todo el gobierno federal.

2.7.- Apertura de Registros del Gobierno de Canadá**Descripción:**

Los archivos del Gobierno de Canadá contienen un relevante patrimonio documental y es importante que los canadienses tengan acceso al mismo. En el Año 1 mejoraremos el acceso a los documentos federales archivados en poder de la Biblioteca y Archivos de Canadá, eliminando en lo posible las restricciones sobre dicha información y asegurando un acceso continuo a los registros históricos preservados del Gobierno de Canadá. Adicionalmente, en el Año 1 pondremos en vigencia una nueva política obligatoria para lograr prácticas consistentes de clasificación de documentos en todo el gobierno federal, reduciendo en el futuro el volumen de documentos con acceso restringido. En los Años 2 y 3 trabajaremos con los departamentos para lograr progresivamente que la documentación clasificada dentro de los archivos del Gobierno de Canadá esté disponible en línea a través de plataformas Web 2.0 y, en lo posible, en formatos accesibles en dispositivos móviles.

Actividades:

- Eliminar restricciones sobre documentos archivados.
- Poner en vigencia nueva política de clasificación de documentos.
- Aumentar la disponibilidad en línea de documentación archivada.

2.8.- Iniciativa para Transparentar la Asistencia Internacional (IATI)

Descripción:

La Iniciativa para Transparentar la Asistencia Internacional (IATI) permitirá que la información referida a los gastos de la asistencia internacional canadiense sea más fácil de encontrar, usar y comparar. La transparencia es clave para fortalecer la “accountability” como característica distintiva de la tradición de Canadá en la provisión de asistencia internacional. Quienes están involucrados en programas de asistencia podrán rastrear mejor para qué se está usando cada asistencia y qué se está logrando, lo que nos ayudará a asegurar que cada dólar se destina, en la mayor medida posible, al logro de las metas establecidas. En el Año 1 revisaremos todos los requerimientos de la IATI y publicaremos nuestro plan para aumentar la disponibilidad y accesibilidad de la información sobre las actividades de la Agencia Canadiense para el Desarrollo Internacional (CIDA), y en los Años 2 y 3 focalizaremos en la implementación y presentación de informes. Como resultado, los donantes, países asociados, organizaciones de la sociedad civil y los ciudadanos podrán acceder y utilizar la información canadiense y compararla con los datos provenientes de otras organizaciones y países participantes.

Actividades:

- Revisar los requerimientos de la IATI y publicar plan de implementación para la ACIDI.
- Implementar e informar sobre los progresos.

2.9.- Biblioteca Virtual

Descripción:

Para simplificar el acceso público a un amplio rango de información del gobierno, en el Año 1 comenzaremos el diseño de un repositorio consultable en línea de todo tipo de documentos (por ejemplo, publicaciones, informes de consultores, resúmenes de ATI, investigaciones, presentaciones, reglamentos, etc.) publicados por el Gobierno de Canadá. En los Años 2 y 3 lanzaremos esta Biblioteca Virtual a través de un piloto que proporcionará acceso público a publicaciones y documentos federales a través de una única ventana. A través de este piloto se buscará activamente la opinión del público para asegurar que la Biblioteca Virtual refleje y responda a las necesidades de los ciudadanos.

Actividades:

- Iniciar el diseño de una Biblioteca Virtual con búsqueda en línea.
- Lanzar piloto de la Biblioteca Virtual.
- Buscar la retroalimentación del usuario.

2.10.- Modernizar la Administración del Acceso a Información

Descripción:

Para mejorar la calidad del servicio y la facilidad de acceso para los ciudadanos, así como para reducir los costos de procesamiento para las instituciones, comenzaremos modernizando y consolidando las plataformas de soporte a la administración de Acceso a Información (ATI). En el Año 1 pilotaremos servicios de petición y pago en línea para un conjunto de departamentos que permitan a los canadienses, por primera vez, presentar y pagar solicitudes de ATI en línea, con el objetivo de disponer de esa capacidad en todos los departamentos tan pronto como sea posible. En los Años 2 y 3 haremos que los sumarios de solicitudes ATI puedan localizarse en línea, y focalizaremos en el diseño e implementación de una solución ATI estandarizada y moderna para ser utilizada por todos los departamentos y agencias federales.

Actividades:

- Piloto de servicio de petición y pago de ATI en línea.
- Hacer que los resúmenes ATI sean localizables en línea.
- Diseñar e implementar la solución ATI consolidada para el Gobierno de Canadá.

2.11.- Licencia de Gobierno Abierto

Descripción:

Para apoyar la Directiva de Gobierno Abierto y reducir la carga administrativa de gestionar diversos regímenes de licencias en todo el Gobierno de Canadá, en el Año 1 estableceremos una nueva licencia universal Gobierno Abierto, con el objetivo de eliminar restricciones sobre la reutilización de información publicada (datos, información, sitios web y publicaciones) del Gobierno de Canadá y alinearnos con las mejores prácticas internacionales. En el desarrollo de esta nueva licencia también vamos a coordinar con otros miembros de la Alianza para el Gobierno Abierto (OGP) una colaboración más fluida a través de fronteras. El propósito de la nueva licencia Gobierno Abierto es promover, con la mayor amplitud posible, la reutilización de información del gobierno federal. Nuestra meta es que al final del Año 2 todos los departamentos del gobierno federal hayan adoptado esta nueva Licencia Gobierno Abierto.

Actividades:

- Lanzar la nueva licencia universal Gobierno Abierto.
- Implementar y armonizar las licencias en todos los departamentos y agencias federales.
- Compartir mejores prácticas con otros miembros de la OGP.

2.12.- Directiva de Gobierno Abierto

Descripción:

En el Año 1 anclaremos nuestra dirección de la política de Gobierno Abierto desarrollando y lanzando una nueva Directiva sobre Gobierno Abierto. El desarrollo de la Directiva será informado por nuestras permanentes consultas con nuestro Panel Asesor de Gobierno Abierto. La Directiva proporcionará orientación a más de 100 departamentos y agencias federales para maximizar la disponibilidad de información y datos en línea, identificar la naturaleza de la información por publicar, así como los tiempos, formatos y estándares por adoptar. Durante los Años 2 y 3 implementaremos progresivamente la Directiva con el propósito de establecer prácticas coherentes y estandarizadas en relación a la publicación abierta en todos los departamentos y agencias del gobierno. El objetivo de esta Directiva es hacer que el Gobierno Abierto y la información abierta sean la norma.

Actividades:

- Desarrollar y lanzar la Directiva sobre Gobierno Abierto.
- Implementar, proporcionar orientación y herramientas de soporte.
- Monitorear.

USTEDES LO ESTÁN HACIENDO**English Version**

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:

- México presentó el Plan de Acción de Gobierno Abierto 2013-2015
- Brasil mapea uso de TIC en instituciones de salud
- Costa Rica: se duplicaron las compras en Mer-Link
- Perú elabora Plan de Acción de Gobierno Abierto 2014-2016
- Colombia: "El MinTIC es el Falcao de la Selección" dijo el presidente Santos
- Chile incrementa en un 130% cantidad de trámites digitales del Estado

México presentó el Plan de Acción de Gobierno Abierto 2013-2015

"Una nueva relación entre sociedad y gobierno" es el título del nuevo plan presentado a fines de enero. A través de un mensaje video-grabado, el Presidente de la República, Enrique Peña Nieto, reafirmó su compromiso de seguir impulsando iniciativas de Gobierno Abierto. Conozca el documento y sus líneas de acción.

Leer más: <http://www.redgealc.net/mexico-presento-el-plan-de-accion-de-gobierno-abierto-2013-2015/contenido/5736/es/>

Brasil mapea uso de TIC en instituciones de salud

Investigación inédita en Brasil abarcó 1.685 instituciones de salud y 4.180 médicos y enfermeros. Si bien las computadoras están presentes en el 94% de los establecimientos de salud, apenas el 21% tienen digitalizada la información sobre vacunas aplicadas a cada paciente y sólo el 25% posee imágenes de exámenes radiológicos.

Leer más: <http://www.redgealc.net/brasil-mapea-uso-de-tic-en-instituciones-de-salud/contenido/5732/es/>

Costa Rica: se duplicaron las compras en Mer-Link

Las compras públicas por medio del sistema digital Mer-Link se duplicaron en el 2013 respecto al 2012. El año pasado dichas compras sumaron 104,5 millones de dólares, mientras que en 2012 fueron 48,8 millones de dólares. Alicia Avendaño, directora de Gobierno Digital de Costa Rica, entidad que impulsa el sistema, explicó que en el crecimiento influyó el aumento de

compras de entidades que ya estaban, así como el ingreso de nuevas.

Leer más: <http://www.redgealc.net/compras-en-mer-link-se-duplicaron-durante-2013/contenido/5740/es/>

Perú elabora Plan de Acción de Gobierno Abierto 2014-2016

En el marco de la modernización de la gestión pública que impulsa el Ejecutivo para lograr una administración eficiente al servicio de los ciudadanos y al desarrollo del país, la Presidencia del Consejo de Ministros inició el proceso para elaborar -de manera participativa y descentralizada- el Plan de Acción de Gobierno Abierto 2014-2016, a través de la Comisión Multisectorial designada para tal fin.

Leer más: <http://www.redgealc.net/peru-inicia-proceso-para-la-elaboracion-del-plan-de-accion-de-gobierno-abierto-2014-2016/contenido/5729/es/>

Colombia: “El MinTIC es el Falcao de la Selección” dijo el presidente Santos

A través de los diálogos de gestión del presidente de Colombia, Juan Manuel Santos, con el titular del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), Diego Molano Vega, éste presentó los logros alcanzados por el MinTIC durante estos tres años y medio. El presidente Santos comparó los logros alcanzados por todo el equipo del MinTIC como si este fuera “*el Falcao de la Selección*”, señalando que el Ministerio “*ya habría ganado el mundial de las TIC*” por haber alcanzado y superado sus propios retos.

Leer más: <http://www.redgealc.net/el-mintic-es-el-falcao-de-la-seleccion-dijo-el-presidente-santos/contenido/5727/es/>

Chile incrementa en un 130% la cantidad de trámites digitales del Estado

Con una premiación a diversas instituciones públicas, Segpres anunció el incremento en un 130% de los trámites públicos en línea gracias a la campaña de digitalización Chile sin Papeleo. Con la presencia del Ministro Secretario General de la Presidencia, Cristián Larroulet Vignau, y autoridades de diversas instituciones públicas, el jueves 9 de enero se llevó a cabo en el Palacio de La Moneda una ceremonia en la que se destacó el importante aumento de trámites en línea alcanzado por el gobierno en los últimos dos años.

Leer más: <http://www.redgealc.net/gobierno-incrementa-en-un-130-cantidad-de-tramites-digitales-del-estado/contenido/5724/es/>

PARA TENER EN CUENTA**English Version****1.- Recensiones de actualidad****1.1.- Informe del Auditor General de Canadá sobre “acceso a servicios en línea”**

Canadá. Oficina del Auditor General (2013): Informe de auditoría de gestión sobre “acceso a servicios en línea” (Office of the Auditor General of Canada: 2013 Fall Report of the Auditor General of Canada, Chapter 2—Access to Online Service, 2013).

Acceso al texto completo:

http://www.oag-bvg.gc.ca/internet/English/parl_oag_201311_02_e_38796.html

Oficina del Auditor General: www.oag-bvg.gc.ca

Recensión

Las auditorías de gestión contribuyen a promover la responsabilidad del gobierno ante el Parlamento y ante los canadienses, así como la ética y la efectividad en la prestación de servicios públicos. Se trata de evaluaciones independientes, objetivas y sistemáticas acerca de la calidad con que el gobierno gestiona sus actividades, responsabilidades y recursos. Se planean, realizan y registran de acuerdo con las políticas y estándares profesionales de auditoría de la Oficina del Auditor General. Son conducidas por calificados auditores, quienes establecen los objetivos y criterios para la evaluación, reúnen la evidencia necesaria, reportan los hallazgos y formulan las recomendaciones pertinentes.

En el informe reseñado se presentan los resultados de una auditoría de gestión conducida por la Oficina, en el marco del Acta del Auditor General, con las siguientes características.

(a) Objetivos

El objetivo general de la auditoría fue determinar si las entidades gubernamentales seleccionadas ofrecen servicios en línea enfocados en el cliente. Los objetivos secundarios focalizaron en determinar si: (a) existe una estrategia del Gobierno de Canadá para prestar servicios con beneficios planeados, (b) existe una prestación de servicios concertada e integrada entre los principales socios, (c) entidades seleccionadas han diseñado e implementado estrategias de prestación de servicios que tengan en cuenta la relación costo-efectividad y las necesidades y expectativas del cliente, y (d) entidades seleccionadas prestan servicios de manera segura, accesible, relevante y costo-efectiva.

(b) Alcance y enfoque

El gobierno federal presta servicios a los canadienses mediante cuatro canales principales: (a) presencial, (b) telefónico, (c) en línea, y (d) correo postal. En el caso del canal en línea, los individuos y las empresas pueden conectarse con el gobierno a través de dos espacios principales: (i) el sitio web del Gobierno de Canadá, que proporciona información acerca de Canadá, el gobierno y los recursos, y (ii) el sitio web de Service Canada, que se centra en los servicios proporcionados por el gobierno, agrupados por categorías, tales como actividades o eventos de vida. Existen además 1.500 sitios web departamentales directamente accesibles a los canadienses.

En la auditoría se examinó en qué medida los servicios en línea ofrecidos por organizaciones federales: (a) están centrados en los destinatarios y sustentados por estrategias de prestación con beneficios definidos y medidos, y (b) son seguros, accesibles y relevantes para los usuarios.

La auditoría se centró en cuatro departamentos que proporcionan directamente -a individuos y empresas- programas y servicios por más de 125 mil millones de dólares por año: (a) Human Resources and Skills Development (Desarrollo de Recursos Humanos y Competencias), (b) Canada Revenue Agency (Agencia de Ingresos), (c) Veterans Affairs (Asuntos de Veteranos), y (d) Industry (Industria). También se incluyó al Treasury Board Secretariat (Secretariado del Consejo del Tesoro), como organismo central responsable de varias iniciativas en la materia.

En cada entidad seleccionada, se examinó cómo se identifica y considera la relación costo-efectividad y las necesidades de los canadienses en el diseño, implementación y ejecución del programa. También se utilizaron “eventos de vida” específicos para determinar cómo los canadienses obtienen servicios en línea del gobierno. Los “eventos de vida” para individuos fueron: (i) nacimiento de un hijo, (ii) cambio de domicilio, (iii) jubilación, (iv) prestaciones por discapacidad, y (v) muerte. Para las empresas fueron: (i) apertura de una empresa, y (ii) administración de un negocio.

(c) Fuentes de criterios

Para determinar en qué medida el gobierno dispone de políticas, estrategias, directrices y normas para prestar servicios a los canadienses, se adoptaron criterios provenientes de las siguientes fuentes: (a) Plan Integrado de Negocios 2012-2015 de la Rama Chief Information Officer, Secretariado del Consejo del Tesoro de Canadá, (b) Marco de Políticas para la Mejora de Servicios del Gobierno de Canadá: Principios Rectores, Secretariado del Consejo del Tesoro, (c) Norma sobre Aseguramiento de la Identidad y Credencial, Secretariado del Consejo del Tesoro de Canadá, y (d) Service Canada: Carta de Servicios.

(d) Periodo cubierto

Se examinaron los servicios en línea ofrecidos por los departamentos seleccionados entre el 01/05/2012 y el 31/03/2013, auditándose documentación generada entre el 01/04/2006 y el 31/07/2013. Las labores de auditoría para este capítulo se completaron el 24/09/2013.

(e) Conclusiones

A continuación se reseñan algunas conclusiones del informe, haciendo referencia –mediante números entre paréntesis- a los respectivos párrafos.

En 2005 diversas evaluaciones independientes ubicaron a Canadá como líder mundial en la provisión de servicios gubernamentales en línea a sus ciudadanos. Posteriores evaluaciones señalaron un sucesivo retroceso; por ejemplo, el ranking de las Naciones Unidas sobre e-Gobierno indica que Canadá -entre los 190 países considerados- descendió desde la 3ª posición en 2010 a la posición 11ª en 2012.

La auditoría reseñada muestra que el gobierno canadiense no amplió significativamente su oferta de servicios en línea desde 2005, aun cuando algunos departamentos introdujeron nuevos servicios o mejoraron funcionalidades existentes; por ejemplo, servicios fiscales.

Si bien existen instancias de trabajo cooperativo para todo el gobierno, los departamentos se centran primordialmente en la provisión de los servicios de los que son responsables directos, no existiendo incentivos para compartir información (2.35).

Se verificó que no existe en el gobierno de Canadá una estrategia integrada para la prestación de servicios en línea, lo cual resulta agravado por la ausencia de estrategias departamentales. No todos los departamentos han desarrollado estrategias que contemplen factores clave tales como costos, beneficios y expectativas del usuario. Por otra parte, el gobierno dispone de escasa información sobre lo que quieren los canadienses y cómo quieren ser atendidos a través de los departamentos (2.37).

Service Canadá no dispone de una estrategia integrada para la prestación de servicios, aun cuando desde 2009 viene trabajando para desarrollarla. Sí cuenta con una visión estratégica y con diversas estrategias para programas y grupos específicos de destinatarios, pero éstos no se articulan efectivamente, ya que fueron desarrollados en distintos momentos y con propósitos heterogéneos (2.42). Industria Canadá no cuenta con una estrategia integrada de prestación de servicios, sino que cada programa tiene sus propias estrategias y planes (2.44).

Se concluye señalando que pocos de los servicios en línea ofrecidos a los canadienses por los departamentos están focalizados en el cliente. Por ejemplo, encontramos algunos difíciles de navegar, o que no pueden completarse sólo a través del canal online (2.66). Los servicios de autenticación no son sencillos para los usuarios y requieren varios pasos que deben repetirse para cada departamento (2.67).

(f) Recomendaciones

A continuación se reseñan las recomendaciones formuladas en el Capítulo 2. El número que precede a la recomendación indica el párrafo en el que aparece, mientras que los números entre paréntesis remiten a los respectivos párrafos.

i. Prestación de servicios

2.40 El Secretariado del Consejo del Tesoro de Canadá y Recursos Humanos y Desarrollo de Competencias de Canadá, en consulta con los departamentos, deberían desarrollar una estrategia integrada y costo-efectiva para mejorar los servicios a individuos y empresas por parte de todo el gobierno. (2.17 a 2.39)

ii. Usabilidad de los servicios en línea

2.61 El Secretariado del Consejo del Tesoro de Canadá debería trabajar con los departamentos del gobierno para proporcionar un proceso simple de acreditación de identidad para individuos y empresas, de manera que puedan realizar transacciones en línea con el gobierno de manera segura y costo-efectiva. (2.56 a 2.60)

iii. Planificación y reporte de servicios en línea

2.65 Teniendo en cuenta la Guía de Costeo del Secretariado del Consejo del Tesoro de Canadá, los departamentos de Recursos Humanos y Desarrollo de Competencias Canadá, la Agencia de Ingresos de Canadá, Asuntos de Veteranos de Canadá, y de Industria Canadá debería elaborar y aplicar una metodología estándar para identificar e informar acerca de los costos de sus canales prestación, para apoyar la toma de decisiones. (2.62 a 2.64).

(g) Respuestas de las entidades

Los referidos órganos estuvieron de acuerdo con la recomendación y trabajarán con las distintas partes claves involucradas en la prestación de servicios para desarrollar una estrategia integrada de servicios de todo el gobierno que será lanzada en marzo de 2015.

(Reseñó JLT)

1.2.- Institute for Citizen-Centred Service (2012): Citizens First 6

Institute for Citizen-Centred Service (2012) Citizens First 6, Updated October 22, 2013

Acceso al texto completo:

<http://www.iccs-isac.org/research/citizens-first/citizens-first-6/?lang=en>

Recensión:

Como parte del constante esfuerzo por mejorar sus prácticas, el Instituto para un Servicio Centrado en el Ciudadano (ICCS) adoptó la decisión -audaz y con visión de futuro- de emprender algunos cambios significativos en la metodología y el diseño de las encuestas Citizens First, a partir de su 6a. edición. Con el propósito de mantener la capacidad de dicha serie de encuestas para medir y seguir longitudinalmente la satisfacción del ciudadano en una amplia gama de servicios de gobierno, así como para potenciar la capacidad de explorar más áreas de prestación de servicios de manera costo-efectiva, el ICCS introdujo dos modificaciones claves:

(a) La encuesta se dividió en dos partes: la primera parte continua siguiendo el desempeño del servicio y obteniendo información relativa a la experiencia de servicio, mientras que la segunda parte (conducida como un estudio separado) ofrece adecuada flexibilidad para explorar nuevas dimensiones y facetas de la prestación de servicios, y

(b) La mayor parte de las encuestas se completan en línea: la encuesta inicial (en 1998) fue realizada mediante correo postal. Dada la penetración que hoy tiene Internet, una gran parte de las encuestas se realizan en línea.

Nuestro análisis revela algunos hallazgos útiles:

Las puntuaciones para muchos servicios gubernamentales han mejorado en relación a la encuesta anterior (CF5), y en algunos casos de manera muy significativa. En general, las puntuaciones de satisfacción tienden a ser más altas para servicios de tipo transaccional.

Desde CF1 (1998), ha aumentado sustancialmente el uso del sitio web como medio clave de contacto de los ciudadanos. Los resultados del CF6 muestran que quienes han respondido la encuesta utilizan el canal online o un sitio web del gobierno en algún momento de la interacción de servicio.

Si bien la web es a menudo el primer punto de contacto para muchos ciudadanos, son relativamente pocos quienes completan en línea una interacción de servicio. Al respecto, aparece como bastante baja la "puntuación de eficiencia" de los servicios prestados con modalidad presencial, por lo que deberemos trabajar para aumentar la eficiencia de este canal.

Los canales presencial y telefónico continúan siendo populares. Quienes han respondido la encuesta han usado, en promedio, dos canales para obtener el servicio solicitado.

Los ciudadanos desean tener la posibilidad de acceder a los servicios en cualquier momento y desde cualquier lugar; disponiendo de opciones, flexibilidad y conveniencia.

Cabe destacar que algunos ciudadanos no saben cómo acceder a un servicio en particular, y ello tiene un alto impacto desfavorable en la satisfacción con el servicio. Las puntuaciones de satisfacción caen notoriamente en quienes no tenían conocimiento de cómo acceder al servicio, así como en quienes pensaban que sabían, pero no pudieron acceder.

Uno de los principales retos para los administradores de provisión de servicios gubernamentales será adaptarse al nuevo mantra de *"hacer más y mejor, con menos recursos"*. El imperativo de contención de costos en el sector público posiblemente impulsará la co-prestación de servicios entre jurisdicciones, así como la integración, la racionalización y la provisión de más opciones de autoservicio. Es fundamental continuar escuchando atentamente a los ciudadanos e involucrarlos activamente en la creación del entorno de servicio de mañana.

(Reseñó JLT)

1.3.- Kaufman, Ester (2012): Aportes para el Gobierno Abierto y la entrega de servicios: Experiencias canadienses

Kaufman, Ester (2012): Aportes para el Gobierno Abierto y la entrega de servicios: Experiencias canadienses, 1a. Edición impresa, Ester Kaufman ediciones, con apoyo del Fondo Canadá, el gobierno de Canadá y ASAEC. ISBN 978-987-29464-0-1

Acceso al texto completo: http://www.esterkaufman.com.ar/?page_id=512

Recensión:

Libro originado en una investigación “in situ” realizada por su autora acerca del uso de las TIC en los tres niveles del gobierno canadiense, en el marco del programa de desarrollo académico EFF / BCS “Understanding Canada”.

El contenido se sustenta fundamentalmente en testimonios y material documental obtenidos a través de cuarenta (40) entrevistas realizadas con funcionarios canadienses de los gobiernos federal, provincial y municipal. Una gran parte de la información es original y no accesible por Internet.

Respecto al gobierno federal, se describe el proceso de creación de la ventanilla única de Service Canada, caracterizada por un enfoque ciudadano-céntrico con servicios provistos por multicanalidad integrada con una base de conocimiento única y permanente. En el monitoreo y evaluación de los servicios se incluye la participación de los usuarios a través del registro de opinión tras la recepción de cada servicio concreto, así como del relevamiento de la satisfacción respecto de cada canal de entrega (atención presencial, web, teléfono, call center, kiosco, e-mail, fax, etc.). Por último se describen los criterios de evaluación y los mecanismos de formación de los funcionarios que trabajan en la provisión de servicios.

Seguidamente se analizan los ambientes de gestión de conocimiento y trabajo colaborativo que apuntan a la integración de los gobiernos. Del gobierno federal se identifican dos experiencias: la GCPedia y la Wiki del NRCan (Ministerio de Recursos Naturales); y, a nivel provincial, se destaca la OPSPedia, un entorno único de Ontario Province Service (OPS).

Posteriormente se desarrollan diversas experiencias referidas al gobierno local, principalmente del gobierno de Toronto. Los temas centrales son: gestión de información y registros, datos abiertos, acceso a información y privacidad; competencias del CIO Branch; gobernanza público privada para la prestación de servicios y marcos para el involucramiento público en la gestión de políticas. Se continúa con Toronto Service y su plan estratégico, para culminar con las competencias clave requeridas para dicho programa de servicios y los correspondientes criterios de formación.

Finaliza con una amplia reflexión crítica acerca de la pertinencia, viabilidad y factibilidad de transferir las referidas experiencias a gobiernos de América Latina, conforme al estado del arte de Gobierno Abierto en la región.

(Reseñó JLT)

2.- Recensiones de antecedentes

2.1.- Gil-García, J.R. y Aldama, A. (2010): “Gobierno electrónico en Canadá: antecedentes, objetivos, estrategias y resultados”

Gil-García, J. Ramón; Aldama, Armando (2010): “Gobierno electrónico en Canadá: antecedentes, objetivos, estrategias y resultados”, Centro de Investigación y Docencia Económicas (CIDE), División de Administración Pública, 32 páginas. CIDE; Toluca, México, Dic.

Acceso al texto completo: <http://www.libreriacide.com/librospdf/DTAP-248.pdf>

Recensión:

En este documento se desarrolla una descripción resumida del e-Gobierno canadiense, sus antecedentes, objetivos, estrategias, líneas de acción, proyectos, marco legal, datos, experiencias y retos. Está integrado por las siguientes secciones: (1) mapa de ruta del e-Gobierno en Canadá, (2) objetivos del e-Gobierno 2000-2009, (3) estrategias del Gobierno On-line (GOL), (4) líneas de acción, (5) reseña de objetivos, estrategias y líneas de acción, (6) marco legal, (7) actores relevantes y sus contribuciones, (8) proyectos principales, (9) datos del sector, (10) resultados del e-Gobierno canadiense, (11) conclusiones y retos, y (12) bibliografía.

Señala que la estrategia de e-Gobierno de Canadá exhibió una notoria potencia desde su inicio en 1999. El gobierno, procurando satisfacer los requerimientos de los ciudadanos y del sector privado, tuvo como objetivo principal hacer de Canadá el país más conectado del mundo, con servicios centrados en los genuinos destinatarios de las prestaciones. A partir del 2000, con la iniciativa Gobierno en Línea (GOL), cuyo período de vida culminó en 2007, implementó diversas pruebas piloto que en poco tiempo mostraron resultados exitosos no sólo en Canadá, sino también en distintos países del mundo. Es por ello que Canadá encabeza las listas de ranking internacionales de aplicación y uso de las TIC por parte del gobierno. Hacia 2010 Canadá lanzó el proyecto GOV 2.0 –continuator de la iniciativa GOL– con el propósito de enfrentar los desafíos y aprovechar las oportunidades emergentes de los avances tecnológicos y de la difusión de las redes sociales, principalmente mediante herramientas de la Web 2.0.

Concluye señalando que Canadá, debido a su visión temprana de la economía digital, a su uso intensivo de las TIC, y a la combinación de nuevas relaciones público-civil-privadas, ha alcanzado relevantes resultados en su e-Gobierno, los cuales fueron reconocidos en los principales ranking internacionales en materia de desarrollo digital en diversos ámbitos. Sin perjuicio del valor de los referidos logros, resalta que –para mantener su liderazgo– Canadá deberá reformular su agenda digital para adaptarse a los cambios sociales y tecnológicos.

Uno de sus principales retos reside en estimular y desarrollar mecanismos para generar innovaciones en contenidos y para mejorar las sinergias entre los actores involucrados en el desarrollo de aplicaciones. Por otra parte, deberá replantear las estructuras de integración institucional de la gestión gubernamental, dado que las actuales resultan anacrónicas e inadecuadas para la era digital. Un desafío importante para restablecer y fortalecer el liderazgo de Canadá en el sector TIC reside en impulsar la constitución de una infraestructura digital de clase mundial, la cual deberá ser eficaz, accesible, confiable, asequible y utilizable no sólo por los ciudadanos y empresas canadienses, sino también por los residentes y por el público general.

(Reseñó JLT)

2.2.- Tesoro, J.L. (2003): “El Gobierno Electrónico en Canadá: elementos de juicio emergentes de una confrontación con la experiencia de la Argentina”

Tesoro, José Luis (2003): “El Gobierno Electrónico en Canadá: elementos de juicio emergentes de una confrontación con la experiencia de la Argentina”. Buenos Aires, Instituto Nacional de la Administración Pública, Dirección de Estudios e Información.

Acceso al texto completo:

<http://www.sgp.gov.ar/contenidos/inap/publicaciones/docs/estado/gecanada.pdf>

Recensión

Esquema sinóptico de un estudio que tuvo por objetivos: a) reseñar rasgos centrales de la experiencia canadiense en e-Gobierno, y b) sugerir elementos de juicio emergentes de una confrontación con la experiencia argentina.

Está integrado por las siguientes secciones: (1) Canadá y su gobierno, (2) desarrollo y difusión del e-Gobierno, (3) oportunidades, visión y metas de e-Gobierno, (4) estrategias de gobernanza en e-Gobierno, (5) indicadores de éxito, (6) cuestiones involucradas y requerimientos, (7) confrontación con la experiencia de la Argentina.

Señala que el gobierno canadiense avanza favorablemente y con manifiesta voluntad política en la ejecución del plan Government On-Line (GOL) anunciado en octubre de 1999, dirigido a poner en línea -para 2005- la información y los servicios gubernamentales. Con base en el enfoque centrado en el cliente, se desarrolló la estrategia e-cluster, delimitando agrupamientos o “racimos” (“clusters”) significativos de información y servicios, y se rediseñó el portal de Canadá con entradas específicas para distintos tipos de destinatarios -ciudadanos canadienses, no canadienses y negocios canadienses- que los conducen a los “racimos” de información y servicios relevantes para sus respectivas necesidades.

Con base en un análisis comparativo con la experiencia de la Argentina en materia de e-Gobierno, expresa que la Argentina no ha cubierto aún expectativas elementales en lo relativo a: a) transparencia en la gestión pública, b) unificación de interfaces entre el ciudadano y el Estado, y c) conectividad e integración de sistemas y bases de datos.

Concluye señalando que las mayores restricciones de la Argentina para inducir desempeños socialmente favorables a través del e-Gobierno no parecen asociarse a la “brecha digital”, sino a otras “brechas” más críticas que, dada su naturaleza ética (calidad de actitudes y conductas), axiológica (estructura de valores), teleológica (prosecución de objetivos) y praxeológica (formas y estilos de actuación), no pueden cubrirse con la “inclusión digital” ni con proyectos tecnológicos.

(Reseño JLT)

NOTICIAS**I.- Cursos OEA: primer semestre de 2014****1.- Cursos de Gobierno Electrónico****1.1.- Gestión de las Compras Públicas Ed. 14**

Período de inscripción: hasta el 21-febrero

Período de impartición: 18-marzo al 2-mayo

Información: <http://portal.oas.org/LinkClick.aspx?fileticket=37h2Q36hAZQ%3d&tabid=1826>

Inscripción: <http://preinscripcion.aulacapacitacion.com.ar/index.php/ge05>

1.2.- Introducción a la Formulación de Estrategias de Gobierno Electrónico Ed. 62

Período de inscripción: 03-febrero al 14-marzo

Período de impartición: 8-abril al 23-mayo

Información: <http://portal.oas.org/LinkClick.aspx?fileticket=p3xEUndaaK4%3d&tabid=1826>

Inscripción:

<http://portal.oas.org/LinkClick.aspx?fileticket=B-hs9XFFy 4%3d&tabid=1826>

1.3.- El Gobierno en la era de las Redes Sociales Ed. 2

Período de inscripción: 03-febrero al 14-marzo

Período de impartición: 8-abril al 30-mayo

Información:

http://portal.oas.org/Portals/7/SEDI_oficina/Convocatorias%20Campus%20Virtual/OEA-GE06.pdf

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

1.4.- Design and Implementation of Electronic Government Strategies Ed. 63

Período de inscripción: 03-febrero al 14-marzo

Período de impartición: 8-abril al 23-mayo

Información: <http://portal.oas.org/LinkClick.aspx?fileticket=p6oH1ig1pQA%3d&tabid=1826>

1.5.- Gestión de Proyectos de Gobierno Electrónico Ed. 8

Período de inscripción: 03-febrero al 21-marzo

Período de impartición: 15-abril al 30-mayo

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

Inscripción: <http://portal.oas.org/LinkClick.aspx?fileticket=P4tBf2xhHbg%3d&tabid=1826>

1.6.- Aspectos Regulatorios del Gobierno Electrónico Ed. 11

Período de inscripción: 17-marzo al 2-mayo

Período de impartición: 27-mayo al 11-julio

Información: <http://portal.oas.org/LinkClick.aspx?fileticket=xGhn7orDe28%3d&tabid=1826>

1.7.- Interoperabilidad y Procesos Públicos Interinstitucionales Ed. 11

Período de inscripción: 17-marzo al 2-mayo

Período de impartición: 27-mayo al 11-julio

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

1.8.- Introducción a la Formulación de Estrategias de Gobierno Electrónico Ed. 64

Período de inscripción: 31-marzo al 16-mayo

Período de impartición: 10-junio al 25-julio

Información: <http://portal.oas.org/LinkClick.aspx?fileticket=p3xEUndaaK4%3d&tabid=1826>

2.- Cursos de Catastro**2.1.- Uso de la Tecnología SIG en el Catastro Ed. 12**

Período de inscripción: hasta el 21-febrero

Período de impartición: 18-marzo al 2-mayo

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

Información: <http://portal.oas.org/LinkClick.aspx?fileticket=L2XYl6JKEH8%3d&tabid=1826>

2.2.- Introducción a la Gestión Catastral Ed. 9

Período de inscripción: 03-marzo al 18-abril

Período de impartición: 13-mayo al 27-junio

Información: <http://portal.oas.org/LinkClick.aspx?fileticket=eHD1H3wPO70%3d&tabid=1826>

2.3.- Modernización de la Gestión Catastral Ed. 10

Período de inscripción: 14-abril al 30-mayo

Período de impartición: 24-junio al 8-agosto

Información: <http://portal.oas.org/LinkClick.aspx?fileticket=ElrT1bbzZMg%3d&tabid=1826>

3.- Cursos CapaciNet**3.1.- Estrategias de Atención a la Primera Infancia Ed. 8**

Período de inscripción: 3-febrero al 21-marzo

Período de impartición: 15-abril al 6-junio

Información: <http://portal.oas.org/LinkClick.aspx?fileticket=a74vs4jvdEw%3d&tabid=1826>

Inscripción: <http://portal.oas.org/LinkClick.aspx?fileticket=Wag8Z9DzsFk%3d&tabid=1826>

3.2.- Estrategias de Gestión Turística Municipal Integral Ed. 9

Período de inscripción: 17-febrero al 4-abril

Período de impartición: 29-abril al 20-junio

Información:

<http://portal.oas.org/LinkClick.aspx?fileticket=0q5Xzxc%2fGpU%3d&tabid=1826>

Inscripción: <http://portal.oas.org/LinkClick.aspx?fileticket=4S99XEj7lfM%3d&tabid=1826>

3.3.- Acceso a la Información Pública: Marco Jurídico e Implementaciones en América Latina Ed. 7

Período de inscripción: 17-febrero al 04-abril

Período de impartición: 29-abril al 20-junio

Información:

<http://portal.oas.org/LinkClick.aspx?fileticket=HhBwwS%2fOfyk%3d&tabid=1826>

Inscripción: <http://portal.oas.org/LinkClick.aspx?fileticket=rAl28g5WWWA%3d&tabid=1826>

3.4.- Estrategias Efectivas de Comunicación Institucional Ed. 9

Período de inscripción: 03-marzo al 18-abril

Período de impartición: 13-mayo al 27-junio

Información: <http://portal.oas.org/LinkClick.aspx?fileticket=Fly9F0q1nDw%3d&tabid=1826>

3.5.- Sistemas de Gestión y Certificaciones de Calidad, Herramienta de Competitividad para la Administración Pública Ed. 7

Período de inscripción: 03-marzo al 18-abril

Período de impartición: 13-mayo al 04-julio

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

3.6.- Estrategias de Descentralización y Participación Ciudadana Ed. 7

Período de inscripción: 31-marzo al 16-mayo

Período de impartición: 10-junio al 25-julio

Información:

http://portal.oas.org/Portals/7/SEDI_oficina/Convocatorias%20Campus%20Virtual/Descentralizacion.pdf

3.7.- e-Congreso y la modernización de las Instituciones Legislativas Ed. 3

Período de inscripción: 14-abril al 30-mayo

Período de impartición: 24-junio al 15-agosto

Información: <http://portal.oas.org/LinkClick.aspx?fileticket=G1bBxVuHQ0%3d&tabid=1826>

La información actualizada podrá consultarse en www.campusvirtualoea.org

II.- Curso OEA Formulación de Estrategias de Gobierno Electrónico

La OEA ofrece el curso en línea de Formulación de Estrategias de Gobierno Electrónico, cuyas más de 60 ediciones –hasta la fecha- han sido altamente calificadas.

La SAP/OEA ofrece en su Campus Virtual, el Curso de Formulación de Estrategias de Gobierno Electrónico (*) del cual se dictaron, hasta la fecha, más de sesenta ediciones que resultaron altamente valoradas por sus egresados y por las organizaciones en que éstos se desempeñan.

Objetivos

Que los participantes adquieran y consoliden un dominio operacional sobre los conceptos principales del Gobierno Electrónico, así como de los elementos críticos que deben integrar una estrategia de esta naturaleza. Dicho dominio se logra a través de: a) la inducción de una visión global sobre el desarrollo e implementación de proyectos de esas características, b) el análisis de experiencias exitosas en Gobierno Electrónico de diversos países, y c) la elaboración de un documento con la estrategia de Gobierno Electrónico adecuado al ámbito jurisdiccional y territorial seleccionado por el participante.

Programa

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

Durante el curso, se desarrollan los conceptos esenciales de una estrategia de Gobierno Electrónico y, guiados por el tutor, se analizan y debaten diversas experiencias en Latinoamérica y el resto del mundo. Todo esto con la finalidad de que los estudiantes incorporen los conocimientos necesarios para generar sus propios proyectos de estrategia.

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

Módulo 1: Introducción al Gobierno Electrónico. Conceptos Básicos. Ventajas, beneficios y riesgos del Gobierno Electrónico.

Módulo 2: La estrategia de Gobierno Electrónico como un proyecto de Provincia, País o Municipio. Guía para la elaboración de una estrategia de Gobierno Electrónico.

Módulo 3: Análisis de Experiencias Exitosas. Aplicación de mejores prácticas.

Módulo 4: Lecciones Aprendidas. Análisis de oportunidades, riesgos e implicaciones en la implementación de proyectos de Gobierno Electrónico.

Resultados

Al finalizar el curso los participantes habrán adquirido las herramientas para trabajar en la preparación de una Estrategia de Gobierno Electrónico, utilizando los lineamientos generales provistos a lo largo del mismo, adaptados a las necesidades y desafíos presentes en cada caso específico.

A la fecha, han transitado por el curso participantes de Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, España, El Salvador, EE.UU., Guatemala, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, República Dominicana, Uruguay y Venezuela, manifestando conceptos tales como "(...), lo más enriquecedor del curso fue el conocimiento de las experiencias exitosas de e-Gobierno en la región. Una gama de materiales bibliográficos y portales web actualizados en el tema y la posibilidad ahora de poder elaborar una estrategia (...)" "(...) Las expectativas que tenía del curso fueron sobrepasadas. Pensaba que estas estrategias de e-Gobierno se relacionaban únicamente con una página de Internet, y punto. Desconocía la amplitud de contenidos que abarca el tema y la profundidad y seriedad del mismo (...)" "(...) En comparación con otros cursos que he tomado, éste ha sido el más completo en cuanto a plataforma, foros, temática y cumplimiento, los invito a continuar con este nivel de excelencia y a seguir innovando, la mejor forma de enseñar a los demás es con el ejemplo (...)"

Calendario de la Próxima Edición

Inscripciones: hasta el 14 de marzo 2014

Impartición: desde el 8 de abril hasta el 23 de mayo 2014

Más Información e Inscripción: <http://portal.oas.org/LinkClick.aspx?fileticket=B-hs9XFFy4%3d&tabid=1826>

(*) Desarrollado con el apoyo del BID y el IDRC/CRDI

Cursos relacionados:

- ❖ Gestión de Proyectos de Gobierno Electrónico. Más información en: <http://portal.oas.org/LinkClick.aspx?fileticket=P4tBf2xhHbg%3d&tabid=1826>
- ❖ El Gobierno en la Era de las Redes Sociales. Más información en: <http://portal.oas.org/LinkClick.aspx?fileticket=khOfVaTirys%3d&tabid=1826>

ENLACES

Enlaces relevantes para los interesados en profundizar en la temática “e-Gobierno en Canadá”

Canada. Alberta: Office of the Information and Privacy Commissioner

<http://www.oipc.ab.ca/>

Canada. British Columbia: Freedom of Information and Privacy Association

<http://fipa.bc.ca/home/>

Canada. data.gc.ca: Action Plan on Open Government

<http://data.gc.ca/eng/canadas-action-plan-open-government>

Canada. Revenue Agency (CRA)

<http://www.cra-arc.gc.ca/>

Canada Site

http://canada.gc.ca/main_e.html

Canada: Canadian Radio-television and Telecommunications Commission

<http://www.crtc.gc.ca/>

Canada: Compete to Win. Final Report. June 2008.

[http://www.ic.gc.ca/eic/site/cprp-gepmc.nsf/vwapj/Compete_to_Win.pdf/\\$FILE/Compete_to_Win.pdf](http://www.ic.gc.ca/eic/site/cprp-gepmc.nsf/vwapj/Compete_to_Win.pdf/$FILE/Compete_to_Win.pdf)

Canada. Competition Bureau

<http://competitionbureau.gc.ca/eic/site/cb-bc.nsf/eng/home>

Canada. Elections Canada (independent, non-partisan agency responsible for conducting federal elections and referendums)

<http://www.elections.ca/>

Canada: Financial Transactions Reports Analysis Centre (FINTRAC)

<http://www.fintrac.gc.ca/>

Canada: Financial Transactions Reports Analysis Centre (FINTRAC) Guidelines

<http://www.fintrac.gc.ca/publications/guide/guide-eng.asp>

Canada: Financial Transactions Reports Analysis Centre (FINTRAC)
Video: The Case. Examination of a money laundering case brought to light by our analysis team

<http://www.fintrac.gc.ca/multimedia/2-eng.asp?v=case>

Canada: Financial Transactions Reports Analysis Centre (FINTRAC)
Video: Your Role in Fighting Money Laundering and Terrorist Financing

<http://www.fintrac.gc.ca/multimedia/2-eng.asp?v=role>

Canada. GeoGratis: Earth Sciences Sector of Natural Resources

<http://geogratis.cgdi.gc.ca/>

Canada. Government of the Province of British Columbia Office of the Chief Information Officer.

<http://www.cio.gov.bc.ca/>

Canada. Government of the Province of British Columbia. Ministry of Finance: Information Management and Information Technology Management

http://www.fin.gov.bc.ca/ocg/fmb/manuals/CPM/12_Info_Mgmt_and_Info_Tech.htm

Canada. Government of the Province of Ontario: Corporate Chief Information and Information Technology Officer. Ministry of Government Services, Ontario

http://www.mgs.gov.on.ca/en/IAandIT/STEL02_046938.html

Canada. International Development Research Centre (IDRC-CRDI)

http://web.idrc.ca/index_ar.html

Canada. International Development Research Centre (IDRC-CRDI): Instituto para la Conectividad en las Américas

http://www.idrc.ca/EN/Programs/Science_and_Innovation/Information_and_Networks/Pages/Institute-for-Connectivity-in-the-Americas.aspx

Canada. Office of the Auditor General of Canada

www.oag-bvg.gc.ca/

Canada. Office of the Conflict of Interest and Ethics Commissioner

<http://ciec-ccie.gc.ca/Default.aspx?pid=1&lang=en>

Canada. Office of the Information and Privacy Commissioner, Accessing Public Information

<http://www.ipc.on.ca/english/access-to-information/accessing-public-information/>

Canada. Office of the Senate Ethics Officer

<http://sen.parl.gc.ca/seocse/eng/Home-e.html>

Canada. Ontario. Ministry of Government Services: The Portal Guide.

http://www.mgs.gov.on.ca/stdprodconsume/groups/content/@mgs/@iandit/documents/resource/estel02_046966.pdf

Canada. Ontario. Ministry of Government Services The Portal Strategy and Guide

http://www.mgs.gov.on.ca/en/IAAndIT/STEL02_046929.html

Canada. Open Data

<http://data.gc.ca>

Canada. Parliament of Canada: How can information technology transform the way parliament works?

<http://www.parl.gc.ca/Content/LOP/researchpublications/prb0028-e.htm>

Canada. Personal Information Protection and Electronic Documents Act

<http://laws.justice.gc.ca/eng/P-8.6/index.html>

Canada. Public Works and Government Services

<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/comm/index-eng.html>

Canada. Public Works and Government Services: Meeting the Challenges of Canada's Secure Delivery of e-Government Services. Mike Just Danielle Rosmarin.

http://middleware.internet2.edu/pki05/proceedings/just-canada_egov.pdf

Canada. Public Safety

<http://www.publicsafety.gc.ca/>

Canada. Quebec: Commission d'accès à l'information

<http://www.cai.gouv.qc.ca/diffusion-de-linformation/>

Canada. Royal Canadian Mounted Police: e-Policing in Police Services: Definitions, issues and current experiences.. 2006

http://dsp-psd.pwgsc.gc.ca/collection_2007/rcmp-grc/PS64-44-2007E.pdf

Canada. Security of Information Act

<http://laws.justice.gc.ca/en/O-5/index.html>

Canada. Shared Services

<http://www.ssc-spc.gc.ca/index-eng.html>

Canada. Toronto: G8 Information Centre: G7/8 Summits

<http://www.g7.utoronto.ca/summit/>

Canada. Treasury Board Secretariat

<http://www.tbs-sct.gc.ca/tbs-sct/index-eng.asp>

Canada. Treasury Board of Canada Secretariat: Centre of Excellence for Evaluation

<http://www.tbs-sct.gc.ca/cee/index-eng.asp>

Canada. Treasury Board of Canada Secretariat: Chief Information Officer of the Government of Canada, Chief Information Officer Branch: About Us -

<http://www.tbs-sct.gc.ca/cio-dpi/abu-ans/abu-ans-eng.asp>

Canada. Treasury Board of Canada Secretariat: Values & Ethics.

<http://www.tbs-sct.gc.ca/chro-dprh/ve-eng.asp>

Canada's Public Policy Forum des Politiques Publiques du Canada

<http://www.ppforum.ca/>

Carleton University (Canada). University of Ottawa (Canada): Factors for Successful e-Government Adoption: a Conceptual Framework. Vinod Kumar, Bhasker Mukerji, Irfan Butt, and Ajax Persaud.

www.ejeg.com/issue/download.html?idArticle=89

Crossing boundaries (Canada): Transforming Government and Governance

www.crossingboundaries.ca

e-Government and e-Democracy in Switzerland and Canada. Using online tools to improve civic participation. Public Policy Forum. 2011

https://www.ppforum.ca/sites/default/files/e-Government_e-Democracy_Switzerland_Canada.pdf

Dalhousie Journal of Interdisciplinary Management (Canada): e-Government: The Canadian Experience. Charmaine Fraser

http://djim.management.dal.ca/issue_pdfs/Vol4/Fraser_The_Canadian_Experience.pdf

Ethics Practitioners Association of Canada

<http://www.epac-apec.ca/>

FRIDA. Fondo Regional para la Innovación Digital en América Latina y el Caribe (FRIDA); IDRC. Internet Society. LACNIC

<http://programafrida.net>

Institute on Governance (Canada)

<http://www.iog.ca/>

Mycelium (Chanterelle, Canada). Integrating multiple streams of data, it allows bloggers to report on the activities of the House of Commons.

<http://mycelium.chanterelle.ca/>

Privy Council Office (PCO) provides essential advice and support to the Prime Minister and Cabinet, to help Government to serve Canada and Canadians.

<http://www.pco-bcp.gc.ca/index.asp?lang=eng>

Red GEALC:

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

Service Canada

<http://www.servicecanada.gc.ca/>

Service Ontario

<http://www.ontario.ca/welcome-serviceontario>

University of Windsor (Ontario, Canada): Critical Social Work.

<http://www1.uwindsor.ca/criticalsocialwork/>

Visible Government (Canada): Benefits of Open Government Data

<http://www.slideshare.net/jenniferbell/benefits-of-open-government-data?type=presentation>

VisibleGovernment (Canada).Disclosed.ca: Search for past contracts across Canadian government agencies

<http://www.disclosed.ca/>