



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

FORO e-GOBIERNO OEA | BOLETÍN

IDRC  CRDI



Canadian International
Development Agency

Agence canadienne de
développement international

Canada 

TABLA DE CONTENIDO

▪ EDITORIAL	2
▪ TEMA DEL MES: ENTREVISTAS	3
▪ e-COLABORACIONES	7
▪ PARA TENER EN CUENTA	15
▪ NOTICIAS	16
▪ ENLACES DE INTERÉS	17

CRÉDITOS

Miguel A. Porrúa
Coordinador e-Gobierno, OEA

José Luis Tesoro
Responsable Foro e-Gobierno, OEA

Javier Sáenz Coré
Indagación de enlaces Web, OEA

Daniela Paoli
Oficial e-Gobierno, OEA

EDITORIAL



En todo quehacer humano el planeamiento permite prever acciones y asignar recursos escasos de manera acorde con visiones, objetivos y políticas explícitos.

Con base en la experiencia cotidiana de las organizaciones, podrían distinguirse empíricamente tres tipos de planeamiento: a) el proactivo, que articula acciones y recursos en función de una visión del futuro deseable, b) el reactivo, que reúne respuestas a demandas y presiones de determinados actores, y c) el contenedor (o “paraguas”), que procura aglutinar diversas acciones predeterminadas o preexistentes, con eventual prescindencia de criterios de coherencia, articulación y sinergia.

Hasta hace unos años los planes de e-Gobierno de la mayor parte de los países de América Latina y el Caribe respondían idealmente al tipo proactivo, nominalmente al tipo reactivo y de-facto al tipo contenedor. En la actualidad se aprecia una clara evolución hacia la articulación del planeamiento proactivo y del reactivo, con una paulatina superación de las limitaciones y condicionamientos del contenedor.

La SEDI-OEA viene contribuyendo a esta favorable evolución a través de la promoción y gestión de espacios de intercambio y articulación de buenas prácticas de e-Gobierno entre los países de la región, tales como la Red GEALC (Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe), el Foro e-Gobierno de la OEA y el Programa MuNet (Municipios Eficientes y Transparentes).

Este número del Boletín e-Gobierno OEA está referido específicamente al Planeamiento del e-Gobierno, reuniendo testimonios de responsables y especialistas, así como un conjunto de referencias para análisis comparativos. Esperamos que su contenido contribuya al avance del planeamiento del e-Gobierno como herramienta para lograr la concreción de las mejores expectativas asociadas al mismo.

**Secretaría Ejecutiva para el Desarrollo Integral (SEDI)
Organización de los Estados Americanos (OEA)**

TEMA DEL MES

Entrevista a Miguel Poch

Coordinador de Gobierno Electrónico de la Oficina Nacional de Tecnologías de la Información (ONTI) de la Argentina

Por José Luis Tesoro (Argentina)



1.- ¿Cómo caracterizarías los procesos de planeamiento de e-Gobierno? ¿Cuáles son a tu criterio los principales factores del contexto y del sistema administrativo-organizacional público a tener en cuenta?

La gran diferencia entre el Planeamiento Estratégico, tomado desde la tradicional perspectiva empresarial, y el planeamiento del Gobierno Electrónico, reside esencialmente en la velocidad del cambio. En e-Gobierno es usual que las respuestas vayan apareciendo cuando ya cambiaron las preguntas.

En un entorno que exhibe como variable fundamental al dinamismo, la principal herramienta es la flexibilidad. Ello no significa que no sea necesario definir objetivos, visión, misión y alcance, ni trabajar sobre cadenas de medios a fines, etc. Por lo contrario, ello se torna imperativo, pero el proceso tiene que ser distinto. El objetivo es inmenso; se trata – nada menos- que de transformar al Estado para que el uso intensivo de las TIC pueda resultar en una mejora en la calidad de vida del ciudadano. Pero los pasos deben ser viables, cortos y factibles. La transformación buscada será inevitablemente el resultado de un proceso continuo, persistente y consistente. No puede concebirse como el producto de acciones puntuales que tienen una finalización. Sin perjuicio de la compleja naturaleza de la transformación, los procesos deben producir resultados tangibles en el corto plazo.

Decimos entonces que para que las TIC puedan contribuir a mejorar la calidad de vida ciudadana, es necesaria una transformación del Estado a través de un proceso de arquitectura interna que seguramente implicará un replanteo de valores, culturas, incentivos, estructuras, prácticas, procedimientos y hábitos. La variable “externa” por atacar será la inclusión en todos sus modos. Los ciudadanos más beneficiados por el e-Gobierno deberían ser los analfabetos (funcionales o digitales), los excluidos y los integrantes de los niveles más bajos de la estratificación económico-social. La capacitación, la provisión de herramientas adecuadas y la accesibilidad son sólo algunos de los aspectos a tener en cuenta. Pero no se trata de una cuestión que pueda resolverse sólo con dichos aspectos ni abordarse desde algún organismo aislado, sino de una problemática sustantivamente transversal afectada por políticas económicas, sociales, educativas, etc. Sería demasiado pretencioso pensar que el e-Gobierno puede solucionar esa intrincada problemática; sería como poner el carro delante del caballo.

2.- ¿Cómo percibes que nos hallamos los países de América Latina en cuanto a efectividad, continuidad y consistencia en el planeamiento del e-Gobierno? ¿Qué países destacarías por su efectividad, continuidad y consistencia en los procesos de planeamiento del e-Gobierno en relación a sus modelos de Sociedad de la Información y de Reforma y Modernización Administrativa?

Cuando hablamos de e-Gobierno en América Latina debemos tener presente que estamos cruzando dos conceptos sumamente complejos. El primero es “e-Gobierno”, y el segundo es “América Latina”. El e-Gobierno no puede ser otra cosa que un reflejo de las particularidades de la gente y de los gobiernos de la región. Sin embargo, el profesionalismo de los mandos medios y el cambio de la voluntad política respecto de las transformaciones necesarias permiten hallar cada vez más casos paradigmáticos en América Latina.

Veamos el caso de la Argentina. Tras la crisis institucional de 2001 y 2002, el e-Gobierno tuvo –obviamente– una bajísima prioridad en las agendas del gobierno y de la sociedad, justamente en un momento de notorio crecimiento a nivel mundial. Ello implicó que, durante más de tres años, quedáramos relegados. A partir de la normalización del sistema político, se retomó la senda y se comenzó a crecer. El crecimiento puede ya verificarse en los últimos rankings mundiales publicados, pero se manifiesta particularmente en casos paradigmáticos como la Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP) o la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES), que transformaron sus administraciones en e-Administraciones. La Organización de las Naciones Unidas posicionó a la Argentina como el nuevo líder del e-Gobierno en Sudamérica, según surge de su ranking emitido en enero pasado. En Latinoamérica podemos hablar de casos como el de Costa Rica, República Dominicana, Brasil, México, Chile, e incluso Perú, como ejemplos de buenas prácticas en la materia.

3.- ¿Podrías clasificar a los distintos países en categorías estratégicas en relación a sus pautas y modalidades de planeamiento del e-Gobierno?

Quizás podríamos intentar algún agrupamiento siguiendo las categorías tradicionales del management desde el punto de vista de la estrategia: a) Países Pioneros, b) Primeros Seguidores, c) Seguidores Tardíos, y d) Últimos Entrantes.

Si bien el requisito fundamental para la implementación exitosa de un Plan de e-Gobierno reside en la voluntad política, podemos observar que todos los países pioneros en e-Gobierno –como Estados Unidos, Canadá, Singapur, Finlandia y otros– disponen, además, de abundancia de recursos y de gran parte de las necesidades básicas satisfechas. Podríamos inferir entonces que los países pioneros son aquellos que tienen la posibilidad de arriesgar recursos sin incurrir en “costos de oportunidad” demasiado elevados desde el punto de vista social.

Los países que integran el segundo y el tercer pelotón (los primeros seguidores y los tardíos), que no disponen de esa posibilidad de arriesgar recursos, deben estudiar las experiencias aplicadas por los pioneros y recién allí comenzar a delinear las estrategias para su implementación. Aquí se encuentran los países que experimentaron un rápido crecimiento en e-Gobierno durante estos últimos años, generalmente con un fuerte financiamiento externo, tales como los países del sudeste asiático, de Europa del Este y Latinoamérica. El cuarto segmento (“últimos entrantes”) está integrado por aquellos países con muy baja vocación para desarrollar un gobierno digital.

4.- ¿Cómo caracterizarías la trayectoria de la Argentina dentro de esas categorías estratégicas, y cuál es tu visión hacia el futuro?

En la Argentina estamos viviendo un gran cambio con relación al período de crisis y de parálisis durante el cual tuvimos que ser -a la fuerza- “seguidores tardíos”. Cabe reconocer que el ser “seguidor tardío” tiene también sus ventajas, ya que muchas de las buenas prácticas implementadas surgen de experiencias exitosas en otros países. Sin embargo, como decía anteriormente, ya pasamos el punto de inflexión y hoy estamos creciendo a un ritmo acelerado. Si bien no hemos profundizado todavía la transformación del Estado, estamos más “evolucionados” que hace un par de años, pero sobre todo ya disponemos de planes estratégicos que nos definen el rumbo.

5.- ¿Cómo podrías sintetizar las orientaciones estratégicas y tácticas de la Argentina en relación a la Sociedad de la Información, la Modernización Administrativa-Organizacional y el e-Gobierno?

Ya hablamos de cómo llegamos a estar en el período de crisis entre 2001 y 2003. A partir de allí se puso en marcha el primer Plan Nacional de Gobierno Electrónico, el cual significó un relevante hito para planificar los pasos a seguir en esa materia.

En dicho Plan se diagramaron los cursos de acción para los próximos años:

- a) La Oficina Nacional de Tecnologías de Información (ONTI) se obligó a desplegar acciones Centralizadas (Firma Digital, Portal del Estado Argentino, Directorio del Estado, Catálogo de Aplicaciones, Sistema de atención en Línea, entre otras).
- b) Se exigió a los demás organismos de la Administración Pública informar sobre su situación informática (Diagnóstico de Situación), y sobre las futuras acciones en materia de e-Gobierno (Planes Sectoriales).
- c) En el referido marco, se diagramaron acciones de coordinación, tales como la Ventanilla Única o las alianzas estratégicas con los distintos gobiernos provinciales.

Estas acciones transformaron a la ONTI en un receptor de información, la cual es utilizada para conocer las necesidades de los organismos y servir de enlace entre ellos para que los futuros desarrollos, o los que estén en curso, puedan ser analizados por el conjunto para lograr una visión única del Estado de cara al ciudadano.

El proyecto 2008 / 2011 incluye actividades como el rediseño de los procedimientos aplicando metodologías de Ventanilla Única, la instalación –prevista para principios de 2009- de Call Center de la Administración Pública Nacional, la instalación de una Sala Cofre para uso propio y de los organismos que lo requieran, y la profundización de la Firma Digital.

6.- ¿Qué factores favorecieron tu rol como Coordinador de e-Gobierno de la Administración Pública Nacional de la Argentina y cuáles interfirieron en dicho rol?

Uno de los mayores factores favorables fue la determinación y el compromiso que han tenido los distintos organismos, a través de sus enlaces, para profundizar la aplicación de TIC para el e-Gobierno. Dado que las coincidencias y similitudes en cuanto a pensamiento y acción resultan significativas en todos los casos, nuestros planes suelen ser aceptados en plazos muy cortos. Lo mismo ocurre con las provincias, tanto las más avanzadas en la materia (Mendoza, Córdoba, Misiones, entre muchas otras) como las más rezagadas.

Entre todos los representantes provinciales se formó la Comisión de Gobierno Electrónico, dentro del Consejo Federal de la Función Pública, que funciona también dentro de la Secretaría de la Gestión Pública. La ONTI participa activamente en esa Comisión. Todo esto surge de una clara voluntad política manifiesta a nivel nacional.

Otro de los puntos favorables fue el alto grado de avance de organismos como la AFIP y el ANSES, los cuales se constituyen en “tractores” del e-Gobierno dentro de la Administración Pública Nacional.

En cuanto a las dificultades podemos hablar básicamente de dos.

La primera fue la disparidad del grado de avance entre los organismos, lo que nos forzó a trabajar simultáneamente en los cuatro niveles de e-Gobierno (informativo, interactivo, transaccional y de transformación). Si no lo hubiéramos hecho, las diferencias se hubieran profundizado y la idea de un Estado Único hubiese quedado en una quimera. Este proceso, de gran originalidad por cierto, ayudó a coordinar posturas con los organismos más avanzados en la materia, pero sin dejar de lado a los más rezagados. Sabíamos que debíamos reforzar los eslabones más débiles, ya que sin ellos no podíamos pensar en un marco de e-Gobierno.

La segunda dificultad se asocia a un factor estructural. Si bien estamos orgullosos de ser ciudadanos de una República Federal, esto implica ciertas dificultades a la hora de las realizaciones. El ciudadano no solamente tramita con el Estado Nacional, sino que lo hace también con las Provincias y, aun con mayor frecuencia, con los Municipios. El problema reside en la dificultad para “bajar línea” sobre la gran cantidad de municipalidades existentes en el país. Como producto de los Foros Regionales de Gobierno Electrónico, así como de la información mensual sobre e-Gobierno que reciben tanto los municipios como las provincias y los particulares a través de nuestro Boletín, cada día más municipios se acercan a nosotros para compartir ideas y necesidades.

7.- ¿Desearías agregar alguna cuestión adicional de tu especial interés?

Debido a mi formación profesional (Administración), siempre comparo al e-Gobierno con uno de los movimientos más significativos en el management de hace ya algunos años atrás: el Planeamiento Estratégico (PE.). Cuando apareció el PE se produjo una revolución: se escribieron miles de libros y artículos; se dictaron conferencias, seminarios y cursos; aparecieron especialistas, asesores y consultores.

Cuando llegaba el momento de explicar los procesos a las personas que debían ejecutarlos, siempre se encontraba la misma respuesta: “pero es lo que hago desde siempre”... Lo mismo ocurre con el e-Gobierno; podemos diseñar y formular políticas, hablar, escribir, dar clases, etc, pero quienes determinan su desempeño real son las personas que todos los días modifican una partecita de su trabajo manual en beneficio del ciudadano. La sumatoria de las sugerencias de pequeños cambios a aplicar, junto con la ayuda de una visión global del proyecto macro, es lo que -en definitiva- va a plasmar la transformación del Estado, así como un gobierno en red pensado desde la óptica de las necesidades del ciudadano. No se trata de una quimera, sino de emprender los primeros pasos para lograr un resultado que quizás nosotros no llegaremos a ver ni disfrutar, pero que son los que van a ver y disfrutar nuestros hijos. Y esta es en definitiva nuestra misión, que ejercemos con profesionalismo, pero sobre todo con lo que más valoramos de nosotros mismos... la pasión.

e-COLABORACIONES**I. Entrevista a Rodolfo Uribe Uribe**

Por Diego Cardona (Colombia)



Experto internacional en aplicación estratégica de tecnología. Oficial de estado mayor del Ejército Colombiano, se graduó en Economía Industrial en la Universidad de los Andes (Colombia) y como master en Investigación Operacional en la Ohio State University (EE.UU). Asesoró a varios gobiernos latinoamericanos. En Colombia fue Subsecretario General de la Presidencia de la República, Director General del Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas y primer Director de la Unidad de Información y Análisis Financiero. Fue consultor de la Comisión Interamericana para el Control del Abuso de las Drogas (CICAD) de la OEA en la aplicación de tecnología en las Unidades de Inteligencia Financiera para todo el hemisferio.

1. ¿Cómo se encuadran los procesos de planeación en la incorporación de la tecnología en el gobierno? ¿Cuáles son los principales factores sociales y culturales del contexto y del sistema administrativo-organizacional público a tener en cuenta?

Como académico entiendo la planeación como un elemento fundamental para el éxito de los proyectos e iniciativas de incorporación de tecnología en el gobierno, como directivo y consultor he apreciado los beneficios de un juicioso proceso de planeación en los más diversos proyectos. Cuando fui Subsecretario General de la Presidencia de la República hacia fines de la década de los noventa, se impulsó y consolidó la generación de la política gubernamental que luego se denominó Agenda de Conectividad, que fue paradigma de aplicación en todo el hemisferio, erigiéndose en una buena práctica en lo relativo a la planeación de tecnología en los gobiernos, si bien son muchos los aspectos que aún están por desarrollarse. Lo importante es lograr tener clara la estrategia y la táctica por aplicar; es decir, la visión, la misión, los objetivos, las metas y las actividades por desarrollar. Con esa base, durante la implementación pueden identificarse los eventuales desfases y corregirse el rumbo de acuerdo con las necesidades que plantea el entorno, mas aún en un entorno tan cambiante como es el de la tecnología. En relación con los factores sociales y culturales, debe ser claro, para todos los responsables, que la realidad de los países de nuestro hemisferio es muy distinta de la de los países desarrollados, debiendo adecuarse las expectativas de los habitantes y de los dirigentes de manera acorde con nuestras propias necesidades, expectativas, actitudes, aptitudes, niveles de confianza, etc. Asimismo, nuestros gobiernos tienen particularidades que deben tenerse en cuenta en el proceso de planeación. En los estudios internacionales referidos a niveles de corrupción, Colombia aparece tristemente en puestos de vanguardia. Las entidades estatales se caracterizan por la paquidermia propia de la burocracia mal entendida, los políticos manejan cuotas de poder mezquinas que dificultan la implantación de proyectos de tecnología que buscan la eficiencia y la transparencia de los servicios y funciones gubernamentales. No lo planteo como una amenaza, sino como una oportunidad de mejora que deben asumir los responsables de tomar las decisiones.

2. ¿Cómo percibe a los países de América Latina en cuanto a rigor, continuidad y consistencia en la planeación de la incorporación de la tecnología en el gobierno? ¿Qué países destacaría por el rigor, continuidad y consistencia de los procesos en relación a sus modelos de Sociedad de la Información y de Reforma y Modernización Administrativa?

En mi función como consultor de la CICAD en los procesos de consolidación de las Unidades de Inteligencia Financiera en el hemisferio, pude constatar la disparidad que encontramos entre nuestros vecinos. Independientemente de que hablemos el mismo idioma, somos muy diferentes en materia de tecnología. Hay un claro liderazgo de Colombia en los temas de planificación, con serios problemas en los procesos de implantación. Argentina tuvo un excelente avance en la última década del siglo pasado, pero se ha rezagado notoriamente durante esta década. Chile es un ejemplo a seguir, consistencia en la formulación, coherencia en la implantación, continuidad en las políticas. Brasil, en su condición de gigante latinoamericano, dispone de ingentes recursos que facilitan la tarea, pero manifiesta notorias disparidades entre sus estados. México ha hecho esfuerzos muy interesantes en el nivel federal que no logran generar eco en el nivel regional. Valdría la pena generar un modelo explicativo de estos diferentes comportamientos.

3. ¿Podrían distinguirse ciertas categorías estratégicas en los distintos países en relación con sus pautas y modalidades de planeación de la incorporación de la tecnología en el gobierno?

Me atrevería a categorizar las estrategias de acuerdo con el sistema político de cada país. Colombia tiene un sistema político centralizado que le permite generar políticas desde el más alto nivel estatal que son de cumplimiento obligatorio por parte de todas las ramas y niveles del Estado. Sin perjuicio de ello, percibo que esta normativa se asume de manera autónoma por parte de los diferentes niveles, dados los procesos de conciliación que ha tenido la política y los claros beneficios que le reporta a quienes la asumen. Otro buen ejemplo de sistema político unitario central es el de Chile. En otra categoría me atrevería a clasificar a Brasil y México que, con sistemas políticos federales, deben generar políticas para el nivel superior de la jerarquía gubernamental, pero deben consensuar su aplicabilidad en los niveles de los estados, que son independientes y autónomos para la aplicación de sus normativas y sus proyectos. Esta situación puede ser beneficiosa para aquellos estados que son pioneros en estos temas, pero puede generar grandes disparidades y brechas con aquellos estados que no quieren, o no pueden aplicar los lineamientos en igual medida. Aquí el consenso es fundamental y la habilidad política de los gobernantes se pone a prueba para impulsar los proyectos de interés para toda la sociedad.

II.- La Planificación del Gobierno Electrónico: El Caso Colombiano

Por Ing. Diego Cardona MSc PhD

Objetivos

La Agenda de Conectividad es la política colombiana para llevar al país a la Sociedad del Conocimiento mediante el uso intensivo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC). Fue aprobada por el Consejo Nacional de Política Social y Económica (CONPES) mediante el documento 3072 de 8/02/2000.

Los objetivos de esta política están distribuidos en cuatro grandes ámbitos:

- Transparencia
- Participación ciudadana
- Efectividad
- Eficiencia

En materia de transparencia, la Agenda intenta incrementar la visibilidad de los asuntos públicos, la confianza en la administración pública y mejorar el control sobre ella. En lo atinente a participación ciudadana, la Agenda trabaja para mejorar el acceso de los ciudadanos a la información pública, los trámites y los servicios, además de obtener su retroalimentación en el proceso de toma de decisiones. En relación con la efectividad, busca mejorar la calidad de los resultados de la interacción de la administración pública con sus clientes internos y externos, así como simplificar los procesos que los ciudadanos deben desarrollar con la administración pública. En cuanto a eficiencia, se espera mejorar la calidad y la accesibilidad en tiempo real a la información para la toma de decisiones, reducir los costos operativos de la administración y optimizar las inversiones gubernamentales en tecnología.

Estrategias

La Agenda concreta los anteriores objetivos en seis estrategias:

- Acceso a la infraestructura
- Educación
- Empresas en línea
- Inversiones en tecnología
- Contenidos
- Gobierno en línea

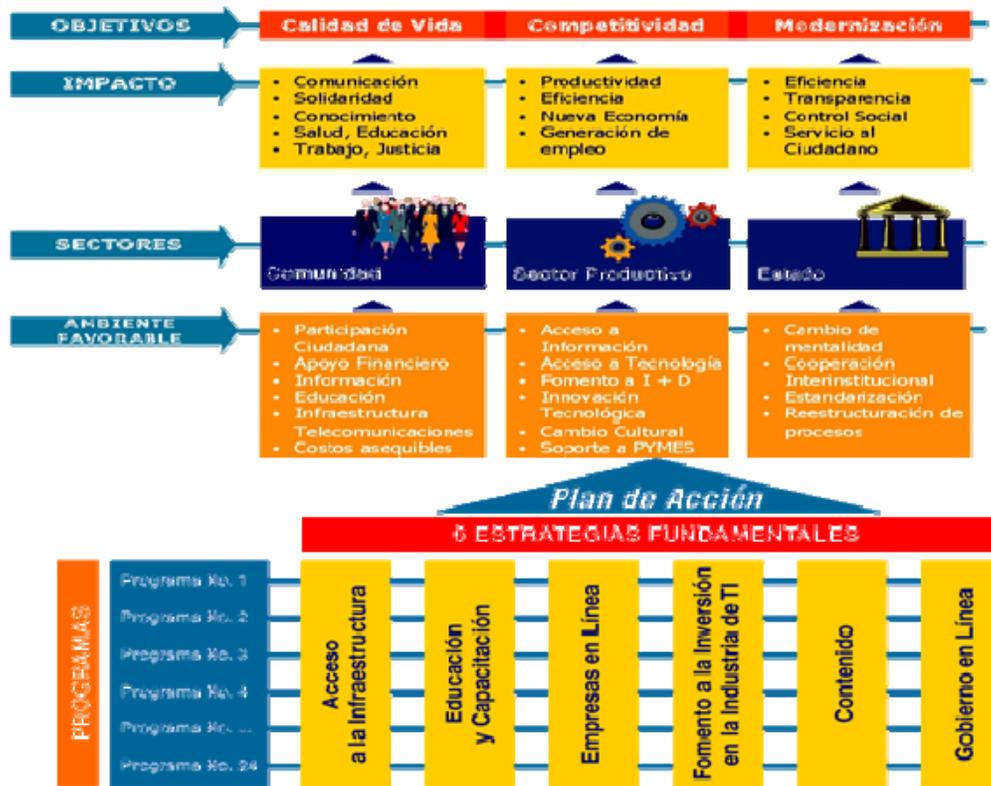


Figura 1: Agenda de Conectividad

Beneficios propuestos

Los beneficios propuestos por la Agenda pueden clasificarse en tres grandes ámbitos:

- Ciudadanos
- Empresas
- Gobierno

El gobierno colombiano estableció la Agenda como una política de largo plazo para lograr la masiva penetración de las TIC como herramienta de desarrollo social y económico del país. Las TIC han experimentado una interesante evolución en los últimos años en Colombia, habiendo sido incorporadas a la mayor parte de las actividades de la sociedad, la economía y el sector público.

Las estrategias de la Agenda están densamente interrelacionadas. Para el sector público, los lineamientos estratégicos buscan modernizar la administración y sustentar la política de seguridad democrática. En el sector privado y con la comunidad, los lineamientos buscan incrementar la productividad y la competitividad y facilitar el acceso de los ciudadanos a las TIC. Finalmente en el ámbito educativo, los lineamientos se dirigen a sustentar el desarrollo del sector.

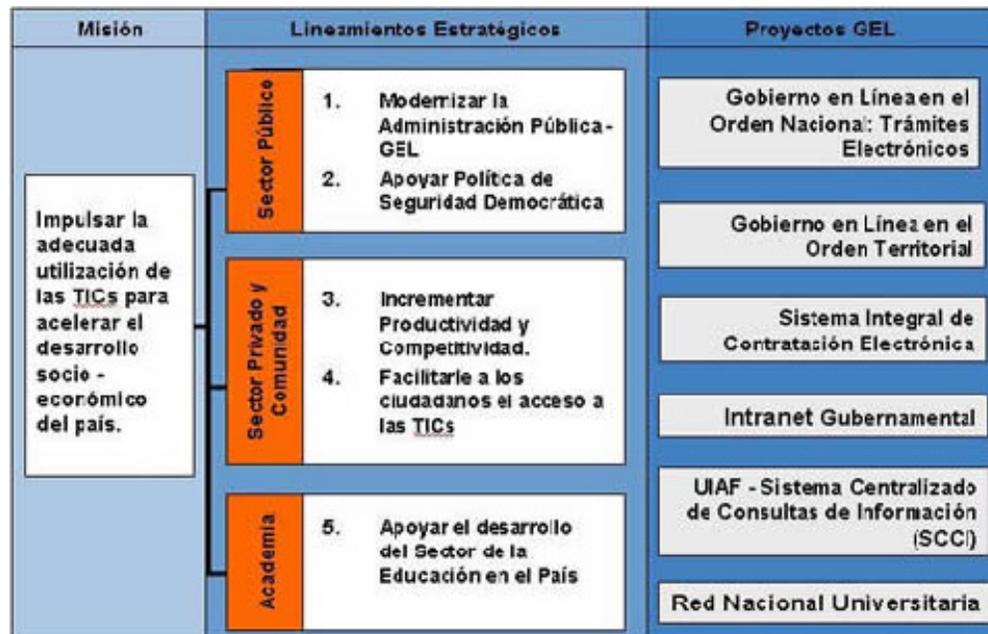


Figura 2: Plan de Acción

En el ámbito gubernamental, la Comisión Intersectorial de Políticas y Gestión de la Información para la Administración Pública (COINFO) delegó en la Agenda la función de proveer la conectividad necesaria para administrar las instituciones gubernamentales y soportar la función de servicio al ciudadano. La Agenda formula proyectos de alto impacto aprobados por la COINFO que buscan optimizar los recursos asignados a la estrategia de Gobierno en Línea.

En el ámbito de los negocios, la Agenda promueve un patrón de negocios basados en el comercio electrónico, de manera que el país ingrese competitivamente en la nueva economía de nivel internacional. En este tópico, el proyecto PRYMEROS[i] se dirige a mejorar la competitividad de las PYMES mediante la aplicación de las TIC como herramienta para la gestión y el desarrollo del comercio electrónico, impulsado por la Confederación Colombiana de Cámaras de Comercio (CONFECAMARAS), la Cámara de Comercio de Bogotá, y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Las PYMES generan cerca de 4.500.000 empleos que representan el 62% del producto interno bruto y tienen una participación del 31% de las exportaciones del país (Forero, 2004).

Para la articulación de las acciones, la Agenda definió una arquitectura de trabajo fundada en tres componentes principales: a) el entorno político, de direccionamiento y control, b) el entorno del direccionamiento tecnológico, y c) el desarrollo tecnológico. Dichos componentes se sustentan, a su vez, en un proyecto de Gestión del Conocimiento.

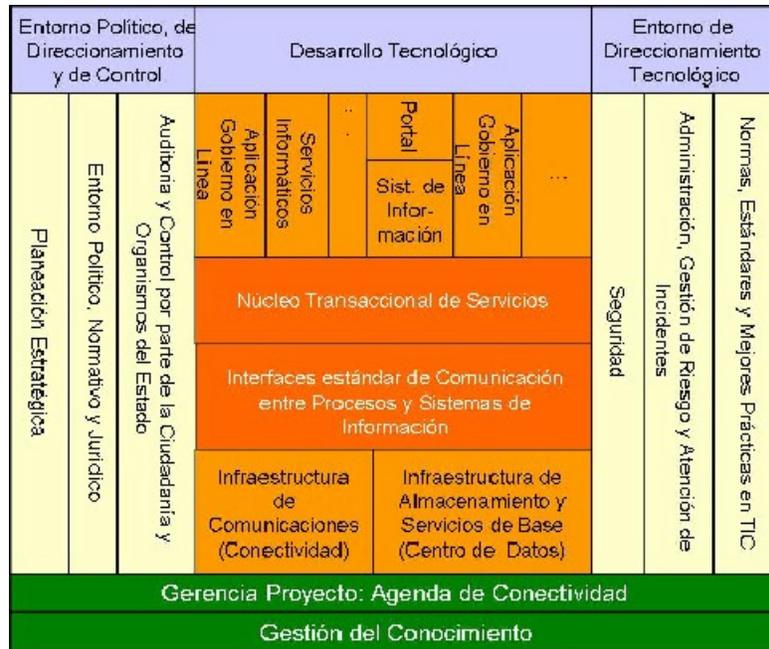


Figura 3 – Arquitectura de Trabajo

Beneficios logrados

Con base en lo expuesto por Maria Paula Duque, Viceministra de Comunicaciones de Colombia en una conferencia en Oracle (Duque, 2005), la evolución de la Agenda de Conectividad responde al siguiente esquema:

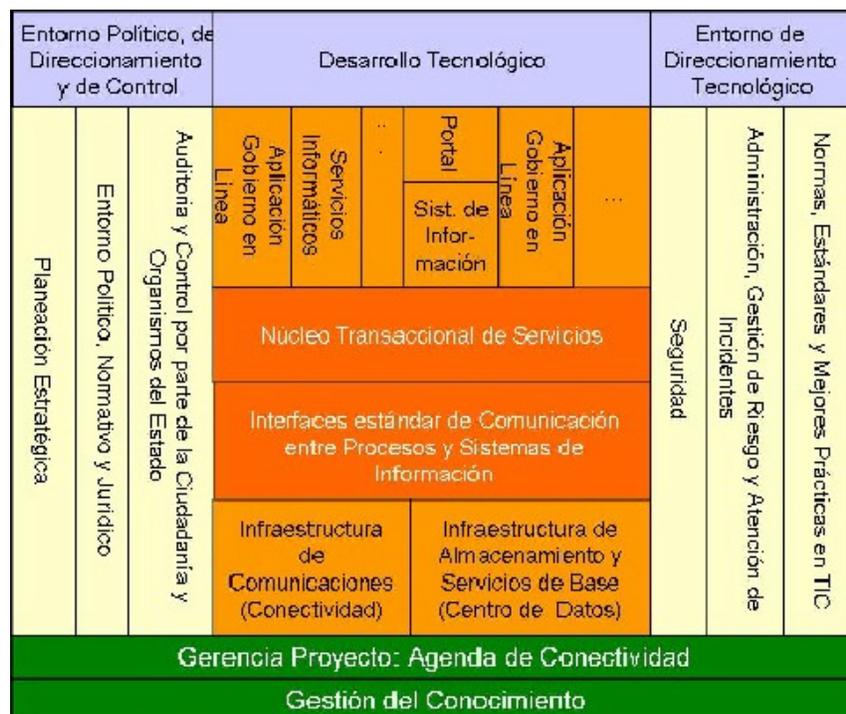


Figura 4 - Evolución de la Agenda de Conectividad

Como resultado de la aplicación de la política iniciada en el 2000, Colombia se halla hoy en un nivel de interacción multicanal y evoluciona hacia un nivel de transformación e integración. En otro orden, el portal de gobierno <http://www.gobiernoenlinea.gov.co> (lanzado el 15/04/2005) recibe mas de 550 mil ingresos mensuales, ubicándose entre los diez mas consultados en Colombia (López, 2004). En estos términos, la Agenda de Conectividad se ha constituido en un elemento clave en el desarrollo de las comunicaciones.

La totalidad de las agencias gubernamentales de nivel nacional ofrecen la posibilidad de realizar trámites electrónicos, ofreciéndose más de 1.000 trámites vía Internet. Ello implica ahorro de tiempo a los ciudadanos, mejora del proceso de recepción, disminución de la atención presencial, evitando demoras y desplazamientos, así como la transferencia del control del proceso al ciudadano.

La Agenda de Conectividad logró un importante avance con la creación en el 2005 de la Red Nacional de Alta Velocidad, interconectada con el proyecto de Cooperación Latinoamericana de Redes Avanzadas (CLARA) (Utreras, 2005). Los Instituciones de educación superior y los centros de investigación conectados pueden usar servicios y herramientas de última tecnología en procesos educativos y de investigación; por ejemplo laboratorios y bibliotecas virtuales, videoconferencias de alta definición, centros de súper computación no existentes en el país, participación en equipos de investigación avanzados y otras opciones adicionales. Este proyecto está conectado a la European Advanced Network (GEANT) gracias a su interfaz con el proyecto América Latina Interconectada con Europa (ALICE).

El programa de telecomunicación social COMPARTEL[ii] es un claro ejemplo del uso eficiente de este tipo de recursos. Con este programa, Colombia usa las TIC para el desarrollo económico y para mejorar su competitividad, introduciendo un nuevo concepto en el diseño e implementación de este tipo de programas en países en desarrollo, no solo porque se focaliza en los aspectos técnicos y sociales, si no porque busca la activa participación del sector privado como operador y prestador de servicios.

Conclusión

Al revisar los objetivos planteados por el gobierno a través de la agenda y los logros obtenidos, se observa una gran cercanía gracias a un excelente documento de política como el definido por la Agenda de Conectividad. Una reciente investigación (Cardona, 2004)[iii] muestra que los colombianos confían en los servicios electrónicos y que adicionalmente perciben que los servicios prestados electrónicamente son relevantes, pertinentes y de fácil uso. Concluimos señalando que la Agenda de Conectividad puede considerarse un proyecto exitoso y, en esos términos, puede adoptarse como una buena práctica de planeamiento en el entorno latinoamericano.

Referencias

Agenda de Conectividad. (2004) Agenda de Conectividad, Informe de Avance 2003-2004 [Web Page].
URL <http://www.directiva02.gov.co/> [2004].

ANDESCO. (2005) Promoción de la Banda Ancha – Experiencias Regulatorias Exitosas [Web Page].
URL <http://www.andesco.com/c4evento.php> [2005].

Cardona, D. (2004). Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TIC, en la Relación Administración Pública - Ciudadano. La declaración electrónica de impuestos en una evaluación comparativa del caso colombiano y peruano. ESADE - URL, 265.

Duque, M. P. (Viceministra de Comunicaciones). (2005) Política de gobierno electrónico del gobierno nacional [Web Page].
URL <http://www.agenda.gov.co/documents/files/eGov%20-%20ViceMinistra%20VD.ppt> [2005].

Forero, F. (Director Mercadeo ACOPI). (2004). El perfil de la PYME Colombiana. (p. 123). Bogotá: ACOPI.

ITU. (2003) Perfiles por países - Colombia [Web Page].
URL http://www.itu.int/ITU-D/CDS/Country_Data.asp?Country=COL [2003].

López, A. (2004) Lineamientos de Gobierno Digital [Web Page].
URL <http://www.agenda.gov.co/eventos/articulos/97/> [2005].

Mincomunicaciones. (2000). Agenda para la conectividad - documento CONPES 3072. (p. 23). Bogotá: Departamento Nacional de Planeación.

Mincomunicaciones. (2003). Decreto 3816/2003. (p. 15). Bogotá: Congreso Nacional.

Pinto, M. E. (Ministra de Comunicaciones). (2004) Palabras de apertura, V Encuentro de Ciudades Digitales [Web Page].
URL http://www.iberomunicipios.org/docs/col_06_04.pdf [2004].

Utreras, F. (Secretario General). (2005) Red CLARA [Web Page].
URL <http://www.redclara.net/contenido.php?ncategoria1=101&ncategoria2=108&ncategoria3=126> [2005].

[i] <http://www.prymeros.com> (Julio, 2005)

[ii] <http://www.COMPARTEL.gov.co> (Julio, 2005)

[iii] La investigación muestra que las percepciones y expectativas ciudadanas de su relación con la administración pública mediante el uso de los TIC se puede evaluar mediante 5 constructos independientes; Actitud, Aptitud, Confianza, Relevancia y Satisfacción bajo el efecto de variables ilustrativas relacionadas con los ciudadanos, las instituciones y el entorno. Para los lectores interesados, los resultados específicos se pueden consultar en <http://dsi.esade.edu/dcardona/tesis> (julio, 2005).

PARA TENER EN CUENTA**1.- Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico**

La Carta iberoamericana de Gobierno Electrónico, aprobada por la IX Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado, Pucón, Chile el 31/05 y 1/06/2007, incluye en su capítulo tercero (“Condiciones generales para el establecimiento y desarrollo del Gobierno Electrónico”) un conjunto de medidas vinculadas al planeamiento del e-Gobierno. Al respecto, sugerimos ponderar –para su aplicación - las siguientes medidas:

Medidas Complementarias medidas 17 a 19.

Preparación de las Administraciones Públicas: medida 20

Planificación del Gobierno Electrónico: medidas 21 y 22

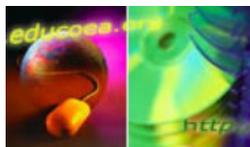
Las transformaciones de las Administraciones Públicas: medida 23

Interoperabilidad de servicios: medidas 24 y 25

Enlace a la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico:

<http://www.clad.org.ve/consensopucon.html>

NOTICIAS

**1.- Curso sobre Marco Jurídico-Normativo del e-Gobierno**

La Red de Líderes de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe, RED GEALC, con el apoyo de la OEA, de ICA/IDRC y del Banco Interamericano de Desarrollo a través del programa Bienes Públicos Regionales, anuncia el lanzamiento del curso "Aspectos regulatorios del gobierno electrónico", el cual será impartido mediante el Portal Educativo de las Américas.

Para más información, visitar: www.redgealc.net

2.- Taller W3C: El Papel de las Tecnologías Móviles en la Promoción del Desarrollo Social

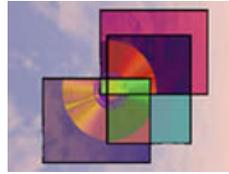
El Consorcio World Wide Web (W3C) organiza el taller "El Papel de las Tecnologías Móviles en la Promoción del Desarrollo Social" que se realizará en Sao Paulo, Brasil, los días 2 y 3 de Junio de 2008. El taller se constituirá en un entorno para abordar cuestiones vinculadas al uso de teléfonos móviles y tecnologías Web en la prestación de servicios a las poblaciones desfavorecidas de los países en desarrollo. Entre los aspectos por analizar se destacan el uso de teléfonos móviles en proyectos de desarrollo; ventajas y desventajas de la tecnología SMS frente a la Web Móvil y a la tecnología de voz, los retos de integrar las TIC en las comunidades rurales, y el uso de los teléfonos móviles como plataforma de acceso a servicios públicos. Pueden enviarse comunicaciones hasta el 20 de abril.

Más información en: http://www.w3.org/2008/02/MS4D_WS/

3.- Seminario-Taller de Actualización Profesional "Gobernabilidad, Gobernanza y Gobierno Digital"

El 3 de marzo se inició, con 57 cursantes, la fase a distancia del Seminario-Taller de Actualización Profesional "Gobernabilidad, Gobernanza y Gobierno Digital" dictado por la Red Interamericana de Formación en Gobierno Electrónico (RIF-FE) del Colegio de las Américas (COLAM) de la Organización Universitaria Interamericana (OUI). La fase presencial se realizará en San José de Costa Rica entre el 24 y el 27 de marzo de 2008.

ENLACES DE INTERÉS



Australia. Victoria: Centro de Recursos de e-Gobierno
<http://egov.vic.gov.au/index.php?env=-index:m0-1-1-8-s-0>

Australia. Victoria: Políticas y estándares en e-Gobierno
<http://egov.vic.gov.au/index.php?env=-categories:m383-1-1-8-s-0>

Australia. Victoria: Plan de acción digital
<http://www.egov.vic.gov.au/index.php?env=-innews/detail:m2360-1-1-8-s-0:n-1237-1-0>

Ayuntamiento de Barcelona ¿Cómo se elabora el Plan Estratégico de Sistemas de Información?
http://www.bcn.es/b-online/cas/1_8.html?2,0

CLAD-SIARE: Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información. Reseña la evolución de las políticas, estrategias, planes y normas vinculados al e-Gobierno de Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, República Dominicana, Uruguay y Venezuela.
<http://www.clad.org.ve/siare/innotend/gobelec/gobelec.html>

Development Gateway: Preparing e-Business Plan for e-Government: Transforming Government, D. C. Misra. India, feb. 2008 <http://topics.developmentgateway.org/rc/filedownload.do?itemId=1135711>

ECLAC: Conceptualización de arquitectura de gobierno electrónico y plataforma de interoperabilidad para América Latina y el Caribe, Hernán Moreno Escobar, Hugo Sin Triana y Sérgio Caino Silveira Netto. ECLAC. Julio de 2007
www.eclac.cl/publicaciones/xml/0/29680/Introduccion.pdf

eCommunity Link to bridge the digital divide: Forum e-Government Strategy
http://www.opencityportal.net/Netgrowth/ICTWorkshop/FAQ_global.asp?CategoryID=STAA83&PartnerLong=OpenCityPortal&Language=English

e-Government Journey: from formulating strategies to implementing plans of action. Wajdi Mattar: Workshop on capacity building for ICT policy making in Western Asia. 2-4 May, 2006
<http://www.escwa.un.org/divisions/ictd/workshop/forum/docs/E-Government%20Journey.pdf>

Gartner Blog: What Does Web 2.0 Mean for Government? Scenario Planning Again
<http://blog.gartner.com/blog/index.php?blogid=17&itemid=1852>

Knowledge Management for Development: Ten Guiding Principles for Knowledge Management in e-Government, D. C. Misra

<http://www.km4dev.org/index.php?module=uploads&func=download&fileId=353>

National Electronic Commerce Coordinating Council: Planeamiento estratégico del e-Gobierno

www.ec3.org/Downloads/2000/Planning_Document.pdf

OECD. Expert Seminar on Cost and Benefit Analysis of e-Government: The e-Government Project Website.

[http://webdomino1.oecd.org/COMNET/PUM/egovproweb.nsf/viewHtml/index/\\$FILE/expert_seminar.htm](http://webdomino1.oecd.org/COMNET/PUM/egovproweb.nsf/viewHtml/index/$FILE/expert_seminar.htm)

[http://webdomino1.oecd.org/COMNET/PUM/egovproweb.nsf/viewHtml/index/\\$FILE/050408%20Mareva%20guide%20methodologique%20GB.ppt](http://webdomino1.oecd.org/COMNET/PUM/egovproweb.nsf/viewHtml/index/$FILE/050408%20Mareva%20guide%20methodologique%20GB.ppt)

OECD. Guía metodológica Mareva: Análisis del valor de los proyectos ADELE (Administración en Línea)

[http://webdomino1.oecd.org/COMNET/PUM/egovproweb.nsf/viewHtml/index/\\$FILE/050408%20Mareva%20guide%20methodologique%20GB.ppt](http://webdomino1.oecd.org/COMNET/PUM/egovproweb.nsf/viewHtml/index/$FILE/050408%20Mareva%20guide%20methodologique%20GB.ppt)

OECD. Public governance and territorial development directorate. e-Government: Organising for integration. Country papers

[http://webdomino1.oecd.org/COMNET/PUM/egovproweb.nsf/viewHtml/index/\\$FILE/OrganisingForIntegration.pdf](http://webdomino1.oecd.org/COMNET/PUM/egovproweb.nsf/viewHtml/index/$FILE/OrganisingForIntegration.pdf)

Pacific Council. Roadmap for e-Government in the Developing World: Ten Questions E-Government Leaders Should Ask Themselves. 2002

<http://www.pacificcouncil.org/pdfs/e-gov.paper.f.pdf>

Polytechnic University of Valencia. Telecommunications and Information Society Policy: Entrevista a Antonio Alabau, Jean Monnet

<http://ec.europa.eu/idabc/en/document/4267/5584>

Red Regional para América Latina y el Caribe de la Alianza Global para el Desarrollo de las TIC: Seminario de Lanzamiento: Panel 3 - ¿Cómo se puede fomentar la aplicación del gobierno electrónico para aumentar la participación ciudadana y para promover la rendición de cuentas, la eficiencia de los trámites de gobierno?

http://www.idrc.ca/es/ev-119530-201-1-DO_TOPIC.html

Rompiendo las barreras para los proyectos de e-gobierno

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

Shell: Escenarios futuros

http://www.shell.com/static/aboutshellen/downloads/our_strategy/shell_global_scenarios/scenario_explorersguide.pdf

<http://www.shell.com/home/Framework?siteId=aboutshell->

[en&FC2=&FC3=/aboutshellen/html/iwgen/our_strategy/shell_global_scenarios/dir_global_scenarios_07112006.html](http://www.shell.com/home/Framework?siteId=aboutshell-en&FC2=&FC3=/aboutshellen/html/iwgen/our_strategy/shell_global_scenarios/dir_global_scenarios_07112006.html)

UK Parliamentary Office of Science and technology. Government IT Project. 2003

<http://www.parliament.uk/post/pr200.pdf>

Unión Europea: Rompiendo las barreras para el e-Gobierno: Análisis legal e institucional de las barreras al e-Gobierno

<http://www.epractice.eu/resource/492>

Unión Europea. e-GovRTD 2020: Visiones y concepciones de los ciudadanos europeos
<http://www.egovrtd2020.org/>

Unión Europea. eGovRTD2020: Roadmapping eGovernment research. Visions and measures towards innovative governments in 2020. Cristiano Codagnone and María A. Wimmer (libro)
<http://www.egovrtd2020.org/EGOVRTD2020/FinalBook.pdf>

Workshop on e-Government: policies and strategies in the ESCWA region January - March 2007
<http://www.escwa.org.lb/divisions/ictd/workshop/forum/default.asp>

(*) Agradecemos la colaboración recibida de Javier Sáenz Coré (Argentina) en la selección de enlaces. El correcto funcionamiento de los URL indicados en cada una de las referencias de esta sección fue verificado entre los días 25 y 26/02/2008.