



Organización de los
Estados Americanos



FORO e-GOBIERNO OEA / RedGEALC | BOLETÍN



TABLA DE CONTENIDO

▪ EDITORIAL	2
▪ TEMA DEL MES	3
▪ EN ESTE NÚMERO	25
▪ USTEDES LO ESTÁN HACIENDO	29
▪ PARA TENER EN CUENTA	31
▪ NOTICIAS	36
▪ ENLACES DE INTERÉS	39

CRÉDITOS

Comité Editorial

Steven Griner, Coordinador e-Gobierno OEA

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

Roberto López, Gerente Red GEALC

Coordinador del Boletín

José Luis Tesoro, Coordinador Foro e-Gobierno OEA

Indagación de Enlaces Web

Javier Sáenz Coré, OEA

Publicación

Marcela Petrovic, OEA

EDITORIAL

El surgimiento y penetración de Internet, desde inicios de la década de 1990, constituye uno de los desarrollos tecnológicos más significativos del siglo pasado, al abrir posibilidades para favorables transformaciones –en términos de eficacia, eficiencia, calidad y transparencia- en las sociedades, en los gobiernos y en su interacción recíproca.

Entre las primeras iniciativas gubernamentales sustentadas en las TIC podemos destacar –en EE.UU.- la NPR (National Performance Review) y la NII (National Information Infrastructure) impulsadas en 1993 durante la administración del presidente Clinton. Durante los años siguientes otros países desarrollados impulsaron iniciativas análogas.

A partir de tales iniciativas y de la creciente utilización de las TIC por parte de los gobiernos, surge el concepto de *gobierno electrónico (e-Gobierno)*, referido al uso de las TIC para aumentar la eficacia, eficiencia, calidad y transparencia de la gestión pública, así como para mejorar y reducir los costos de transacción en los servicios a ciudadanos, organizaciones y empresas.

En América Latina, países como Argentina, Brasil, Chile, Colombia y México fueron parte de la avanzada regional en la adopción del e-Gobierno, con notorios avances posteriores en países como Costa Rica, Panamá y Uruguay. La Red GEALC, con la colaboración de la OEA, del BID y del IDRC, tuvo un rol destacado en la promoción, coordinación y articulación colaborativa de esos esfuerzos, así como en el avance del conjunto de los países de la región en la materia.

Transcurridos ya veinte años desde las primeras iniciativas de e-Gobierno en nuestros países, en este número del Boletín procuramos reunir visiones críticas de sus responsables acerca de las inversiones en e-Gobierno y sus productos, resultados e impactos, así como de los factores que habrían incidido en el desempeño alcanzado. Confiamos en que su contenido contribuirá a identificar y difundir las fortalezas y los desafíos que afrontan nuestros países en la materia.

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

TEMA DEL MES:**Gobierno Electrónico: una visión crítica sobre inversiones e impactos****ENTREVISTAS****BRASIL****Entrevista con Andrea Thalhoffer Ricciardi, Directora de Gobierno Electrónico,
Ministerio de Planeamiento del Gobierno Federal**

Por José Luis Tesoro

[Ver entrevista original en portugués](#)

1.- ¿Podría proporcionarnos su visión crítica acerca de la relación entre: (a) políticas, planes y programas de e-Gobierno en Brasil, y (b) las inversiones para concretarlos?

En Brasil tenemos políticas centrales y sectoriales de e-Gobierno. Las centrales se refieren a cuestiones comunes al Estado, como las administrativas (gestión de personal, patrimonio público, presupuesto, finanzas, compras públicas); las de catalogación (de datos abiertos, datos espaciales, servicios públicos, aplicativos móviles); las de gobernanza (como el Sistema de Administración de Recursos de TI; las normas de accesibilidad y de interoperabilidad). En las políticas sectoriales, en cambio, el e-Gobierno se relaciona directamente con los conceptos y procesos relativos a las políticas sustantivas del gobierno (educación, salud, transporte, agricultura, desarrollo social, etc.) Los gastos presupuestados para el rubro TI en 2014 están en el orden de los 3 mil millones y medio de reales, sin incluir los valores relativos a los programas temáticos sectoriales.

Es poco preciso evaluar la adecuación de las inversiones en forma agregada, dado que habrá casos en que las inversiones fueron priorizadas conforme a un análisis de relevancia, capacidad de ejecución y madurez en la implementación, mientras que en otros podría haber deficiencias en los análisis o insuficiencia en las inversiones.

En la administración pública es necesario mejorar la calidad de los servicios de TI, especialmente de los relacionados con la construcción de software. Para aumentar la eficiencia de las inversiones realizadas también es necesario incorporar diversos patrones de calidad del producto y en el uso del software. Estas mejoras requieren relevantes cambios en los actuales paradigmas, tanto en los de trabajo, como en los legales y en los de control. Existe, por ejemplo, en el Poder Público, y específicamente en las acciones de control, la creencia de que –en términos de la posibilidad de definir rutinas de trabajo- un servicio continuado de TI es análogo a un servicio de limpieza. Es evidente que este tipo de creencias poco contribuyen a aumentar la calidad del software.

2.- ¿Podría proporcionarnos su visión crítica acerca de los esfuerzos e inversiones realizados en Brasil en materia de e-Gobierno en relación con otros países de América Latina?

Es importante hablar de e-Gobierno hablando también de inclusión digital. Y para hablar de inclusión digital debemos comenzar con la inclusión social. América Latina en su conjunto promovió avances encaminados a reducir la desigualdad. En Brasil, además de las políticas de distribución del ingreso, la política del salario mínimo -como parámetro para avanzar hacia una sociedad más igualitaria- está contribuyendo a la construcción de un camino hacia la inclusión social, que también debe ser viabilizada en aspectos que trascienden lo económico. Destaco aquí la dimensión política, en la que el aumento creciente de la transparencia, instrumentada a través de sitios de e-Gobierno, es un factor clave para una distribución más homogénea del poder, dado que la información sienta las bases para la participación política en sentido amplio. También se debe considerar el acceso a Internet. Después de todo: ¿e-Gobierno para cuántos? Brasil tiene hoy cerca del 44% de la población urbana con acceso a la red mundial, pero aún tenemos el reto de llevar la banda ancha a áreas no cubiertas a un costo accesible. América Latina está creciendo a un ritmo superior a la media mundial en el acceso a Internet. La prioridad asignada a las políticas de combate a la desigualdad social, durante la última década y media, fue un factor determinante para viabilizar el desarrollo de la región. Son elementos que deben tenerse en cuenta para la efectividad del e-Gobierno.

3.- ¿Podría proporcionarnos su impresión acerca de los efectos más relevantes del e-Gobierno en Brasil?

Analizando al e-Gobierno como práctica que acompañó la maduración de Internet, visualizo dos grandes efectos: la expansión de la publicación de información gubernamental en todos los sectores y el desarrollo de la capacidad de la población para monitorear la gestión pública usando esos contenidos para viabilizar una transformación de la acción estatal. El fortalecimiento de este flujo de información es el embrión para construir una sociedad del

conocimiento en la cual los ciudadanos, especialmente los socialmente organizados, adquieren mayor conciencia acerca de las opciones políticas y pasan a incidir sobre ellas. Es así como visualizo -en forma simplificada- un gran efecto logrado: el acercamiento entre la Sociedad y el Estado a través de Internet. Además hemos ampliado los foros de planeamiento y gestión gubernamental con participación popular, incluyendo los foros electrónicos. Ciertamente, buscar el involucramiento del ciudadano en la gestión pública es el factor decisivo para un buen desempeño en la actuación gubernamental.

4.- ¿En qué medida los efectos logrados a través del e-Gobierno en Brasil han estado alineados con las auténticas necesidades y requerimientos de los ciudadanos?

Las inversiones en e-Gobierno en Brasil acompañaron fuertemente a las políticas públicas, particularmente a las del área social. Por ejemplo, el Registro Único de Programas Sociales del Gobierno Federal (Registro Único) es un instrumento para identificar y caracterizar a las familias de bajos ingresos. A través de ese sistema informatizado, el Gobierno Federal consolida los datos colectados y puede formular e implementar políticas específicas que contribuyan a reducir las vulnerabilidades sociales a las que están expuestas esas familias. Ese tipo de información apoya la elaboración, gestión y monitoreo de planes y programas sociales como “Brasil sin Miseria”, que está estructurado en torno a tres ejes: garantía de renta, inclusión productiva y acceso a servicios. Los referidos tres ejes reúnen más de 100 acciones, programas y políticas que involucran a 22 Ministerios. Y aquí estoy hablando de un solo sistema de e-Gobierno, si bien se trata de uno de los más importantes.

5.- ¿Cree que las iniciativas de e-Gobierno implementadas han contribuido a mejorar las condiciones de vida de los grupos desfavorecidos?

Ciertamente. El Registro Único que cité anteriormente es un nítido ejemplo. También podemos referirnos a la maduración institucional de las políticas de seguridad social. La expansión del acceso a los derechos de seguridad social como el programa “Súper Simples”, que instituyó un nuevo tratamiento tributario simplificado, está asociada a la infraestructura y los sistemas tecnológicos de apoyo a la difusión y adhesión a dicho programa. El “Portal del Emprendedor” es un ejemplo de canal para que una persona que trabaja por cuenta propia pueda legalizarse como pequeño empresario a través de Internet. A diciembre de 2012 el programa registraba 2.665.000 trabajadores inscritos. Cito también, a modo de ejemplo, al Catastro Nacional de Informaciones Sociales (CNIS), que cuenta con mecanismos de interacción con el ciudadano; el “Portal Más Empleo” y el sitio del “Programa Crack – ¡Es Posible Vencer!” que en 2012 tenía 1.720.365 accesos, y fue el sitio más visitado del Portal del Gobierno Federal (<http://www.brasil.gov.br>) <http://www.brasil.gov.br/crackepossivelvencer/home>.

6.- ¿Desea agregar alguna cuestión adicional?

Brasil participa en la Alianza para el Gobierno Abierto (OGP) y su Plan de Acción incluye iniciativas de diversos órganos de la Administración Pública Federal. Portales como <http://dados.gov.br/>; <http://www.participa.br/> y <http://www.acessoainformacao.gov.br/> crean canales de apoyo a las políticas de gobierno abierto. La publicación de datos en formatos abiertos es un proceso en construcción que, además de ampliar la participación social, fortalecerá seguramente la cultura de la transparencia a través del nuevo entendimiento que da a los ciudadanos el ejercicio de sus propios análisis de los datos publicados, en vez de limitarse a interpretar análisis realizados por otros, ya sea del gobierno o de otras fuentes.

Andrea Thalhfer Ricciardi

Es Directora de Gobierno Electrónico en el Ministerio de Planeamiento del Gobierno Federal de Brasil desde 2014. Se desempeñó como Coordinadora General de Sistemas de Planeamiento en la Secretaría de Planeamiento e Inversiones Estratégicas en el mismo órgano entre 2009 y 2012, trabajando en la elaboración y gestión del Plan Plurianual de gobierno y en el sistema de información del Programa de Aceleración del Crecimiento (PAC). Reúne una experiencia de 15 años en actividades de desarrollo de sistemas, incluyendo las áreas de requisitos, modelado, programación, arquitectura y gerenciamiento de proyectos en organizaciones como el Hospital Sarah Kubitschek, el Consejo Nacional de Desarrollo Científico y Tecnológico, el Banco Cooperativo de Brasil y la Receita Federal de Brasil. Es graduada en Ciencia de la Computación en la Universidad de Brasilia.

CHILE**Entrevista con Andrés Arellano Recabarren, Director de Gobierno Digital en la Unidad de Modernización y Gobierno Digital del Ministerio Secretaría General de la Presidencia**

Por José Luis Tesoro

1.- ¿Podría proporcionarnos su visión crítica acerca de la relación entre: (a) políticas, planes y programas de e-Gobierno de Chile y de otros países de América Latina, y (b) las inversiones realizadas para concretarlos?

Una de las principales debilidades en la rentabilidad de las inversiones en e-Gobierno radica en diversas falencias relativas a su institucionalidad. En este sentido, un importante desafío para los países de América Latina reside en mejorar las capacidades del Estado para gestionar el conocimiento acumulado en materia de e-Gobierno.

En los últimos años, tanto Chile como otros países de la región han comenzado a compartir la idea de que la institucionalidad es una pieza fundamental para el éxito y consistencia de los programas vinculados al e-Gobierno; por ejemplo, Colombia con el Ministerio TIC y Uruguay con la AGESIC.

Debe ser una prioridad de los gobiernos mantener viva una red de contactos estratégicos dentro de sus diferentes instituciones y alinear a todos los actores bajo una visión común, unificando criterios y aunando esfuerzos por encima de las miradas sectoriales.

Dado que los costos de las tecnologías y las inversiones requeridas por el e-Gobierno compiten - en todos los países- con otras necesidades consideradas “primarias”, la asignación de los recursos requeridos está supeditada a la disponibilidad de previsiones fundadas en evidencias concretas del impacto de los proyectos de e-Gobierno. Un factor determinante de la actual insuficiencia de recursos para el desarrollo del e-Gobierno reside en la carencia de métricas y de metodologías de previsión de utilidad, efectividad, ahorro y niveles de uso. Las estimaciones enunciadas sin suficiente evidencia empírica agudizan la desconfianza de autoridades y de diversos actores sociales. Para aumentar sustancialmente la credibilidad acerca de la importancia estratégica del e-Gobierno en la mejora de la gestión pública, es prioritario desarrollar métricas y metodologías que contribuyan a poner en evidencia –a través de la gestión- el valor público de las iniciativas pertinentes.

Otro desafío relativo a la rentabilidad de la inversión del e-Gobierno reside, al menos en el caso de Chile, en la falta de difusión al ciudadano. Si bien se han desarrollado iniciativas de alto impacto –como la campaña de digitalización de trámites que llegó a 577 entre 2012 y 2013- la mayoría de las iniciativas han quedado en deuda tanto con la promoción de sus alcances y beneficios como con la capacitación para potenciar su uso. Es fundamental reducir esa brecha y rentabilizar los recursos en la mayor medida posible a través de la generación de información y confianza en torno a los proyectos, incluyendo temas adicionales a la usabilidad, como la generación de información y promoción y la elaboración de diseños “amigables” de autoservicio.

2.- ¿Cuál es su visión acerca de los esfuerzos e inversiones realizados en Chile y en la región en materia de e-Gobierno?

Chile se ha destacado históricamente por la magnitud y consistencia de sus inversiones en e-Gobierno. Un claro ejemplo es el Servicio de Impuestos Internos (SII), conocido mundialmente y donde el 99% de las declaraciones de renta se concretan a través de internet. Asimismo, fuimos uno de los primeros países latinoamericanos en implementar un sistema de compras públicas en línea (ChileCompra), a lo cual se suman importantes desarrollos en evaluación ambiental y subsidio a la vivienda, además de la creación de una ventanilla única de comercio exterior (Sicex). Estas iniciativas, entre otras, nos han posicionado como uno de los líderes de la región y un ejemplo a imitar para otros países.

Durante los últimos años, otros países latinoamericanos –como Colombia y Uruguay- han concretado relevantes inversiones en ámbitos similares, generando iniciativas innovadoras y acortando brechas; tal como lo muestran recientes rankings internacionales. Este escenario genera una sana y virtuosa competencia que, complementada con el diálogo directo y colaborativo, contribuye al crecimiento conjunto de la región en e-Gobierno, acortando las distancias remanentes con las naciones líderes mundiales en la materia.

3.- ¿Podría proporcionarnos su impresión acerca de los efectos que el e-Gobierno ha tenido en Chile?

El desarrollo de las TIC, junto al fenómeno de la globalización, ha contribuido a fortalecer la ciudadanía, con personas cada vez más informadas, exigentes y conectadas que presionan para acercar, mejorar y simplificar la interacción con el Estado.

Algunos de los efectos manifiestos en Chile son los siguientes:

(a) 99% de pago de impuestos en línea (declaraciones anuales de renta); US\$507 millones de ahorros para el Estado en los últimos 10 años de ChileCompra; el 100% de las postulaciones y solicitudes de crédito a estudios universitarios se concretan en línea; US\$36 millones de ahorros a los ciudadanos el año 2013 en el sistema de atención multicanal.

(b) El programa de atención multi-servicios ChileAtiende es una de las iniciativas mejor ponderadas por sus usuarios. Los estudios muestran un alto grado de satisfacción (79% notas 7, en escala 1 a 7), señalándose como principales motivos la calidad (49%) y rapidez en la atención (37%). En términos más globales, en el estudio del World Economic Forum (WEF), una de las mejores ubicaciones de Chile en el ranking correspondió a “Servicios de gobierno en línea” (24).

(c) La opinión pública reconoce que el Estado chileno ha hecho un importante esfuerzo por entregar los servicios públicos por Internet, situación que se valida en los estudios internacionales de evaluación del e-Gobierno, donde Chile ocupa en todos el primer lugar de América Latina y el Caribe.

4.- ¿En qué medida los efectos logrados a través del e-Gobierno en Chile han estado alineados con las auténticas necesidades y requerimientos de los ciudadanos?

En Chile hemos trabajado intensamente para introducir y cimentar el concepto de satisfacción del usuario en la evaluación de los servicios digitales ofrecidos por el Estado. Asimismo hemos impulsado una serie de iniciativas de participación ciudadana como canal directo para identificar necesidades reales de la población, y focalizar los esfuerzos para darles adecuada respuesta. Un ejemplo de ello es la campaña de digitalización de trámites, donde la ciudadanía tiene la opción de votar por aquellos trámites que considere más urgente digitalizar.

En el contexto de la productividad, la estrategia que estamos estructurando siguiendo las tendencias internacionales consiste en constituir mesas público-privadas en donde se discutan cuáles son las principales barreras para interactuar con el Estado. Aquí surgió claramente la prioridad de focalizar la atención en el e-Gobierno a nivel local o municipal, que es precisamente el ámbito donde tanto ciudadanos como empresas se relacionan directamente con los organismos públicos y, por tanto, donde mayores efectos podrían lograrse en la satisfacción de sus necesidades y requerimientos.

5.- ¿Cree que las iniciativas de e-Gobierno implementadas han contribuido a mejorar las condiciones de vida de los grupos desfavorecidos?

La gran mayoría de las iniciativas impulsadas en materia de e-Gobierno responde al principio de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, especialmente de aquellos más desfavorecidos. Sin embargo, los canales para alcanzar ese objetivo son siempre perfectibles.

En el caso chileno, entre las principales iniciativas que apuntan a este fin se encuentran: la postulación en línea al subsidio de vivienda; la Ficha de Protección Social disponible en línea para tramitar beneficios sociales; y, en los últimos años la red multi-servicios del Estado, donde el 77% de los usuarios pertenecen a los segmentos socioeconómicos C3, D, y E. La amplia cobertura de esta iniciativa permite llevar los servicios del Estado a los lugares más recónditos del país, lo que representa un gran logro considerando las características geográficas de nuestro territorio.

6.- ¿Desea agregar alguna cuestión adicional

Una cuestión fundamental para robustecer al e-Gobierno es la participación ciudadana, que se presenta como un desafío en el desarrollo e implementación de políticas públicas. Generar más y mejores espacios de participación es parte de los principales objetivos que nos hemos planteado hacia adelante.

Adicionalmente, cabe señalar el notorio esfuerzo desplegado en materia de e-Gobierno para implementar las políticas de transparencia, así como la relevancia de las iniciativas de datos abiertos como herramienta estratégica para avanzar.

Andrés Arellano Recabarren

Director de Gobierno Digital en la Unidad de Modernización y Gobierno Digital del Ministerio Secretaría General de la Presidencia. Su trayectoria ha estado principalmente marcada por proyectos de innovación digital y fomento al emprendimiento en la industria del software. Ha sido docente del Departamento de Ciencias de la Computación de la Universidad de Chile e investigador en el Centro de Estudios de Tecnologías de la Información de la Universidad Católica. Actualmente, junto con liderar las áreas de Gobierno Electrónico, participa en el diseño de la Política Nacional de Desarrollo Digital. Es Ingeniero en Tecnologías de la Información de la Pontificia Universidad Católica de Chile, y Magíster en Ingeniería de Sistemas de la Universidad de Maryland.

COLOMBIA

Entrevista con Johanna Pimiento Quintero, Directora Oficina Gobierno en línea, MINTIC

Por José Luis Tesoro

1.- ¿Podría proporcionarnos su visión crítica acerca de la relación entre: (a) políticas, planes y programas de e-Gobierno en Colombia, y (b) las inversiones para concretarlos?

En Colombia, las primeras iniciativas de e-Gobierno se dieron alrededor del año 2000, donde -a partir de una directiva presidencial- las entidades de la rama ejecutiva del orden nacional comenzaron a tener presencia en Internet. Dichas iniciativas fueron respaldadas por una política de Estado denominada “Agenda de Conectividad” con la cual se buscaba masificar el uso de las TIC y con ello aumentar la competitividad del sector productivo, modernizar las instituciones públicas y de gobierno, y socializar el acceso a la información.

Con posterioridad se expidieron directrices específicas en materia de desarrollo del e-Gobierno como el Decreto 1151 de 2008, donde por primera vez se estableció una visión evolutiva en e-Gobierno que las entidades públicas -nacionales y territoriales- debían cumplir hasta 2012. Dicha estrategia comprendía las siguientes fases: (1) Información, (2) Interacción, (3) Transacción, (4) Transformación y (5) e-Democracia. La inversión para desarrollar esta estrategia no sólo provenía del Programa Gobierno en línea (PGEL) que apoyaba algunos proyectos transversales, sino que cada entidad pública del orden nacional destinó también recursos de inversión a cumplir con los lineamientos establecidos. El modelo con las entidades territoriales fue más centralizado, dado que el PGEL proveyó soluciones tecnológicas básicas que permitieron la presencia en línea de todas las alcaldías de los municipios del país. Esta estrategia generó una relevante dinámica y logró avances muy significativos para el país.

Hacia 2012 tuvo lugar una nueva evolución de la estrategia definida, a través del Decreto 2693, que avanzó sobre lo ya construido y, adicionalmente, orientó esfuerzos específicos en materia de acceso multicanal, mejora de procedimientos internos, interoperabilidad y ventanillas únicas, datos y gobierno abierto y tecnología y ambiente. Los recursos de inversión para desarrollar esta estrategia, que hoy se halla en ejecución, provienen principalmente de las mismas entidades públicas nacionales y territoriales, contándose también con un presupuesto anual en el PGEL para apoyar actividades de acompañamiento, capacitación, cofinanciación de proyectos, ejercicios de innovación, medición y apropiación por parte de la ciudadanía.

Cabe destacar que en Colombia ha existido una importante alineación entre políticas, planes y programas de e-Gobierno. Es así como hoy el Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014 incluye al e-Gobierno como eje transversal para el desarrollo del Buen Gobierno, y que desde el Plan Vive Digital se ha integrado todo un ecosistema -usuarios, infraestructura, servicios y aplicaciones- en el cual el PGEL fortalece el beneficio de los usuarios a través de aplicaciones que facilitan su relación con el Estado.

Sin perjuicio de lo señalado, aún hay mucho camino por avanzar en materia de inversión en diversas cuestiones del e-Gobierno; entre ellas, lograr que los esfuerzos de inversión no sólo provengan de la administración pública sino también de alianzas con el sector privado y la academia.

2.- ¿Podría proporcionarnos su visión crítica acerca de los esfuerzos e inversiones realizados en Colombia en materia de e-Gobierno?

Desde la actual Dirección GEL se destinan anualmente unos 50 millones de dólares para promover el desarrollo del e-Gobierno en el país. Por otra parte, sólo en 2012 la inversión global en TI del Presupuesto General de la Nación, para todos los sectores del Gobierno Central, ascendió a más de 350 millones de dólares, con un porcentaje mayoritario destinado a servicios o adquisición de infraestructura. Dado que no existe una correlación directa entre el avance en el índice de e-Gov y la inversión realizada por las entidades, pueden identificarse grupos de entidades o sectores en donde se ha realizado una inversión importante en TI que no se refleja en el desempeño del Índice GEL con el cual se miden avances de nuestra estrategia de e-Gobierno.

Si bien contamos con relevantes avances en la provisión de servicios en línea y en participación de usuarios por medios electrónicos, aún enfrentamos grandes retos en el denominado “back-office”, que incluye los procesos internos y sistemas de información e infraestructura de soporte a la operación de las entidades públicas, así como en la gobernabilidad y administración estratégica de la tecnología, sobre todo a nivel territorial.

Estos retos han motivado el desarrollo de un nuevo esquema de gestión de tecnología por parte de las entidades públicas, que implica por una parte la definición e implementación del rol de CIO Nación (en cabeza de la Viceministra de Tecnologías y Sistemas de Información), la optimización de compras de tecnología a través de acuerdos marco, así como la definición de un marco de referencia de arquitectura que oriente a las entidades para la gestión estratégica de TI. Prevemos que este conjunto de acciones potenciará las inversiones en TI alineándolas en mayor grado con la misión de cada entidad. Por otra parte, desde el Plan Vive Digital se han dispuesto varios fondos de cofinanciación de proyectos a nivel territorial, los que permiten a las alcaldías formular proyectos de e-Gobierno, en algunos casos con el apoyo de las universidades o de la industria TI. Si bien se perciben algunos frutos promisorios de esta estrategia, aún es necesario apoyar a los territorios para la adecuada estructuración de sus proyectos.

3.- ¿Podría proporcionarnos su impresión acerca de los efectos que el e-Gobierno ha tenido en Colombia?

(a) Servicios: La provisión de servicios y aplicaciones hacia la ciudadanía y el empresariado exhibe avances notorios, con la oferta de cerca de 1.900 trámites y servicios en línea a lo largo de todo el país, el desarrollo de 26 aplicaciones móviles, la implementación de ventanillas únicas en 37 entidades de la rama ejecutiva del orden nacional, y la presencia en Internet de la totalidad de las entidades públicas nacionales. El principal reto reside hoy en mejorar la calidad de la experiencia del usuario en todos esos servicios en línea y en agilizar los procesos mediante una creciente interoperabilidad entre sistemas de información. Los sectores que exhiben mayor desarrollo de servicios son: Estadísticas, Trabajo y Minas y Energía. Adicionalmente, las notarias, las corporaciones y las entidades de control se han ido sumando al uso de medios electrónicos. Cabe señalar que los servicios no sólo son desarrollados y provistos por las entidades públicas sino también por comunidades, emprendedores y empresas que están desarrollando nuevos modelos de negocio que agregan valor o de servicios que tradicionalmente estaban a cargo de entidades estatales.

(b) Mejoras percibidas por los ciudadanos: El 90,2% de los ciudadanos y el 96,1% de los empresarios ya saben que pueden relacionarse con el Estado por medios electrónicos, mientras que el 59,5% de ciudadanos y 79,2% de empresas lo han hecho durante el último año. Las actividades que más han desarrollado los ciudadanos en relación a las entidades públicas son: obtener información sobre horarios, sedes, ubicaciones, organigramas, etc. (41,5%), obtener información sobre trámites o servicios ofrecidos (37,4%), y gestión de trámites y servicios (31,1%). Los aspectos más positivos que los ciudadanos perciben al interactuar con el Estado a través de internet son: ahorro de tiempo (61,7%), ahorro de dinero (33,1%), posibilidad de hacerlo desde cualquier lugar (25,9%) y a cualquier hora (20,9%). Los aspectos que los ciudadanos perciben que deben mejorar son: ofertas de capacitación a usuarios (44,0%), divulgación o promoción (41,7%), atención al cliente (39,9%) y acceso gratuito a medios electrónicos (33,5%).

(c) Cambios culturales, cívicos y económicos: Los mayores impactos culturales y cívicos se vinculan a la incorporación de las redes sociales como canal de interacción con la ciudadanía, dada la inmensa penetración de éstas (en 2013 el 97% de los ciudadanos tenía una cuenta en Facebook) y su funcionalidad para animar ejercicios de comunicación, sensibilización, participación, de construcción de políticas y de toma de decisiones con participación ciudadana. Otro aspecto relevante en términos de impacto reside en la alta penetración de la telefonía móvil y del uso de celulares inteligentes, con el consecuente crecimiento de su uso en aplicaciones de e-Gobierno. En el plano económico, se registran cambios importantes con impacto en indicadores de competitividad. Por ejemplo, en el ranking “Doing Business” Colombia ha pasado del puesto 76 en 2007 al 43 en 2014 gracias a la mejora de procedimientos de inscripción en línea, simplificación de trámites de impuestos y pagos electrónicos, mejoras en el intercambio electrónico de datos, la oferta de información catastral en línea, entre otros. Estos resultados se han materializado, gracias a estrategias de servicios y ventanillas únicas como la de comercio exterior, que han generado ahorros hasta del 40% de los costos generados con el antiguo sistema.

4.- ¿En qué medida los efectos logrados a través del e-Gobierno han estado alineados con las auténticas necesidades de los ciudadanos?

Con base en los avances ya consolidados en Colombia, percibimos que las principales necesidades de los ciudadanos están hoy relacionadas con la adquisición de dispositivos electrónicos modernos, así como con la oferta de un creciente número de trámites en línea, la simplificación de la estructura, el diseño y el lenguaje de las plataformas de GEL, la educación en el uso de la tecnología y de la estrategia GEL. Aún es necesario prestar mayor atención a los trámites y servicios que las personas demandan espontáneamente, aumentar la seguridad y confianza, aumentar la efectividad de las entidades en la provisión de trámites y servicios electrónicos, mejorar la atención al usuario y aumentar la calidad de la infraestructura tecnológica en los territorios.

5.- ¿Cree que las iniciativas de e-Gobierno implementadas en Colombia contribuyen a mejorar las condiciones de vida de grupos desfavorecidos?

Particularmente durante los últimos 3 años se plantearon importantes estrategias e iniciativas de innovación social con base en servicios provistos por entidades públicas. A continuación reseñaremos dos de ellas.

(a) Agencia Nacional para la Superación de la Pobreza Extrema (ANSPE) - plataforma de innovación social: se trata de un nodo articulador de actores que generan soluciones innovadoras, pertinentes, sostenibles y escalables para el mejoramiento de la calidad de vida de la población en situación de pobreza extrema.

(b) Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas del Conflicto - Ejercicio de innovación abierta: Para atender problemáticas sociales, se desarrollan espacios de innovación abierta en los cuales se convoca a grupos de desarrolladores de aplicaciones para que aporten su creatividad y esfuerzo en la solución de tales problemáticas públicas. La Unidad de Víctimas lideró, con apoyo del Ministerio TIC, uno de estos ejercicios entre el 9 y el 10/11/2013, a través del cual se desarrollaron 5 soluciones -mediante dispositivos móviles- con objetivos que van desde la consecución de recursos hasta la pedagogía frente a la ley de víctimas y restitución de tierras.

6.- ¿Desea agregar alguna cuestión adicional?

En Colombia, se ha venido adelantando el plan de acción para el Gobierno Abierto a través de los siguientes aspectos: Gobierno en línea, Datos abiertos, Control en línea, Mejor desempeño y rendición de cuentas, Reducción de trámites, y Mejor servicio al ciudadano. En ese marco de trabajo se desarrollaron acciones para promover la participación y colaboración de la ciudadanía, particularmente en los siguientes tres aspectos:

(a) Ejercicios de innovación abierta: Se implementó la iniciativa [Vive Gobierno Móvil](#), que permitió a más de 300 desarrolladores colombianos crear aplicaciones para dispositivos móviles vinculadas a trámites y servicios o utilizando datos abiertos expuestos por las entidades. Los aportes de los desarrolladores se concretaron mediante un esquema de ejercicios de innovación abierta, a través de maratones de 36 horas en las cuales se compete por desarrollar la mejor solución a las problemáticas identificadas por entidades públicas y usuarios de los servicios del Estado. A través de estos ejercicios se abordaron problemáticas de turismo, salud, educación, cultura, resolución de conflictos, cooperación internacional, ambiente, vivienda y ahorro, participación ciudadana, deporte, atención a las víctimas del conflicto, ciudades inteligentes, entre otras.

(b) Promoción de la apertura de datos: En Colombia hay más de 500 datasets de diferentes entidades públicas disponibles para el uso de cualquier ciudadano.

(c) Involucramiento de la industria: En Colombia la empresa privada dinamiza la reutilización de información del Estado generando innovaciones y creando soluciones para los ciudadanos, el sector privado y los funcionarios públicos, originando así nuevas oportunidades de negocio. Del mismo modo, el sector privado crea nuevos modelos de negocio alrededor de los servicios del estado, con base en datos abiertos, contribuyendo así a la sostenibilidad de la iniciativa de datos abiertos en el país. Además el sector privado, especialmente la industria de TI y la academia, hacen parte del proceso de fomento de capacidades en e-Gobierno dentro de las organizaciones públicas.

Johanna Pimiento Quintero

Desde 2012 es Directora de la Oficina Gobierno en línea en el Ministerio TIC de la República de Colombia, encabezando la definición de la estrategia de e-Gobierno del país. En ejercicio de dicho cargo, ha liderado la implementación de la estrategia de Gobierno en línea en más de 200 entidades públicas nacionales y más de 1000 entidades públicas del nivel territorial del país. Registra más de 12 años de experiencia en la planeación y gerencia de proyectos de transformación e innovación, mediante el uso de TIC, tanto en el sector público como en el privado. Durante su ejercicio profesional ha sido responsable de la definición de esquemas de adquisición de tecnologías de vanguardia en Colombia con base en buenas prácticas tales como: fábricas de software, acuerdos marco de precios, cloudcomputing, y servicios basados en acuerdos de niveles de servicio, entre otros. Ha participado como experta en investigaciones relacionadas con gobierno abierto, estrategias de masificación de e-Gobierno, datos abiertos, e-participación y tendencias de e-Gobierno. Es ingeniera de sistemas de la Universidad Nacional de Colombia, especialista en sistemas de información de la Universidad de los Andes, con formación en alta gerencia, gerencia de proyectos, finanzas y gobierno electrónico. Asimismo es candidata a MBA de la Universidad Francisco de Vitoria.

ECUADOR

**Entrevista a Christian A. Estay Niculcar, Subsecretario de Gobierno Electrónico,
Secretaría Nacional de la Administración Pública, República del Ecuador**

Por José Luis Tesoro

1.- ¿Podría proporcionarnos su visión crítica acerca de la relación entre las políticas, planes y programas de e-Gobierno de Ecuador y las inversiones realizadas para concretarlos?

Las experiencias de varios países del continente, tales como EE.UU., Canadá, Chile, Colombia y Uruguay, muestran que los niveles de madurez y desarrollo en e-Gobierno están asociados a una voluntad política nítida y sostenida, junto con inversiones significativas.

Respecto del Ecuador, en 2007 se crea la Agenda Digital entre la CONATEL (Comisión Nacional de Telecomunicaciones) y el Ministerio de Telecomunicaciones, y se ponen en marcha políticas y normas a través de la SENPLADES (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo). En 2009 se crea el Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información y se intenta concertar un Plan Nacional de Gobierno Electrónico, el cual queda finalmente archivado como borrador. En 2013 se crea la Sub-Secretaría de Gobierno Electrónico dentro de la Secretaría Nacional de la Administración Pública (SNAP) y el 26/05/2014 se lanza el Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2014-2017 (en adelante **PNGE**) en un acto encabezado por el Secretario Nacional de la Administración Pública.

Este plan surge de buenas prácticas regionales e internacionales en e-Gobierno, de la participación de diversos actores de la sociedad ecuatoriana, y con una clara visión nacional que forja un modelo propio como base para constituir a Ecuador en un referente regional en materia de e-Gobierno. Actualmente se preparan una Ley de e-Gobierno y varias normas complementarias. En Junio de 2014 se lanza la plantilla nacional de accesibilidad para que todas las páginas web del Estado cumplan con un nivel básico de accesibilidad.

Entre las cualidades distintivas del PNGE destacamos las siguientes: (a) Existencia de estrategias que garantizan tanto la viabilidad y el desarrollo como la sostenibilidad del e-Gobierno, (b) Regeneración del plan y producción del marco regulatorio con participación ciudadana a través de comités intersectoriales y de redes sociales, (c) Atención simultánea y sinérgica de diversas cuestiones clave, tales como interoperabilidad, datos abiertos, software público, marco regulatorio integral, etc., (d) Estrategia nacional de formación y capacitación de ciudadanos, funcionarios y empleados en temas de e-Gobierno, (e) Estrategia de accesibilidad sin barreras, sin fronteras y sin distinciones en todo el parque de soluciones de e-Gobierno, (f) Interoperabilidad como condición de entrada para la aprobación de proyectos, y (g) Participación ciudadana en la elaboración, ejecución y retroalimentación del plan.

Esa conjunción de cualidades distintivas se cimenta en que el PNGE debió concebirse con una estrategia abierta en todos los frentes del e-Gobierno como única posibilidad para: (a) responder adecuadamente a los retos asociados a la integración de instituciones netamente heterogéneas en la materia, y (b) iniciar el proceso nacional de consolidación del e-Gobierno con un documento guía y rector que permita a cualquier persona monitorear el avance de los proyectos y metas.

El PNGE se enmarca igualmente en el Plan Nacional del Buen Vivir, el cual articula las acciones del gobierno hacia un buen vivir ciudadano. En un país como Ecuador -con una gran diversidad territorial, geográfica, cultural, y étnica- el PNGE debe ser primordialmente un medio para que todos los ciudadanos puedan vivir mejor al contar con fácil acceso a servicios públicos de calidad que realmente facilitan sus vidas.

Por otra parte, durante este año se lanzará la versión ciudadana del PNGE -de acuerdo con los requerimientos contemplados por el Programa de Gestión por Resultados (GPR)- la cual permitirá a cualquier ciudadano conocer y monitorear el estado de los proyectos y el logro de las metas y objetivos, lo que constituye una auténtica innovación democrática.

Si bien el nivel de inversión es adecuado a las metas del 2014, se prevé que el PNGE motivará un fundado incremento en el apoyo político y en la inversión, así como una fuerte participación de las comunidades de software para el cumplimiento de las metas.

La pregunta aquí es: ¿Realmente le interesa al ciudadano el e-Gobierno o sólo espera un gobierno cercano y poco costoso para su bolsillo? Si bien la respuesta a este interrogante variará en función de la cultura digital y nivel de formación de cada persona, resulta esencial llegar a todas ellas con un lenguaje cercano. El PNGE procura: (a) recuperar la energía y el sueño original de la revolución ciudadana y con ello la ensoñación de un futuro mejor, y (b) abordar al e-Gobierno con madurez cognitiva, como instrumento de un gobierno inteligente, reflexivo y proactivo para un creciente bienestar ciudadano.

2.- ¿Podría proporcionarnos su visión crítica acerca de los esfuerzos e inversiones realizados en Ecuador en materia de e-Gobierno?

Hasta hoy en Ecuador los diversos esfuerzos e inversiones en e-Gobierno se realizaron en forma aislada sin una orientación concertada. Ello explica las bajas posiciones del país en los ranking internacionales de e-Gobierno. Resultaba prioritario concertar un marco rector que permita una creciente coherencia y efectividad al accionar con una visión común. Esta rectoría fue asumida en 2013 por la Secretaría Nacional de la Administración Pública y sostenida en el PNGE de mayo del 2014, el cual reúne a la fecha ciento seis (106) aplicaciones identificadas como integrantes del parque de soluciones del PNGE. Se prevé que hasta 2017 se producirán 57 nuevas soluciones integradas e interoperables, así como unas 20 normas, acuerdos y leyes que hagan sostenible al e-Gobierno.

Nuestra nueva visión ha requerido comenzar, en un primer momento, con la estrategia básica de reingeniería -revisar, optimizar y automatizar- para luego pasar a un segundo momento con una estrategia que combina tácticas de eliminar, reducir, crear e incrementar; todo ello para servir a ciudadanos que son ya “ciudadanos del mundo” y simultáneamente superar las diversas brechas digitales coexistentes.

3.- ¿Podría proporcionarnos su impresión acerca de los efectos que el e-Gobierno ha tenido en Ecuador?

En Ecuador los efectos identificados del e-Gobierno indican una clara mejora en la experiencia ciudadana de las personas cuando interactúan con las entidades del Estado a través de trámites y procesos. Ello se manifiesta particularmente en proyectos como la automatización de solicitudes de préstamos del IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social), declaraciones de impuestos como SRI (Servicio de Rentas Internas), contrataciones y compras públicas, el sistema de gestión documental nacional Quipux, el sistema de Gestión por Resultados que permite a los ciudadanos monitorear los proyectos del Estado, con importantes ahorros, así como el nuevo “tramiton.to” que permite los ciudadanos identificar trámites que deben mejorarse, modificarse o eliminarse. La opinión del ciudadano respecto de Ecuador ha mejorado en gran medida y se considera que vivir en Ecuador es una buena opción.

Existen grandes expectativas hacia el PNGE por su carácter rector y organizador de los esfuerzos del Estado y de los diversos actores nacionales: ciudadanos, funcionarios, organizaciones de la sociedad, instituciones académicas, sector productivo, empresas públicas y privadas. Por otro lado, a los fines de un e-Gobierno integrado, se organizan todos los recursos nacionales a través de 4 pilares: personas, marco regulatorio, soluciones y tecnologías. Ahora mismo, la nueva norma de evaluación de proyectos dispone que las nuevas soluciones tecnológicas de las entidades del Estado deben cumplir con la estrategia de interoperabilidad, así como con otras estrategias fijadas en el PNGE para que se constituyan en auténticas plataformas de cambio cultural y organizacional.

El relato de excelencia desde las TIC es hoy –en la realidad- un recital de complicaciones emergentes de apetencias cruzadas entre proveedores y actores políticos interesados en usar el discurso del e-Gobierno como baza de campaña. Ante esta situación, en Ecuador se han reciclado los principios de e-Gobierno orientándolos realmente a mejorar en forma inteligente

la experiencia de los ciudadanos dándoles un valor añadido concreto. El ciudadano empoderado por el uso de las TIC exige transparencia, que no le mientan ni se le oculten los abusos del poder, y exige eficiencia para tener tiempo para sus genuinas necesidades personales, familiares y sociales. Esto último genera demandas de conectividad muy exigentes en materia de e-gob, m-gob y u-gob, que deben dar lugar a concreciones.

4.- ¿En qué medida los efectos logrados a través del e-Gobierno en Ecuador han estado alineados con las auténticas necesidades y requerimientos de los ciudadanos?

Las soluciones desarrolladas hasta hoy en Ecuador no están centradas al 100% en las necesidades de los ciudadanos, sino que en general se han formulado e implantado para atender prioridades de automatización y mejora de servicios o control de las instituciones. Han sido escasas y poco sostenibles las iniciativas de apertura a la participación para acceder a las genuinas necesidades y a la retroalimentación ciudadana. El PNGE se funda en que el ciudadano es el generador de las necesidades y el destinatario central de los beneficios del e-Gobierno. Es por ello que, por ejemplo, las normas relacionadas con e-Gobierno se producen en interacción con los diversos actores de la sociedad, tales como la nueva norma de Software Público o la Ley de Software Libre que se están desarrollando con sectores productivos, comunidades de software, universidades y otros actores, o las acciones de capacitación en las que participan fundaciones, universidades, funcionarios, etc.

Durante 2015 se realizará una evaluación nacional del PNGE en la ciudadanía para conocer sus apreciaciones acerca de sus efectos. Dado que se trata de un reto no asumido aún a nivel internacional, se prevé que el aporte de Ecuador contribuirá al desarrollo sostenible de soluciones de e-Gobierno y de mecanismos de participación ciudadana.

Se busca que la experiencia del ciudadano sea transformada y sea, al mismo tiempo, transformadora. Ello requerirá transformar nuestra cultura, nuestras prácticas y nuestras formas de trabajo como funcionarios. Se trata de procesos difíciles que demandarán una reflexión crítica sobre nuestras creencias y prioridades acerca de las necesidades de los ciudadanos, de las instituciones y de nuestras burocracias.

¿Quién pregunta al ciudadano si el e-Gobierno le ayudó a vivir mejor o a ahorrar dinero? Hay que llevar la crítica al e-Gobierno al nivel de los ciudadanos, de manera que las personas construyan nuevas formas de “gobernar la gobernanza del gobierno” y dar inicio a la “era del ciudadano” en analogía a la corriente capitalista del mundo privado donde se habla de la nueva “era del cliente”.

5.- ¿Cómo contribuye la experiencia de Ecuador para mejorar las condiciones de vida de los grupos desfavorecidos?

Ecuador implantó, hace varios años, el Programa Gestión por Resultados (GPR), que permite desplegar los objetivos del Plan Nacional de Buen Vivir en un cuadro de mando integral que incluye estrategias, programas, planes, proyectos, indicadores, metas y riesgos. Desde 2009 dicho programa ha permitido importantes ahorros en proyectos de inversión y un mecanismo maduro de prevención de riesgos ante desviaciones de las metas. Esto permite que cualquier

proyecto se alinee con los objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir y por ende apuntar a la consecución de objetivos como la reducción de la pobreza. La nueva versión de GPR permitirá a los ciudadanos tener acceso a los proyectos y ser así un contralor de los objetivos del gobierno. Por otra parte, Ecuador dispone del sistema de gestión documental Quipux, que permite conocer el recorrido de cada documento (oficios y memorandos) y saber cómo se resuelve.

Ambos sistemas, que convergen hacia los objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir, suman una participación de 2 millones de ciudadanos y casi 150 mil funcionarios, 900 estrategias nacionales y ahorros de varios miles de millones de dólares al año, entre otros datos. En este sentido, Ecuador es un referente internacional, pero es claro que el GPR puede ser percibido, también, como un “gran hermano”, lo que limita posibilidades y obtura la creación de nuevos mundos. Si bien no debe dejarse de pensar acerca de estas cuestiones, deben existir observatorios que cultiven y desarrollen una reflexión amplia y abierta.

6.- ¿Desea agregar alguna cuestión adicional?

En los ámbitos políticos y académicos se reiteran proclamas que resultan prácticamente ignoradas por el ciudadano “de a pie”; por ejemplo, que la apertura de datos por parte de los gobiernos permite a los ciudadanos generar proyectos innovadores.

El PNGE de Ecuador ha alineado cada uno de sus objetivos -gobierno cercano, gobierno abierto y gobierno eficiente y eficaz- con los principios del Gobierno Abierto: transparencia, accesibilidad, participación, colaboración. Esta conjugación permite sentar un Plan coherente y responsable con el complejo mundo actual que une la revolución ciudadana con la necesidad de inserción internacional. De esta manera, el actual PNGE redefine su concepción con un modelo y unas estrategias que acercan al ciudadano a la evolución y enriquecimiento del plan al hacerlo partícipe de sus mejoras y correcciones.

Christian A. Estay Niculcar

Subsecretario de Gobierno Electrónico en la Secretaría Nacional de la Administración Pública de la República del Ecuador. Es ingeniero en informática con una fuerte formación en ciencias sociales y humanidades, que aplica de manera constante en sus cargos y funciones profesionales. Su experiencia se basa en el amplio campo de la ingeniería de proyectos, abarcando diversos temas asociados a las disciplinas del manejo de la información, desde el espacio tecnológico-computacional hasta el de las relaciones humanas. Su vida profesional y académica se desarrolló entre Chile, Ecuador y España, por un lado dirigiendo y liderando proyectos de negocio a nivel comercial y de ingeniería, y por otro gestionando actividades académicas de pregrado, postgrado y capacitación/formación continua. Diseñó y lideró diversos proyectos de cooperación en varios países de América Latina y el Caribe, habiendo dirigido también proyectos de negocio y de desarrollo institucional y estratégico. Es Ingeniero Civil en Informática, Magíster en Ingeniería Informática, USM, Doctor en Proyectos de Innovación Tecnológica en la Universidad Politécnica de Cataluña y en Software en la Universidad Internacional de Cataluña, Realizó asimismo estudios postdoctorales en Ingeniería de Proyectos por la Universidad Politécnica de Cataluña.

URUGUAY

Entrevista con José Clastornik, Director Ejecutivo, Agencia de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información (AGESIC)

Por José Luis Tesoro

1.- ¿Podría proporcionarnos su visión crítica acerca de la relación entre: (a) políticas, planes y programas de e-Gobierno, y (b) las inversiones realizadas para concretarlos?

La respuesta sencilla es que se requieren mayores presupuestos, pero habría que entender el trasfondo de este planteamiento. Mientras en otras áreas de política, como la salud o la educación, las necesidades han sido tangibles desde siglos atrás y es posible visualizar con relativa facilidad el destino de las inversiones, en el caso del e-Gobierno puede haber mayor dificultad para lograr los acuerdos necesarios para concretar las fuertes inversiones requeridas, particularmente al inicio.

Una parte fundamental de la labor de los directivos de e-Gobierno reside en “vender” los proyectos al interior del gobierno y en generar estrategias para visibilizar el impacto de las inversiones. Para esto último pueden encararse proyectos llamados “quick wins”, de bajo costo, ejecutables en plazos cortos y cuyos frutos puedan verse rápidamente; los cuales permiten generar confianza y obtener el margen de credibilidad que habilita a desarrollar iniciativas con mayor duración y efectos a más largo plazo.

El hecho de que el e-Gobierno continúe promoviéndose a partir de un discurso de ahorro nos somete a una dura paradoja: dado que los ahorros se ven gradualmente a medida que crecen los servicios, para ver ahorros en el futuro se requiere de una inversión sostenida que -en las primeras etapas- debe ser incremental. Y posteriormente, una vez que se generan los ahorros, lo óptimo es re-utilizarlos para mejorar los servicios.

Personalmente no comparto el discurso de “vamos a ahorrar dinero” sino el de “vamos a usar mejor los recursos”, donde el retorno de la inversión se analiza tomando en cuenta la mejora en la calidad de los servicios prestados.

2.- ¿Podría proporcionarnos su visión acerca de la evolución de Uruguay en e-Gobierno, en relación a las inversiones y esfuerzos desplegados?

Acaba de ser publicado el índice global de Gobierno Electrónico de Naciones Unidas, en el que Uruguay ha pasado a liderar el grupo de los 33 países de América Latina y el Caribe incluidos en el reporte. En particular, en el subíndice “servicios en línea”, que es el que más nos compete, se registra para nuestro país un cambio de 39 posiciones, al pasar de la posición 53 a la 14 a nivel mundial. En la versión anterior (2012), Uruguay había tenido las mayores mejorías en las fases iniciales de este subíndice (“emergente” y “mejorada”) mientras que en esta nueva edición el impulso ha sido dado por las fases más avanzadas (“transaccional” y “conectada”), que generan los mayores impactos hacia la ciudadanía en la prestación de servicios con enfoque centrado en el ciudadano.

La evolución reflejada en los índices se relaciona nítidamente con el plan ejecutado en Uruguay, donde los esfuerzos e inversiones iniciales fueron dirigidos a cimentar la sostenibilidad en el tiempo, trabajando en un fuerte marco institucional y normativo, fortaleciendo las capacidades en los organismos y la infraestructura y sistemas de base, para -a partir de allí- habilitar los servicios hacia y con el público e implementar las estrategias para acercar a los ciudadanos a esos desarrollos sostenibles.

3.- ¿Podría proporcionarnos su impresión acerca de los efectos del e-Gobierno en Uruguay?

Al buscar innovar en la relación entre la ciudadanía y la Administración Pública, aprovechando las oportunidades emergentes de las TIC, el e-Gobierno conlleva a cambios en la forma que el Estado diseña y gestiona sus políticas y en que presta los servicios. Cabe presumir que esos cambios no podrían darse si no tuviéramos acceso al uso de la tecnología, como puede verse claramente en los casos de ventanillas únicas donde se integra en un solo punto la oferta de servicios de diversos organismos alrededor de una necesidad de los ciudadanos. Las TIC son herramientas que facilitan al Estado asumir los retos de repensarse y rediseñarse. Cuando hoy se piensa o se diseña una política, las TIC juegan un rol transversal. En definitiva, el e-Gobierno ha sido un nuevo paradigma de gobierno.

Desde la perspectiva de los ciudadanos, podemos señalar que en Uruguay, al igual que en muchos países del mundo, los ciudadanos no han estado conformes con la manera en que el Estado presta sus servicios. Las TIC, la gestión electrónica del gobierno, ha posibilitado soluciones más ágiles y dinámicas que han permitido que hoy se opere de una manera diferente. Y esto sólo tiene efecto en la medida en que esté alineado con las necesidades y requerimientos de los ciudadanos. Hoy nos hallamos en una etapa en que la oferta de e-Gobierno por parte del Estado activó la demanda ciudadana; el ciudadano se ha vuelto más exigente y espera que el e-Gobierno responda a sus nuevas expectativas.

4.- ¿Cree que las iniciativas de e-Gobierno implementadas han contribuido a mejorar las condiciones de vida de los grupos desfavorecidos?

Sí claro. Hay servicios que no hubiesen podido desarrollarse si no hubiéramos contado con las posibilidades de las TIC para ampliar sustancialmente y promover la equidad en las prestaciones sociales y asistenciales. Un ejemplo importante en nuestro país ha sido el certificado electrónico de nacido vivo, mediante el cual se garantiza a las personas -desde su nacimiento- el más crítico de los derechos, el de la identidad hacia el Estado. Es a partir de allí que pueden desarrollarse todas las políticas sociales. Hablar de e-Gobierno implica que todos tengan las mismas oportunidades y condiciones para acceder a los servicios. Por esto en Uruguay hemos acompañado el desarrollo del e-Gobierno con planes de inclusión digital y con el desarrollo de infraestructura, como parte de la política digital del país. Son componentes que siempre han ido de la mano y han estado en convergencia.

José Clastornik

Es el Director -desde sus inicios- de la Agencia de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información (AGESIC), organismo de la Presidencia de la República responsable de articular la política digital del país y de liderar la estrategia de e-Gobierno. Integra diversos órganos de dirección, como los de las unidades reguladoras de Protección de datos personales, Acceso a la información pública y Certificación electrónica, y de la Agencia de Contrataciones y Compras Estatales. Preside la mesa de coordinación del eLAC (la agenda digital de la región) y es miembro del Comité Asesor Gubernamental de la ICANN. Se ha desempeñado como Gerente de HG (compañía de TI de la empresa estatal de telecomunicaciones ANTEL), Vicepresidente regional de Marketing y Ventas de América Negocios y Gerente de Marketing, entre otras posiciones, en IBM. Es ingeniero civil de la Universidad de la República y magíster en ingeniería civil estructural del Instituto Technion en Israel.

EN ESTE NÚMERO

Curso OEA Formulación de Estrategias de Gobierno Electrónico

El Campus Virtual, componente del Departamento para la Gestión Pública Efectiva de la OEA, ofrece en línea el curso de Formulación de Estrategias de Gobierno Electrónico (*), del cual se dictaron, hasta la fecha, más de sesenta ediciones, las cuales han sido altamente calificadas por sus egresados y por las organizaciones en donde ellos se desempeñan.

Objetivos

Que los participantes adquieran y consoliden un dominio operacional sobre los conceptos principales del e-Gobierno, 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 e-Gobierno de diversos países, y c) la elaboración de un documento con una estrategia de e-Gobierno adecuada 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 e-Gobierno 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 e-Gobierno. Conceptos Básicos. Ventajas, beneficios y riesgos del e-Gobierno.

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

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 e-Gobierno.

Resultados

Al finalizar el curso los participantes habrán adquirido las herramientas para trabajar en la preparación de una Estrategia de e-Gobierno, 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 en la región en e-Gobierno. 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 21 de agosto 2014

Impartición: desde el 16 de septiembre hasta el 31 de octubre 2014

Más Información e Inscripción:

http://portal.oas.org/Portals/7/SEDI_oficina/Convocatorias%20Campus%20Virtual/OEA-GE01.pdf

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

Cursos relacionados:

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

Curso OEA Gestión de Proyectos de Gobierno Electrónico

El Campus Virtual, componente del Departamento para la Gestión Pública Efectiva de la OEA, ofrece en línea el curso de Gestión de Proyectos de Gobierno Electrónico (*), el cual ha sido altamente calificado por sus egresados y por las organizaciones en donde ellos se desempeñan.

Objetivos

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

Programa

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

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

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

Módulo 2: Gobierno electrónico e interacción social.

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

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

Resultados

Al finalizar el curso los participantes adquirirán las herramientas para que cada uno de ellos, de acuerdo a sus capacidades para trabajar en la preparación de una Estrategia para la gestión de un Proyecto de e-Gobierno, puedan liderar y/o participar activamente en el seguimiento de un Proyecto de e-Gobierno.

A la fecha, han transitado por el curso 216 participantes de Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, EE.UU., Guatemala, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, República Dominicana, Uruguay y Venezuela, manifestando conceptos tales como "(...) es el segundo curso que hago en OEA y quedé gratamente sorprendido por el nivel de los participantes. El grupo fue muy homogéneo y aportaron todos sus experiencias y puntos de vista (...)" "(...) lo que más rescato de este curso son los aspectos a tener en cuenta para gestionar un proyecto de GE, así como la plantilla que me permitirá documentar el mismo (...)" "(...) en mi caso el 3º de los cursos en materia de GE bajo esta modalidad y en mi opinión fue fundamental para complementar los conocimientos de los cursos anteriores (...)"

Calendario de la Próxima Edición

Inscripciones: a partir del 7 de julio 2014

Impartición: desde el 28 de octubre hasta el 12 de diciembre 2014

Información e Inscripción:

http://portal.oas.org/Portals/7/SEDI_oficina/Convocatorias%20Campus%20Virtual/OEA-GE04.pdf

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

Cursos relacionados:

❖ Sistemas de Gestión y Certificaciones de Calidad: Herramienta de Competitividad para la Administración Pública.

+Info en

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

❖ El Gobierno en la Era de las Redes Sociales.

+Info en <http://portal.oas.org/LinkClick.aspx?fileticket=fpeFMDIUIng%3d&tabid=1826>

USTEDES LO ESTÁN HACIENDO

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:

- Colombia: Programa Redvolución ganó premio WSIS 2014
- Uruguay: Mesas de Diálogo sobre Gobierno Abierto.
- Panamá: Nuevo Visor de Proyectos de Inversión Pública.
- Ecuador presentó su estrategia de gobierno electrónico.
- Premios excelGOB extienden plazo hasta el 4 de agosto.

Colombia: Programa Redvolución ganó premio WSIS 2014

El Programa Redvolución del Ministerio TIC se hizo acreedor en Ginebra (Suiza) al premio de la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información (WSIS) en la categoría 1 "El Papel de los Gobiernos y los Aliados Nacionales en la Promoción de las TIC para el Desarrollo". En esta categoría se premian las iniciativas que promueven la creación de alianzas público privadas para el desarrollo de la comunidad a través de las TIC.

Leer más: <http://www.redgealc.org/programa-redvolucion-del-ministerio-tic-gano-premio-wsis-2014/contenido/5879/es/>

Uruguay: Mesas de Diálogo sobre Gobierno Abierto

Con Mesas de Diálogo sobre Acceso a la Información Pública, sobre Gobierno Abierto y Gobierno electrónico, Uruguay preparó su Plan de Gobierno Abierto 2014-2015. Red Gealc apoyó el proceso con la realización de la relatoría, en tanto que en las mesas de e-Gobierno aportó además el moderador, el ex Subsecretario de Tecnologías de Gestión de Argentina, Mariano Greco.

Leer más: <http://www.redgealc.org/uruguay-mesas-de-dialogo-sobre-gobierno-abierto/contenido/5882/es/>

Panamá: Nuevo Visor de Proyectos de Inversión Pública

Se realizó en el Laboratorio de Sistemas de Información Geográfica de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (ANIG), ubicado en el Centro de Acceso a la Información Panamá-Corea en la Ciudad de Saber, Clayton, una capacitación a funcionarios de la Dirección de Programación de Inversiones del Ministerio de Economía y Finanzas, sobre el uso de la aplicación denominada "Visor de Proyectos de Inversión Pública" y sobre los indicadores publicados en el Geoportal, recientemente lanzado por la ANIG.

Leer más: <http://www.redgealc.org/nuevo-visor-de-proyectos-de-inversion-publica/contenido/5880/es/>

Ecuador presentó su estrategia de gobierno electrónico

Con la misión de "ejecutar un modelo sostenible e incluso de Gobierno Electrónico que considere aspectos políticos, sociales y ambientales, con la finalidad de consolidar un Gobierno cercano, abierto, eficiente y eficaz", Ecuador presentó su nuevo Plan de Gobierno electrónico.

Leer más: <http://www.redgealc.org/ecuador-lanza-su-plan-de-gobierno-electronico/contenido/5862/es/>

Premios excelGOB extienden plazo hasta el 4 de agosto

La postergación de la VIII Reunión de la Red Gealc y III Ministerial de gobierno electrónico (que si bien tendrá lugar en Cartagena de Indias como estaba previsto, se llevará a cabo en Diciembre 4 y 5) permite extender el plazo para presentar candidaturas a los premios a la excelencia en gobierno electrónico, excelGOB. Ahora el plazo vence el 4 de agosto.

Los premios excelGOB reconocen las mejores soluciones implementadas por los gobiernos de la región para una gestión pública centrada en los ciudadanos. Son convocados por la Red GEALC con el apoyo de la OEA y el BID.

Leer más: <http://www.redgealc.org/premios-a-la-excelencia-en-gobierno-electronico-excelgob-en-su-cuarta-edicion/contenido/5842/es/>

PARA TENER EN CUENTA**Naciones Unidas: Encuesta de e-Gobierno 2014 (E-Government Survey 2014)**

La Red de Administración Pública de las Naciones Unidas (UNPAN), coordinada por la División de Administración Pública y Gestión del Desarrollo (DPADM) del Departamento de Asuntos Económicos y Sociales (DAES), difundió -a través de la Base de Datos interactiva de Desarrollo del Gobierno Electrónico de las Naciones Unidas (UNeGovDD)- los resultados de la Encuesta e-Gobierno 2014, con el título “e-Gobierno para el futuro que queremos” (“E-Government for the Future We Want”).

Presenta una apreciación sistemática de la importancia y del potencial de las TIC para transformar al sector público mediante la mejora de la eficiencia, la eficacia, la transparencia, la rendición de cuentas, el acceso a los servicios públicos y la participación ciudadana en los 193 Estados miembros de la Naciones Unidas.

A continuación presentamos una breve reseña de las primeras posiciones en: (1) Índice de Desarrollo en e-Gobierno, y (2) índice de e-Participación.

1.- E-Government Development Index (EGDI) 2014**1.1.- Ranking Global: Países en las 20 primeras posiciones**

Posición	País	EGDI 2014
1	República de Corea	0.9462
2	Australia	0.9103
3	Singapur	0.9076
4	Francia	0.8938
5	Holanda	0.8897
6	Japón	0.8874
7	Estados Unidos	0.8748
8	Reino Unido	0.8695
9	Nueva Zelanda	0.8644
10	Finlandia	0.8449
11	Canadá	0.8418
12	España	0.8410
13	Noruega	0.8357
14	Suecia	0.8225
15	Estonia	0.8180
16	Dinamarca	0.8162
16	Israel	0.8162
18	Bahréin	0.8089
19	Islandia	0.7970
20	Austria	0.7912

1.2.- Ranking de las Américas: Países en las 20 primeras posiciones indicando su posición global

Posición	País	EGDI 2014
7	Estados Unidos	0.8748
11	Canadá	0.8418
26	Uruguay	0.7420
33	Chile	0.7122
46	Argentina	0.6306
50	Colombia	0.6173
54	Costa Rica	0.6061
57	Brasil	0.6008
59	Barbados	0.5933
60	Antigua y Barbuda	0.5927
63	México	0.5733
67	Venezuela	0.5564
72	Perú	0.5435
77	Panamá	0.5242
78	Granada	0.5220
83	Ecuador	0.5053
88	El Salvador	0.4989
90	Saint Kits y Nevis	0.4980
91	Trinidad y Tobago	0.4932
92	Bahamas	0.4900
103	Bolivia	0.4562

2.- E-Participation Index (EPART 2014)

2.1.- Ranking Global (10 primeras posiciones)

Posición	País	EPART 2014
1	Holanda	1.0000
1	República de Corea	1.0000
3	Uruguay	0.9804
4	Francia	0.9608
4	Japón	0.9608
4	Reino Unido	0.9608
7	Australia	0.9412
7	Chile	0.9412
9	Estados Unidos	0.9216
10	Singapur	0.9020

Acceso a los contenidos completos:

<http://unpan3.un.org/egovkb/en-us/>

<http://unpan3.un.org/egovkb/en-us/Data-Center>

http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov_Complete_Survey-2014.pdf

Sociedades del Conocimiento y e-Gobierno: índices relevantes

Entre los Índices más difundidos en relación a Sociedades de la Información, Sociedades del Conocimiento y e-Gobierno, destacamos los siguientes:

(a) Digital Access Index (DAI): Fuente: International Telecommunication Union (ITU). Mide la capacidad de los individuos de cada país para acceder a las TIC.

Referencia: <http://www.itu.int/ITU-D/ict/dai/index.html>

(b) Digital Opportunity Index (DOI): Fuente: International Telecommunication Union (ITU). Mide las oportunidades digitales de la sociedad de la información y el uso de TIC.

Referencia: <http://www.itu.int/ITU-D/ict//doi/index.html>

(c) Global E-Government Survey: Fuente: UNPAN. Mide el estado de los países en materia de e-Gobierno con base en el desarrollo de sitios web gubernamentales, infraestructura de telecomunicaciones y capacidades humanas.

Referencia: http://www.unpan.org/egovkb/global_reports/08report.htm
<http://unpan3.un.org/egovkb/en-us/>

(d) ICT Development Indices: Fuente UNCTAD. Mide el desarrollo de las TIC mediante indicadores cualitativos y cuantitativos.

Referencia: http://unctad.org/en/docs/iteipc20031_en.pdf

(e) Index of Knowledge Societies (IKS): Fuente: UNPAN. Índice en fase experimental para medir la evolución y el comportamiento de los países en el tránsito hacia sociedades del conocimiento.

Referencia: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan020643.pdf>

(f) Knowledge Economic Index (KEI): Fuente: World Bank. Mide fortalezas y debilidades de los países en la transición hacia sociedades del conocimiento.

Referencia: http://info.worldbank.org/etools/kam2/KAM_page5.asp

(g) Network Readiness Index (NRI): Fuente: World Economic Forum. Mide la disposición de los países para participar de los beneficios de las TIC.

Referencia: <http://www.weforum.org/issues/global-information-technology/the-great-transformation/network-readiness-index>

(h) Technological Achievement Index (TAI): Fuente UNPAN. Mide el desarrollo tecnológico alcanzado por los países y su capacidad para participar en la red global.

Referencia:

<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/apcity/unpan014340.pdf>

Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico

La Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico fue aprobada por la IX Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado en Pucón, Chile, 31/5-01/6/2007, y fue adoptada por la XVII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno, Santiago de Chile, 10/11/2007 (Resolución N° 18 de la Declaración de Santiago).

Las cuestiones tratadas son las siguientes: Preámbulo, Capítulo 1º Finalidad y ámbito de la carta (epígrafes 1 a 6), Capítulo 2º El derecho al gobierno electrónico (epígrafes 7 a 18), Capítulo 3º El tránsito al gobierno electrónico (epígrafes 19 a 31).

Acceso al texto de la Carta:

<http://old.clad.org/documentos/declaraciones/cartagobelec.pdf/view>

Análisis de resultados e impacto de programas sociales

Ng, Kelly: "How Singapore government is using data analytics to improve social services". Asia / Pacific Future Gov. 17 March 2014.

El Consejo Nacional de Servicio Social (NCSS) de Singapur, responsable de supervisar a unas 400 organizaciones voluntarias dedicadas al bienestar social, destaca la importancia de aprovechar los datos para obtener elementos de juicio útiles para los formuladores, ejecutores y evaluadores de políticas sociales.

Con el propósito de determinar cómo las organizaciones pueden utilizar los datos para identificar necesidades sociales emergentes y no satisfechas, así como para diseñar o mejorar sus programas, el NCSS y su rama de desarrollo de recursos humanos -el Instituto de Servicio Social- reunieron a 400 profesionales provenientes de 80 organizaciones, para discutir marcos prácticos, metodologías y herramientas para la recolección, gestión y análisis de datos.

Usando como ejemplo el proyecto del "Fondo de dinero de bolsillo", que provee dinero para gastos escolares de niños y jóvenes de familias de bajos ingresos, el NCSS mostró cómo extraer y analizar datos para optimizar la asignación de fondos y beneficiar a las familias destinatarias. Para asegurar que la prestación continúe siendo útil y relevante, el NCSS monitorea las tendencias en la comunidad a través de encuestas sobre actividades y patrones de gastos de los estudiantes. Por otra parte, monitorea los datos de las organizaciones prestadoras para rastrear cómo el fondo está ayudando a las familias destinatarias. Para procesar información agregada -demográfica, educativa y financiera- y obtener información sobre el perfil, los riesgos y las necesidades de las familias destinatarias y de los beneficiarios (los niños y jóvenes estudiantes), el NCSS utiliza un Sistema de Gestión de Casos. En estos procesos se garantiza la confidencialidad de los datos, pudiéndose acceder sólo a información agregada para análisis, decisión, planeamiento y proyección.

Las organizaciones prestadoras capitalizan los avances tecnológicos y el uso de herramientas “inteligentes” para sintetizar y dar sentido al cúmulo de información a la que tienen acceso, pudiendo rastrear nuevas conexiones así como develar patrones que pueden ayudar a resolver problemas, satisfacer necesidades o incluso inducir innovaciones transformadoras que contribuyan a mejorar la vida de las poblaciones vulnerables.

El uso de los datos puede contribuir también a una efectiva comunicación con financiadores y donantes acerca del impacto de los programas sociales, proporcionándoles elementos de juicio confiables acerca del destino de sus contribuciones. El NCSS publicó el primer informe de investigación de impacto, incluyendo proyectos piloto en cuatro sectores clave: (a) familias, (b) niños y jóvenes, (c) personas con discapacidad, y (d) cuidado de personas mayores. Como resultado de la información fundada, entre otros factores, se registró un significativo aumento en el monto de las contribuciones recibidas.

Referencia:

<http://www.futuregov.asia/articles/2014/mar/17/3-ways-how-singapore-government-using-data-analyti/>

NOTICIAS

CURSOS OEA: SEGUNDO SEMESTRE DE 2014

1.- Cursos de Gobierno Electrónico**1.1.- Gestión de las Compras Públicas Ed. 15 y 16**

Período de inscripción Ed. 15: 26-mayo hasta el 11-julio

Período de inscripción Ed. 16: 07-julio hasta el 18-septiembre

Período de impartición Ed. 15: 29-julio al 12-septiembre

Período de impartición Ed. 16: 14-octubre al 28-noviembre

Información e Inscripción (ed. 15):

http://portal.oas.org/Portals/7/SEDI_oficina/Convocatorias%20Campus%20Virtual/OEA-GE05.pdf

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

Período de inscripción: 26-mayo al 11-julio

Período de impartición: 29-julio al 12-septiembre

Información e Inscripción:

http://portal.oas.org/Portals/7/SEDI_oficina/Convocatorias%20Campus%20Virtual/OEA-GE01E.pdf

1.3.- El Gobierno en la era de las Redes Sociales Ed. 4

Período de inscripción: 07-julio al 18-septiembre

Período de impartición: 14-octubre al 28-noviembre

Información:

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

1.4.- Gestión de Proyectos de Gobierno Electrónico Ed. 9 y 10

Período de inscripción Ed. 09: 09-junio al 17-julio

Período de inscripción Ed. 10: 07-julio al 02-octubre

Período de impartición Ed. 09: 12-agosto al 26-septiembre

Período de impartición Ed. 10: 28-octubre al 12-diciembre

Información e Inscripción:

http://portal.oas.org/Portals/7/SEDI_oficina/Convocatorias%20Campus%20Virtual/OEA-GE04.pdf

1.5.- Aspectos Regulatorios del Gobierno Electrónico Ed. 11

Período de inscripción: 23-junio al 7-agosto

Período de impartición: 02-septiembre al 17-octubre

Información e Inscripción:

http://portal.oas.org/Portals/7/SEDI_oficina/Convocatorias%20Campus%20Virtual/OEA-GE02.pdf

1.6.- Interoperabilidad y Procesos Públicos Interinstitucionales Ed. 12

Período de inscripción: 23-junio al 22-agosto

Período de impartición: 16-septiembre al 31-octubre

Información e Inscripción:

http://portal.oas.org/Portals/7/SEDI_oficina/Convocatorias%20Campus%20Virtual/OEA-GE03.pdf

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

Período de inscripción: 23-junio al 22-agosto

Período de impartición: 16-septiembre al 31-octubre

Información e Inscripción:

http://portal.oas.org/Portals/7/SEDI_oficina/Convocatorias%20Campus%20Virtual/OEA-GE01.pdf

2.- Cursos de Catastro**2.1.- Introducción a la Gestión Catastral Ed. 10**

Período de inscripción: 09-junio al 17-julio

Período de impartición: 12-agosto al 26-septiembre

Información e Inscripción:

http://portal.oas.org/Portals/7/SEDI_oficina/Convocatorias%20Campus%20Virtual/OEA-CAT01.pdf

2.2.- Modernización de la Gestión Catastral Ed. 11

Período de inscripción: 23-junio al 28-agosto

Período de impartición: 23-septiembre al 07-noviembre

Información e Inscripción:

http://portal.oas.org/Portals/7/SEDI_oficina/Convocatorias%20Campus%20Virtual/OEA-CAT02.pdf

2.3.- Uso de la Tecnología SIG en el Catastro Ed. 14.

Período de inscripción: 07-julio al 02-octubre

Período de impartición: 28-octubre al 12-diciembre

Información e Inscripción:

http://portal.oas.org/Portals/7/SEDI_oficina/Convocatorias%20Campus%20Virtual/OEA-CAT03.pdf

3.- Cursos CapaciNet**3.1.- Formulación de Estrategias para la Participación Electoral. Ed. 8**

Período de inscripción: 07-julio al 04-septiembre

Período de impartición: 30-septiembre al 05-diciembre

3.2.- Estrategias de Atención a la Primera Infancia Ed. 9

Período de inscripción: 09-junio al 17-julio

Período de impartición: 12-agosto al 03-octubre

Información e Inscripción:

http://portal.oas.org/Portals/7/SEDI_oficina/Convocatorias%20Campus%20Virtual/OEA-INF01.pdf

3.3.- Estrategias de Gestión Turística Municipal Integral Ed. 10

Período de inscripción: 09-junio al 24-julio

Período de impartición: 19-agosto al 10-octubre

Información e Inscripción:

http://portal.oas.org/Portals/7/SEDI_oficina/Convocatorias%20Campus%20Virtual/OEA-TUR01.pdf

3.4.- Acceso a la Información Pública: Marco Jurídico e Implementaciones en América Latina Ed. 8

Período de inscripción: 09-junio al 24-julio

Período de impartición: 19-agosto al 10-octubre

Información e Información:

http://portal.oas.org/Portals/7/SEDI_oficina/Convocatorias%20Campus%20Virtual/OEA-AIP01.pdf

3.5.- Estrategias Efectivas de Comunicación Institucional Ed. 10

Período de inscripción: 23-junio al 07-agosto

Período de impartición: 02-septiembre al 17-octubre

Información e Inscripción:

http://portal.oas.org/Portals/7/SEDI_oficina/Convocatorias%20Campus%20Virtual/OEA-COM01.pdf

3.6.- Sistemas de Gestión y Certificaciones de Calidad, Herramienta de Competitividad para la Administración Pública Ed. 8

Período de inscripción: 23-junio al 07-agosto

Período de impartición: 02-septiembre al 24-octubre

Información e Inscripción:

http://portal.oas.org/Portals/7/SEDI_oficina/Convocatorias%20Campus%20Virtual/OEA-CAL01.pdf

La información actualizada podrá consultarse en www.campusvirtualoea.org

ENLACES

Enlaces relevantes para los interesados en una visión crítica del Gobierno Electrónico:

CEPAL: El desafío hacia el gobierno abierto en la hora de la igualdad. Gastón Concha y Alejandra Naser. Comisión Económica para América Latina y el Caribe. @Lis. 2012

<http://www.eclac.cl/ddpe/publicaciones/xml/9/46119/W465.pdf>

CEPAL: Impactos del gobierno electrónico en los programas sociales de transferencia condicionada de renta. Judith Mariscal Avilés, Walter Lepore y Marina Carvalho De Lorenzo. Comisión Económica para América Latina y el Caribe. @lis. 2012

http://www.eclac.cl/publicaciones/xml/1/45951/Doc_W463.pdf

CLAD: Calidad e impacto de los proyectos de gobierno electrónico en Chile. María Alejandra Sepúlveda Toro. IX Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública. 2004

<http://old.clad.org/portal/publicaciones-del-clad/revista-clad-reforma-democracia/articulos/031-febrero-2005/0050421>

Desarrollo digital en España: salto adelante sin carrerilla. Ismael Peña-López. ICTlogy. 2014

<http://ictlogy.net/sociedadred/20140501-desarrollo-digital-en-espana-salto-adelante-sin-carrerilla/>

DIRSI: Evaluación de Gobierno Electrónico, Apertura y Transparencia en Centro América. Rodrigo Sandoval Almazán. José Ramón Gil García. Diálogo Regional sobre Sociedad de la Información. 2011

http://dirsi.net/sites/default/files/gobierno%20electr%C3%B3nico%20vf_0.pdf

Gobierno Electrónico: balance entre tecnología e información. Maritza Torres Samuel. Carmen Luisa Vásquez. 8th Latin American and Caribbean Conference for Engineering and Technology. 2010

http://www.lacpei.org/LACPEI2010-Peru/Papers/Abstracts.%20pdf/TS013_Torres_EA.pdf

IDRC: Connecting ICTs to Development. The IDRC Experience. Laurent Elder, Heloise Emdon, Richard Fuchs and Ben Petrazzini

<http://idl-bnc.idrc.ca/dspace/bitstream/10625/52228/1/IDL-52228.pdf>

IDRC: e-Government for good governance in developing countries. empirical evidence from the eFoz project. 2014

<http://idl-bnc.idrc.ca/dspace/bitstream/10625/52671/1/IDL-52671.pdf>

IDRC: El futuro del e-Gob. Ben A. Petrazzini

[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/1CC3EFBFF64685AF05257C1A00717367/\\$FILE/ballroom_ben_petrazzini_4.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/1CC3EFBFF64685AF05257C1A00717367/$FILE/ballroom_ben_petrazzini_4.pdf)

ILPES: El gobierno electrónico en la gestión pública. Alejandra Naser. Gastón Concha. Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES). 2011
http://www.eclac.org/publicaciones/xml/9/43219/SGP_N73_Gobierno_electronico_en_la_GP.pdf

OEA; OUI; IDRC: El Ciudadano y el Gobierno Electrónico en las Américas. Proyecto: Innovations in e-government in the Americas. Final Joint Technical Report. Organización de los Estados Americanos. Organización Universitaria Interamericana. Abril, 2013
http://colam.oui-iohe.org/download/repositorio/soportes_de_proyectos_colam/Informe%20Final%20Proyecto%20IDRC-eGov.pdf

Plan de gobierno electrónico: ¿Una oportunidad para la democracia?. Erika Silva Urbano. 2012
<http://www.elquintopoder.cl/educacion/plan-de-gobierno-electronico-una-oportunidad-para-la-democracia/>

Red GEALC. Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe. Seminarios y Reuniones Ministeriales.

VIII Reunión de la Red Gealc y III Ministerial de gobierno electrónico. Cartagena de Indias, Colombia. 4 y 5 de diciembre de 2014
<http://redgealc.org/viii-reunion-de-la-red-gealc-y-iii-ministerial-de-gobierno-electronico/contenido/5800/es/>

II Reunión Ministerial y IV de Altas Autoridades de Gobierno Electrónico. San José de Costa Rica, 26 y 27 de noviembre de 2012
<http://redgealc.org/ministros-y-altas-autoridades-discutieron-en-costa-rica-los-desafios-regionales-del-gobierno-electronico/contenido/5268/es/>

VI Reunión de Altas Autoridades de la Red de Líderes de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe. Montevideo. 5 y 6 de marzo de 2009
<http://redgealc.org/reunion-de-ministros-y-autoridades-de-e-gobierno-2009/contenido/5873/es/>

Reunión Ministerial de Santo Domingo. República Dominicana. 2007
<http://www.redgealc.org/sitio/contenido/2457/>

Reunión Ministerial del 6 al 8 de marzo de 2006. Ottawa. Canadá
<http://www.redgealc.org/sitio/contenido/2203/>

Seminario Regional Construcción de Capacidades de Gobierno Electrónico. 27 y 28 de abril de 2004. Lima. Perú
<http://www.redgealc.org/sitio/contenido/2188/>

Seminario Regional Construcción de Capacidades de Gobierno Electrónico. 10 al 12 de mayo de 2004. Brasilia. Brasil

<http://www.redgealc.org/sitio/contenido/2189/>

Seminario Regional Construcción de Capacidades de Gobierno Electrónico. 17 al 21 de noviembre de 2003. Santiago. Chile

<http://www.redgealc.org/sitio/contenido/2180/>

Universidad del Zulia (Venezuela): El gobierno electrónico en América Latina desde una perspectiva crítica. Ángel Páez. 2011

<http://www3.ulima.edu.pe/Revistas/contratexto/v20/4.pdf>

Utopías y realidades del Gobierno Electrónico en España. Mapa descriptivo. Ignacio Martín Granados

<http://www.cibersociedad.net/congreso/comms/c08martin.htm>

La vigencia de los enlaces indicados fue verificada entre el 23 y el 24/06/2014