

Newsletter

GESTIÓN PÚBLICA



Número 9
Septiembre
2009

Cuarta edición de una serie de boletines temáticos dedicados a cada capítulo del eLAC2010

ÍNDICE

Reforma del Estado en pos del gobierno electrónico.....	02
Columna de opinión: coordinador temático para gestión pública.....	04
XI Conferencia Regional sobre la Mujer analizará políticas de género para la Sociedad de la Información.....	04
Establecen nuevos indicadores regionales para medir el gobierno electrónico.....	05
Columna de opinión: coordinadora del Grupo de Trabajo eLAC sobre gobierno-e.....	05
Red GEALC busca consolidar su apoyo político.....	06
Recomiendan nuevas funciones para gobiernos en foro de implantación de la CIGE.....	07
Formando funcionarios y actores sociales en gobierno-e.....	07
Plataforma de información social apoya planificación y transparencia en Guatemala.....	08
Lecciones de un intento fracasado de implementar el gob-e “desde abajo” en Nicaragua.....	09
Nueva Ley de TIC colombiana consolida trabajo hacia metas eLAC.....	10
Noticias breves del mundo de las TIC.....	11
Últimas publicaciones sobre las TIC en gestión pública.....	12



Foto: USAID

Gobierno electrónico en pos de la reforma del Estado

El artículo principal revisa la adopción de las TIC en la administración pública, así como la necesidad de políticas públicas simultáneas para reformar el Estado. Detalla las líneas de acción en gobierno electrónico del proyecto “Diálogo político inclusivo e intercambio de experiencias”, ejecutado por la CEPAL bajo el Programa @LIS2 de la Unión Europea.

(Más en páginas 2 y 3)



Foto: Red GEALC

Red GEALC busca consolidar su apoyo político en la región

En los últimos cinco años, la Red GEALC ha elaborado un conjunto de mecanismos para fomentar la cooperación de todos los países de la región en el área de gobierno electrónico; pero en estos últimos meses, se ha concentrado en su más importante desafío: buscar mayor apoyo político.

(Más en página 6)



Foto: USAID

Plataforma de información social apoya la planificación en Guatemala

Esta plataforma interconecta las bases de datos de ministerios sociales en Guatemala, permitiendo realizar consultas, generar reportes o estadísticas, y crear mapas temáticos en tres dimensiones – información y proyecciones que son claves para la toma de decisiones, la planificación y la transparencia de la gestión pública.

(Más en página 8)



Foto: Yves Chaix

Lecciones de un intento fracasado de implementar el gob-e “desde abajo”

No sólo se aprende de buenas prácticas y de proyectos exitosos, sino también los fracasos pueden ofrecer lecciones importantes. El consultor Yves Chaix comparte su experiencia y esfuerzos fallidos para levantar el gobierno electrónico en Nicaragua sin el apoyo político necesario.

(Más en página 9)



Foto: MINTIC Colombia

Nueva Ley TIC colombiana consolida trabajo hacia metas eLAC2010

La Directora del Programa Gobierno en línea del Ministerio TIC de Colombia explica las novedades y avances de su país hacia las 12 metas del capítulo de gestión pública del Plan eLAC2010.

(Más en página 10)

Editora: Jennifer Ross
Diseño: Francisca Lira



Gobierno electrónico en pos de la reforma del Estado

Por Oscar Cetrangolo, coordinador del componente gobierno electrónico del proyecto de CEPAL, bajo el Programa @LIS2

América Latina es la región más desigual del planeta y una de las que presenta las mayores dificultades para cobrar impuestos y alcanzar el nivel de financiamiento que los gobiernos requieren para encarar las imprescindibles políticas públicas. El desafío de lograr sociedades más cohesionadas y equitativas involucra, entonces, la construcción de Estados más eficientes que incluyen políticas públicas con un impacto redistributivo significativo. El desarrollo de nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) aplicadas a la administración pública debe servir para lograr ese objetivo.

Sin duda, los avances de América Latina en el desarrollo de sus gobiernos electrónicos son importantes y, en algunos casos puntuales (por ejemplo, declaraciones de impuestos y compras del Estado), deben ser considerados como el motor que ha impulsado el uso de aplicaciones digitales. No obstante, la región dista mucho de alcanzar los logros de los países más desarrollados. Por el contrario, hay indicadores que demuestran que la brecha que los separa se está agrandando. En 2005, en la clasificación mundial de las Naciones Unidas según el índice de preparación para el Gobierno Electrónico (UNPAN, 2005, pp. 196-199), aparecían Chile, México, Brasil y Argentina entre los 35 países mejor clasificados. En el Informe de 2008 (UNPAN, 2008, pp. 174-177), ya no figura ningún país de América Latina y el Caribe entre los 35 mejores.

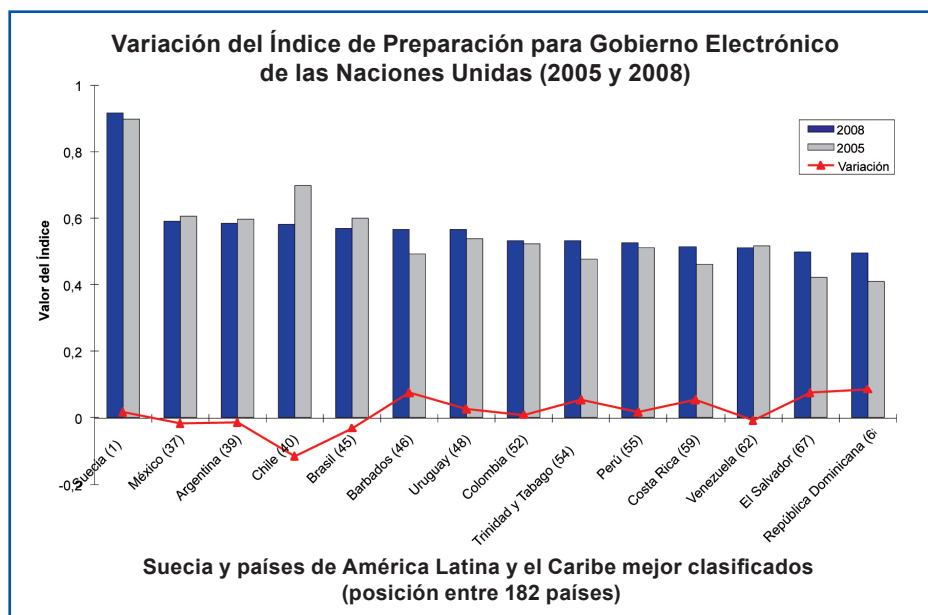
En el gráfico, podemos apreciar la brecha entre Suecia (primer país de la clasificación) y México (el mejor de la región, en el puesto 37 en 2008) y compararla con la brecha que existía entre Suecia y Chile (mejor clasificado de la región en 2005), para concluir que la brecha ha aumentado. Llama la atención que precisamente los cuatro países latinoamericanos que se encontraban antes entre los mejor clasificados del mundo, son los que presentan los descensos más pronunciados en el valor de sus índices de preparación para el gobierno electrónico (gobierno-e). Por otro lado, Barbados, Trinidad y Tabago, El Salvador y República Dominicana son los que presentan la mejora más notable.

Adicionalmente, las diferencias hacia el interior de cada país son significativas, repitiendo el patrón de iniquidades territorial que se presenta en la cobertura de diversos servicios públicos. La brecha entre regiones se debe tanto al deficiente desarrollo de conectividad y contenidos a nivel de gobiernos locales como a los problemas de acceso por parte de los grupos de la población con menores ingresos y niveles de educación, residencia rural, y para cierto tipo de empresas localizadas en las regiones de menor desarrollo relativo.

Ciertamente, desde los años noventa, las nuevas tecnologías (Internet en particular) han modificado de manera sustantiva las pautas de comportamiento social en general y, de manera

específica, la forma en la que los gobiernos se pueden organizar e interactuar con el público. Ello no quiere decir que ha habido una modificación en las preocupaciones y agendas de los gobiernos sino, por el contrario, se presentan de diferente manera. Para una región con serios problemas distributivos, la introducción de nuevas tecnologías puede ser de gran ayuda, pero también ser fuente de nuevas iniquidades.

El verdadero desafío es propiciar el desarrollo del gobierno-e de manera simultánea a la implementación de políticas públicas que conforman la necesaria reforma del Estado. En ese sentido, ambos procesos deben desarrollarse de manera de posibilitar su retroalimentación.



Fuente: Hernán Moreno, sobre la base de índices de Naciones Unidas: UN Global e-government readiness report 2005 (UNPAN, 2005) y UN e-government survey 2008 (UNPAN, 2008).

El aprovechamiento de las ventajas del gobierno-e por parte de los países supone conformar nuevas burocracias que adhieran al uso pleno de las TIC en la administración pública, permitiendo que los ciudadanos efectúen trámites desde su hogar o lugar de trabajo. Esto implica que las agencias de gobierno logren una efectiva interoperabilidad de sus sistemas para mejorar la eficiencia de su gestión y que las acciones de gobierno avancen en transparencia y efectividad.

Todo esto debe permitir la participación de los ciudadanos en el control de la gestión y mejorar el funcionamiento de nuestras democracias. Para ello, los gobiernos deben superar los límites de las antiguas burocracias y aún de aquellas que incorporan la informática de manera limitada.

La Unión Europea (UE) tiene muchos ejemplos y lecciones que ofrecer a América Latina por el mayor desarrollo alcanzado en todas estas áreas y por el hecho de haber instrumentado reformas en cada uno de los países que incluyeron la búsqueda de consensos acerca de estándares, regulaciones y legislaciones. Es por ello que el proyecto de CEPAL-@LIS2 – Diálogo político inclusivo e intercambio de experiencias – ofrece un gran potencial de desarrollo en la región. Asimismo, da continuidad a la iniciativa de cooperación @LIS (Alianza para la Sociedad de Información), surgida del diálogo político establecido en junio de 1999, en Río de Janeiro, entre los Jefes de Estado o de Gobierno de la UE y de América Latina.

Los objetivos generales del proyecto, consistentes en acompañar el desarrollo de una sociedad de la información sostenible, competitiva, innovadora e inclusiva, están fuertemente vinculados con los esfuerzos de reducción de la pobreza, de iniquidades y de exclusión social, en línea con los Objetivos de Desarrollo del Milenio. En este sentido, cobran especial importancia los desafíos del componente gobierno-e en la modernización de administraciones públicas tanto en su eficiencia interna como en las prestaciones a los ciudadanos.

Por un lado, se trata de sensibilizar y apoyar a los gobiernos de la región en la modernización de los procesos de prestación de servicios al ciudadano y de gestión del aparato público, en base a la interoperabilidad de las redes y sistemas de información de las instituciones del Estado. Por el otro, se impulsa la mejora en las condiciones de intercambio de información entre entidades de la administración pública, fortaleciendo la gobernanza en materia de gobierno-e, por medio de normas e instituciones necesarias para lograr acuerdos de intercambio de información, prácticas homogéneas y estándares aceptados por las distintas entidades públicas.

Si bien los avances en materia de política tributaria han sido muy disímiles, existen serias falencias en materia de administración tributaria. La necesidad de aumentar la participación relativa de la imposición sobre la renta involucra desafíos que hasta hace poco parecían inalcanzables. La incorporación de las TIC en la administración tributaria está comenzando a dar algunos resultados alentadores y existen posibilidades de revertir las dificultades existentes en el futuro.

En segundo lugar, los gobiernos de la región presentan enormes posibilidades de incrementar su eficiencia. Lamentablemente, el avance en esta dirección no solo depende de la inclusión de nuevas tecnologías en la gestión presupuestaria, sino que ellas sean incorporadas al tiempo que se modernizan los recursos humanos de los sectores públicos y se alcance un mejor control por parte de los ciudadanos. Sin duda, la gestión de adquisiciones por parte de los gobiernos ha sido una de las áreas de mayor impacto sobre la eficiencia que debe ser consolidada y expandida.

En tercer lugar, los sectores públicos de los países de la región requieren emprender cambios para la construcción paulatina de nuevas modalidades de protección social que reemplacen las antiguas formas de seguridad social. Los nuevos sistemas de protección deben asegurar la cobertura universal de los servicios en un plazo razonable. El desarrollo del gobierno-e está ampliando enormemente las alternativas de políticas para alcanzar esto. Por ejemplo, mejoras en los registros de beneficiarios de los diferentes programas sociales y el cruce de información entre áreas de gobierno ha posibilitado, en muchos países de la región, el avance hacia programas de transferencia condicionadas con un alto impacto sobre el bienestar de los sectores más necesitados.

En cuarto término, los procesos de descentralización en la provisión de servicios públicos deben cuidar su impacto sobre la equidad y la cohesión territorial. En teoría, el éxito de estos procesos depende de la capacidad que tengan los gobiernos locales para captar las preferencias de los ciudadanos y así responder a sus demandas. De esta manera, no solo se mejoraría el diseño de los programas sino que contribuiría al desarrollo de las democracias a nivel local. La participación más amplia de los ciudadanos les dará un efectivo control de gestión y pondrá en manos de los gobiernos locales herramientas para seguir los estados financieros y las transferencias recibidas desde los niveles centrales de gobierno.

Son muchos los desafíos y se requerirá de un avance simultáneo en muchas direcciones, pero el éxito del gobierno electrónico en la región dependerá en buena medida de los logros en materia de acceso equitativo a las nuevas tecnologías por parte de los ciudadanos.

Columna de opinión: Los desafíos de la región en integrar las TIC en sus procesos de gestión pública



Foto: ONGEI

Ing. Jaime Honores Coronado, Jefe de la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (Perú); coordinador temático de gestión pública (eLAC2010) - jhonores@pcm.gob.pe

La gestión pública es el conjunto de acciones que realiza una entidad que tiende al logro de sus fines, objetivos y sus metas de acuerdo a sus prioridades. En ese mismo sentido, para los gobiernos locales, regionales o nacionales, las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) se convierten en uno de los medios más importantes para lograr sus metas. No todos los países de la región están en las mismas condiciones para que la gestión pública se implemente adecuadamente y en los tiempos deseados; las dimensiones son diferentes; las geografías se presentan en algunos casos de difícil acceso; y otros presentan serias limitaciones en recursos económicos. Sin embargo, todas las poblaciones tienen los mismos derechos de tener la gestión pública que cubra sus expectativas, y si es mediante las TIC, esta se verá facilitada.

La incorporación de las TIC en la gestión pública constituye un conjunto de desafíos para los países. El primero es crear las condiciones en infraestructura de telecomunicaciones para brindar los servicios. El segundo es que la población tenga las capacidades para hacer uso de los servicios que se otorgan a través de las TIC. El tercero es que las instituciones generen los contenidos que las poblaciones necesitan para interactuar con el Estado. En cuarto lugar, es preciso generar el marco normativo para dar validez jurídica a la información que fluye por la red. Finalmente, haciendo uso de los estándares predefinidos, las instituciones deben lograr intercambiar información de sus bases de datos y facilitar a la población ejecutar un trámite.

Esto coincide con los parámetros definidos por las Naciones Unidas para el Ranking de Naciones respecto de su implantación del gobierno electrónico. Los avances en la región han sido bastante heterogéneos según el Informe de las Naciones Unidas sobre Gobierno Electrónico y su posicionamiento a nivel de países en el mundo van desde el lugar 37 (México) hasta el 165 (Haití) entre 182 naciones. En esa misma heterogeneidad, se notan avances en temas como las firmas digitales, el establecimiento de estándares para el intercambio de información entre instituciones del Estado, la interoperabilidad, la ventanilla única digital, la accesibilidad a los portales, y el documento electrónico. Estos avances buscan cambiar el paradigma de la gestión pública enfocado hacia las instituciones, orientándolo hacia el ciudadano y proveyendo valor público a los servicios. Llegar a la Conferencia Ministerial en Lima el 2010 habiendo logrado aquello es tarea de todos.

XI Conferencia Regional sobre la Mujer analizará políticas de género para la Sociedad de la Información

La necesidad de adoptar políticas de género para la sociedad de la información fue abordada en una reunión preparatoria de la Mesa Directiva de la Conferencia Regional sobre la Mujer de América Latina y el Caribe, llevada a cabo en Puerto España el 7 y 8 de julio de 2009. Las delegaciones destacaron la importancia de las TIC para la alfabetización digital y para que las mujeres puedan obtener información sobre sus derechos, contenidos no sexistas y la relevancia de su inclusión.

La Mesa Directiva acordó analizar estos temas en un evento paralelo sobre “políticas de género para la sociedad de la información” durante la XI Conferencia Regional sobre la Mujer a realizarse en Brasil, en julio del 2010. Cada tres años, este órgano subsidiario de la CEPAL congrega a las autoridades de alto nivel encargadas de los temas de igualdad y equidad de género en sus 33 países miembros en la región.

“El rol de las TIC y la sociedad de la información no ha sido abordada anteriormente en esta Conferencia”, explica Sonia Montañó, Oficial a cargo de la División de Asuntos de Género (DAG) de la CEPAL, que participa también en el Grupo de Trabajo (GdT) del eLAC sobre Género y TIC. “Su inserción en la agenda demuestra la prioridad creciente que este tema está cobrando en la región, y sobre todo para las feministas”.

También se lograron acuerdos que contribuirán a una parte importante de las actividades propuestas en el Plan de Trabajo del GdT sobre Género del Plan de Acción eLAC2010. Constituido por representantes de 17 países, este Grupo trabaja conjuntamente con la DAG y el Programa SocInfo de la CEPAL, para potenciar su mandato de: “Abogar para que la perspectiva de género se constituya en un eje transversal de la implementación del eLAC2010 y promover el derecho al acceso equitativo de los hombres y mujeres de la región a informarse, definir, acceder, usar y adaptar las TIC de acuerdo a sus necesidades”.

La Mesa Directiva acogió la propuesta de la CEPAL de transversalizar el enfoque de género en la elaboración de políticas para la sociedad de la información. También aseguró que habrá un espacio para dar a conocer materiales audiovisuales y de multimedia sobre temas de género durante la XI Conferencia Regional. Esto se planteará a fin de promover el intercambio de experiencias en el uso de las TIC para avanzar en la igualdad y la equidad entre los géneros.

Establecen nuevos indicadores regionales para medir el gob-e

Más de 20 nuevos indicadores para medir el estado del gobierno electrónico (gob-e) en la región han sido presentados por el Grupo de Trabajo en Medición TIC de la Conferencia de Estadísticas de las Américas (CEA-CEPAL). Dado que el gob-e aumenta la transparencia y eficiencia de los gobiernos y que permite un acercamiento del ciudadano a las instituciones, su medición es de gran importancia en el monitoreo del avance de la sociedad de la información. Aunque algunas agencias nacionales que trabajan en gob-e venían midiendo su propio desarrollo, no existen indicadores armonizados y comparables acordados entre todos los países de la región para medir este fenómeno de una manera consistente.

Los nuevos indicadores en gob-e elaborados por la CEA-CEPAL, en colaboración con el Observatorio para la Sociedad de la Información en América Latina y el Caribe (OSILAC), miden no sólo el tipo de acceso y uso de las TIC en las organizaciones gubernamentales, sino que buscan cuantificar el tipo de servicios que ofrecen al público así como sus gastos en estas nuevas tecnologías. Establecen preguntas sobre: el porcentaje de organizaciones gubernamentales con redes corporativas (LAN, WAN, intranet y extranet); el número con estándares de interoperabilidad sobre el total de instituciones gubernamentales; el porcentaje que provee servicios en línea para ciudadanos y empresas; el gasto en TIC dentro del gasto total, etc.

Estos indicadores regionales son fruto de un trabajo colaborativo con los institutos nacionales de estadísticas y agencias responsables por el gob-e en los países de la región. Creado en 2005, el GdT en Medición TIC de CEA-CEPAL inició la elaboración de estos indicadores durante el Quinto Taller sobre la Medición de la Sociedad de la Información en América Latina y el Caribe, realizado en Rio de Janeiro, el 6 a 8 de abril, 2009. El insumo principal para la discusión fue una lista de indicadores propuesta por el Grupo de Trabajo sobre Gobierno Electrónico (GTGE) del Partnership para la Medición de las TIC para el Desarrollo, en un documento elaborado por la Comisión Económica de África.

Posteriormente, en mayo de 2009, durante una reunión del GdT en Medición TIC de la CEA-CEPAL y del OSILAC en Santiago, Chile, la propuesta de indicadores de gob-e fue preparada y enviada para comentarios y revisión por todos los países que participan del OSILAC. La lista regional será presentada al Partnership como parte del proceso global de definición de indicadores de gob-e armonizados.

Columna de opinión: Tareas pendientes del Grupo de Trabajo sobre gob-e del eLAC2010

Kelly Neyra, Coordinadora del GdT sobre gobierno electrónico (Perú) - kellyneyra@gmail.com



Foto: ALFA-REDI

En América Latina, es cada vez mayor el desarrollo de políticas locales, nacionales y regionales para el impulso de las estrategias de gobierno electrónico (gob-e) como herramienta para los procesos de modernización del Estado. En este contexto, el Plan de Acción Regional para la Sociedad de la Información en América Latina y el Caribe (eLAC) es una estrategia regionalmente concertada que concibe a las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (TIC) como instrumentos de desarrollo económico e inclusión social.

Tomando en consideración los avances del Grupo de Trabajo (GdT) eLAC15 (del período 2005-2008) y los mandatos del Plan eLAC2010, se tienen como tareas pendientes:

- fortalecer el intercambio sobre servicios de gob-e y utilizarlos para implementar estándares de interoperabilidad;
- asegurar que los gobiernos locales interactúen con los ciudadanos y con otras ramas de la administración pública usando Internet;
- coadyuvar al uso de documentos y firma electrónica y/o digital con fuerza probatoria en las gestiones gubernamentales;
- establecer mecanismos de accesibilidad a portales de gobierno que garanticen las transacciones y el acceso; y
- fomentar mecanismos de contratación electrónica en el sector público, entre otros.

De cara a los compromisos asumidos en las diversas reuniones de alto nivel, y acorde a lo establecido en la II Conferencia Ministerial sobre la Sociedad de la Información eLAC2010 (febrero de 2008, San Salvador), Perú tomó un rol protagónico en este campo dado que fue elegido como sede de la siguiente Conferencia Ministerial en 2010 y tiene bajo su cargo la coordinación temática del área de gestión pública, que incluye los contenidos y servicios públicos.

Como parte de su Plan de Trabajo, el GdT sobre gob-e, liderado por el Perú bajo la supervisión de la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática, estableció un grupo digital (utilizando la plataforma dgroups) para fomentar la participación abierta y establecer una comunidad de investigadores a nivel regional, entre gobiernos centrales y locales, así como con otros actores no gubernamentales. Buscará coordinar esfuerzos y trabajo conjunto en la implementación de las estrategias de gob-e y llevar conclusiones y propuestas para la Conferencia Ministerial en Lima en noviembre de 2010.

Red GEALC busca consolidar su apoyo político

En los últimos cinco años, la Red de Líderes de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe (Red GEALC) ha puesto en marcha un conjunto de mecanismos para generar y diseminar el conocimiento y la cooperación de todos los países de la región en torno al gobierno electrónico (gob-e).

Más de 4.000 funcionarios públicos han participado en sus cursos de formación en línea sobre gob-e; la Red ha financiado el intercambio entre países de 50 expertos, a través del Fondo de Cooperación Horizontal (FOCOH); y 195 funcionarios de alto nivel y expertos gubernamentales han sido capacitados en nueve talleres presenciales realizados en ocho países, con una agenda participativa y orientada a la aplicación práctica.

Red GEALC ha desarrollado una base de datos en línea de expertos de gob-e, con 300 especialistas; ha establecido el FUTRANS, un fondo de capital semilla para apoyar la transferencia de soluciones de gob-e de un país a otro de la región, lo que moviliza recursos del gobierno beneficiario y atrae a otros posibles financiadores; y ha realizado más de 15 proyectos de cooperación horizontal, entre los cuales recientemente se concluyó la modernización de la aduana de Antigua y Barbuda, con la transferencia del programa jamaiquino Servicios Aduaneros Automatizados (CASE).

La Red creó los premios a la excelencia en gobierno electrónico (excelGOB) y publicó el *Manual de Ventanilla Única*, *Manual de Modernización de Aduanas*, *Interoperabilidad e intranet gubernamental*, y la guía *De la teoría a la práctica: Cómo implementar con éxito el gobierno electrónico*. Este mes, la Red lanzará un sistema de intercambio de aplicaciones de gob-e (eGobex) y en octubre estrenará su mecanismo de monitoreo del avance del gob-e (eGobMonitor).

Red GEALC tiene su origen en una iniciativa del Gobierno de Chile, presentada a la Organización de Estados Americanos (OEA) en el año 2003 con el fin de financiar un taller regional de gob-e que permitiera al gobierno chileno compartir sus experiencias con diferentes países de América Latina. Esta iniciativa coincidió en sus objetivos con el proyecto que la OEA y el Instituto para la Conectividad de las Américas del Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo (IDRC-ICA) estaban lanzando en apoyo al avance del gob-e en América Latina y el Caribe.

La idea de conferir un espacio de diálogo estable entre los directores de gobierno-e de los países de América Latina (el

Caribe no era inicialmente parte de la actividad) surgió de los propios participantes en la reunión de Chile. Tanto la OEA como el IDRC-ICA organizaron una reunión (Brasilia, mayo de 2004) en la cual los directores de gob-e de la mayor parte de los países de América Latina decidieron de forma democrática crear la Red y bautizarla como GEALC. Invitaron a los países del Caribe a unirse, después de un largo y animado debate.

“Los países miembros convirtieron a la OEA en la Secretaría Técnica de la Red GEALC por su credibilidad y estabilidad”, explica Miguel Porrúa, Coordinador e-Gobierno de la Secretaría de Asuntos Políticos de OEA. Hoy en día, la Red es compuesta por los directores de las agencias responsables de la estrategia de gobierno digital de los 32 países miembros de la OEA y los gerentes de sus equipos de trabajo. En estos últimos meses, Porrúa asegura que la Red GEALC se ha focalizado en lo que “seguramente es el más importante y desafiante de los apoyos solicitados por los integrantes de la Red: el apoyo político”.

En marzo de este año, la reunión anual de Red GEALC tuvo por primera vez -en compañía de sus integrantes directores de gob-e- a los ministros responsables de estos sectores, y fue presidida por el Secretario General de la OEA. Se concluyó que lo que falta es “la consolidación de un espacio para el gobierno electrónico en los discursos de los actores más relevantes: líderes públicos, centros académicos, instituciones de formación de funcionarios públicos y organismos internacionales”.

En este sentido, Red GEALC mantiene una estrecha colaboración con la CEPAL en la negociación e implementación del Plan eLAC. La Red también está trabajando para cumplir cada una de las 12 metas acordadas en el capítulo de gestión pública del actual Plan eLAC2010.

Modernizando la gestión municipal

Hasta agosto de 2009, el Programa MuNet ha prestado asistencia técnica a 21 municipalidades a través de la región en su implementación del gob-e. Creado en 2003 por la SEDI-OEA y la Agencia Canadiense de Desarrollo Internacional (CIDA-ACDI), el programa promueve el uso de las TIC en los gobiernos locales con el propósito de fortalecer sus capacidades institucionales para contribuir al desarrollo socioeconómico de las regiones. Sus objetivos son: incrementar la eficiencia y la transparencia en el ámbito local, y contribuir a la mejora de operaciones de impuestos, registros, licencias, y permisos, entre otras. Con este fin, capacita a alcaldes y gerentes de gobiernos locales, presta asistencia técnica para formular estrategias locales, y facilita la transferencia de tecnología mediante el paquete de aplicaciones municipal e-Muni.

Recomiendan nuevas acciones para gobiernos en foro de implantación de la Carta Iberoamericana de Gobierno-e

Con el propósito de formular lineamientos para lograr las pautas de la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico (CIGE), el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD) y el Gobierno de España organizaron el Primer Foro Iberoamericano sobre Estrategias para la Implantación de la CIGE en la Isla de Margarita, Venezuela, del 16 al 17 de abril de 2009. Como resultado de un esfuerzo consensuado de los gobiernos Iberoamericanos y el CLAD, la CIGE -firmada en Pucón, Chile en 2007- define y propone un conjunto de valores, orientaciones y conceptos para mejorar la administración pública y la interacción de los gobiernos con sus ciudadanos.

En el Foro de la Isla Margarita se recomendaron nuevas funciones para los gobiernos, incluyendo acciones relativas al establecimiento de condiciones para la preservación y continuidad de los planes, así como la integración de redes y comunidades de prácticas abocadas al intercambio, la mejora continua y la innovación de las políticas. Asimismo, se acordaron acciones concretas en interoperabilidad, en la interfaz

entre los sistemas informáticos y los servicios públicos electrónicos, en la promoción de software libre para el gobierno electrónico y en el desarrollo de bases de datos comunes.

Se destacaron derechos como la inclusión digital, el acceso a la información pública y a los servicios, derechos vinculados al desarrollo integral de la sociedad de la información, a la participación de los ciudadanos en la gestión pública y en la llamada democracia-e; acompañados de las recomendaciones para su implementación y fortalecimiento.

Para generar estrategias de implementación de la CIGE, el CLAD también estableció un curso, que forma parte de la programación académica 2008–2010 de la Escuela Iberoamericana de Administración y Políticas Públicas (EIAPP). El INAP de Argentina, a través del Programa de Innovación en la Capacitación, de la Dirección del Sistema Nacional de Capacitación, es responsable de impartir la formación, mediante la Plataforma Educativa Moodle TeleINAP.

Formando funcionarios y actores sociales en gobierno electrónico

Para lograr un gobierno electrónico eficaz y transparente, es preciso capacitar a los funcionarios públicos (la Meta 41 del eLAC2010 busca formar al 80% de los encargados de adoptar decisiones) y a los actores sociales (la Meta 42 busca capacitar actores de la sociedad civil). Para potenciar el uso y aprovechamiento de las TIC en la gestión pública, se ofrecen diversos cursos y talleres en la región.

La Secretaría Ejecutiva para el Desarrollo Integral (SEDI) de la Organización de los Estados Americanos (OEA) imparte, desde el año 2003, el Curso de Introducción a la Formulación de Estrategias de Gobierno Electrónico. A octubre de 2009, se han concretado 36 ediciones, con un total de 3.500 egresados de todos los países de las Américas, quienes continúan interactuando y participando en actividades formativas a través del Foro permanente e-Gobierno OEA. Varios gobiernos han concertado ediciones exclusivas del curso para formar a sus funcionarios. Durante 2009, la OEA también lanzó dos nuevos cursos en línea sobre “Aspectos Regulatorios del Gobierno Electrónico” y sobre “Interoperabilidad y Procesos Públicos Interinstitucionales”. En octubre, lanzará el curso “Gestión de Proyectos de Gobierno Electrónico”. Estas nuevas ofertas cuentan con el apoyo del IDRC-ICA y del Banco Interamericano de Desarrollo a través de la iniciativa Bienes Públicos Regionales.

La Red Interamericana de Formación en Gobierno Electrónico (RIF-GE) del Colegio de las Américas (COLAM) de la Organización Universitaria Interamericana (OUI) imparte cursos dirigidos a funcionarios de gobiernos nacionales, estatales y locales de los países de las Américas en: a) Gobernabilidad, Gobernanza y Gobierno Digital, b) Formación en Civismo para la Sociedad de la Información y el Conocimiento, y c) Planeamiento y Evaluación del Gobierno Electrónico con perspectiva de Civismo. RIF-GE también imparte cursos dirigidos a miembros de organizaciones de la sociedad civil, actores sociales, líderes comunitarios e instituciones de educación superior de los países de las Américas.

La Fundación Centro de Educación a Distancia para el Desarrollo Económico y Tecnológico (CEDDET, España), a través de su Red de Expertos Iberoamericanos en Gestión Pública (REI-GP), imparte el curso “La Transición hacia un Nuevo Gobierno Electrónico” con el apoyo del Instituto Nacional de la Administración Pública (INAP, España) y la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID). Este curso de una semana, auspiciado por la RIF-GE del COLAM-OUI, tiene el propósito de familiarizar a los participantes con la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico, así como determinar las fortalezas y debilidades para su concreción.

Plataforma de información social apoya planificación y transparencia en Guatemala

En la mayoría de los ministerios del sector social en América Latina, los analistas emplean considerable tiempo de trabajo en: reunir datos de diversas fuentes y formatos; compatibilizar códigos; y esperar días o semanas mientras unidades de informática preparen la información. Esto reduce el tiempo de análisis y pone en riesgo la calidad del mismo.

En 2006, tales problemas condujeron varios ministerios en Guatemala a crear la Plataforma de Información Social Integrada (PISI) para interconectar todas sus bases de datos, y proporcionar las herramientas necesarias para realizar consultas, generar reportes o estadísticas y analizar esta información. Actualmente, se está aplicando en los sectores de educación, salud y política social de Guatemala.

Esta plataforma en línea permite a los usuarios seleccionar las fuentes de información en forma transversal a lo largo del sector social, sin la intervención de especialistas informáticos, en un ambiente totalmente gráfico y simple. Es posible proyectar mapas Google de 3D donde se pueden manipular datos y generar cartografías temáticas. Tales proyecciones ayudan a dimensionar y contextualizar los datos, lo que es clave para la toma de decisiones y la planificación.

Una administración pública que tiene acceso a información actualizada, precisa y confiable puede proveer servicios más eficientes, planificar de una manera más eficaz y asignar recursos según sus objetivos. Tener buena información de forma oportuna también resulta en políticas más relevantes y vinculadas a los temas que buscan resolver.

Para desarrollar una política de salud e infraestructura y optimizar sus recursos en el proceso, la Vicepresidencia en Guatemala necesitaba información sobre pobreza, servicios de agua y tasas de mortalidad. Luego de integrar las bases de datos del Ministerio de Salud y del Censo de infraestructura en PISI, se pudo generar reportes de alta calidad en solo un par de horas.

“Para tomar decisiones importantes, es esencial poder distinguir lo importante de lo urgente y para esto se necesitan datos rápidos y confiables”, explica Sergio Somerville, especialista de política y planificación que desarrolló la PISI para el proyecto USAID –Diálogo para la Inversión Social en Guatemala.

Para prever las necesidades de la oferta educativa, el Ministerio de Educación (MINEDUC) de Guatemala integró a su plataforma los Censos de Población y Viviendas de 1994

y 2002. A través de estos datos, ha sido posible conocer la demanda por educación que existirá en los próximos años.

“Esto impacta decisiones importantes, como dónde edificar nuevas escuelas y establecer sistemas de salud, lo que mejora la cobertura educativa y su gestión”, asevera Ramiro Martínez, subdirector de información educativa en la Dirección de Planificación, que asesora directamente a la Ministra de Educación de Guatemala. “Antes de tener este sistema, teníamos dos o tres personas para responder una solicitud, que dedicaban 80% de su tiempo en buscar el dato y sólo 20% en análisis. Ahora una persona se concentra en el análisis y puede entregar cuadros detallados en minutos o el mismo día. Esto aumenta nuestra demanda y productividad; agiliza las decisiones políticas; y nos permite abrir el camino de la prevención y mejor prepararnos para el futuro”.

Contribuye a la transparencia también, ya que la plataforma se conecta directamente en tiempo real a cada servidor de datos de los ministerios. “Entonces, tu vez un gráfico o un cuadro al mismo tiempo que lo está viendo el ministro o un funcionario”, explica Somerville. “Esto habla de una transparencia enorme y creo que aún no hemos empezado a comprender la trascendencia de esto”.

La PISI une las bases de datos de los ministerios guatemaltecos de Educación, Salud Pública y Asistencia Social, Finanzas, el Instituto Nacional de Estadísticas, la Secretaría de Planificación y Programación, y la Secretaría de Seguridad Alimentaria y Nutricional, así como el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. Se prevé para los próximos meses la integración de los ministerios de Agricultura y Medio Ambiente, el Ministerio de Gobernación y el Banco de Guatemala.

Para lograr la plataforma, se desarrolló una estrategia de coordinación intra- e interinstitucional, donde todos los actores lograron procesos comunes en la producción y administración de los datos. Al mismo tiempo, cambiaron la percepción de cómo interactuaban con la información. El concepto de centralizar y manejar la información por una sola persona se reemplazó por una visión colectiva. Para administrar la plataforma creciente, se creará una Comisión interministerial.

La PISI ha servido para unificar esfuerzos y dirigir de una mejor manera los recursos para fortalecer los sectores sociales de Guatemala. Los resultados son un aporte importante para el análisis y la construcción de indicadores, así como el monitoreo de la gestión de políticas sociales y el desarrollo sostenible.

Lecciones de un intento fracasado de implementar el gobierno electrónico en Nicaragua “desde abajo”

Foto: Yves Chaix



Por Yves Chaix, consultor
ychaix@ibw.com.ni

Los únicos desaciertos que se pueden publicitar de manera creíble son los propios. Así que, este artículo tendrá que ser un poco personalizado. Mea culpa.

En Nicaragua, el gobierno electrónico se ha caracterizado por girar en torno a personas, no instituciones. Fue una iniciativa personal el contratarme en el 2003, para “poner los trámites del Estado en línea”, lo que terminó como un marco conceptual y de implementación completo para un gobierno electrónico en Nicaragua. De igual manera, fue una visión personal del director de la Unidad Coordinadora de Proyectos de TELCOR proponer a su contraparte del Banco Mundial asumir esta consultoría y otra decisión personal del entonces director del CONICYT, crear la Comisión GOBeNIC.

Desacuerdo: Marco conceptual del gob-e huérfano

Veinte meses y 2,000 páginas después empezaron los primeros problemas: consultoría huérfana, ninguna institución la asume porque ninguna tiene este mandato. ¿Qué hace un consultor serio y profesional en este caso? Entregar su trabajo, despedirse de sus contrapartes e irse a casa: regla cardinal de la profesión.

Pero no soy un consultor serio ni profesional entonces dediqué los dos años siguientes a violar sistemáticamente esta regla e intentar hacer algo. Apoyé la creación de la Comisión de gobierno electrónico, presentando decenas de talleres de evangelización, asesorando las mesas de trabajo, y en general, ¡anátoma! promoviendo mi propio trabajo, hasta rendirme a la evidencia: ninguna institución -empezando por la Presidencia- iba a implementar el gobierno electrónico.

Opté por impulsar el gobierno electrónico “desde abajo”, apoyándome en aquellos cuadros visionarios (empleados públicos o intermedios del Estado) que fueron evangelizados por la comisión de gob-e para impulsarlo a su nivel dentro de su institución. Pero no fue la mejor apuesta, ya que más de la mitad de ellos fueron despedidos a los pocos meses del cambio de gobierno.

Las elecciones del 2006 sólo ratificaron esta conclusión: “el gobierno electrónico no es nuestra prioridad” dijo Salvador Vanegas, Secretario de la Presidencia. A pesar de eso, se acaba de publicar la Ley 691, de simplificación de los trámites administrativos, sin referencia al gobierno-e. En realidad, esta ley abarca la mitad del gobierno electrónico, pero sin utilizar la palabra. Cuando se promulgan leyes que tienen que ver con el gob-e, pero no hablan de él, esto obviamente tendrá algún impacto sobre la sostenibilidad de los resultados de esta ley, porque carece de un marco conceptual.

Desacuerdo: Términos de Referencia ignoran el gob-e

En Nicaragua, son las Agencias Internacionales de Financiamiento (AIF) las que financian la mayoría de los proyectos TIC. Al no ser reconocido el marco conceptual, ni las AIF ni los funcionarios nacionales incluyen el gob-e en los Términos de Referencia. Las AIF buscan colocar sus fondos y el gob-e solo les pone ruido. Desde el inicio, los proyectos se conciben disgregados e ignoran la interoperabilidad. La cantidad de proyectos de este tipo supera ampliamente los que yo pude personalmente manejar y sesga todo el esfuerzo hacia mantener el statu quo.

Gob-e “desde abajo” tal vez, pero ¿a qué costo?

Parece haber sido un mayúsculo desacuerdo pensar que un consultor iba a poder implementar, solo, el gobierno electrónico, pero el concepto de gob-e “desde abajo” queda abierto a la discusión. Desacuerdo también fue el haber ignorado que generar servicios reutilizables cuesta aproximadamente 30% más que una implementación tradicional, y si el proyecto no fue cuantificado en consecuencia, generarlos por mis pistolas terminará siendo la mejor receta para el fracaso económico y personal.

La lección: no intenten implementar el gobierno electrónico si no hay voluntad dentro del mismo Estado. Es posible que se pueda hacer algo a nivel de una institución específica, si se logra suficiente apoyo y que, más tarde, los logros de la institución pionera sirvan de publicidad para las demás instituciones del gobierno. Pero mi experiencia demuestra que es mejor no hablar de “gobierno electrónico” con los políticos: le tienen pavor.

**Las opiniones expresadas en esta columna de opinión son exclusivamente del autor y no necesariamente reflejan las opiniones de la CEPAL ni de sus donantes.*

Nueva Ley TIC colombiana consolida trabajo hacia metas eLAC

Por María Isabel Mejía Jaramillo,

Directora del Programa Gobierno en línea, MINTIC Colombia

Con la Ley TIC de julio de 2009, el Decreto de Gobierno en línea se ha constituido en uno de los principios orientadores de la sociedad de la información en Colombia, adelantando un proceso colectivo, gradual y evolutivo para hacer cada vez más fácil la relación del ciudadano con el Estado. A continuación, se presentan los principales avances del país en relación con las 12 metas definidas en el Plan de Acción eLAC2010.

Meta 37: Transferir conocimientos y prácticas en soluciones de gobierno electrónico (gob-e) es fundamental para el trabajo mancomunado. En este sentido, Colombia no sólo tiene una participación activa en la Red-GEALC sino que adelanta acuerdos bilaterales de cooperación en gob-e con varios países, como República Dominicana y Costa Rica.



Meta 38: La Intranet Gubernamental busca facilitar el flujo de información entre entidades con niveles adecuados de rendimiento y disponibilidad, y una plataforma de interoperabilidad para la interacción de soluciones y sistemas de información entre diversas entidades, sobre la base de estándares.

Meta 39: Colombia es el único país de la región con el 100% de sus gobiernos locales con presencia en Internet. Las grandes ciudades ya ofrecen múltiples servicios como el pago de impuestos y trámites de tránsito y transporte. En municipios pequeños, se adelantan iniciativas como la obtención del certificado del sistema de beneficiarios en línea.

Meta 40: Hemos promovido el esquema de cadenas de trámites, metodologías para su identificación, priorización y optimización, previo a su automatización. La ventanilla única de comercio exterior, la planilla integrada de liquidación de aportes a la protección social y el portal de creación de empresas son ejemplos ya implementados y se adelantan varios más.

Meta 41: Gobierno en línea apoya a las instituciones con los Cursos Prepárese, con los cuales 9.400 servidores públicos fueron capacitados en Gobierno en línea durante 2007, 15.850 durante 2008, y 7.600 a 31 de julio de 2009.

Meta 42: Colombia le ha apostado a una estrategia de comunicaciones que en el último año ha incrementado su conoci-

miento en los ciudadanos del 6% al 52%. Entre enero y mediados de agosto de 2009 se han recorrido ocho departamentos del país, acompañando de manera directa a 35.000 personas.

Meta 43: El uso de los documentos electrónicos y la firma digital está reglamentado en Colombia desde 1999 con la Ley de Comercio Electrónico. Un acuerdo de 2006 reglamenta la utilización de medios electrónicos en las funciones de administración de justicia. Este año ha entrado una nueva (la segunda) entidad de certificación digital abierta en el país.

Meta 44: Medios de pago electrónico han sido desarrollados utilizando el mismo modelo que el sector privado. Existen servicios en línea como el Certificado Judicial en línea, con un promedio de

36.000 usuarios mensuales o la planilla integrada de liquidación de aportes a la protección social.

Meta 45: Contar con sitios Web con información relevante, útil y oportuna es el propósito de la fase de Información en línea. Según el *Manual de la Estrategia*, 81% de los sectores de la administración pública nacional se encuentran en un grado de implementación "alto".

Meta 46: Gobierno en línea trabaja de manera articulada con varias instituciones públicas en el fortalecimiento de la accesibilidad en el Gobierno, tema sobre el cual se cuenta también con un Curso Prepárese en el 2009, de introducción a la accesibilidad en contenidos Web.

Meta 47: En www.contratos.gov.co, 2.300 instituciones registradas de todas las ramas del poder y órdenes, publican la información de sus procesos de contratación, que equivalieron a 53.365 procesos por \$11,200 millones de dólares de Estados Unidos en los primeros siete meses del 2009.

Meta 48: El Instituto Geográfico Agustín Codazzi ha liderando la implementación del conjunto de políticas, organizaciones, estándares y tecnologías que trabajan conjuntamente para producir, compartir y usar información geográfica necesaria para el desarrollo del país, denominado Infraestructura Colombiana de Datos Espaciales.

Noticias breves del mundo de las TIC

CEPAL ayudará a El Salvador a implementar su estrategia digital y el gob-e

Como parte de un amplio acuerdo de cooperación y asistencia técnica firmado por el Presidente de la República de El Salvador, Mauricio Funes y la Secretaria Ejecutiva de la CEPAL, Alicia Bárcena, el Programa SocInfo de la CEPAL asesorará a la nueva área de Innovación Tecnológica e Informática de la Presidencia de El Salvador con la implementación y planificación de actividades para su estrategia digital. También asistirá con la ejecución de su plan de gobierno electrónico y la estandarización de los sitios Web de las instituciones del Estado. CEPAL trabajará con el Ministerio de Educación en la elaboración de políticas pedagógicas, la implementación de tecnologías educativas, educación a distancia y la capacitación de docentes. También se prestará asistencia en temas de comercio electrónico. *Fuente: CEPAL*

Firman Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en Gestión Pública

La XI Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado, realizada en Lisboa, Portugal del 25-26 de junio de 2009, concluyó en que la participación ciudadana en la gestión pública es esencial a la democracia, motivo por el que los países aprobaron la Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública. Este instrumento, preparado y promovido por el CLAD enfatiza el "derecho" de participación ciudadana y establece mecanismos para ejercerlo. Esta Carta servirá de guía y orientación a los gobiernos de Iberoamérica para lograr la viabilidad de la participación ciudadana en la gestión pública. *Fuente: CLAD*

Banco Mundial ofrece financiar telecomunicaciones y gob-e en el Caribe

En una entrevista con la BBC, el especialista de telecomunicaciones del Banco Mundial Juan Navas-Sabater manifestó que están ofreciendo financiamiento para mejorar la conectividad a Internet en el Caribe. Según un informe reciente del Banco Mundial, mientras el Caribe tiene alta penetración de telefonía móvil (llegando a 100% en algunas islas), el promedio de acceso a Internet es de sólo 5%. En Jamaica, apenas una de siete personas tiene un computador personal. Por lo tanto, están ofreciendo financiamiento a los gobiernos, que podrán usarlo para mejorar su infraestructura submarina, crear o estimular una industria de software, o profundizar sus servicios de gobierno electrónico. *Fuente: BBC Caribbean.com y Jamaica Observer*

Se viene un "Paraguay 2.0" con la digitalización de servicios públicos

Para crear una mayor interrelación del Estado con la ciudadanía y las empresas, el gobierno electrónico se está instalando en Paraguay, a través de una cooperación técnica y científica con México, que cuenta con apoyo financiero de la Unión Europea. La iniciativa contempla el uso de las TIC para volver el gobierno más productivo y eficiente. "La idea es poner a disposición de la gente información básica sobre cada trámite de cada una de las instituciones del Estado, a través de Internet y otros mecanismos como Call Center, gobierno móvil por medio de dispositivos PDA" y otros, explica el Ing. José Luis Legorreta García, director de Estrategia de Gobierno Digital de México. Incorporar el Web 2.0 en la gestión pública involucra a todos los entes públicos. Permitirá "una mayor participación ciudadana a través de herramientas como chat, foros, blog, etc.". *Fuente: La Nación, Paraguay*

Kioscos electrónicos de servicios y trámites en marcha en Durango, México

Diez kioscos que se instalarán en plazas, centros comerciales y edificios públicos de la Región de Durango, México, facilitarán la realización de trámites y servicios como el obtener en cuestión de minutos un acta de nacimiento, matrimonio o defunción, así como las boletas de calificaciones de primarias y secundarias públicas del estado. Estos kioscos interactivos permitirán reducir la afluencia de ciudadanos en oficinas gubernamentales, abatirá los niveles de corrupción en la realización de trámites y agilizará los servicios, por lo que la Secretaría de la Contraloría continuará con la ampliación del Programa Gobierno Electrónico. El estado cuenta con 25 kioscos interactivos. *Fuente: Milenio*

Chile crea ranking para medir su avance con el gobierno electrónico

El año pasado, 30 organismos públicos chilenos se sometieron a una evaluación y se construyó el primer ranking que mide el nivel de madurez de este proceso de tecnologización del país. Su metodología es obra de la Facultad de Ingeniería Informática de la Universidad Federico Santa María, que trabajó con 100 funcionarios de estas 30 dependencias públicas a lo largo de un año. Juntos hicieron las evaluaciones en base a una pauta que incluye 17 criterios. El Ministerio de Economía institucionalizará el modelo a partir de 2010, para hacer una evaluación anual a 200 instituciones. *Fuente: El Mercurio*

Últimas publicaciones sobre las TIC en gestión pública



The Global Information Technology Report 2008-2009

World Economic Forum, Marzo 2009. 387 pp.
Este informe evalúa la posición de todos los países del mundo en cuanto a su desarrollo tecnológico, usando varios índices que incluyen la prioridad que su gobierno asigna a las TIC, su adquisición de tecnologías avanzadas, su preparación para el gobierno electrónico, y la importancia de las TIC en la visión futura del gobierno.



UN E-Government Survey 2008: From E-Government to Connected Governance

UNPAN/UNDESA, 2008. 246 pp.
(sólo disponible en inglés)

Este reporte detalla el grado de preparación para el gobierno electrónico de los 192 Estados miembros de las Naciones Unidas según un índice cuantitativo basado en un análisis de su presencia en la Red, infraestructura de telecomunicaciones y la disponibilidad de recursos humanos.



Estudio sobre las perspectivas de la armonización de la ciberlegislación en América Latina

UNCTAD, Junio 2009. 75 pp.

Este estudio apunta la creación o adaptación de marcos legislativos que incentiven la confianza y la seguridad de las transacciones en línea.



ICT4D 2009: Ampliando el Alcance y Aumentando el Impacto

Banco Mundial, 2009. 313 pp.
(sólo en inglés, salvo el capítulo 1)

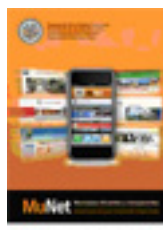
Este estudio examina la conectividad móvil y de banda ancha, y presenta un marco para las aplicaciones de gobierno electrónico, examinando las experiencias de varios países en materia de disposiciones institucionales y políticas para el gobierno-e.



Guía Metodológica Sistema de Gobierno Electrónico 2009

Estrategia Digital, Chile. 2009. 113 pp.

Esta guía presenta los requisitos técnicos asociados al Sistema de Gobierno Electrónico de Chile, que busca contribuir al uso de las TIC para mejorar los servicios e información a los ciudadanos, mejorar y simplificar los procesos de soporte institucional y facilitar la creación de canales para aumentar la transparencia y la participación ciudadana.



MuNET: Municipios eficientes y transparentes

SEDI-OEA, Abril 2009. 80 pp.

Esta publicación explica cómo se desarrolló el proyecto MuNet, sus actividades emprendidas en 21 municipios, así como su impacto y lecciones aprendidas, y proyecciones para el futuro.



La Formación en Gobierno Electrónico: Experiencias para aprender, compartir y transferir

INAP y RIF-GE, Julio 2009. 99 pp.

Este manual tiene por objetivo activar un proceso de difusión, intercambio y transferencia de conocimientos, mediante la presentación de una visión general y de casos representativos de los procesos de formación desarrollados por el Programa de Innovación en la Capacitación del INAP en materia de Gobierno Electrónico.



Gobierno Electrónico en México

División de Administración Pública – CIDE Noviembre 2008. 58 pp.

Este documento de trabajo presenta la situación actual del gobierno-e en México e identifica los avances y los principales retos que se enfrentan para lograr mejores resultados.

Este material ha sido elaborado con la ayuda financiera de la Unión Europea. Su contenido es responsabilidad exclusiva de la CEPAL y en ningún caso se debe considerar que refleja la opinión oficial de la Unión Europea. Las opiniones expresadas en esta publicación son responsabilidad de los autores y pueden no coincidir con aquellas de las organizaciones involucradas.

CEPAL Programa SocInfo, División Desarrollo Productivo y Empresarial - Av. Dag Hammarskjöld 3477, Vitacura, Santiago, Chile
Teléfono: +562 210 2239 o +562 210 2000 - Fax: +562 210 2590 - Página en internet: www.cepal.org/socinfo - Email: socinfo@cepal.org