

Premios de excelencia en gobierno electrónico excelGOB



OEA/OAS

“El gobierno electrónico al servicio de la gobernabilidad democrática y la competitividad”
Montevideo, Uruguay, marzo 5-6, 2009

Índice

Mensaje del secretario General de la OEA	3
Presidente de Uruguay	4
Un lustro de trabajo	5
Panorama de la Red GEALC	6
De Santiago a Montevideo: 5 años de apoyo al gobierno electrónico	7
La experiencia de los ganadores de excelGOB 2007	8
Ganadores de 2007	12
Edición 2008	13
<i>Los premios 2008</i>	14
<i>Candidaturas por tema</i>	16
Categoría: Eficiencia en la gestión pública	17
<i>El impacto en la eficiencia</i>	18
<i>Fichas de candidaturas</i>	20
Categoría: m-gobierno	51
<i>Fichas de candidaturas</i>	52
Agradecimientos / Créditos	58



Durante los últimos años la llamada “sociedad del conocimiento” ha mostrado no sólo que su avance es incontenible sino también su capacidad de ponerse al servicio de la eficiencia en el funcionamiento del gobierno, de la transparencia en la gestión de los recursos públicos y de la participación de los ciudadanos en temas públicos. Esta capacidad la convierte en herramienta fundamental de trabajo para todos los que tenemos como misión el fortalecimiento de la gobernabilidad democrática en América Latina y el Caribe.

La edición 2009 de los premios excelGOB a la excelencia en gobierno electrónico tiene especial relevancia no sólo porque una de sus categorías se centra en la telefonía móvil como mecanismo de acceso a los beneficios del e-gobierno, lo cual presenta un extraordinario potencial para reducir la brecha digital en la región, sino también porque la reunión de la Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe tiene el honor de contar con la participación de la mayoría de los Ministros y Altas Autoridades de gobierno electrónico de ambas subregiones.

De la edición anterior de estos premios excelGOB pudimos concluir que los ganadores no eran únicamente los que recibían el premio sino todos aquellos funcionarios gubernamentales, ciudadanos y empresarios que disfrutaban de los beneficios que ofrecen las 71 soluciones de gobierno electrónico documentadas en el catálogo del año 2007. Un rápido análisis de las candidaturas mostradas en el catálogo de 2009 nos reafirma en esa conclusión: el e-gobierno está facilitando el acceso de los ciudadanos y las empresas a servicios públicos de calidad.

Las casi 80 soluciones de gobierno electrónico incluidas en este documento envían un mensaje inequívoco de que las tecnologías de la información y la comunicación presentan una oportunidad histórica para acelerar el progreso de nuestras sociedades y mejorar el funcionamiento de nuestros gobiernos. Como ha venido haciendo durante los últimos años y siguiendo el mandato de la Declaración de Santo Domingo, la OEA continuará con su esfuerzo por ayudar a todos los países de la región a obtener los beneficios de la sociedad del conocimiento.

La OEA agradece muy sinceramente al gobierno de Uruguay la amable y cálida acogida dispensada a esta reunión de la Red de Líderes de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe y, al Instituto para la Conectividad en las Américas del Centro de Investigación para el Desarrollo Internacional (IDRC/ICA), el valioso apoyo que ha venido prestando a las actividades de nuestra organización en todo lo relacionado con la sociedad del conocimiento.

Felicitaciones a todas las candidaturas, porque todas ellas contribuyen diariamente a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos de la región y a fortalecer la gobernabilidad de las democracias que la integran.

José Miguel Insulza
Secretario General de la Organización de los Estados Americanos



Los Premios excelGOB trascienden sus límites formales.

Sin desconocer el mérito de quienes los reciben en sus distintas ediciones anuales y modalidades temáticas, estas distinciones dan cuenta de un esfuerzo permanente y colectivo por mejorar la transparencia y eficiencia del sector público en América Latina y el Caribe y, con ello, mejorar la calidad de la democracia en tanto forma de gobierno y estado de la sociedad en nuestra región.

También dan cuenta de los avances en esa materia. Es saludable reconocerlo y resaltarlo como alternativa ante quienes sostienen que ya todo está hecho o que ya nada más se puede hacer.

ExcelGOB 2008 demuestra que se puede y se debe.

Por tal razón, al presentar este catálogo correspondiente a los Premios excelGOB 2008 felicito a los postulantes a los mismos y a los ganadores en las distintas modalidades.

A todos ellos, y al conjunto de los Gobiernos de América Latina y el Caribe, los exhorto a continuar aprovechando las oportunidades que ofrecen las tecnologías de la información y la comunicación para mejorar la vida de las personas y el progreso de la sociedad.

Tal es la razón de ser de los Gobiernos y en esa tarea está comprometido el Gobierno del Uruguay, país que se siente honrado en ser sede de esta reunión de la Red GEALC y en el cual deseamos que todos los asistentes a la misma se sientan como en casa.

Dr. Tabaré Vázquez
Presidente de la República Oriental del Uruguay

Un lustro de trabajo



Trinidad y Tobago, 2005



Acuerdo entre Antigua y Barbuda y Jamaica, para la transferencia de la solución aduanera CASE

Hace cinco años, el Instituto para la Conectividad de las Américas del Centro de Investigaciones para el Desarrollo Internacional (IDRC/ICA) unió su visión de las tecnologías de la información y la comunicación como herramienta clave del progreso en América Latina y el Caribe, a la misión de la Organización de los Estados Americanos (OEA) para la promoción de la transparencia, la eficiencia y la participación ciudadana como pilares de la gobernabilidad democrática y a la disposición del gobierno de Chile a compartir sus logros y aprendizajes en la aplicación del gobierno electrónico a la modernización del sector público. Lo que se inició en Santiago de Chile como un taller de e-gobierno, se ha convertido un lustro más tarde y con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y la Agencia Canadiense de Desarrollo Internacional (ACDI-CIDA) sumados al esfuerzo, en la Red GEALC, el espacio de trabajo del gobierno electrónico en América Latina y el Caribe.



Miguel Porrúa (SEDI/OEA) y Ben Petrazzini(ICA-IDRC) en la reunión anual de Santo Domingo, 2007



El anterior encuentro anual de Red GEALC, en República Dominicana, 2007

Panorama de la Red GEALC

La Red de Líderes de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe (Red GEALC) fue creada en el año 2003 por la Secretaría Ejecutiva para el Desarrollo Integral de la OEA y el Instituto para la Conectividad en las Américas (ICA) del Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo (IDRC), con el fin de promover la cooperación horizontal entre los países de América Latina y el Caribe, y de facilitar el intercambio de soluciones y expertos entre los mismos. En el año 2005, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) se unió a las instituciones que apoyan la Red GEALC a través de su iniciativa Bienes Públicos Regionales y en el 2006 lo hizo la Agencia Canadiense de Desarrollo Internacional (CIDA-ACDI).

Nuclea a los directores de las agencias responsables de la estrategia de gobierno digital de los 32 países miembros de la OEA y a los gerentes de sus equipos de trabajo.

Desde su creación, la Red GEALC ha organizado talleres de colaboración e intercambio en Chile, Perú, Brasil, Trinidad y Tobago, Jamaica, Costa Rica, Canadá, República Dominicana y Colombia, en los que han tomado parte más de 80 altos funcionarios de 32 países de América Latina y el Caribe. Los detalles de estos eventos pueden verse en su web www.redgealc.net

Además ha puesto en funcionamiento una serie de mecanismos que favorecen la generación y diseminación de conocimiento en el área de gobierno electrónico, así como la cooperación de todos los países de la región en esta área, tales como:

- ▶ Base de datos de expertos de gobierno electrónico que contiene la información de contacto y hojas de vida de casi 300 especialistas, que se pueden buscar por país y/o por área de especialidad.
- ▶ Premios a la excelencia en gobierno electrónico, excelGOB.
- ▶ Fondo de cooperación horizontal, FOCOH, que pone en contacto necesidades puntuales de un país con la disponibilidad a cooperar de otro.
- ▶ El más completo repositorio de información y documentos sobre gobierno electrónico en América Latina y el Caribe, actualizado diariamente y disponible on-line, con acceso público, a través de la plataforma www.redgealc.net
- ▶ Biblioteca de publicaciones propias.
- ▶ Ocho grupos de trabajo virtuales a través de esta plataforma www.redgealc.net
- ▶ Programa de investigación y promoción del m-gobierno.
- ▶ Cursos de formación en gobierno electrónico, por ejemplo los de interoperabilidad y aspectos regulatorios a lanzarse a comienzos de 2009.
- ▶ Mecanismo de monitoreo del avance del e-gobierno, e-GovMonitor (lanzamiento en diciembre de 2008).
- ▶ Sistema de información de aplicaciones de e-gobierno, e-Govex (lanzamiento en diciembre de 2008).

De Santiago a Montevideo: 5 años de apoyo al gobierno electrónico



Edificio Mercosur, Montevideo.

Los más de cinco años de andadura que ha transitado la Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe (Red GEALC) desde que sentara las bases de su creación en noviembre de 2003 en Santiago de Chile, no sólo han servido para dotar a la Red, y por tanto a los países que la integran, con una gran variedad de instrumentos de apoyo, sino que han sido testigos del avance, en algunos países firme y en otros tímido, del e-gobierno en la región.

A lo largo de estos cinco años el gobierno electrónico de América Latina y el Caribe ha visto cómo algunos gobiernos nombraban CIO (Chief Information Officers), otros creaban secretarías de Gobierno Electrónico o de Innovación Gubernamental, un gran número diseñaban estrategias de gobierno electrónico que incluso sobrevivían cambios políticos, varios lograban mantener una posición digna en los *rankings* más populares del e-gobierno, muchos carecían de los recursos financieros necesarios y la gran mayoría no lograba suficiente apoyo político para garantizar la consolidación del tema en la agenda del país.

Entre tanto, la Red GEALC se iba fortaleciendo como mecanismo de apoyo técnico. Dentro de la Red se consolidó el portal web con espacios de trabajo virtual, los talleres temáticos, los cursos de formación, las bases de datos, los premios, los documentos guía, los intercambios de expertos, etcétera. A los que se añadirán, en Montevideo, el sistema de intercambio de soluciones *e-Govex* y el mecanismo de monitoreo *e-Gob Monitor*.

La reunión de Montevideo atiende una continuada demanda por parte de los miembros de la Red GEALC y un requerimiento establecido por todos los países miembros de la OEA en la Declaración de Santo Domingo "*Gobernabilidad y desarrollo en la sociedad del conocimiento*": la necesidad de crear un espacio de diálogo político hemisférico en el ámbito del gobierno electrónico.

En tiempos de crisis económica y financiera global, resulta difícil no recordar que fue Uruguay el país que lanzó hace 23 años la ronda de negociaciones comerciales que llevó a la mayor expansión del comercio mundial de la historia. Confiamos en que esta particular característica de la República Oriental del Uruguay para transformar un reto en un compromiso político y un compromiso político en acción, se extienda al gobierno electrónico y la reunión que aquí nos convoca se constituya en el inicio de un periodo histórico de avance de los procesos de modernización del Estado mediante la incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación. La OEA, la Red GEALC y los organismos que colaboran con la OEA en la misma están en total disposición para servir a esta causa.

La experiencia de los ganadores de excelGOB 2007



El Dr. Federico Lossa, de VIHDA, recibe su premio de manos del vicepresidente de República Dominicana, Rafael Alburquerque, ante la mirada de Alfonso Quiñónez, de SEDI/OEA.

Luego de realizado el proceso de la primera entrega de los premios a la excelencia en gobierno electrónico, y habiendo generado una base de datos de más de 70 candidaturas, la Red GEALC impulsó una investigación que se preguntara, sin rodeos, qué hizo exitosas a las soluciones ganadoras y finalistas de los excelGOB2007.

La investigación fue realizada por la consultora María Frick, y en estas páginas presentamos un resumen de la misma.

En general, los proyectos de e-gobierno son muy diferentes entre sí y es difícil comparar las experiencias y aprendizajes de cada caso. Sin embargo, al analizar las miradas y recorridos individuales, en los relatos de los participantes de cada una de estas iniciativas se observa que todas las reflexiones conducen a un mismo factor articulador. En todos los casos, el apoyo político es la columna vertebral que hizo posible la implementación exitosa de los proyectos. Los casos ganadores de los premios excelGOB2007 resolvieron el primer obstáculo al e-gobierno y, a partir de él, encontraron las soluciones a las demás barreras a la e-innovación: interoperabilidad, coordinación institucional, resistencia al cambio y acceso a las nuevas tecnologías.

Los casos más destacados de gobierno electrónico en el ámbito mundial coinciden en que han tenido un fuerte liderazgo gubernamental al más alto nivel, en algunos casos con los propios presidentes o primeros ministros como principales pro-

motores. Este liderazgo ha sido clave en la motivación y alineación no sólo de los ministerios sino de todo el entramado gubernamental, y permitió, además, partir de un diagnóstico realista en la implementación de los proyectos (con prioridades claras, metas medibles y una apuesta importante al capital humano y la innovación tecnológica) y crear compromisos institucionales de largo plazo que independicen las iniciativas de los cambios de ministros o funcionarios intermedios. A la vez hizo posible la creación de la institucionalidad necesaria para que los proyectos progresen al interior del gobierno, por ejemplo mediante la creación de instancias y estructuras que lideran las transformaciones otorgando la institucionalidad que le dé respaldo, poder y visibilidad a las iniciativas en esta materia.

Si se toma la experiencia de ChileCompra (ganador de los premios excelGob2007 en la categoría Mejor Solución-Transparencia en la Gestión Pública) se verá que esta iniciativa es, en este sentido, un claro ejemplo. Esta solución, que ha obtenido ya diversos reconocimientos internacionales, estuvo acompañada desde su inicio por la voluntad política que impulsó los procesos de reforma administrativa en la década de los noventa, así como por una coyuntura crítica que dio fuerza a la noción de transparencia.

Como explican Tomás Campero, que era director de la Dirección de Compras al momento de obtener el premio, y Felipe Goya, entonces jefe de División Dirección de Compras Públicas de Chile

y actual sucesor de Campero, este respaldo e interés político en el proyecto facilitó aspectos esenciales de su implementación:

1. La creación de un marco normativo facilitador del proceso en términos de la interoperabilidad y la coordinación institucional.
2. La demostración de los beneficios para combatir la resistencia al cambio.
3. La búsqueda de soluciones a los problemas asociados a la brecha digital y el cambio cultural.

Se hace evidente entonces que el liderazgo político como palanca para la implementación de los proyectos de gobierno electrónico surge como la variable clave en la gestión exitosa de los proyectos. En otras palabras: no se alcanzará el potencial de las TIC para la reingeniería de procesos administrativos y la prestación de servicios si los problemas básicos de la gestión del cambio se descuidan. Como en cualquier otro esfuerzo de reforma gubernamental, también se requiere voluntad política para poner en marcha cada proyecto de e-gobierno.

CAMBIO CULTURAL

Como cualquier otra reforma, no es posible instaurar el e-gobierno mediante una ley o una orden emitida por los líderes políticos. Hacerlo requiere modificar la forma en que los funcionarios públicos piensan y actúan, la percepción que tienen de su trabajo y el modo en que se comparte información entre diferentes dependencias públicas, entre el gobierno y las empresas, y entre gobierno y ciudadanos. Requiere, además, una reingeniería de procesos y procedimientos tanto dentro de cada una de sus dependencias como entre ellas. Sin un liderazgo político activo y continuo, los recursos financieros, la coordinación entre diferentes dependencias, los cambios de políticas y el esfuerzo humano requeridos para planear y poner en práctica el e-gobierno no tendrán un buen fundamento. Son los altos mandos políticos y administrativos quienes tienen la mejor posición para desarrollar una visión estratégica de gobierno y promover su efectiva implementación a través de la coordinación y la colaboración entre los distintos sectores. Son ellos quienes se encuentran en una posición crítica para fijar metas y resolver problemas que una sola dependencia no podría solucionar.

“VENDER” LA IDEA

Según la experiencia de los ganadores de excelGOB 2007, el apoyo político es la variable determinante para el éxito de las iniciativas de e-gobierno, pero no puede resaltarse su importancia sin remarcar los aprendizajes que han tenido estos actores respecto a la voluntad política. Estas lecciones aprendidas resultan clave para el éxito de las iniciativas.

La primera de estas lecciones refiere a algo que ha sido superado por los casos exitosos en la región: la necesidad de demostrar a los responsables políticos la utilidad del gobierno

electrónico de forma tal de crear el apoyo necesario para la implementación de los proyectos.

La voluntad política existe cuando quienes toman las decisiones de alto nivel tienen la resolución necesaria para ejercer el liderazgo frente a posibles oposiciones y contratiempos. Es decir, cuando los líderes de los proyectos son capaces de presionar para motivar el cambio aun en los momentos más difíciles (cuando hay que correr riesgos, asegurar los fondos necesarios para el programa, defender el proyecto ante sus detractores y promoverlo públicamente).

Para generar este liderazgo es necesario motivar a los responsables políticos, y para ello hay que “vender” el concepto del e-gobierno a potenciales líderes, de una forma políticamente atractiva. Porque si el gobierno electrónico se entiende simplemente como un conjunto de servicios que se ofrecen en Internet, será difícil obtener el liderazgo ministerial; pero si se lo entiende como algo capaz de alterar fundamentalmente lo que hacen los gobiernos y cómo lo hacen, será más fácil generar el compromiso necesario.

Una forma de mostrar estos beneficios es poner en marcha una iniciativa modesta de e-gobierno y después presentar a los dirigentes políticos un proyecto más grande y exitoso que podrán asumir públicamente como iniciativas propias. En este sentido, resulta especialmente ejemplificante la experiencia de ChileCompra.



El señor vicepresidente del país anfitrión acaba de entregar el premio a ChileCompra, recibido por su director de entonces, Tomás Campero.

Javier Torres luego de que le fuera entregado el premio al Plan Decenal de Educación, de Colombia, en presencia del director de la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación de República Dominicana, Ing. Domingo Tavárez (primero a la izquierda).



IR PASO A PASO

El segundo aprendizaje clave refiere al desafío para lograr la implementación progresiva del gobierno electrónico y la continuidad de la agenda cuando se produce un cambio de gobierno. Tal como explica el equipo del PNDE:

“La amenaza más clara es que si hay cambio de ministro, el plan se puede caer. El plan no es que se caiga o no se caiga, pero cambia seguramente. Una persona viene y dice: ‘yo no lo viví, yo no lo sufrí, yo no me saqué 5.000.000 del bolsillo, pues’ pongan ahí cualquier cosa, pues el plan no le quita ni le pone. Digamos que el plan es un asunto de fe en un país, es un asunto de pensar que uno puede movilizar a mucha gente a pensar que pueden alcanzar ciertas metas en diez años. Pero puede haber un ministro de pronto más tecnócrata, o más político, que ponga a una persona súper política... Creo que es la gran debilidad del plan”.

Al respecto, y como medida indispensable ante lo inevitable del cambio de gobierno, debe considerarse la promoción de la demanda como una estrategia o garantía de la estabilidad de los proyectos. Es importante recordar que la voluntad política es dinámica, pero que si un proyecto exitoso de gobierno electrónico resulta de interés para los ciudadanos generará su demanda y, en consecuencia, mayor voluntad política de parte de los políticos. En este sentido, el motivo para el liderazgo también puede hallarse fuera del gobierno, ya sea en las empresas (que pueden ayudar a crear un ambiente favorable para la instauración del e-gobierno) o en la ciudadanía y los clientes del Estado.

El éxito de un equipo líder

La primera lección aprendida es que “se puede”. Con vocación, perseverancia, pasión y con la experiencia necesaria se pueden hacer cosas desde el Estado y servir a la sociedad. Cuando uno hace las cosas como se debe, aparecen instituciones y personas dispuestas a ayudar. Otra lección aprendida (o en realidad, una obviedad demostrada) es que aun en programas técnicos o de gobierno electrónico, lo importante es la gente. La que lo hace, la que participa, la que lo apoya y aquella a la que está dirigido.

En este Programa Nacional el software es imprescindible; el software VIHDA es la columna vertebral del programa de salud, pero cuidado: ¡no es el Programa de Salud! El software VIHDA es un ejemplo cierto de lo que entendemos que debe ser la “informática pública”: una informática al servicio del Estado, al servicio del ciudadano, al servicio público y, sobre todo, un instrumento clave para la construcción de un Programa de Gobierno Electrónico, en este caso específicamente del sector salud.

El software VIHDA es imprescindible, pero lo cierto es que, por sí solo no podría salvar vidas. El Programa Nacional VIHDA es, fundamentalmente, un grupo de personas trabajando cada día desde el silencio, integrando todos un mismo equipo, cada uno desde su lugar, haciendo lo que tiene que hacer. En cada comité de IH de cada hospital adherido, en el INE, en el ministerio, en la universidad, en la dirección y gestión del programa, en el apoyo administrativo, en la Comisión Asesora, en el mantenimiento del software, en el soporte y asesoramiento, hay personas. En esos lugares y personas vive el Programa Nacional VIHDA. Todas ellas juntas, compartiendo principios y un mismo sueño, son las que contribuyen a salvar vidas.

Fuente: Encuesta en línea Red GEALC, completada de forma colectiva por los integrantes del equipo ejecutivo del Programa VIHDA.

En materia de gobierno electrónico el liderazgo es importante en todos los niveles del ciclo de los proyectos. Tanto al principio, cuando existe la necesidad inmediata de promover la innovación y la difusión de la tecnología, como posteriormente, cuando las aplicaciones están funcionando y el cambio organizacional adquiere mayor importancia. En definitiva: únicamente un liderazgo sólido puede acelerar el proceso de aplicación del gobierno electrónico, facilitar la coordinación dentro de las dependencias y entre ellas, y contribuir al fortalecimiento de los objetivos de buen gobierno. O, por contraposición, solamente este tipo de apoyo garantiza el éxito en tanto evita la falta de voluntad política, la débil priorización de los proyectos de e-gobierno en las políticas públicas y las asignaciones de presupuesto, los ciclos de atención-desatención que llevan al progreso en “parches”, la falta de interés y entendimiento de los altos mandos burocráticos en la materia, y la falta de planeamiento y visión estratégica.

Nota: A efectos de facilitar la lectura, se eliminaron varias referencias bibliográficas que pueden consultarse en la versión completa del trabajo de María Frick, disponible en www.redgealc.net



El coronel *Ciro Mosquera* recibe en Santo Domingo el premio correspondiente a SINPAD (Perú).

Los factores críticos del proyecto ChileCompra

*Felipe Goya**

Todo lo que significa tecnología es transferible, pero no es lo esencial. Yo creo que lo esencial en este tema, lo que es tan difícil de transferir, tiene que ver con las reglas que se instalan. Lo que es transferible probablemente es la metodología, el enfoque en general, de qué temas preocuparse. Pero tiene que haber ciertas condiciones de oferta y demanda para un sistema de esta naturaleza.

En ChileCompra, uno de los factores críticos fue el diseño y gerencia del proyecto, que implicó varias cosas. Primero, era reconocer que se necesitaba una gerencia con ciertas características. Se diseñó con una entidad con ciertas características especiales, con un estatus independiente como una súper intendencia y con la escala de remuneraciones más alta que tiene el Estado, que no llega a ser como la del sector privado pero es competitiva. Esto tiene dos gracias: permite atraer gente muy competente que tiene una remuneración y da independencia frente a cualquier tipo de interés, frente a cualquier presión. Este fue uno de los aciertos de la gerencia. El segundo es efectivamente preocuparse de que existiera un equipo técnico de buen nivel en donde todos los cargos fueran concursados públicamente, todos pasaran por un proceso de reducción bastante riguroso. Esto permitió tener una mezcla de conocimiento y habilidad que provienen del sector privado, de universidades, de orden público también, pero también bastante elevado: ingenieros expertos en comercio electrónico, tiene gente que administra la cartera de clientes. Se logró, en resumen, factor crítico. Instalar una buena gerencia, en el aspecto organizacional-institucional, y en su aspecto de un marco relativamente estable.

El segundo factor crítico es el respaldo político: el Ministerio de Hacienda, el Ministerio del Interior... Cuando se mira hacia arriba y se ve que a esa persona le importa, y que es una autoridad, obviamente las cosas se mueven. Están en el radar y por lo tanto eso es muy relevante, y eso es un respaldo... no sólo político sino también financiero. Una entidad que presenta un plan serio de trabajo, bien hecho y con fundamento, a la vista y alcanzable, absolutamente transparente y con resultados medibles, hace que el gobierno esté dispuesto a invertir, y por tanto el respaldo no sólo es político sino también financiero.

Y en tercer lugar, creo que para cualquier política pública hay que entender cuáles son los incentivos para llevar adelante la acción. Tiene que haber un diseño adecuado de incentivo, en parte normativo. La obligatoriedad es una cosa directa por cierto, que inmediatamente moviliza a prácticamente buena parte de todos los organismos públicos. Pero eso no es suficiente. En ChileCompra, a los organismos del gobierno central que cumplían ciertas actividades o metas en torno a este sistema se les entregaba un bono de dinero. Pero un factor movilizador en manejo de marketing, de incentivo en orden de función, de fusión, de prestigio es también fundamental: “ser parte de”.

* Actual director de Compras Públicas de Chile.

Fuente: entrevista durante la investigación de María Frick.

Ganadores de 2007

Categoría Transparencia en la Gestión Pública

Mejor Solución

ChileCompra (www.chilecompra.cl). ChileCompra es el sistema de compras y contratación de bienes y servicios del sector público chileno. Se sustenta en una plataforma transaccional que permite que se pueda realizar un ciclo de compras completamente digital: desde el llamado a presentar ofertas, emisión de órdenes de compra, hasta la facturación y, en mediano plazo, el pago electrónico. Además, pone a disposición de sus usuarios altos estándares de soporte a través de correo electrónico, teléfono, herramienta de autoinstrucción en la Web (e-learning), sección de preguntas frecuentes en el web y otros canales de información.

Mejor Esfuerzo

Programa Nacional de Vigilancia de Infecciones Hospitalarias de Argentina (VIHDA) (www.vihda.gov.ar). El Programa Nacional del Ministerio de Salud de la Nación para la Vigilancia de las Infecciones Hospitalarias (IH) tiene como “columna vertebral” al software del mismo nombre (VIHDA), diseñado a medida de las necesidades de gestión de la vigilancia de las IH. Reúne a 99 hospitales públicos y privados de las 24 provincias, que reportan sus datos al Ministerio de Salud y permite obtener indicadores nacionales de la situación en IH. Y hace posible que la vigilancia de las IH sea efectiva, continua y permanente a nivel nacional.

Finalistas

Ventanilla Única de Comercio Exterior (Colombia) (<http://www.vuce.gov.co>), Sistema de Subastas Electrónicas del SAE (México) (<http://www.saecomercial.com.mx>), Gaceta Oficial de Panamá (Panamá) (<http://www.gacetaoficial.gob.pa>).

Categoría Participación Ciudadana

Mejor Solución

Plataforma web para la construcción colectiva del Plan Nacional de Educación 2006-2015 (PNDE), Colombia (www.plandecenal.edu.co). La plataforma web soportó la fase de Consulta en Línea, habilitó los espacios de deliberación virtual y es el mecanismo de consolidación de la información resultante en la fase de debate público, permitiendo ampliar el espectro de participación, compartir la información como bien público y presentar en forma oportuna y adecuada los resultados. La deliberación virtual se realizó mediante foros de participación individual y personal, a través del registro de usuario en la plataforma virtual y permitió vincular a 1.632 instituciones en la definición de la agenda para el debate público del PNDE.

Mejor Esfuerzo

Sistema Nacional de Información para la Prevención y Atención de Desastres (SINPAD), Perú (<http://sinadeci.indeci.gob.pe/PortalSINPAD/>). Plataforma web que permite acceder a servicios informáticos y reportar emergencias y/o peligros en línea que suceden a nivel nacional. Permite mantener el Registro Nacional de Emergencias producidos por los fenómenos naturales y tecnológicos inducidos por el hombre, compartir –a través de una solución web service– bases de datos relacionadas con la temática de prevención y atención de desastres, con otras instituciones científicas tecnológicas de Perú, y lograr información exacta, oportuna y transparente de la gestión de riesgo de desastres.

Finalistas

SIU-Guaraní (Argentina) (<http://www.siu.edu.ar/soluciones/guarani>), Participação popular (Brasil) (<http://www2.camara.gov.br/popular>), Debate nacional sobre la educación (Uruguay) (<http://www.debateducativo.edu.uy>).



Edición 2008

Los premios 2008

LOS PREMIOS EXCELGOB 2008 A LA EXCELENCIA EN GOBIERNO ELECTRÓNICO SON VOTADOS POR LOS PARTICIPANTES DE LA REUNIÓN ANUAL DE LA RED GEALC DE MARZO DE 2009 (MONTEVIDEO, URUGUAY). SE TRATA DE UN PANEL DE MÁS DE 50 EXPERTOS DE 32 PAÍSES DE LA REGIÓN, INTEGRADO POR LOS MINISTROS A QUIENES REPORTA EL ÁREA DE GOBIERNO ELECTRÓNICO, Y LAS AGENCIAS U OFICINAS A CARGO DE LA ESTRATEGIA DIGITAL DE CADA UNO DE LOS PAÍSES.

Mecanismo de votación

- ▶ Luego de haber analizado las candidaturas durante al menos dos semanas, contando para eso con el material de este catálogo que fue enviado en formato digital y con la consulta on-line del formulario completo presentado por cada participante, el panel vota los que considera mejores en cada categoría.
- ▶ El voto se hace en la propia reunión de Montevideo, a través de una solución de voto electrónico en tiempo real desarrollada por el país anfitrión. Con su clave de usuario, cada jurado ingresa a un ambiente virtual de votación en el cual elige, en cada categoría, la candidatura que considera mejor, la que considera segunda, y la que considera tercera.
- ▶ El sistema asigna puntajes, consolida los votos de todos los jurados, y comunica, en ese mismo momento de la reunión, quién ganó el premio excelGOB 2008 en eficiencia en la gestión pública, quién ganó el premio excelGOB 2008 en m-gobierno, y quién ganó el premio transversal a compromiso con las Objetivos de Desarrollo del Milenio de Naciones Unidas. Las soluciones ubicadas en segundo y tercer lugar en cada categoría obtienen menciones especiales.

Criterios para la concesión de los premios

Dentro de cada categoría, cada propuesta será evaluada en función de algunos grandes criterios:

Impacto

A través de este criterio se analizan los efectos que ha tenido la solución sobre los diferentes grupos objetivo, así como otros resultados positivos, con independencia de que estuvieran o no planificados.

Modernización

Este criterio analiza el grado en que la solución ha contribuido a revisar y actualizar la forma tradicional de operar de la organización que la ha puesto en práctica, rediseñando procesos, entrenando recursos humanos, modificando legislación e integrando operaciones con otros departamentos.

Sostenibilidad

Toma en cuenta la viabilidad de que la solución se mantenga en el tiempo en función de aspectos financieros, de respaldo político, de institucionalidad (si tiene o no tiene un lugar definido y razonablemente perdurable en la administración pública) y de desarrollo sostenible.

Categorías

Eficiencia en la gestión pública

Destaca aquellas soluciones de gobierno electrónico que hayan contribuido a incrementar la eficiencia de la administración pública, tomando en cuenta la relación entre los resultados obtenidos y los recursos utilizados.

m-gobierno

Con esta categoría los premios excelGOB quieren destacar soluciones que han contribuido a ampliar el alcance del gobierno electrónico utilizando como canal los dispositivos móviles (teléfonos celulares, PDA, etcétera).

Premio transversal

Compromiso con los Objetivos del Milenio

Participan todas las candidaturas de las dos categorías anteriores. Este premio reconoce la solución cuyo impacto esté usando las TIC para contribuir decisivamente con alguna de estas metas.

Los ocho objetivos acordados por la ONU son: erradicar la pobreza extrema y el hambre, educación universal, igualdad entre los géneros, reducir la mortalidad infantil, mejorar la salud materna, combatir el VIH/SIDA, sostenibilidad del medio ambiente, fomentar una alianza mundial para el desarrollo (www.un.org/spanish/millenniumgoals).

Visita técnica a Canadá

El ganador de cada una de las dos categorías es premiado con una visita técnica para conocer en profundidad la experiencia de gobierno electrónico de Canadá, preferentemente en el área de su especialidad (todos los gastos financiados para una persona).

Tanto los ganadores como las menciones especiales obtienen becas de formación en cursos de gobierno electrónico de la OEA.

Números

Candidaturas totales	75
Candidaturas en Eficiencia	62
Candidaturas en m-gobierno	13
Países que tomaron parte	20

Candidaturas por país

Argentina	5
Barbados	2
Bolivia	3
Brasil	.7
Chile	4
Colombia	4
Costa Rica	5
Ecuador	1
El Salvador	1
Guatemala	2
Honduras	1
Jamaica	1
México	7
Panamá	1
Paraguay	2
Perú	13
República Dominicana	7
Trinidad y Tobago	1
Uruguay	7
Venezuela	1

Evolución

Candidaturas

2007 – 71
2008 – 75

Países

2007 – 12
2008 – 20

Candidaturas por tema

Accesibilidad

e-MAG - Modelo de Accesibilidad de Gobierno Electrónico (Brasil)

Aduanas y comercio exterior

Exporta fácil (Perú)
Formulario Electrónico de Declaración Única Aduanera (República Dominicana)
Remates por Internet (Bolivia)
Teledespacho Aduanal (El Salvador)

Ahorro

Fondo Móvil (Colombia)

Atención al ciudadano

Centro de Contacto Gubernamental (República Dominicana)
Móvil social en acción (Colombia)
Portal Móvil del Gobierno (México)

Catastro y estadísticas públicas

eLandjamaica (Jamaica)
INEGI Móvil (México)
Mejoramiento de los Servicios de Catastro utilizando TIC (Barbados)

Compras

Comprasnet (Brasil)
Guatecompras (Guatemala)
Sistema Nacional de Contratación Pública (Ecuador)

Consumo

Envío de recursos hidrobiológicos a pescadores, amas de casa y público en general a través de celulares vía SMS (Perú)
Sistema de Información de Precios al Consumidor, SIPC (Uruguay)
Sistema de información para agentes productivos del Mercado Agropecuario (Chile)

Educación

Educación de la demanda de gobierno electrónico (Uruguay)
Plan Ceibal, una computadora por niño (Uruguay)

Gestión de proyectos y documentos

Banco de Proyectos de Inversión Pública (Argentina)
Intercambio de documentos electrónicos

con firma digital en la administración pública (Perú)
Proyectos de gobierno electrónico para la administración central (Uruguay)
SIGOB (República Dominicana)
Sistema de Gestión de Fondos Concursables (Perú)
Sistema de Gestión Documental (Perú)
Sistema de Información del Gasto, SIG (México)
Sistema de Seguimiento de Proyectos (Perú)
Sistema de Trámite Documentario del FONAFE (Perú)
Sistema Integrado de Trámite Documentario Sin Papeles (Perú)
Sistema Nacional de Información Cultural, SINIC (Colombia)

Identificación civil

Oficina electrónica del Registro Civil (Chile)
Cobertura nacional para la solicitud de pasaportes (Costa Rica)
Nacidos vivos (Uruguay)
Servicio de consultas en línea vía Internet (Perú)
Sistema automatizado de identificación por impresiones dactilares (Perú)

Impuestos

BancaSAT 5 (Guatemala)
DEI en línea (Honduras)
Factura electrónica (Chile)
Oficina virtual de la Dirección General de Impuestos Internos (República Dominicana)
Operación Renta 2008 (Chile)
Portal de presentación de declaraciones juradas (Bolivia)
Portal WAP de la SET (Paraguay)
SET: servicios on-line (Paraguay)

Interoperabilidad e Intranet

e-PING: Estándares de Interoperabilidad de Gobierno Electrónico (Brasil)
Plataforma de Gobierno electrónico (Uruguay)

Justicia

Diario de Justicia electrónico (Brasil)
e-Pet (Brasil)
eSTF: Práctica procesal por medio electrónico (Brasil)
Sistema de Mensajería Judicial (Costa Rica)

Normativa

Marco normativo institucional (Uruguay)

Salud

Alerta Disamar (Perú)
Gestor de citas (República Dominicana)
Nacer (Perú)
Netlab (Perú)
Zumbido (México)

Software

Catálogo de Software (Argentina)
Portal de Software Público (Brasil)

Trabajo colaborativo

Semana Internacional de la Seguridad Informática (Argentina)
WIKI Enlaces en Red (Argentina)

Trabajo y seguridad social

Centro de Operaciones Labor@ (Costa Rica)
m-Community Skills Bank (Trinidad y Tobago)
Mi Historia Laboral en Internet (Argentina)
Sistema de Administración de Servidores Públicos, SASP (República Dominicana)
Teletrabajo del Sector Público (Costa Rica)

Trámites

Guía nacional de trámites (Bolivia)
Tramitanet (México)

Tránsito y transporte

Emisión de Licencias de Conducir (Costa Rica)
Registro Nacional de Accidentes (Colombia)
Sistema de tique electrónico (Barbados)
Traza tu ruta (México)

Ventanilla única

Panamá Emprende (Panamá)
Sistema de Apertura Rápida de Empresas, SARE (México)
Sistema de Atención Integral Unificado para la Formación de Empresas (República Dominicana)

Voto electrónico

Plataforma Tecnológica Electoral (Venezuela)

Las soluciones de gobierno electrónico que se presentaron como candidatas a los premios excelGOB 2008 representan un amplio panorama de los efectos positivos que tiene el uso de las tecnologías en la eficiencia de la administración pública. Es una demostración coral de que el gobierno electrónico es una vía para que los gobiernos puedan hacer mejor su tarea utilizando menos recursos. En las dos páginas siguientes se presentan algunos ejemplos del impacto de las candidaturas de este año en términos de eficiencia. A partir de la página 20 se encontrarán las fichas-resumen de todas las candidaturas de esta categoría.



Categoría Eficiencia en la gestión pública

El impacto en la eficiencia

Más fácil

Hay varios ejemplos, algunos basados en Internet, como la Guía Nacional de Trámites (de Bolivia), y otros en un eficiente sistema telefónico, como el Centro de Contacto Gubernamental (de República Dominicana), que ofrece 689 servicios que ya han sido requeridos once millones y medio de veces, con un promedio diario de 19.757 llamadas.

No sólo es fácil para el ciudadano. También es fácil para el empresario, como lo demuestra Exportafácil de Perú (que permitió que 21% de la mercadería haya llegado antes de tiempo al mercado de destino), o la Factura de Exportación Electrónica de Chile, que al incorporar la trazabilidad, viabiliza el comercio exterior en el contexto de los 14 Tratados de Libre Comercio que tiene ese país.

Panamá Emprende simplifica el proceso de apertura de empresas de 55 días a 15 minutos, lo cual supone la reducción de 50% del costo total del trámite.

En México, mediante el sistema de Apertura Rápida de Empresas (SARE) ahora se abre una empresa en 48 horas como máximo, mientras que antes tardaba en promedio 58 días.

Menos tiempo y menos gastos

La introducción de las TIC para mejoramiento del servicio de catastro en Barbados permitió que el tiempo de realización de los trámites, que duraban en promedio tres meses, en varios casos haya pasado a sólo 24 horas.

La solicitud de pasaporte costarricense pasó de cinco horas a quince minutos, y la entrega del pasaporte de veintidós a ocho días.

En Ecuador la contratación de un bien, obra o servicio se realizaba –en el mejor de los casos– en 30 días. Actualmente, a través del Sistema Nacional de Contratación Pública, se lo puede hacer en un día con el módulo de catálogo electrónico, o en 15 días con el módulo de subasta inversa. A la vez le ahorra al Estado ecuatoriano 250 millones de dólares por año.

Traza tu ruta permite conocer el recorrido más corto por carretera entre las diversas regiones de México. Cubre 80% de las carreteras del país, por las que circula 90% de los viajes. Desde 2005 lo usaron más de 11 millones de personas.

eSTF, la práctica procesual por medio electrónico, ha permitido que la Justicia brasileña tramite 1.400 procesos sin una sola hoja de papel, 605 de ellos en forma distribuida, lo que además redujo el tiempo de duración de los mismos.

Más ingresos

Es indudable: con las TIC se ahorra dinero, pero también se recauda mejor. Elandjamaica, que ofrece información sobre tierras y pago de obligaciones en línea, se lanzó en enero de 2008 y ya en el primer año la agencia estatal correspondiente vio una mejora en sus ingresos de 20%, y su base de clientes aumentó 60%.

En el año 2007, los certificados solicitados por Internet en el Registro Civil de Chile fueron 1.729.513, presentando un incremento de 62% respecto a 2006. En diciembre de 2007, se incorporó la Tesorería General de la República como medio de pago para la compra vía Web de certificados de nacimiento, matrimonio, defunción y anotaciones vigentes de vehículos motorizados, lo cual facilitó el pago a través de bancos, tarjetas de crédito y casas comerciales.

Mejor gestión

El Banco de Proyectos de Inversión Pública de Argentina facilita la identificación, formulación, seguimiento y evaluación de programas, subprogramas y proyectos tanto de inversión física como de gasto social que se desarrollen con recursos públicos. Al momento de presentación de esta candidatura había logrado 23 adhesiones provinciales y 225 de comunas y municipios, y había incorporado al sistema nacional 10.600 proyectos.

El Sistema de Administración de Servidores Públicos (SASP) gestiona los recursos humanos del sector público dominicano en una misma plataforma tecnológica. Mediante el uso de Internet, interconecta las instituciones públicas para gestionar en línea sus recursos humanos, desde el reclutamiento y selección hasta la evaluación de desempeño, alimentando el historial laboral de cada empleado y generando las nóminas de pago. Lo usan 15 instituciones y abarca a unos 150 mil empleados públicos (30% de la meta).

La gestión de recursos humanos puede ser tan innovadora como la que planteó el Instituto Costarricense de Electricidad, que aprovechó su fortaleza interna de redes de comunicación para implementar un proyecto de teletrabajo que ya es usado por 5% de los empleados públicos, logrando aumento de la productividad y propiciando mejor calidad de vida para los funcionarios.

Antes de la implementación del Registro Nacional de Accidentes había que hacer estudios que llevaban meses para obtener una estadística sobre accidentalidad en Colombia. Ahora, gracias a estos datos recolectados y sistematizados en el registro, se necesitan apenas segundos para obtener información de puntos críticos, características de vías, vehículos y víctimas involucradas en un accidente, entre otras informaciones.

Mejor ejercicio de los derechos ciudadanos

Una mirada crítica hacia los avances de gobierno electrónico suele decir que los gobiernos se preocupan más de utilizar la tecnología para aquellas áreas vinculadas a las obligaciones de los ciudadanos, y menos de utilizarla para las áreas que tienen relación con el ejercicio de derechos. Las candidaturas de este año tienen muchos ejemplos en los cuales las TIC son esenciales para un cambio radical a favor de los derechos en áreas esenciales para la vida de la persona, como la educación, la salud y la seguridad social.

Hasta la implementación de la aplicación MiHLAB, la historia laboral del trabajador sólo estaba disponible dentro del ámbito de la organización; ahora, gracias a la tecnología, está a disposición de sus verdaderos dueños: los ciudadanos argentinos, lo que significa un paso fundamental en términos de transparencia y eficiencia.

En el campo de la salud puede citarse a Netlab, de Perú, un sistema de información basado en TIC que aumenta la disponibilidad de los resultados de laboratorio para los trabajadores de la salud y los pacientes que viven con VIH/SIDA. La tecnología resultó esencial para que se pudiera pasar de 84 ciudadanos atendidos en el sistema, a 924.

El Gestor de Citas para la Campaña de Prevención de Cáncer de Mama permite realizar de manera automática citas gratuitas en seis hospitales dominicanos. Simple pero esencial. Las ciudadanas marcan un número telefónico gratuito, facilitan su número de cédula, los datos se introducen en el sistema y, dependiendo del lugar en que resida y el tamaño de la copa de la mama, el sistema le asigna hospital, lugar, número de cita y fecha en que debe asistir. Desde octubre de 2006 se han realizado 18.962 citas.

En el campo de ejercicio de derechos, los premios excelGOB 2008 tienen el caso del plan Conectividad Educativa de Informática Básica para el Aprendizaje en Línea, o Plan Ceibal, que es la versión uruguaya del programa “una computadora por niño”. Experiencia de referencia mundial en el logro de reducir la brecha digital apuntando de manera directa a mayor y mejor acceso a la educación y a la cultura, ha entregado 350 mil computadoras portátiles a niños de escuelas primarias, y ha dotado de conectividad a toda localidad donde se encuentre una escuela. Una “revolución educativa” que ha impactado directamente en la mejora del proceso de enseñanza-aprendizaje, e indirectamente en la relación de las familias y los docentes con la tecnología. Sus efectos no sólo reducen la brecha digital, sino la generacional entre adultos y niños, a la vez que se favorece la cohesión social del país.

Cambio de paradigma

Los efectos puntuales y concretos del uso de TIC en la administración pública son muchas veces impactantes. Pero cuando se implementa de manera integral una solución de gobierno electrónico se produce una modificación en la forma de operar del Estado, desde lo normativo hasta los mecanismos administrativos. Comprasnet, por ejemplo, cambió el paradigma de las licitaciones públicas en Brasil mediante la informatización y descentralización de los procesos licitatorios. Este sistema, en el que se realizan más de 60% de las contrataciones públicas, “también” ahorró dinero: hasta 22% en precios.

El Sistema Integrado de Trámite Documentario Sin Papeles, de Perú, por su parte, integra 85 oficinas enlazadas vía conmutada y 84 enlazadas vía línea dedicada, a través de 500 usuarios en línea, lo que permite una emisión diaria promedio de 2.300 documentos electrónicos.

El Portal de Software Público Brasileño inaugura un nuevo modelo de licenciamiento y de gestión de las soluciones desarrolladas en el marco de la administración pública. Ya hay disponibles 19 soluciones y cerca de 34 mil personas participan de las comunidades que comparten e intercambian conocimientos.

Lo que no se ve

En cierta medida, lo que no se ve es lo que ayuda a que todo lo demás sea posible. Algunos ejemplos:

El e-Ping, por ejemplo, es el paradigma de interoperabilidad del gobierno brasileño, de adopción obligatoria para el Poder Ejecutivo, que garantiza que la información gubernamental pueda ser rápidamente localizada y transmitida entre el sector público y el privado, manteniendo las obligaciones de privacidad y seguridad. De ese modo ayuda a que el gobierno atienda mejor las necesidades del ciudadano e impulsa la economía del país.

La Plataforma de Gobierno Electrónico de Uruguay, por su parte, proporciona el contexto tecnológico necesario para que los organismos del Estado uruguayo evolucionen en el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, con eficiencia, confiabilidad y alta orientación a la interoperabilidad. La REDuy interconecta a todas las unidades ejecutoras de administración central con velocidades de acceso mínimas de 10Mbps a través de enlaces 100% sobre fibra óptica, utilizando un backbone con 100% de redundancia.

Fichas de candidaturas

Categoría: Eficiencia en la gestión pública

Argentina

Banco de Proyectos de Inversión Pública

Descripción

El Banco de Proyectos de Inversiones Públicas permite la identificación, formulación, seguimiento y evaluación de programas, subprogramas y proyectos tanto de inversión física como de gasto social que se desarrollen con recursos del Tesoro Nacional o financiamiento internacional, iniciados por cualquiera de las jurisdicciones del sector público y ejecutados por las mismas, las provincias o los municipios.

Impacto

Se consiguieron 23 adhesiones provinciales (el sistema está operativo en diez) y 225 comunas y municipios. Actualmente hay 10.600 proyectos cargados al Sistema Nacional, 4.500 cargados en bancos provinciales y 1.350 usuarios.

Desde la publicación de los proyectos en la página web en enero de 2003 hay un incremento casi constante en las consultas que se realizan a la página buscando información referente a proyectos. Si bien los usuarios del sistema son todos de la administración pública nacional, provincial y municipal, el resultado y su publicación provee información a estudiantes y técnicos de distintas áreas, tanto de gobierno como de empresas privadas, legisladores y ciudadanos en general.

Entre otras ventajas, permite aplicar criterios e indicadores para priorizar proyectos, realizar análisis de opciones y sensibilidad; disponer de reportes con información detallada de proyectos para conseguir financiamiento, para inversiones productivas, para informar a la población y para utilizar en reuniones y viajes de funcionarios; facilitar la opinión y consulta a las provincias sobre la ejecución de los planes de inversión de todas las jurisdicciones; propender a la estandarización de tareas, metodologías y formatos de archivos de trabajo para compartir y publicar la información; eliminar pasos intermedios procurando la automatización en la transferencia y disponibilidad de la información.

Actualmente se encuentra operativo el sistema en distintos grados de avance en diez provincias; y en proceso de implementación en la República de Haití a través de una cooperación técnica coordinada por el Ministerio de Relaciones Exteriores.

Contribución TIC

Las tecnologías existentes permiten desarrollar una aplicación de muy bajo costo de implementación y de alta conectividad. Con un ordenador y una conexión a Internet el usuario puede conectarse directamente al sistema, tanto para consulta como para la carga de proyectos. Mediante las páginas web se publica información referente a metodologías y procesos del sistema, y también los proyectos cargados a éste.

Las TIC nos permitieron tener bajo costo de conectividad, obtener la información en línea y lograr un alto grado de comunicación entre los integrantes del sistema.

Entidad = Ministerio de Economía y Producción - Dirección Nacional de Inversión Pública 2002
url = http://www2.mecon.gov.ar/peconomica/basehome/bapin_2.php

Argentina

Catálogo de Software

Descripción

Es una herramienta transversal para ser utilizada en la administración pública nacional, que fue lanzada en el año 2008, por lo que se trata de una solución de muy reciente aplicación.

Consiste en un catálogo de software transferible entre organismos públicos, que sirve de guía de consulta en línea sobre las distintas aplicaciones desarrolladas por el Estado nacional.

De esta manera no solamente se reaprovechan recursos que ya han sido desarrollados en la administración pública (para cuya implementación se han utilizado fondos públicos de los que es necesario sacar el mayor beneficio), maximizando la eficiencia, sino que se permite la homogeneización en el software utilizado a nivel estatal. Es una aplicación de carga distribuida y administración centralizada.

En la fase operativa participan -además de la Oficina Nacional de Tecnologías de Información- otras dependencias de la administración pública y el sector académico. Se dispone de un plan de negocios y la fuente principal de financiamiento son los recursos presupuestarios.

Impacto

El público objetivo son funcionarios de la administración pública nacional y ha contribuido a incrementar la arista colaborativa, tan importante en el sector estatal para la eficiencia y optimización de recursos.

Al momento de presentar esta candidatura, alcanzaba al 50% de su público objetivo, y está en crecimiento permanente.

La evaluación que hasta el momento han realizado sus usuarios es positiva. Debido a que varias jurisdicciones de la administración pública han incorporado aplicaciones de otras, evitando los costos del desarrollo propio, la solución ha contribuido a reducir los mismos.

No se ha realizado hasta el momento reentrenamiento de recursos humanos, pero se efectuaron modificaciones en aspectos legales o regulatorios.

Si bien la solución específica no se ha transferido, constituye una herramienta sustantiva para la transferibilidad de otras aplicaciones que efectivamente se han concretado.

Contribución TIC

La principal contribución que realizan las TIC para lograr el objetivo propuesto (reaprovechamiento de recursos desarrollados y en desarrollo, maximizando la eficiencia) es la inmediatez de la disponibilidad del catálogo, ya que de ese modo se lo tiene en línea las 24 horas de los siete días de la semana. En este caso, además, las TIC han favorecido el trabajo colaborativo y el cambio de modelo de "competencia" por el de "cooperación" entre organismos y administraciones. En cuanto a los desarrollos propios para su puesta en marcha, se implementó una solución de software utilizando PHP 5 y MySQL.

Entidad: Oficina Nacional de Tecnologías de Información
url = <https://catalogo.sgp.gov.ar>

Todas estas fichas, así como las de las categorías m-gobierno, tienen como fuente la información provista por quienes presentaron cada candidatura (que no necesariamente es la institución propietaria de la solución). El contenido expuesto en este catálogo no compromete a ninguna de las entidades organizadoras de los premios excelGOB ni a sus asociados.

MiHLAB. Mi Historia Laboral en Internet

Descripción

Permite al ciudadano acceder en tiempo real desde Internet a los registros de su historia laboral mediante una aplicación amigable, de muy fácil utilización y a la vez segura, ya que se apoya en robustos criterios de protección de la información.

El ciudadano tiene la posibilidad de validar los datos acreditados y, fundamentalmente, declarar periodos faltantes o erróneos. Recientes modificaciones normativas aumentaron el número de usuarios de los planes de moratorias previsionales de 200 mil (2004) a más de un millón (2006); en este contexto, el principal desafío fue establecer mecanismos de automatización e informatización, siguiendo los principios fundamentales de gobierno electrónico, mejorando la calidad del servicio público y la transparencia de sus actos de gobierno.

Impacto

Drástica disminución de los tiempos de tramitación y obtención de las prestaciones. Hasta la implementación de la aplicación MiHLAB, la historia laboral del trabajador sólo estaba disponible dentro del ámbito de la organización y, en algunos casos, para organismos externos. Ahora la información está a disposición de sus verdaderos dueños: los ciudadanos, lo que significa un hito de innovación sin precedentes en el ámbito de la Gestión Pública y el Servicio de la Seguridad Social, y es un paso fundamental en términos de transparencia y eficiencia.

Antes de la implementación de MiHLAB, por ejemplo, no existía la posibilidad de verificar los aportes a la Seguridad Social realmente acreditados por los empleadores ante la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES). Ahora los trabajadores tienen la posibilidad de actuar para corregir en el momento desviaciones u omisiones de aportes, sin necesidad de esperar la edad jubilatoria para hacerlo.

De cara al ciudadano, la solución le permite realizar el trámite de control de su historia laboral sin necesidad de concurrir a una oficina de seguridad social (ANSES) en varias oportunidades, evitando así el gasto de traslados. Asimismo, la simpleza y facilidad de operación de la solución desalienta la necesidad de realizar un gasto en la contratación de gestores o abogados. Al interior de ANSES, la liberación de recursos humanos antes afectados a la tramitación de estos expedientes permite ahorrar dinero y desarrollar un modelo de gestión más eficiente y sustentable.

Contribución TIC

Es una solución disponible íntegramente en Internet, en reemplazo de un procedimiento que se realizaba en forma personal y presencial. Incluye rutinas de selección y búsqueda complejas, que concilian datos almacenados en distintas bases, de acceso con diferentes claves y en diversos formatos.

Como se trata de información protegida por la normativa de Habeas Data, se planteaba un desafío importante desde el punto de vista de la seguridad de datos, que fue resuelto mediante la Clave de la Seguridad Social (nivel de seguridad tres).

En general se aplicó la técnica de Desarrollo de Aplicaciones Orientadas a Servicios y Desarrollo de aplicaciones en capas. El diseño y desarrollo atendió cuestiones de interoperabilidad con otros organismos del Estado.

Entidad = Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES)
url = www.anses.gov.ar/autopista/default.htm

Semana Internacional de la Seguridad Informática

Descripción

Consiste en una herramienta de trabajo colaborativo con administración centralizada, en la cual intervienen jurisdicciones de la administración pública nacional, provincial, municipal, universidades, cámaras empresarias, empresas privadas, organizaciones no gubernamentales y público en general.

Tiene los objetivos de generar conciencia sobre la importancia de la seguridad informática; desarrollar un espacio de aportes, sugerencias y participación de la comunidad de Internet en el desarrollo y mejora de la seguridad informática; lograr sinergias entre objetivos y acciones de todos los actores intervinientes; concientizar a la ciudadanía en general con respecto a la importancia de tomar medidas de precaución. Esto con la visión de obtener un espacio colaborativo de las comunidades de Internet, comercio electrónico y gobierno electrónico que involucre a todos sus actores para que actúen de manera activa y proactiva para mejorar la seguridad de la información y de todo el ambiente informático.

Impacto

Ha contribuido a incrementar el nivel de participación de toda la comunidad de Internet interesada en la seguridad informática. Permite concentrar en un solo espacio todas las acciones de la comunidad de Internet en el desarrollo y mejora de la seguridad informática. De esta forma se realiza una difusión conjunta y masiva de los objetivos, lo que contribuye a reducir tiempos de los actores. Sin dudas la disminución de tiempos trae consigo disminución de costos, los que además profundizan su disminución con el logro de los objetivos de esta actividad, ya que si se navega seguro, habrá menos problemas de pérdida de información, entre otros inconvenientes, con los beneficios que de ello se deriva. Ha generado 2.544 visitas en 21 días y 39 eventos.

Contribución TIC

Si bien corresponde a una plataforma Wordpress, hay 75% de modificaciones aportado -en diseño, hojas de estilo y código- por la Oficina Nacional de Tecnologías de Información (ONTI). La utilización de una herramienta de edición que permite la recopilación cronológica de textos, artículos, fotos, documentos, etcétera, de uno o varios autores, y su disponibilidad y acceso a esos contenidos, la apropiación y su uso, implica que la utilización de una herramienta TIC posibilita concentrar en un solo espacio todas las acciones de la comunidad de Internet en el desarrollo y mejora de la seguridad informática.

La solución es de acceso público; y la edición de contenidos y administración, centralizada.

Entidad = Oficina Nacional de Tecnologías de Información
url = <https://seguridadinformatica.sgp.gob.ar>

Argentina

WIKI Enlaces en red

Descripción

Se trata de una herramienta de trabajo colaborativo puesta en marcha en 2008 para ser utilizada en la administración pública nacional, administración pública provincial, administración pública municipal y universidades.

La solución es de acceso público y la edición de contenidos está disponible para las jurisdicciones ya mencionadas. Cada jurisdicción tiene un enlace de gobierno electrónico que es el interlocutor con la ONTI en materia de sociedad de la información y gobierno electrónico, y además es responsable del Plan Sectorial de gobierno electrónico de su organismo.

Se dispone de documentación sobre planes de entrenamiento de recursos humanos, planes de entrenamiento de los usuarios y estrategia de comunicación. También se cuenta con un plan de negocios que pauta que la fuente principal de financiamiento son los recursos presupuestarios.

Impacto

La solución ha contribuido a incrementar el nivel de participación hacia dentro de la administración pública, ya que si bien es de acceso público, la edición de contenidos es para las áreas de desarrollo y gobierno electrónico. De ese modo favorece el trabajo y encuentro de los actores relevantes de gobierno electrónico del Estado, permite desarrollar un espacio de aportes, sugerencias y participación de la comunidad tecnológica estatal y universitaria, y de capacitación en el uso de tecnologías de carácter colaborativo, a la vez que promueve el uso de herramientas tecnológicas de Web 2.0.

Su público son las áreas de desarrollo, investigación y gobierno electrónico de la administración pública nacional, que la utilizan en un 80% y tienen una evaluación positiva de la herramienta.

Se han reducido notablemente los tiempos de trabajo, mediante la disminución de encuentros y reuniones de trabajo presenciales y la disponibilidad de información en línea. Esta reducción de encuentros presenciales, así como la despapelización que se deriva de tener la información disponible en línea, ha bajado los costos operativos de la administración pública.

Contribución TIC

Si bien la solución corresponde a un desarrollo de MediaWiki.org (<http://www.mediawiki.org/wiki/MediaWiki/es>), la Oficina Nacional de Tecnologías de Información le ha realizado algunas modificaciones de seguridad respecto al tratamiento de usuarios.

Entidad: Oficina Nacional de Tecnologías de Información
url = <https://wiki.sgp.gov.ar>

Barbados

Implementación de un Sistema Electrónico de Expedición de Boletos (ETS) en la Compañía de Transporte de Barbados dirigida por el Gobierno

Descripción

Con anterioridad al año 2004, la Compañía dependía de un sistema de expedición de boletos manual para proporcionar a los clientes un comprobante de pasaje. Posteriormente, el conductor registraba las emisiones de estos boletos en su hoja de ruta. Con el objetivo de mejorar la eficiencia y la eficacia del sistema de transporte, la compañía invirtió en la creación de un Departamento de TI y en la implementación de un Sistema Electrónico de Expedición de Boletos.

La compañía se encarga de la mayor parte del servicio pago de autobuses para el público viajante en Barbados. Ofrece asimismo transporte libre a precio reducido para estudiantes, adultos mayores jubilados, agentes de policía y discapacitados.

Objetivos: reducir o eliminar la utilización de las hojas de ruta manuales, brindar estadísticas precisas y oportunas sobre el pasaje y mejorar las tarifas para las agencias que financian el transporte de pasajeros a precios reducidos; dar cuenta y conciliar de forma precisa los boletos expedidos y el dinero contado y reducir la cantidad de efectivo utilizado en las transacciones.

Impacto

El sistema de máquinas de expedición electrónica de boletos no sólo mejoró la moral de los conductores, sino que permitió lograr un mayor nivel de transparencia en relación a los excedentes/faltantes en la ruta, dado que se exige que los usuarios soliciten y conserven su comprobante de pasaje. Con esto se logró mayor confianza en la exactitud de la facturación por parte de organismos como el Ministerio de Educación y la Policía.

Asimismo, se redujeron los tiempos de preparación del conductor antes de arrancar y al finalizar el servicio, dado que no deben prepararse hojas de ruta.

Anteriormente era necesario el ingreso de datos para cada hoja de ruta utilizada por la flota y cada servicio requería una hoja por separado. Estos requisitos de ingreso de datos se han eliminado. Con una flota operativa de más de 140 unidades, de la cual cada autobús realiza al menos tres viajes por día, esto implicó una importante reducción del uso de recursos, tanto humanos como de capital: formularios de hojas de ruta, boletos, libros de contabilidad, etcétera.

Contribución TIC

Luego de comenzar con un Departamento de TI nuevo y pequeño y con una infraestructura escasa, fue necesario realizar aportes en materia de TIC para establecer una oficina de apoyo administrativo, una oficina de dirección y apoyo en los autobuses, así como metodología para que estas secciones se comuniquen entre sí. El resultado final fue una red VPN con base en ADSL, que proporciona una red WAN entre cuatro terminales y las oficinas centrales, para la transferencia de datos. El registro de datos en el autobús por la máquina de boletos se descarga diariamente a través de una red 802.11 en cada terminal y se canaliza a la oficina de apoyo a través de la red WAN. El software de la oficina de dirección permite entonces las consultas y manipulación de datos y la elaboración de informes, para requisitos en materia de funcionamiento y financieros. A medida que se modifican las rutas para tener en cuenta las necesidades de los residentes o las condiciones de las calles, las modificaciones se planifican utilizando software GPS y las actualizaciones se envían a las máquinas de expedición electrónica de boletos de los autobuses. Las TIC han sido una parte esencial de este proyecto, ya que han brindado los elementos básicos para el cambio en el flujo de trabajo y las actividades de los empleados en todos los niveles.

Entidad = Compañía de Transporte
url = www.transportboard.com

Barbados

Mejoramiento de los servicios de catastro utilizando TIC

Descripción

El papel principal del catastro es apoyar la actividad económica facilitando las transacciones de tierras de forma rápida, segura y confiable, en particular mediante la prestación de servicios de información eficientes. Esta solución tiene el objetivo de brindar un servicio rápido, seguro, confiable y de alta calidad a todos nuestros clientes en un entorno globalizado competitivo.

Impacto

Antes de la implementación de la solución de TIC, el departamento realizaba todas las búsquedas de forma manual. Los libros de registros se actualizaban manualmente, los planos se fotocopiaban y los registros, los certificados de cargas y títulos, así como las búsquedas oficiales, eran creados por taquígrafos utilizando máquinas de escribir. En esa época el concepto de búsquedas remotas no se concebía.

La Aplicación de Registro ha sido una fuente de inmenso orgullo para el departamento, debido a que ha incrementado la prestación de servicios en diversas áreas desde un promedio de tres meses a 24 horas.

La solución ha contribuido considerablemente a reducir el tiempo necesarios para realizar búsquedas de títulos, así como para la creación de registros catastrales, certificados de títulos, certificados de cargas y búsquedas oficiales.

Uno de los principales objetivos de desarrollo del milenio es erradicar la pobreza extrema y el hambre. Los programas de registro catastral y de Arrendatarios del catastro contribuyen a ello proporcionando título firme a miles de inquilinos que no poseen título documental legal de la propiedad. De esta forma, los inquilinos pueden acceder a financiación para mejorar sus hogares, mejorando por lo tanto su calidad de vida y eliminando los peores aspectos visuales y tangibles de la pobreza.

Contribución TIC

Las TIC han permitido que el departamento sustituya muchos de los procesos manuales con tecnologías eficientes. El catastro utiliza una solución de Gestión de Documentos/Gestión de Contenidos para el registro, la inscripción y la recuperación sencilla de documentos. Esta solución permite recuperar fácilmente las búsquedas de títulos de propiedad. La solución de conversión de archivos de respaldo implementada en 2003 permitió incluir en un índice, escanear y verificar en el sistema los documentos archivados durante el período 1970-1988. Por lo tanto, esto permitió recuperar documentos del período de 1970 a la actualidad. En el año 2006, el departamento introdujo una aplicación escrita en java para mejorar los procesos asociados con la creación de registros catastrales y la generación de certificados de cargas, títulos y búsquedas oficiales. Esta aplicación ha tenido un efecto significativo en la reducción de los tiempos necesarios para la creación de certificados de títulos y cargas y de búsquedas oficiales. El departamento también utiliza la capacidad de los Sistemas de Información Geográfica (GIS, por sus siglas en inglés) para la ubicación y la recuperación de planos del registro. El sitio web del departamento, que estaba siendo modificado en el año 2008, permite la difusión de información relevante para la organización; también facilita la búsqueda de registros catastrales del período de 1970 a la actualidad mediante la utilización de una red VPN sin cliente.

Entidad = Catastro de Barbados
url = www.landregistry.gov.bb

Bolivia

Guía nacional de trámites

Descripción

La Guía nacional de trámites es un portal de información que permite a los ciudadanos, sociedad civil y empresas que operan en Bolivia conocer procedimientos, requisitos, pasos e instituciones responsables de los trámites más relevantes gestionados ante los distintos ministerios y reparticiones de la Administración Pública Central del Gobierno de Bolivia. La Guía nacional de trámites en Internet pretende constituirse en el principal referente de información gubernamental sobre las gestiones y trámites establecidos por las instituciones del Poder Ejecutivo, para la ciudadanía en general, que permita lograr una relación de transparencia entre las instituciones del Estado, el sector empresarial y la sociedad en su conjunto.

Tiene el objetivo de difundir información gubernamental idónea, transparente y actualizada a la sociedad en su conjunto sobre requisitos, pasos y costos de los trámites que se gestionan ante las instancias del gobierno central, prefectural y municipal, lo cual genera transparencia en la gestión pública, promueve la libertad de información y contribuye a la credibilidad de las instituciones públicas.

Impacto

La difusión pública de los procedimientos administrativos obliga a los funcionarios públicos a su cumplimiento y da a la ciudadanía la posibilidad de comparar el comportamiento del funcionario con respecto a normas y procedimientos claros y establecidos. Ahorra tiempo en averiguaciones sobre qué trámites, dónde y en qué condiciones deben realizarse para qué necesidad. Evita el gasto excesivo en la búsqueda de información y permite concentrarse en el gasto que implica el trámite en sí mismo, desarrollando herramientas administrativas que posibilitan difundir los trámites del sector público, apoyando las necesidades de una información eficiente y transparente.

Contribución TIC

La difusión de los procedimientos administrativos a través de la guía nacional de trámites pone al Estado en una vitrina, a través de la cual personas e instituciones pueden informarse sobre requisitos y etapas de los trámites que deben gestionar, de forma adecuada y completa que limita la existencia de burocracia onerosa. Gracias a este sistema de información, el público puede vincularse con el sector público de manera transparente, eficiente, y puede realizar sus trámites con la seguridad de que las reglas no cambiarán. El uso de esta tecnología respalda ampliamente los postulados de la lucha contra la excesiva burocracia en los siguientes sentidos: informa a los ciudadanos sobre sus derechos de forma equitativa y clara; y limita la posibilidad de difusión de información inadecuada por canales no formales.

Entidad = ADSIB
url = <http://www.tramites.gov.bo/home.php>

Bolivia

Portal de presentación de declaraciones juradas

Descripción

El sistema de presentación de declaraciones juradas o boletas de pago vía Internet del Servicio de Impuestos Nacionales de Bolivia hace posible que el contribuyente presente los formularios de sus declaraciones juradas originales o rectificatorias, así como sus boletas de pago, a través de una dirección de Internet. En ese sentido, el Portal Newton es el sitio o lugar en la Red Internacional de Comunicaciones e Intercambio de Información (Internet) al que accederán los contribuyentes para presentar sus declaraciones juradas o boletas de pago. El Portal Tributario Newton también permite realizar consultas e impresiones de formularios. El portal está disponible en la siguiente dirección electrónica: www.impuestos.gov.bo, aunque para verlo en funcionamiento se sugiere consultar la dirección que se detalla al final de esta ficha.

Impacto

En todos los casos en que se sustituye un procedimiento manual o presencial por otro informático, se registra una indudable mejora tanto en términos de tiempos (en especial para los contribuyentes) como de costos. Este impacto está en línea con la visión y objetivos en general del sistema impositivo boliviano. La visión del Servicio de Impuestos Nacionales de Bolivia es facilitar y universalizar el cumplimiento de las obligaciones impositivas. En ese sentido, esta solución es parte integral del cumplimiento de sus objetivos de mejorar la eficiencia de la administración tributaria, mejorar cualitativamente el servicio al contribuyente, propiciar la modernización, concordancia y simplificación de la normativa vigente, y dotar de transparencia al funcionamiento del conjunto de la administración tributaria.

Contribución TIC

Entre las diferentes características que tiene esta solución, se cuenta el uso de firma magnética. Si bien se trata de un concepto de características conocidas en el ámbito de las TIC, cabe señalar que en el caso del portal de presentación de declaraciones juradas, la firma magnética se configura mediante el uso conjunto del NIT (Número de Identificación Tributaria), el número de tarjeta y la clave personal (PIN) asignada por el Servicio de Impuestos Nacionales. Se utiliza el Portal Newton, cuyos usuarios son todos los "principales contribuyentes", "grandes contribuyentes" y exportadores clasificados como "resto de contribuyentes" que solicitan devolución impositiva. En el nuevo sistema, los usuarios mantienen la categorización del sistema anterior, por lo que no se necesitó realizar reasignaciones de categorías.

Entidad = Servicio de Impuestos Nacionales
url = <https://190.129.71.101/Newton/publico/WebFormLogin.aspx?ReturnUrl=%2fNewton%2fWe>

Bolivia

Remates por Internet

Descripción

Esta aplicación web está orientada a administrar y gestionar los remates de las oficinas de las regiones del país, así como a abrir nuevos canales de participación para los ciudadanos en Bolivia. Se encuentra conformada de la siguiente manera: Portal de Remates, que incluye toda la información de lotes de remates, términos de participación, inscripción y participación; módulo web de gestión de lotes, administración de lotes y publicaciones; interoperabilidad con el sistema SIDUNEA (Sistema de Gestión Aduanera); procesos de adjudicación y republicación de lotes, y administración de resultados.

La parte informativa acerca de los remates, condiciones y resultados se encuentra en el portal de remates. Todo aviso o notificación se realiza por medio del correo electrónico de la institución al que el usuario se ha inscrito para participar. Todo control de montos en cuanto a empoce, saldos o devoluciones se ha realizado mediante una interfaz con el módulo de recaudaciones que se tiene y el sistema de remates de la institución.

Impacto

Ha permitido abrir los canales de comunicación de los lotes y remates, por ende las condiciones, requisitos y vencimientos que deben tomar en cuenta todas las personas que deseen participar de los remates por Internet en la Aduana.

Con la automatización de procesos, los tiempos de verificación de ofertas válidas, administración y seguimiento de publicaciones, y -sobre todo- los procesos de ejecución de los remates se han reducido dramáticamente. Asimismo, la generación de información para administración o estadística de las recaudaciones a nivel nacional son en línea y no es necesario concentrar ni realizar encuadres o ajustes. La conciliación de los montos recuperados en los diferentes procesos es transparente y automática dentro de los procesos que actualmente tiene la institución.

Los costos administrativos y ejecución de remates se han reducido, permitiendo que en este tiempo se busquen combinaciones para la generación de lotes a publicar y ofertar.

Los costos de publicación en prensa o medios de comunicación ya no son particulares; en el caso de ser necesarios, consideran a toda la planificación realizada para los remates.

Contribución TIC

Permite procesos automáticos y objetivos de adjudicaciones; control automático de fechas de vencimiento; registro en diferentes regiones y centralización automática de resultados; consultar estado de recaudaciones en línea; y socialización de oportunidades de participación.

Se desarrollaron tecnologías nuevas para la difusión automática, mediante correos electrónicos, de resultados a participantes y control automático de ofertas válidas.

Entidad = Aduana Nacional de Bolivia
url = www.remates.bo

Comprasnet - Sistema de Subasta Electrónica del Portal de Compras del Gobierno Federal

Descripción

Sistema implementado con el objetivo de lograr la mejora de las acciones gubernamentales de logística pública, para permitir la reducción de los gastos operacionales procesuales, celeridad, transparencia, alcance y reducción de los precios practicados, viabilizando procedimientos de control por medio de la integración con sistemas estructuradores gubernamentales. Permite el envío de propuestas vía Internet, sin identificar a los licitantes. Durante la divulgación, eventuales pedidos de impugnación de los edictos se ponen a disposición en la subasta correspondiente con las respectivas respuestas, integrando el acta de sesión pública. Todas las siguientes fases de sesión pública están informatizadas y pueden ser acompañadas en tiempo real por la sociedad: análisis de las propuestas, pujas, atribución de beneficio, aceptación de la mejor propuesta, habilitación de proveedores, cierre de la sesión pública y generación automática de acta (recibe un código de seguridad llamado "hash" que no permite alteración en su contenido). Están también informatizados los procedimientos de recursos (si se producen), así como los de adjudicación (por el subastero) y homologación (por el ordenador de gastos), generando automáticamente los respectivos términos. El 31 de julio de 2008 se concluyó la certificación digital de todos los subasteros y ordenadores de gastos que actúan en Comprasnet.

Impacto

Comprasnet cambió el paradigma de las licitaciones públicas mediante la informatización y descentralización de los procesos licitatorios, al posibilitar la participación de proveedores de cualquier lugar del país, permitiendo una distribución ecuánime de los recursos presupuestarios. Además permitió al gobierno federal alcanzar mejores precios en las subastas (hasta 22%). Las licitaciones mediante Comprasnet son más del 60% de las contrataciones públicas. En 2007, se realizaron 35.676 subastas electrónicas, totalizando 1.730.669 ítems licitados, con un monto de 16 billones y medio de reales.

El sistema fue instituido para servir a 2.800 unidades de compras estatales y es permanentemente utilizado por casi 85.000 proveedores.

Contribución TIC

Fue desarrollado con los más avanzados recursos, con acceso vía http/https; Aplicación implementada en ASP-XML, en tres capas; Componentes VB (COM+) implementan reglas de negocio y persistencia; Gerenciador de Banco de Datos SQL Server; Uso de Componentes de Download / Upload (SA FileUp) y Envío de e-mails (Jmail); Acceso por Certificado Digital. Se utilizan cuatro servidores de aplicación en balanceo de carga y dos servidores de banco de datos configurados en "cluster" para proveer la alta disponibilidad del servicio a los usuarios. Ya se inició el proceso de migración para el desarrollo en software libre.

La solución fue ideada por el Ministerio de Planeamiento y desarrollada por el Servicio Federal de Procesamiento de Datos (SERPRO, una empresa pública de informática que disponibiliza y provee manutención para la solución implementada).

Entidad = Ministerio de Planeamiento, Presupuesto y Gestión/ SLTI/DLSC
url = <http://www.comprasnet.gov.br>

Diario de Justicia Electrónico

Descripción

Es un nuevo instrumento de comunicación oficial, publicación y divulgación de los actos judiciales y administrativos, sustituyendo la versión impresa de las publicaciones de otrora, versión que era necesario canalizar de forma exclusiva por la Imprenta Oficial. Ahora esta obligación de publicación pasa a ser vehiculada gratuitamente en Internet a través de la web del Tribunal Supremo. Su público es el sistema judicial, aunque sus alcances benefician a la sociedad en su conjunto.

Impacto

Innumerables son las ventajas del *Diário da Justiça* cuando se lo hace en forma electrónica: entre ellas se cuenta la economía de dinero y de papel para la administración pública, la reducción de costos para los tribunales que no precisarán cargar con los valores cobrados por la Imprenta Oficial.

Hay también economía para los usuarios, pues este servicio fue recientemente normatizado por el Consejo Nacional de Justicia, el cual reconoció como indebida la comercialización de los diarios de Justicia, además de ser gratuitos los pedidos de publicación de documentos, bastando apenas con enviarlos como documentos digitales a la Secretaría del Supremo Tribunal de Justicia en formato RTF.

Hay también una ganancia indudable referente al impacto ambiental causado por la economización de la tala de árboles debido al cambio del papel por la publicación electrónica.

Contribución TIC

En la visión del servicio se tiene en cuenta que el futuro de la Justicia brasileña deberá ser sin papel, por lo que esta solución (que se suma al sistema estf) va en la dirección de utilizar los recursos de las tecnologías de la información y comunicación como soporte para combatir la burocracia. Usa la certificación digital para posibilitar la firma de servidores titular y sustituto de la edición del *Diário da Justiça Eletrónico*.

Entidad = Supremo Tribunal Federal
url = <https://re.stf.jus.br/>

Brasil

e-MAG - Modelo de Accesibilidad de Gobierno Electrónico

Descripción

El Modelo de Accesibilidad de Gobierno Electrónico (e-MAG) consiste en un conjunto de recomendaciones a ser consideradas para que el proceso de accesibilidad de los sitios y portales del gobierno brasileño sea conducido de forma estandarizada y de fácil implementación. La construcción de sitios accesibles es una exigencia del decreto 5.296, publicado en diciembre de 2004, que torna obligatoria la accesibilidad a los portales y sitios electrónicos en los que la administración pública está presente y utiliza la red mundial de computadores. El decreto se refiere a criterios de accesibilidad para el uso de las personas con necesidades especiales o capacidades diferentes, garantizándoles el pleno acceso a los contenidos disponibles. En 2005 se inició el funcionamiento de esta solución de gobierno electrónico.

Impacto

Teniendo por objetivo proveer instrumentos que viabilicen la adopción de estos estándares de accesibilidad por parte de los órganos de gobierno, el ASES (Avaliador e Simulador de Acessibilidade do sites, que en español significa Evaluador y Simulador de Accesibilidad de Sitios) es una herramienta que -formando parte de esta solución- permite evaluar, simular y corregir la accesibilidad de páginas, sitios y portales, siendo de gran valía para los desarrolladores y publicadores de contenidos. Fue formulado para orientar a los profesionales que tengan contrato con publicación de informaciones o que brinden servicios asociados a Internet, ya sea para desarrollar, alterar y/o adecuar páginas, sitios y portales, tornándolos accesibles al mayor número de personas posible.

Contribución TIC

El ASES es un producto elaborado en conjunto por el Departamento de Gobierno Electrónico y la OSCIP Acessibilidade Brasil. Se desarrollaron como tecnologías nuevas: evaluador de accesibilidad (e-MAG e WCAG); evaluador de CSS; evaluador de HTML (4.01 e XHTML); simuladores de lector de pantalla (tiempo) y baja visión (daltonismo, miopía, cataratas); herramienta para seleccionar el DocType, contenido alternativo, asociador de rótulos, links redundantes, corrector de eventos y trabajo con formularios.

Entidad = Ministerio de Planeamiento, Presupuesto y Gestión
url = <http://www.governoeletronico.gov.br/acoes-e-projetos/e-MAG>

Brasil

e-Pet

Descripción

Se trata de un servicio que permite el pedido electrónico de piezas procesuales en el ámbito de la Justicia brasileña, dispensando de la necesidad de protocolo de peticiones escritas en papel, para todos los tipos de procesos del Supremo Tribunal Federal, ya se trate de procesos originarios o recursales.

No se trata de un sistema obligatorio, sino que el uso de e-Pet es facultativo y las peticiones pueden ser tramitadas normalmente por medio físico. Tampoco es necesario que una pieza que se envió por este sistema deba ser tramitada enteramente por medio electrónico: aquellas partes del expediente que no pudieran ser digitalizadas debido a su tamaño o ilegibilidad, deben ser presentadas a los diez días del envío de la petición electrónica. El sistema también provee diferentes recibos para las diferentes situaciones: peticiones tramitadas, tramitadas con reservas o rechazadas. A todos los fines legales, el protocolo e-Pet tiene la misma validez legal que el hecho por medio físico.

Impacto

Se redujeron los tiempos porque luego del registro en el sistema, el abogado actuante puede, gracias al e-Pet, enviar peticiones iniciales e incidentales, totalmente por medio electrónico, a cualquier hora del día y desde cualquier computador con acceso a Internet. También puede acompañar el trámite del mismo modo, accediendo al sitio web del Tribunal. Esto no sólo reduce los tiempos del proceso, sino que también permite a las partes involucradas en él una importante reducción de costos. El sistema judicial se beneficia con la potencialidad de utilizar mejor sus recursos humanos.

Contribución TIC

Para hacer uso de e-Pet, el abogado debe poseer certificación digital válida y ligada al ICPBrasil; luego debe realizar su registro en el sistema. Esta clave no sólo le permite enviar sus piezas, sino que es la garantía de que sólo las peticiones electrónicas protocoladas por el propio abogado pueden ser vistas por éste, tornando su consulta personal y restringida a quien transmitió la pieza procesal. El documento digital debe ser en formato PDF, que es estándar en la mayoría de los tribunales que ya implantaron la práctica procesual por medio electrónico.

Nota: Para la elaboración de algunas partes de esta ficha se utilizaron datos tomados de "As práticas processuais por meio eletrônico nos Tribunais superiores", de Alexandre Atheniense (www.dnt.adv.br)

Entidad = Supremo Tribunal Federal
url = <http://www.stf.jus.br/portal/principal/principal.asp>

Brasil

e-PING: Estándares de Interoperabilidad de Gobierno Electrónico

Descripción

La arquitectura e-PING define un conjunto mínimo de premisas, políticas y especificaciones técnicas que reglamentan el uso de TIC en el gobierno federal, estableciendo las condiciones de interacción con los demás poderes y esferas de gobierno y con la sociedad en general. La existencia de una infraestructura de TIC que se preste como cimiento para la creación de los servicios de gobierno electrónico es prerequisite para proveer mejores servicios a la sociedad a costos más bajos. Un gobierno moderno e integrado exige sistemas igualmente modernos e integrados, interoperables, trabajando de forma integral, segura y coherente en todo el sector público. La arquitectura e-PING tiene por finalidad ser el paradigma de interoperabilidad para el gobierno. Su adopción es obligatoria para los órganos del Poder Ejecutivo del gobierno federal; para los otros poderes (Legislativo y Judicial) y para las otras esferas de gobierno (estadual y municipal) la adopción es facultativa. El sistema prevé la interacción con el sector privado y el tercer sector por medio de los mecanismos de consulta pública, solicitud de comentarios y recepción de sugerencias.

Impacto

Un gobierno moderno, integrado y eficiente exige sistemas igualmente modernos, integrados e interoperables. En ese contexto, la interoperabilidad de tecnología, procesos, información y datos es condición vital para el gobierno electrónico. Y gobierno electrónico significa, esencialmente, un gobierno que atiende mejor las necesidades del ciudadano utilizando los recursos de TIC. A la sociedad la beneficia con la reducción de costos. A la vez, los recursos de información del gobierno constituyen valiosos activos económicos. Al garantizar que la información gubernamental pueda ser rápidamente localizada y transmitida entre los sectores público y privado, manteniendo las obligaciones de privacidad y seguridad, el gobierno ayuda al aprovechamiento máximo de este activo, impulsando y estimulando la economía del país.

Contribución TIC

Cada segmento de e-PING contiene un conjunto de políticas técnicas que guían el establecimiento de las especificaciones de sus componentes fundamentadas en las siguientes políticas generales: alineamiento con Internet, adopción de XML como estándar primario de intercambio de datos para todos los sistemas del sector público, adopción de navegadores (browsers) como principal medio de acceso, adopción de metadatos para los recursos de información de gobierno, estabilidad, transparencia, adopción preferencial de estándares abiertos, garantía de privacidad y mantener total compatibilidad con las demás iniciativas de gobierno en el área de TIC. La interoperabilidad permite racionalizar las inversiones en TIC, al posibilitar compartir, reusar e intercambiar los recursos tecnológicos.

Entidad = Secretaría de Logística y Tecnología de la Información del Ministerio de Planeamiento + ITI + SERPRO.
url = <http://www.governoeletronico.gov.br/aco-es-e-projetos/e-ping-padres-de-interoperabilidade>

Brasil

e-STF: Práctica procesual por medio electrónico

Descripción

El Supremo Tribunal Federal en los últimos dos años ha logrado un significativo avance en la implantación de las prácticas procesuales por medio electrónico, a través de diversas innovaciones en sus sistemas, las que en su conjunto se han denominado E-STF. Se trata de un medio electrónico de tramitación de procesos judiciales, comunicación de actos y transmisión de piezas procesales. Tiene como uno de sus componentes principales el Recurso Extraordinario Electrónico. Debido a la implementación del e-STF, la distribución, los despachos, y el protocolo de piezas, así como los actos de secretaría y las intimaciones pasan a ser integralmente de formato digital. Esto lleva al gestor de los procesos judiciales a ser más creativo para renovar y actualizar los métodos de trabajo, buscando administrar la Justicia con apoyo de las TIC para combatir las demoras y el tiempo inerte del trámite procesual causado por la "burocracia del papel".

Impacto

Hasta el momento ya fueron encaminados 1.400 procesos sin una sola hoja de papel, de los cuales 605 fueron distribuidos. Esto redujo el tiempo de juzgamiento de los procesos: en la medida en que los ministros relatores sean designados para actuar en autos de formato integralmente digital, podrían tener acceso a la información íntegra del proceso desde cualquier localidad en que se encuentre, usando Internet. Pueden efectuar los despachos sin tener necesariamente que tocar los autos impresos, aunque en caso de que el relator lo juzgue necesario, podrá pedir el envío de todos o algunos de los autos físicos.

Los tribunales que ya están remitiendo el recurso extraordinario electrónico para el Supremo son: Tribunal Regional Federal de la Primera Región, Tribunal de Justicia de Sergipe, Tribunal de Justicia de Espírito Santo y Tribunal de Justicia do Ceará.

Contribución TIC

La primera modalidad de firma electrónica está basada en el certificado digital emitido por la ICPBrasil, con el uso de una tarjeta conteniendo chip y clave, que genera la firma criptografiada confirmando autenticidad e integridad a los datos transmitidos.

La forma alternativa de identificación es la denominada "de firma registrada", sin uso de certificación digital, condicionando su establecimiento al registro previo del solicitante en el Tribunal Superior de Trabajo o en los tribunales regionales de Trabajo, mediante la provisión de login y clave.

Entidad = Supremo Tribunal Federal
url = <https://re.stf.jus.br/>

Brasil

Portal de Software Público Brasileño

Descripción

Portal que comparte soluciones que pueden ser útiles a los más diferentes órganos públicos y a la sociedad, con el objetivo de reducir costos, mejorar las aplicaciones disponibilizadas y la eficiencia de los servicios públicos. El acceso es libre a todos los interesados, sólo se requiere registro.

Impacto

Actualmente 19 soluciones ya fueron disponibilizadas en el Portal de Software Público y cerca de 34 mil personas participan de las comunidades que comparten e intercambian conocimientos. La iniciativa inaugura un nuevo modelo de licenciamiento y de gestión de las soluciones desarrolladas en el marco de la administración Pública. Según Freitas y Meffe,* esta iniciativa facilita la implantación de nuevas herramientas en los diversos sectores administrativos de los estados, promueve la integración entre las unidades federativas y ofrece un conjunto de servicios públicos para la sociedad.

Su éxito sugiere la formación de un nuevo modelo de producción y distribución de conocimiento científico-tecnológico. Con esta iniciativa, Brasil ofrece un modelo original de desarrollo para el país, que genera "competitividad auténtica" en el mercado mundial con base en nuevas políticas y recursos tecnológicos.

En un espacio virtual reúne, simultáneamente, actores que ofrecen y demandan productos y servicios. Así, elementos básicos para la definición de un modelo económico para el desarrollo de bienes intangibles pueden ser derivados del análisis de las características de este espacio, afirmaron en su artículo "FLOSS em um Mundo Livre: Inovações e as melhores práticas do Brasil Estudio de Caso do Portal do Software Público Brasileiro".

El software público -añaden- no sólo comprobó que colabora para la reducción de costos, sino también para el aumento de la calidad y agilidad del proceso de resolución de problemas de software. Freitas y Meffe destacaron también que los resultados de esa producción son compartidos por toda la sociedad, que se apropia públicamente de los mismos. Así, el Portal de Software Público Brasileño integra a sus participantes en un nuevo modelo de producción de conocimiento tecnológico, contribuyendo significativamente al crecimiento y desarrollo socioeconómico del país.

Contribución TIC

Sistema de inventario CACIC, disponibilizado por la Dataprev, bajo Licencia Pública General-GPL. El concepto de Software Público Brasileiro (SPB) es utilizado como uno de los ejes para definir la política de uso y desarrollo de software por el sector público en Brasil.

** Prof. Christiana Freitas, investigadora de la Universidad Federal de Brasilia-UNB, Brasil. Corinto Meffe, gerente de innovaciones tecnológicas, Secretaría de Logística y Tecnología de la Información-SLTI, Ministerio de Planeamiento, Brasil.*

Entidad = Secretaría de Logística y Tecnología de la Información-SLTI, Ministerio de Planeamiento
url = www.softwarepublico.gov.br

Chile

Factura Electrónica / Factura de Exportación Electrónica

Descripción

La factura electrónica (o digital) es uno de los proyectos centrales en el ámbito de simplificación tributaria de la Agenda Pro Crecimiento que el gobierno viene impulsando con organizaciones empresariales. En 2005 se incorporó la Factura de Exportación Electrónica. El objetivo de este sistema es otorgarle validez legal tributaria a la factura electrónica como medio de respaldo de las operaciones comerciales entre contribuyentes y reemplazar con ello las facturas de papel que obliga a utilizar la actual normativa. Esto permite obtener mejoras en los procesos de negocios de los contribuyentes, disminuir sustantivamente los costos del proceso de facturación y facilita el desarrollo del comercio electrónico. La tecnología de firma digital permite en la actualidad que se intercambien documentos electrónicos con la plena confianza de los usuarios, acerca de la identidad de los emisores y la integridad de los datos que contienen.

Impacto

Durante el año 2007 se incorporaron 3.932 contribuyentes como emisores electrónicos (77,2% más que en 2006). De ellos, 3.010 son usuarios del Portal MIPYME (103,1% más que en 2006) y 922 son emisores regulares (25,1% más que en 2006). Al finalizar el año 2007, existían 1.390 contribuyentes postulando como emisores electrónicos regulares; se emitieron 86.890.276 Documentos Tributarios Electrónicos (DTE, 25,5% de incremento con respecto a 2006); se incorporaron 84 grandes contribuyentes al sistema regular de Facturación Electrónica.

Desde septiembre de 2003, fecha en que se inició el proceso de masificación de la Factura Electrónica en Chile, se han cursado más de 39 millones de documentos tributarios de este tipo, cantidad que representa 9% de la facturación a nivel país.

En el caso específico de la Factura de Exportación Electrónica, agiliza el ciclo de la exportación, al permitir que los agentes que intervienen en este proceso eviten el riesgo de pérdida del documento cuando la factura en papel se envía junto al embarque, y a la vez agiliza el ingreso de mercaderías al puerto.

El impacto económico es alto. En el caso de la Factura de Exportación Electrónica, por ejemplo, ha permitido incorporar el elemento trazabilidad que viabiliza la operación de comercio exterior en el contexto de los 14 TLC que tiene el país. Al incorporar elementos que facilitan la trazabilidad documentaria se facilita la búsqueda y entrega de datos que pueden ser requeridos por el cliente importador y que hay que mantener disponibles.

Contribución TIC

El Servicio de Impuestos Internos ha decidido que el formato en que se generarán los documentos tributarios electrónicos sea XML o Lenguaje Extensible de "Etiquetado", Extensible Markup Language. Es un estándar abierto, flexible y ampliamente utilizado.

Entidad = Servicio de Impuestos Internos
Url = <https://palena.sii.cl/cvc/dte/menu.html>

Chile

Oficina Internet del Registro Civil

Descripción

"Acortamos las distancias con un solo click para atender al ciudadano las 24 horas al día, entregando certificados de impresión inmediata, bloqueo gratuito de cédulas de identidad, pasaportes y licencias de conducir, servicios de información y atención de consultas, reclamos y sugerencias". Esto es parte de la visión global del Registro Civil, que es participar en la integración de los habitantes de Chile a la sociedad mediante la gestión del sistema de información relevante en el ciclo de vida, los hechos y actos jurídicos, y la identificación de las personas.

Impacto

En el año 2007, los certificados solicitados por Internet fueron 1.729.513, presentando un incremento de 62% respecto al año 2006, que fueron 1.086.406.

En 2007 el porcentaje de transacciones comerciales (compra de certificados) realizadas con respecto al total de visitas realizadas en la Oficina Internet fue de 59%, siendo en el año 2006 de 36,93%, lo cual puede explicarse por la continuidad en la campaña de difusión de los servicios en línea y también por las mejoras introducidas a la aplicación web.

Según la Encuesta de Satisfacción de Usuarios 2007, el 46% conoce el sitio web; entre quienes lo conocen, 44,5% lo han visitado.

El 53% de los usuarios del sitio opinan que es bueno; 20,4% que es amigable o fácil de usar; y 7,8% que es incompleto.

En diciembre de 2007, se incorporó la Tesorería General de la República como medio de pago para la compra vía Web de certificados de Nacimiento, Matrimonio, Defunción y Anotaciones Vigentes de Vehículos Motorizados, lo cual facilitó a los usuarios y usuarias acceder a estos certificados las 24 horas de los 365 días del año y pagarlos a través de bancos, tarjetas de crédito y casas comerciales.

Contribución TIC

La interfase es similar a la de un proceso de comercio electrónico. Por ejemplo, en el caso de certificados, una vez que el usuario ingresó a la opción Venta de Certificados, el proceso es el siguiente: primero debe seleccionar el certificado que desea adquirir, posteriormente debe agregarlo al carro de compras, después ingresar la información necesaria para el despacho del certificado, y luego seleccionar el medio de pago con el que se desea cancelar. Los medios de pago disponibles hoy son: Tesorería.cl, Servipag, Miscuentas.com

Entidad = Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCel).
url = <http://www.registrocivil.cl>

Colombia

Registro Nacional de Accidentes

Descripción

Es un registro que permite generar reportes en tiempo real de puntos críticos de accidentalidad por períodos, accidentes totales, muertos, heridos, hipótesis de los accidentes, empresas más accidentadas, conductores accidentados, vehículos involucrados, vías y estado de las mismas. Esta información se puede generar con base en una serie de parámetros muy variados, desde el color del vehículo hasta el estado del tiempo al momento del accidente. Se generó como una herramienta efectiva para tomar decisiones y acciones para minimizar la accidentalidad. Comenzó con el diseño de un formato único nacional, denominado IPAT, que permite conocer la información de accidentalidad por parte de las autoridades de tránsito. Para homogeneizar la información se creó un manual de diligenciamiento. Tanto el IPAT como el manual se declararon de uso obligatorio, asimismo se les generó rangos para el seguimiento y se creó un programa unificado que reporta toda la información a una gran base de datos.

Impacto

Mediante las cifras contenidas en la base de datos, las autoridades de transporte han iniciado labores preventivas y de control. Téngase en cuenta que los accidentes de tránsito tienen rango de epidemia en el país. Por ejemplo, en 2004 todas las víctimas mortales del conflicto armado fueron 2.649, mientras que los accidentes de tránsito dieron por resultado 5.483 muertes.

Antes de la implementación de esta solución había que hacer estudios que llevaban meses para obtener una estadística sobre accidentalidad. Ahora, gracias a estos datos recolectados y sistematizados en el registro, se necesitan apenas segundos para obtener información de puntos críticos, características de vías, vehículos y víctimas involucradas en un accidente, entre otras informaciones.

Todos los municipios de Colombia lo implementaron sin incurrir en costos, pues la aplicación se les entregó gratuitamente.

Contribución TIC

Las tecnologías de la información y la comunicación, en el caso del Registro, se usan para actualizar la información reportada por las autoridades de tránsito de toda Colombia. Para eso se implementó un software que permite la carga de contenidos a una base de datos centralizada con motor Oracle. Contiene aplicativos en Developer, que permiten el seguimiento y control de la información. En el año 2009 se agregará certificación digital para culminar con la eliminación del papel y completar el carácter digital de todo el proceso.

Entidad = Ministerio de Transporte
url = www.mintransporte.gov.co/Servicios/Biblioteca/EstandaresySoftware/Accidentes

Colombia

Sistema Nacional de Información Cultural (SINIC)

Descripción

El SINIC se constituye en el instrumento integrador de la información del sector cultural, generada por los agentes, redes y sistemas, mediante su procesamiento, consolidación, interpretación, análisis y difusión, para apoyar los procesos de toma de decisiones en materia cultural en los diferentes niveles de la administración pública, y para fortalecer el conocimiento ciudadano en los temas relativos al sector cultural y su institucionalidad.

La función primordial del SINIC es apoyar los procesos de análisis, toma de decisiones y difusión de la información artística y cultural, a partir de la recolección, actualización y procesamiento de la información del sector. Para cumplir a cabalidad con ello, el sistema identifica y caracteriza en el sector cultural las entidades, eventos, proyectos, bienes de interés cultural, documentos relevantes y experiencias exitosas, y de este modo apoya la gestión y la toma de decisiones en los tres niveles de la administración (nacional, departamental y municipal).

Impacto

El sistema permite generar estadísticas e indicadores de gestión del sector cultural, incentivando el aprovechamiento de la información con fines analíticos. Facilita la identificación, priorización y seguimiento a las necesidades e iniciativas culturales desde las diferentes perspectivas territoriales y temáticas.

Adicionalmente al seguimiento a la gestión cultural, el sistema soporta trámites legales mediante el desarrollo e implementación de módulos y servicios para facilitar el cumplimiento de las funciones de las diferentes instancias del Ministerio de Cultura. Apoya los procesos de toma de decisiones en materia de política cultural en los diferentes niveles de la administración nacional. Potencializa la calidad y percepción de los resultados de cualquier informe estadístico, posibilitando un estudio exhaustivo por zonas geográficas, con un manejo sencillo y rápido, con opción de representar la misma información en distintos formatos, dependiendo del estilo de análisis que el usuario elija.

Dimensionando geográficamente el conjunto de entidades, bienes de interés cultural y prácticas culturales del país, presenta la información de manera dinámica e interactiva.

Contribución TIC

El SINIC ha contribuido en la digitalización de contenidos culturales, como documentos, videos, fotografías y bases de datos, para la recolección de la información de todo el acervo cultural. Se estableció una alianza con el programa Computadores para Educar y Compartel, para dotar con equipos de cómputo y conectividad a casas de cultura y bibliotecas municipales. Adicionalmente, el Ministerio de Cultura acaba de firmar un convenio con el SENA para realizar el respectivo acompañamiento pedagógico a las entidades beneficiarias de los equipos y la conectividad.

Entidad = Ministerio de Cultura
url = www.sinic.gov.co

Costa Rica

Centro de Operaciones Labor@

Descripción

Es una herramienta utilizada en el proyecto Labor@, centros para la práctica empresarial, que es ejecutado por el Ministerio de Educación Pública y la Fundación Omar Dengo, junto con una serie de aliados para su implementación a nivel regional.

El Centro de Operaciones Labor@ permite simular el registro y legalización de una empresa, el manejo de las utilidades de ésta (por medio del Banco Labor@, el cual permite que cada empresa tenga una cuenta en la que se simulan todos los servicios), uso de simuladores o módulos de salud ocupacional, seguridad social, hacienda, y asesoría.

Impacto

Fortalece el uso de formas modernas de acercamiento a las instancias del gobierno y crea la posibilidad de que los jóvenes utilicen las herramientas virtuales para que en el futuro realicen sus pagos de impuestos, seguridad social y seguro de trabajo por medio de las herramientas de gobierno digital.

Ha contribuido a simplificar la operación de las empresas de práctica, facilitando los procesos de compraventa entre empresas, registro, pago de seguridad social y seguro de trabajo, así como la visibilidad de las empresas en un espacio web. Asimismo, las y los jóvenes han aprendido a utilizar contraseñas de seguridad, el uso de una herramienta web.

El público son jóvenes de entre 12 y 20 años, que formen parte de una empresa de práctica Labor@, pertenecientes a instituciones educativas del Ministerio de Educación Pública.

La evaluación de los usuarios ha sido positiva respecto a la usabilidad del sitio, ya que los jóvenes lo encuentran atractivo para contactarse con otras empresas, así como realizar las transacciones mensuales de la empresa de práctica.

Las empresas de práctica por medio del centro de operaciones han reducido tiempos respecto a ubicar, en un espacio accesible para todos, a otras empresas de práctica y los productos que ofrecen, así como la realización de transacciones.

Labor@ favorece la erradicación de la pobreza, desarrollando destrezas y competencias en las jóvenes generaciones que viven en condiciones extremas, para que puedan incorporarse exitosamente al mundo laboral.

Contribución TIC

Se ha desarrollado un software que es una herramienta innovadora que permite la simulación de procesos de uso de banca electrónica, pago de impuestos, elaboración de planillas de seguridad social y salud ocupacional. Para cada una de estas herramientas se diseñó una solución informática basada en la realidad nacional y se integró en una plataforma denominada Centro de Operaciones Labor@.

Se usan también formas sencillas de comunicación electrónica, como el correo: cuando las y los jóvenes participantes poseen dudas o necesitan realizar consultas, pueden dirigirlos por correo electrónico y mediante el mismo medio se les responderán.

Entidad = Ministerio de Educación Pública-Fundación Omar Dengo
url = <http://labora.fod.ac.cr/Labora/display/ayuda.jsp>

Cobertura Nacional para la solicitud de pasaportes en Costa Rica

Descripción

Brinda cobertura nacional para la solicitud de pasaportes por medio de la Infraestructura del Banco de Costa Rica. El objetivo del proyecto es hacer eficiente la prestación de servicios y eliminar largas filas para realizar trámites, como la obtención del pasaporte. Es ofrecer al ciudadano servicios ágiles y simples al menor costo posible, realizar todas las transacciones referidas a la expedición de pasaportes en un mismo lugar o desde la comodidad de la casa. Implica tener un portal web de gobierno donde ciudadanos y empresas hagan consultas y soliciten servicios. Provee 27 nuevos puntos de atención a la ciudadanía mediante oficinas del Banco de Costa Rica, localizados en todo el territorio nacional, por lo que lleva los servicios de gobierno a todos los rincones del país y convierte a Costa Rica en una nación desarrollada y competitiva, integrando mediante la plataforma tecnológica del Banco de Costa Rica y de gobierno digital las diversas instituciones y servicios que el gobierno brinda a la ciudadanía.

Impacto

El trámite de solicitud de pasaporte pasó de cinco horas a quince minutos. La entrega del pasaporte de veintidós a ocho días. El ciudadano ha obtenido ahorros en promedio de veinte dólares americanos por el trámite. Se han redefinido los procesos y se ha integrado el trabajo con otras instituciones, por lo que estos servicios han sido innovadores.

Contribución TIC

Interconecta los sistemas del Banco de Costa Rica y la Dirección General de Migración y Extranjería para la transferencia electrónica de la información requerida en los trámites de solicitud de pasaportes bajo un esquema 7x24x365. Implementa, mediante la plataforma de gobierno digital, un centro alterno de procesamiento de información para la Dirección General de Migración y Extranjería, así como el proceso de solicitud de pasaportes, lo cual permite fortalecer las acciones preventivas ante cualquier contingencia y brindarle continuidad y sostenibilidad al servicio. Integra los servicios de pago de servicios al portal de Gobierno Fácil y de la Dirección General de Migración y Extranjería, a la vez que ofrece a la ciudadanía diversos medios de pagos, incluyendo tarjetas de crédito y débito (Visa y Master Card) de cualquier emisor, Tarjeta de Banco Popular y SINPE. Utiliza un call center para la atención de citas en forma gratuita, que a la vez permite al ciudadano obtener información y retroalimentación de las mejoras del servicio.

Entidad = Dirección General de Migración
url = www.gobiernofacil.go.cr

Teletrabajo del sector público

Descripción

El ICE aprovechó la fortaleza interna de redes de comunicación para implementar el proyecto Teletrabajo en beneficio de la institución y de la sociedad costarricense, logrando el aumento de la productividad y propiciando mejor calidad de vida para los funcionarios.

Con la nueva modalidad de trabajo en el Estado, el ICE ha contribuido con el esfuerzo que ha iniciado el gobierno de la República de Costa Rica en pro de la optimización de los recursos ante la actual crisis petrolera.

Impacto

Se ha implementado exitosamente un plan piloto, del cual se obtuvieron los siguientes beneficios: aumento de la productividad, aprovechamiento del espacio físico en otras actividades, ahorro en bienes e inmuebles, mejoramiento de la planificación y controles, liberación de espacios en parqueos, ahorro en tiempo y dinero de traslados, alimentación, vestuario, entre otros, independencia y flexibilidad en la forma de trabajo.

La visión de la solución es aplicar el teletrabajo en todo el sector público para mejorar la calidad de vida de los trabajadores, reducir la circulación vial y el consumo de combustibles, así como optimizar los recursos materiales, financieros y logísticos de las instituciones del Estado.

Además de racionalizar el uso de la infraestructura tecnológica que dispone el país, pone al servicio del teletrabajo la creación de telecentros a nivel nacional, el uso de la videoconferencia y la capacitación virtual para los teletrabajadores y la comunidad.

Tiene entre sus objetivos aplicar trámites administrativos en línea para los teletrabajadores, apoyar el rediseño de procesos dentro de las instituciones, contribuir a desarrollar y fortalecer una cultura digital en el sector público y privado de Costa Rica, proponer los cambios que requiere el país del marco jurídico en materia laboral, crear una red nacional de teletrabajadores que retroalimenten sobre las experiencias y mejores prácticas, y apoyar el cumplimiento de los acuerdos y convenios internacionales en materia de Sociedad del Conocimiento y Gobierno Digital.

La implementación del proyecto incorpora el uso de TIC en los hogares mejorando el nivel de conectividad de la población y disminuyendo la brecha digital. Sus usuarios son los empleados públicos (alrededor de 300.000), de los cuales 5% ya lo usa.

Contribución TIC

Los retos mundiales que experimentan las grandes empresas y los avances tecnológicos han revolucionado la forma del trabajar, ejemplo de ello es el teletrabajo, que consiste en el desempeño de una actividad laboral donde la prestación de servicios se realiza a distancia a través de medios telemáticos.

Entidad = Instituto Costarricense de Electricidad (ICE)
url = www.gobiernofacil.go.cr

Costa Rica

Emisión de Licencias de Conducir

Descripción

Esta herramienta, puesta en marcha en 2007, implementa un proceso de la emisión de licencias de conducir mediante la plataforma de gobierno digital, generando un centro alterno de procesamiento para el Ministerio de Obras Públicas-Consejo de Seguridad Vial. Esto permite fortalecer la contingencia y continuidad en el servicio, y vuelve más eficiente la prestación de servicios, la eliminación de largas filas para realizar trámites, como obtener la licencia y permisos de conducir. Este proyecto busca enmarcar en el escenario general de gobierno digital de Costa Rica (ofrecer al ciudadano servicios ágiles y simples al menor costo posible) el proceso de la emisión de licencias y permisos de conducir, optimizando, agilizando y ampliando la prestación transparente y oportuna del mismo. Por su alta calidad en los servicios que brinda al ciudadano tiene la visión de que el proceso de emisión de licencias y permisos de conducir sea reconocido en el ámbito nacional dentro del Programa de Gobierno Digital.

Impacto

La reducción de tiempo de trámite ha sido sustancial pasando de cinco horas a quince minutos. La reducción en los costos para los ciudadanos ha sido importante (en promedio 70 dólares americanos en la obtención de la licencia de conducir). La tecnología permitió replantear el proceso completo que se utilizaba antes de su implementación, por lo que la contribución de la misma no se limita a la creación de un software, sino que está directamente vinculada con la forma de operar de la entidad. Optimiza el proceso de emisión de licencias y permisos de conducir para garantizar la eficiencia en el servicio, posibilitando además la apertura de 27 nuevos puntos de atención ubicados en las agencias del Banco de Costa Rica y la aplicación de nuevas tecnologías digitales, como pago en línea de servicios, call center, entre otros. Mejora la percepción de los ciudadanos hacia el gobierno y obtiene una importante retroalimentación, ya que la solución está dirigida a un total de 2.000.000 de conductores.

El servicio ha sido acogido con gran beneplácito por los usuarios según diversos análisis de percepción realizados por la entidad a cargo de la solución, y ha sido clasificado como excelente.

Contribución TIC

Genera una interconexión entre los sistemas del Banco de Costa Rica y el Ministerio de Obras Públicas y Transportes, e interoperabilidad con el Consejo de Seguridad Vial para la transferencia de la información requerida en la generación de algunos trámites de la emisión de licencias y permisos de conducir bajo un esquema siete días semanales con 24 horas de atención diaria durante las 52 semanas del año.

Integra los servicios de pago de multas y servicios de emisión de licencias y permisos al portal de Gobierno Fácil y al del Ministerio de Obras Públicas y Transporte-Consejo de Seguridad Vial.

Ofrece a la ciudadanía diversos medios de pagos, incluyendo tarjetas de crédito y débito (Visa y Master Card) de cualquier emisor, Tarjeta de Banco Popular y SINPE. Ofrece a la ciudadanía diversos canales de distribución.

Entidad = Consejo de Seguridad Vial - Ministerio de Obras Públicas y Transporte
url = <http://www.csv.go.cr/>

Ecuador

Sistema Nacional de Contratación Pública

Descripción

El Sistema Nacional de Contratación Pública permite a las instituciones del sector público de Ecuador realizar de forma electrónica las adquisiciones de bienes, obras y/o servicios. Se cuenta con tres formas de adquisición:

- 1) Catálogo electrónico: un carrito de compras en el cual las entidades contratantes pueden adquirir directamente bienes de un listado de proveedores previamente seleccionados a través de un proceso de licitación de convenio marco.
- 2) Subasta Inversa que permite conseguir, mediante un proceso de competencia entre los proveedores durante un tiempo determinado, el mejor precio en la contratación de bienes y servicios cuyas características fueron revisadas y aceptadas previo el ingreso al proceso de puja.
- 3) Licitaciones: procesos normales de contratación pero realizados de forma electrónica con invitación, entrega de ofertas, calificación y adjudicación.

Impacto

Actualmente el portal de Compras Públicas es el sitio gubernamental más visitado por las entidades públicas, proveedores y público en general. Tanto los proveedores como ciudadanía en general acceden al portal, en donde podrán encontrar los diferentes procesos que publican las instituciones. La gran ventaja es que, sin necesidad de contar con un login y password, cualquier persona puede consultar un proceso específico y toda la información relacionada con éste, consiguiendo así tener veeduría ciudadana en los procesos de contratación.

Todas las entidades del Estado que actualmente están registradas son 1.500. Los proveedores que actualmente están registrados son 27.000 y se esperaba llegar a 35.000 para fines de diciembre de este año. Para el 1 de enero de 2009 se esperaba que el portal fuera utilizado por todas las instituciones del Estado, las que podrán realizar sus transacciones de forma segura y confiable.

Anteriormente la contratación de un bien obra o servicio se realizaba -en el mejor de los casos- en 30 días calendario. Actualmente se lo puede hacer en un día con el módulo de catálogo electrónico, o en 15 días con el módulo de subasta inversa.

A la fecha se ha obtenido estadísticamente que el ahorro por aplicar procesos de contratación electrónicos es de 5%. Si se está hablando de que las compras del Estado anualmente ascienden a cinco millones de dólares, se obtendrá un ahorro aproximado de 250 millones de dólares, sólo con la utilización del sistema.

Contribución TIC

El portal de Compras Públicas fue desarrollado por el ahora Instituto de Compras Públicas, siguiendo los lineamientos de la Presidencia de la República de utilizar software libre para su implementación. Es así que el sistema está trabajando sobre servidores Linux, base de datos PostgreSQL y lenguaje de programación PHP.

Entidad = Instituto Nacional de Contratación Pública
url = www.compraspublicas.gov.ec

El Salvador

Teledespacho Aduanal

Descripción

Transmisión por vía electrónica de la información contenida en la declaración de mercancía a la autoridad aduanera, que tiene como objetivo implementar un sistema de declaración virtual en el que importadores y exportadores realicen sus declaraciones desde su casa, desde cualquier parte del mundo, utilizando su firma digital.

Impacto

Las ventajas se sintetizan en ahorro de tiempo y de recursos tanto para los usuarios como para la DGA. Significa una disminución de al menos 30 minutos por cada cliente al llenar el formulario que contiene alrededor de 60 casillas. Lo mejor radica en la posibilidad de declarar en cualquiera de las 24 horas de los 365 días del año. Además, los oficiales aduaneros ya no tendrán que digitar la información requerida en el formulario de la Declaración de Mercancías, sino verificar los datos.

Contribución TIC

El Teledespacho es un sistema integrado de información entre clientes, bancos, aduanas e instituciones relacionadas, que permite establecer conexiones a través de una red privada VPN (Virtual Private Network). Significa que los clientes se conectan con Aduanas sin que otros usuarios de Internet tengan acceso al paquete de datos.

Los requerimientos tecnológicos para realizar los trámites aduanales con el Teledespacho son una Computadora Pentium 2 o 3 o equivalente, tarjeta módem, IP pública (tipo de conexión con Aduanas), computadora con CD-ROM y 64 MB de memoria RAM.

La versión de Java a utilizar en los diferentes módulos de impresión y firma electrónica será el JRE 1.4, que se encuentra disponible en la sección de Descargas.

La versión 1.18c del Teledespacho Aduanal cuenta con nuevas funciones que ayudarán a realizar mejor la gestión de control que ejerce la aduana y establecer estadísticas, reportes y consultas que a la fecha no se generaban, implementando otras fortalezas que no se tienen en la actualidad.

Además, esta versión incorpora elementos que ayudarán al usuario del sistema a proveer información más detallada de los bienes a declarar ante la autoridad aduanera (a través de hoja de información adicional, detalle de documentos adjuntos, etcétera).

Esta versión 1.18c del Teledespacho es compatible con tecnología más reciente en el mercado tal y como lo es Windows XP, Millennium, 2000 e incluso el actualmente utilizado Windows 98 con el cual está funcionando la versión inicial, ampliando así la versatilidad de la instalación y uso del cliente para el teledespacho. Esta característica permite que al utilizar Windows XP, por ejemplo, el sistema pueda tener abierta más de una sesión o ventana del programa.

Entidad = Dirección General de Aduanas (DGA)
url = www.aduana.gob.sv

Guatemala

BancaSAT 5

Descripción

Es un sistema de declaración y pago de impuestos que opera en Internet a través de los bancos autorizados por la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT). BancaSAT funciona las 24 horas de los 365 días del año, reduce costos y ofrece mayor confidencialidad en los trámites. Además, el banco y la SAT confirman al contribuyente a través de una notificación por correo electrónico la presentación y pago de su declaración. Por medio de BancaSAT se pueden pagar tributos internos y de comercio exterior (póliza electrónica), asimismo los contribuyentes pueden autorizar por Internet, con el formulario SAT-81, a su contador o contadores para que declaren en su nombre por medio de BancaSAT.

Está en sintonía con la visión de la SAT, que es maximizar el rendimiento de los impuestos, aplicar oportuna e imparcialmente la legislación tributaria y aduanera, prestar servicios de alta calidad y facilitar el comercio para contribuir a la competitividad de la economía y proveer al Estado los recursos financieros necesarios para brindar servicios básicos y mayores oportunidades de desarrollo a los guatemaltecos.

Impacto

Los principales beneficios para el contribuyente son que puede utilizarlo desde su oficina o donde se encuentre, y por medio de Internet presentar su declaración. Brinda mejores horarios de atención (amplios de acuerdo a los servicios de banca en línea) y reducción de costos, ya que se requiere menos tiempo, dinero y recursos humanos (del usuario pero también de la SAT) para presentar y pagar las obligaciones tributarias.

Contribución TIC

BancaSAT 5 es heredera de las anteriores versiones (BancaSAT 1 basada en AsistePC, de agosto de 2001; BancaSAT 2, que agrega el AsisteWEB; BancaSAT 3 que implementa los pagos aduaneros; y BancaSAT 4 que permite el pago de impuestos a través de contadores y añade la herramienta Asiste Light), pero las mejora incluyendo las siguientes funcionalidades: actualización de datos del contribuyente, donde puede modificar direcciones, impuestos a los que está afiliado, etcétera; y el Registro de Padrón de importadores, herramienta utilizada por el comercio internacional, que lo establece como un mecanismo de control efectivo. Las TIC apuntan a que el sistema pueda ser confiable y seguro. Por ese motivo, la comunicación entre el contribuyente y el banco se hace con la seguridad habitual utilizada por las tiendas en Internet. Cada declaración es codificada y sólo SAT puede leerla. La comunicación entre los bancos y SAT se realiza por canales seguros con estándares de seguridad para comercio electrónico.

Entidad = Superintendencia de Administración Tributaria - SAT
url = <http://portal.sat.gob.gt/portal/content/category/3/17/29/>

Guatemala

Guatecompras

Descripción

Guatecompras, Sistema de Información de Contrataciones y Adquisiciones del Estado (e-procurement), es un mercado electrónico, operado a través de Internet. Por ley, toda entidad pública o privada que recibe o administra fondos públicos debe utilizarlos para la publicación y gestión de sus compras. Toda persona individual o jurídica, por el solo hecho de poseer un número de identificación tributaria, sin hacer ningún trámite está automáticamente inscrito como proveedor "potencial" en Guatecompras. El sistema es gratuito para todos los usuarios. A través de esta plataforma las entidades compradoras publican sus concursos y los proveedores reciben diariamente un boletín electrónico con los concursos publicados el día anterior.

Impacto

El aumento del impacto se ve en todo el proceso: la cantidad de unidades compradoras en 2004 fue de 452 y en 2007 fue de 1.340; el número de concursos publicados en 2004 fue de 6.091 y en 2007 fue de 14.639; el monto total adjudicado en 2004 fue de alrededor de 150 millones de dólares y en 2007 de aproximadamente 2.000 millones.

Una gran parte de los procesos de compras que antes se hacían en forma presencial y con sustento en el papel, ahora se realizan a través de Internet y por medio de documentos electrónicos. Antes, para conocer las bases de una licitación se debía concurrir a la entidad convocante, ahora pueden consultarse por Internet. Antes, para efectuar preguntas sobre las bases, se debía redactar una carta y llevarla a la entidad convocante, ahora las preguntas se escriben por medio de un formulario electrónico. Las respuestas, que antes debían notificarse en el domicilio de cada uno de los proveedores interesados en el concurso, ahora se publican a la vista de todos dentro del expediente electrónico de cada concurso. Las quejas, que antes debían redactarse en un recurso por medio de un abogado y ser llevadas a la entidad convocante, ahora se presentan por medio de un formulario web. Ahora quienes optan por descargar las bases de Internet sólo pagan 1% de su precio en papel. Antes los listados de productos disponibles en contrato abierto se enviaban en papel a cientos de entidades compradoras, ahora aparecen fácilmente visibles en Guatecompras.

Contribución TIC

En todo momento cualquier persona puede consultar en el sistema a través de Internet la información de quiénes licitan, las bases de los concursos, las preguntas de los proveedores y las respectivas respuestas, los proveedores que participan, cuáles son adjudicados y a qué precio y las inconformidades presentadas por los proveedores con sus respectivas respuestas. Asimismo Guatecompras incluye un catálogo electrónico de productos disponibles en "contrato abierto" (convenio marco) para que cualquier entidad pueda comprar en forma directa cualquiera de esos productos, sin límite de montos y sin necesidad de efectuar ningún concurso.

Entidad = Ministerio de Finanzas Públicas
url = www.guatecompras.gt

Honduras

DEI en línea

Descripción

Consiste en un moderno portal en Internet especialmente diseñado para facilitar a los contribuyentes el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, aprovechando al máximo las ventajas que ofrece la tecnología. Permite: presentar declaraciones (Declaración Interactiva); consultas del contribuyente (declaraciones, pagos, registro tributario); dentro del Registro Tributario Nacional permite: actualizar el domicilio fiscal, la actividad económica, el representante legal, y establecimientos.

DEI en Línea tiene por objetivo prestar servicios mediante Internet a los contribuyentes, agentes de retención y responsables.

Impacto

Uno de sus impactos es el ahorro de tiempo del contribuyente (y de dinero en sus desplazamientos), ya que desde su casa los siete días de la semana y las 24 horas del día podrá interactuar con la DEI en línea y beneficiarse de los servicios disponibles. Son usuarios de DEI en línea las personas naturales y jurídicas inscritas en el Registro Tributario Nacional (RTN), que cuenten con una conexión a Internet y obtengan su "contraseña tributaria", firmando para ello un Contrato de Adhesión.

Contribución TIC

DEI en Línea es un sistema programado por el Departamento de Informática de la Dirección Ejecutiva de Ingresos. Sus servicios se clasifican en públicos y privados. Para hacer uso de los servicios privados es condición tener firmado un Contrato de Adhesión al servicio, por el cual se homologa la identidad del contribuyente y su firma hológrafa por una contraseña tributaria, permitiéndole realizar trámites de forma segura y con plena validez legal.

La contraseña tributaria es la clave creada por el usuario de la DEI en Línea, la cual es confidencial e intransferible y sirve de instrumento para que el contribuyente pueda acceder a los diferentes servicios privados que se publican en la misma. Para crear esta contraseña, el usuario debe seguir las instrucciones contenidas en el enlace o hipervínculo que le será remitido por la DEI al correo electrónico declarado en su solicitud de adhesión.

Para cumplir con este propósito de modernización, también se extenderán los servicios disponibles en Internet a través de la página de la institución, se automatizarán las comunicaciones e interfaces con entidades bancarias, se consolidarán los módulos ya implantados, se desarrollará el módulo de correcciones, se acoplarán las funcionalidades de base de datos históricos al E-TAX, se extenderá el SIGEX a nivel central y regional, se hará una reingeniería de los procesos de tramitación de expedientes y asuntos administrativos internos.

Entidad = Dirección Ejecutiva de Ingresos
url = <https://www.dei.gob.hn/deienlinea>

Jamaica

eLandjamaica

Descripción

Es una aplicación que ofrece información sobre tierras a nuestros clientes oportuna y cómodamente. En 2002 la Fase I proporcionó la facilidad para los clientes de solicitar y recibir servicios en línea que tradicionalmente sólo habrían podido recibir concurrendo a nuestras oficinas. Dentro de estos servicios se incluyen imágenes de documentos, capas espaciales y datos del registro de tasaciones. En el año 2006 se realizaron mejoras a la aplicación. Dichas mejoras se realizaron fundamentalmente para facilitar los pagos en línea a través de tarjetas de crédito, mejorar el empaque de los productos entregados al cliente, mejorar la interfaz y aumentar la calidad de los informes financieros ofrecidos.

La Fase II de eLandjamaica se lanzó en enero de 2008 y la Agencia vio una mejora significativa en sus ingresos con un margen del 20%; nuestra base de clientes aumentó 60%. Nuestros clientes pagan y recargan sus cuentas en línea. Al establecer nuestra solución de gobierno electrónico nuestras operaciones de servicio de apoyo administrativo debieron ser sometidas a reingeniería para apoyar dicho emprendimiento y la antigua concepción de gobierno atravesó la barrera de establecer productos y servicios sin la consulta de los clientes. El personal debió pensar primero en el cliente pero al mismo tiempo cumplir con el mandato y las políticas gubernamentales. Se instauraron los programas de servicio al cliente y se diseñaron productos para satisfacerlo.

Impacto

Establecer nuestra solución permitió un funcionamiento de la empresa más ajustado y transparente. Hizo que la información fluyera a la perfección a través de los departamentos, lo cual ha demostrado ser un éxito a medida que la empresa enfrenta desafíos por no tener la totalidad de sus departamentos en una única ubicación física. Dado que la información de un departamento se interrelaciona con la de otro, dicha perfecta comunicación permite mayor eficiencia, lo cual se traduce en un tiempo de respuesta reducido para el cliente. Los tiempos de respuesta reducidos a su vez se traducen en un aumento de las ganancias ya que la empresa es capaz de atender a más clientes y procesar más documentos. La solución contribuyó a una reducción de los tiempos de espera para que todos los documentos estuvieran disponibles electrónicamente de modo de servir a los clientes a través de la Web.

Contribución TIC

Digitalización de todos los documentos, los cuales se encuentran disponibles en Internet a través de la base de datos Oracle. Las TIC han sido utilizadas para proporcionar un servicio en línea a través del portal Web. Esto surgió cuando el ingreso de Internet en el país era escaso y pocas empresas gubernamentales utilizaban Internet para ayudarse en la entrega de productos y servicios al cliente.

Entidad = Agencia Nacional Territorial
url = www.nla.gov.jm

México

Sistema de Apertura Rápida de Empresas (SARE)

Descripción

El SARE promueve el establecimiento e inicio de operaciones de empresas consideradas de bajo riesgo en un tiempo máximo de 48 horas. Es un programa permanente de la administración pública federal, cuyo objetivo es identificar los trámites federales mínimos para el establecimiento e inicio de operaciones de las empresas, facilitar su realización y promover su resolución de manera ágil y expedita por parte de las autoridades federales. Sus usuarios son, en un 80 por ciento, micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES).

Se ha implementado tanto a nivel federal como municipal (en mayo de 2008 había 128 municipios en los que estaba operativo el sistema SARE y ya se habían abierto 11.400 empresas con este sistema). Está funcionando desde el año 2002.

Impacto

Se abre una empresa en 48 horas como máximo, mientras que el trámite sin el SARE en promedio duraba 58 días. Aunque es una solución nacional, su impacto depende de los municipios o estados en que se implementa. Un ejemplo de esto es la situación de Puebla, donde el número de días para la apertura de una empresa se redujo de 58 a 2; el número de requisitos se redujo de 27 a 5; y el de visitas a oficinas también se redujo de 5 a 1.

Beneficia al 80 por ciento de las actividades económicas, especialmente a las MIPYMES. Uno de sus efectos es que se percibe al gobierno como promotor de la actividad económica, ya que una vez que la empresa es creada por el SARE, recibe tres meses de gracia para cumplir con sus otros trámites obligatorios. Durante esos tres meses las autoridades federales no podrán requerir información ni harán visitas de inspección.

Otro efecto que se ha derivado de la implementación del sistema SARE, aunque no estuviera entre sus objetivos primordiales, es que ha mejorado la coordinación entre distintos niveles de gobierno, porque como la apertura de negocios involucra a los tres órdenes de gobierno (federal, estatal, municipal) resulta indispensable coordinar acciones para agilizar y reducir al mínimo los trámites para abrir una empresa.

Contribución TIC

Utiliza formularios en línea que permiten que en un solo lugar (mediante la modalidad de ventanilla única) se brinde respuesta en forma expedita a los trámites federales, estatales y municipales necesarios para que una empresa pueda iniciar operaciones. Entre las características del sistema destacan los niveles de interoperabilidad necesarios.

Entidad = Comisión Federal de Mejora Regulatoria
url = www.copemar.gob.mx

Sistema de Información del Gasto (SIG)

Descripción

El sistema permite que el usuario pueda construir de manera sencilla, vistas y comparativos sobre los datos de gasto público para los años 2002 a 2009, incluyendo estructura porcentual, variación, composición y algunos gráficos; también se puede especificar el nivel de agregación. Incluye información sobre presupuesto, decretos y cuenta pública. Tiene la visión de mejorar la disponibilidad y facilidad de consulta de la información de gasto público a nivel federal, para lograr mejor flujo de información que conlleve a mejores decisiones, lo cual pueda transformarse en mayor transparencia para el ciudadano. Específicamente busca los objetivos de proporcionar información del gasto público de manera accesible y sencilla, facilitar la toma de decisiones y aumentar la transparencia. Sus usuarios son los asesores de políticos, investigadores y el ciudadano en general.

Impacto

Al interior de la Cámara, permite reducir tiempo a los asesores de diputados porque ellos mismos pueden elaborar su consulta de datos, y reduce la carga de trabajo del Centro de Estudios de las Finanzas Públicas (CEFP) en consultas simples que no requieren un análisis más profundo. La reducción de costos es indirecta respecto al tiempo que se ahorran los investigadores, pero no es posible medirlo directamente. La solución se acaba de liberar apenas a fines de 2008, por lo que todavía no se ha podido medir el impacto respecto al público en general, aunque usando Google Analytics se ha visto cómo en las primeras tres semanas ha recibido unas 40 mil consultas.

Contribución TIC

Las tecnologías son las que, en esencia, permiten implementar este proyecto. Se basa sobre todo en software libre. Se han desarrollado librerías de código y *know how* de ciertas tecnologías.

Entidad = Cámara de Diputados / Centro de Estudios de las Finanzas Públicas (CEFP)
url = <http://cefp.dnsalias.org/>

Tramitanet: Sistema de Trámites Electrónicos Gubernamentales

Descripción

Portal que proporciona a la ciudadanía información sobre los requisitos para realizar los trámites relacionados con el gobierno federal. Asimismo, el sistema incorpora trámites que se pueden realizar en forma electrónica. Se trata de un catálogo en línea de aproximadamente 2.064 formularios federales y estatales con información disponible las 24 horas del día y los siete días de la semana (aunque la mayoría todavía no se pueden realizar en línea). Tramitanet es una de las piezas fundamentales del Programa de Gobierno Electrónico y cuenta con la participación de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal (AFP), con el propósito de inhibir actos de corrupción y discrecionalidad entre los servidores públicos.

Impacto

A pesar de su relativamente corta existencia, los beneficios del Portal Tramitanet han sido significativos. El hecho de que toda la información sobre los requisitos y procedimientos asociados con los trámites se encuentre en un catálogo centralizado permite que los usuarios individuales y empresariales ahorren tiempo y dinero que de otra forma se hubiera desperdiciado al tener que asistir en forma presencial a la oficina gubernamental correspondiente, les permite además obtener información clara, inequívoca y confiable sobre los trámites, conservando los servicios de un gestor informal y respondiendo a los actos irregulares de los empleados públicos. Si bien en la actualidad es difícil medir cuantitativamente el impacto de estos beneficios, es posible hacerse una idea de la utilidad de Tramitanet por el hecho de que el portal ha estado recibiendo un promedio de 3.615 búsquedas por día de los 120.000 usuarios registrados desde su lanzamiento oficial en enero de 2002. Se han comprobado una serie de ventajas similares mediante la presentación de los primeros 400.000 trámites electrónicos (en un período comprendido entre enero y diciembre de 2002). En cuanto al gobierno, la introducción de la presentación de trámites en línea ha facilitado la conservación de los escasos recursos. Solamente las presentaciones electrónicas asociadas con el IMSS (Instituto Mexicano del Seguro Social), por ejemplo, tuvieron como resultado la eliminación de 70 toneladas de papeleo en el año 2002. Esta experiencia inicial concuerda con las proyecciones de que el programa e-México permitirá lograr un ahorro gubernamental anual en el orden de los 100 mil millones de pesos.

Contribución TIC

A través del Portal Tramitanet, los trámites electrónicos federales pueden firmarse mediante un procedimiento de certificación de identidad de alta seguridad o de seguridad básica, administrado por una entidad gubernamental o un escribano público. Para obtener un certificado de alta seguridad, el usuario individual o empresarial debe en primer lugar comparecer ante la autoridad certificadora designada con el fin de determinar y vincular la identidad del usuario mediante la presentación de los correspondientes documentos originales o documentación certificada. Finalmente, en la medida en que todo el contenido incluido dentro de las zonas de acceso controlado esté codificado, el Portal Tramitanet ofrece a los tramitadores electrónicos un grado significativo de seguridad en las transacciones.

Fuente: Estudio de caso.

Entidad = Secretaría de Servicio Público
url = <http://tramitanet.gob.mx>

México

Traza tu ruta

Descripción

Para conocer la ruta más corta por carretera entre las diversas regiones del territorio nacional, "Traza tu ruta" ofrece al usuario la información sobre las características de las carreteras y puentes de cuota; las tarifas vigentes de las vialidades -de acuerdo al tipo de vehículo-; tiempos de recorrido y el viaje más directo que se puede realizar por vía terrestre entre más de mil poblaciones del territorio nacional.

El servicio incluye: mapa, distancia, tiempo de recorrido, poblaciones a lo largo de la ruta, identificación de la carretera, estados de la República, consumo de combustible, tramos sobre autopista de cuota, casetas de cobro y peajes.

Pone a disposición del público en general el sistema para calcular rutas punto a punto, así como información relativa a las tarifas de las vías federales de cuota y sus características principales, como concesionarios, operador, longitud, inicio de operaciones, croquis, entre otros.

"Traza tu ruta" contiene la totalidad de la red federal, tanto las autopistas de cuota como libres y aproximadamente 80% de las redes estatales pavimentadas, con lo que se estima una cobertura superior al 90% de las necesidades de viajes por carretera. Con esta información y en cada una de las posibles elecciones de recorrido que el usuario ejecute desde un punto llamado origen a otro llamado destino, el sistema desplegará para el recorrido los diversos tramos carreteros que utilizará en su trayecto.

Asimismo, ofrece una representación gráfica del trazo elegido y su ubicación dentro del mapa de la República Mexicana, en la que se representa a las principales poblaciones por las que pasa el recorrido, las casetas de cobro correspondientes y entronques incluidos en la ruta. El croquis puede ser ampliado hasta once veces, con la posibilidad de imprimir tantos segmentos como el usuario requiera.

Impacto

Beneficia a cientos de miles de automovilistas, turistas nacionales y extranjeros y empresas transportistas, los que demandan datos específicos para sus travesías o para arribar a los principales destinos de playa, turísticos y recreativos, o bien para hacer más eficiente la operación de sus unidades en su tránsito por la red nacional de carreteras. Desde 2005 a la fecha han ingresado a la aplicación más de 11 millones de usuarios, quienes obtienen información de la red carretera nacional, así como detalles para viajar vía terrestre entre un origen y un destino seleccionados.

A fines de 2008 la Organización de las Naciones Unidas (ONU), a través de World Summit Award (WSA), otorgó a la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT) el reconocimiento 2008 por el desarrollo del sistema "Traza tu ruta" en la categoría e-Gobierno, por presentar el mejor contenido a través de Internet en servicios públicos.

Contribución TIC

El sistema, que fue desarrollado por la Subsecretaría de Infraestructura a través de la Unidad de Autopista de Cuota de la SCT, permite orientar e informar al usuario sobre las carreteras del país y las posibles rutas que puede seguir desde cualquier punto del territorio nacional.

Entidad = Secretaría de Comunicaciones y Transportes
url = www.sct.gob.mx

Panamá

PanamaEmprende

Descripción

Es un sistema que busca promover la agilización de la apertura de empresas, tanto de capital nacional como extranjero, fomentando así un clima de negocios adecuado mediante la modernización y con base en mayor confianza ciudadana. PanamaEmprende es un nuevo concepto en el que las personas que desean iniciar nuevos negocios en el país pueden hacerlo de manera sencilla, con la única obligación de avisar al Estado que inician una nueva operación, mediante la figura del Aviso de Operación. Éste es el único paso requerido para el inicio de una actividad comercial, industrial o de servicios en el territorio de la República de Panamá.

Impacto

Se simplifica el proceso de apertura de empresas de 55 días a 15 minutos, lo cual indica la reducción de 50% del costo total del trámite.

Brinda todas las ventajas de la ventanilla única, ya que a través del sistema PanamaEmprende se realizan inscripciones no solamente en el Ministerio de Comercio e Industria, sino en el Ministerio de Economía y Finanzas, Caja de Seguro Social y municipios, permitiéndose el pago electrónico, agilizando en gran medida el proceso.

Da mayor transparencia a los procesos gubernamentales porque posibilita consultas en línea que cualquier ciudadano puede realizar, incluso sin haberse registrado en el sistema.

"Representa una conquista en la desburocratización de la gestión pública, además de que logra un significativo avance en la erradicación de la corrupción, evitando la aparición de empresas al margen de la ley" (Martín Torrijos, presidente de la República).

Contribución TIC

Infraestructura y sistemas que proveen la interoperabilidad de las instituciones involucradas concentrándose en un único punto que es el sistema de PanamaEmprende, agilizando la gestión de información entre las mismas.

Se estableció una plataforma de pagos electrónicos que brinda mecanismos para cobro en línea (por tarjeta de crédito) y diferido (boletas de banco), agilizando este proceso. Dado que se trata de un portal web, proporciona acceso universal, 24/7, los 365 días del año. Tiene una base de datos centralizada de las empresas operando a nivel nacional y mecanismos que facilitan la información para el proceso de auditoría posterior.

Se desarrolló un sistema basado en una herramienta PHP 5.2.0-8, como base de datos, se utiliza Mysql Versión 14.12 Distribución 5.0.32 para pc-linux-gnu (i486) using readline 5.2, Linux webserver 2.6.18-4-686 #1, Servidor Apache Versión Apache/2.2.3 (Debian) PHP/5.2.0-8+etch7.

Se creó una interface web service que permite el pago por tarjetas de créditos y consultas de datos a la base de datos del Registro Civil del Tribunal Electoral.

Entidad = Ministerio de Comercio e Industria
url = <https://www.panamaemprende.gob.pa>

Paraguay

SET: servicios on-line

Descripción

Sistemas desarrollados por la SET para contribuyentes y funcionarios, que permite tener "abierto" la SET durante las 24 horas de los 365 días del año sin problemas de filas, pérdida de tiempo, trámites burocráticos, costos y con la seguridad de que la información presentada es la correcta para el servicio solicitado.

Posibilita una disminución gradual del uso de papel y la presencia física de los contribuyentes en los procesos de declaraciones, pagos, solicitudes y consultas. Da una visión integral de la cuenta corriente del contribuyente, conteniendo información de todas sus declaraciones, pagos y estado de la deuda. Permite un control automatizado del flujo de procesos en las áreas de recaudación, fiscalización y cobranzas, permitiendo el control y seguimiento de las actuaciones de los funcionarios.

Impacto

Además de reducir el tiempo posibilita reducción de costos. Por ejemplo en el trámite de declaración jurada y pago, hoy en día las declaraciones pueden ser presentadas de manera independiente al pago, generándose con ello algunas ventajas: si el contribuyente desea presentar la declaración jurada (liquidación del impuesto) y no tiene disponibilidad de dinero para pagar el monto generado, puede hacerlo, evitándose así la multa por contravención. Posteriormente pagará la deuda impositiva según la ley, pero ya habrá evitado la multa por no presentación u omisión de presentación de declaraciones juradas. Si el contribuyente presenta la declaración en una fecha anterior al vencimiento (sin pagarla) y la paga luego (pero antes del vencimiento), no tendrá ninguna multa. Esto permite la administración efectiva de su disponibilidad monetaria. El contribuyente puede delegar desde su casa u oficina (al hacerlo por Internet) y efectuar luego la generación o llenado de una boleta de pago y efectivizar el mismo en un lugar habilitado.

Contribución TIC

Servicios en línea brindados mediante tres programas desarrollados por la SET que permiten, entre otras acciones: solicitar clave de acceso, consulta de constancias, consultar el estado en que se encuentra su expediente, registrar y realizar solicitudes de inscripciones tanto como persona física como en carácter de persona jurídica, imprimir la Cédula Tributaria, la constancia del Registro Único de Contribuyentes (RUC) y la Constancia de Auditor, consultar la tabla de actividades económicas, acceder a las consultas del RUC o la validez de los documentos timbrados y nómina de imprentas habilitadas, etcétera.

Entidad = Subsecretaría de Estado de Tributación
url = www.set.gov.py

Perú

Exporta Fácil

Descripción

Servicio simplificado de exportación basado en Internet que simplifica los procesos de trámite aduanero, lo cual permite la exportación de mercancías y promueve el desarrollo económico de Mypes a través del acceso a mercados internacionales. Es un servicio que busca impulsar la exportación a través de la vía postal mediante un procedimiento ágil, económico y seguro, así como elevar la competitividad de los productos peruanos en el mercado mundial. Se ha concebido para ser brindado en forma descentralizada a nivel nacional, para facilitar que los micro y pequeños empresarios puedan exportar desde sus lugares de origen a través de las oficinas de Serpost.

Exporta Fácil, además de su contribución a la simplificación radical de los procesos de exportación con su consiguiente beneficio para la economía de los microempresarios, sintetiza lo que debe ser la reforma del Estado, en tanto constituye la suma del esfuerzo de distintas entidades para lograr un objetivo de desarrollo nacional.

El mecanismo es el siguiente: 1) El exportador ingresa a Sunat Operaciones en Línea, donde coloca su número de RUC y su Clave SOL, para luego clicar en la opción "Registrar Exporta Fácil". 2) Se llena la Declaración de Exporta Fácil; una vez concluido este registro el sistema generará un número de declaración que le servirá para hacer el seguimiento de su estado de exportación. 3) Presenta la mercancía ante la oficina de Serpost, acompañando las declaraciones DEF debidamente firmadas, comprobante de pago y la documentación que requiera la mercancía restringida para su salida al exterior.

Impacto

Al mes de abril de 2008, se exportó por medio de Exporta Fácil 445 mil dólares, aproximadamente. En noviembre de 2007 se otorgó a Exporta Fácil el premio "Creatividad Empresarial". A junio de 2008, usaron el sistema 336 empresas. El perfil de la mercadería enviada corresponde principalmente a joyería, bisutería, prendas de vestir de alpaca y algodón, productos naturales y cosméticos, artículos de decoración de maderas, entre otros. El 21% de la mercadería ha llegado antes de tiempo al mercado de destino.

Además, y en términos de la transferibilidad de la solución, Perú se encuentra brindando cooperación técnica en la implementación del sistema Exporta Fácil en Uruguay.

Contribución TIC

Usa servidor de aplicaciones WEB LOGIC 8.1 y software de aplicaciones JAVA.

Fuente: web de ONGEI

Entidad = SUNAT
url = www.unat.gob.p

Intercambio de documentos electrónicos con firma digital en la administración pública

Descripción

El sistema instrumenta la transferencia de documentos electrónicos, firmados digitalmente por sus originadores, así como el registro de los eventos que formalizan su tramitación, como: enviado, recibido, atendido, no leído, etcétera. Mantiene una base de datos central con los documentos intercambiados y establece su relación secuencial con otros documentos que los hayan referenciado, presentándola al usuario a la manera de Árbol de directorio, y constituyendo efectivo motor de búsqueda por diversos criterios, como: fecha, asunto, originador, destinatario, etcétera.

El sistema provee de métodos de autenticación de los funcionarios usuarios, basados en manejo de smartcards para asegurar la integridad de los documentos, así como la certificación y el no repudio de realización de acciones adoptadas respecto a ellos, a nivel de fecha y hora, fuente de derivación de las responsabilidades administrativas. Por otro lado, el sistema es eficaz monitor de la atención de los documentos intercambiados, notificando respecto a sus estados y plazos de cumplimiento, en cuanto a las diversas acciones de la burocracia estatal, como: la derivación, la delegación, la suscripción, el proyecto de respuesta, la elevación para despacho, el archivamiento, etcétera.

Impacto

Esta es la primera aproximación sistémica al intercambio de documentos electrónicos en la administración pública, útil para poner a prueba el desarrollo de estándares, interfaces de programación de aplicaciones (API), formato de los documentos, procesamiento de certificados y de firmas digitales, y demás aspectos de infraestructura general. La solución es punto de partida para generar iniciativas de intercambio de documentos electrónicos en los organismos públicos en general, las que propiciarán a mediano plazo que también los ciudadanos individuales puedan establecer comunicaciones electrónicas con el Estado. Ello, además de propugnar la expansión de uso de la red global, hará factible la injerencia de organismos defensores de los derechos de ciudadanos, en el monitoreo y seguimiento de la atención de sus demandas interpuestas ante las entidades públicas, con el propósito de mejorar la calidad de atención.

Contribución TIC

Se ha desarrollado el sistema distribuido cliente-servidor, basado en la solución Oracle Developer, tanto en versión dedicada como de aplicación Web, a través de las cuales se ejecutan las funciones de intercambio de documentos. También se han utilizado las interfaces de programación de las aplicaciones de certificación Verisign, con las de la aplicación cliente-servidor desarrollada.

Entidad = Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, RENIE
url = www.reniec.gob.pe

NETLAB

Descripción

También llamado "Información oportuna para los ciudadanos viviendo con VIH/SIDA", NETLAB consiste en un sistema de información basado en las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) que aumenta la disponibilidad de los resultados de laboratorio para los trabajadores de la salud y los Pacientes que Viven con el Virus de Inmunodeficiencia Humana/Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida (PVVS).

Parte de la idea de que los pacientes de VIH y sus médicos puedan acceder de manera oportuna a la información que es necesaria para que el tratamiento antirretroviral llegue a los pacientes de acuerdo al lugar del territorio peruano en que se encuentren.

Está en funcionamiento desde el año 2006.

Impacto

En primer lugar, se trata de una solución en la que la eficiencia de la gestión pública tiene un efecto concreto en la vida de las personas. La utilización de las TIC resultó esencial para que se pudiera pasar de 84 ciudadanos atendidos en el sistema, a 924; es decir, se multiplicó por más de diez el número de personas que pudieron ser atendidas.

Además de este aspecto cuantitativo, hay elementos cualitativos que también forman parte del impacto, y mucho más en el caso de una solución de e-salud: debido a que el paciente (viva en la parte del territorio nacional en la que viva) ya no tiene que trasladarse a otra ciudad, se obtiene mayor comodidad para los usuarios, lo cual no sólo reduce los tiempos sino que permite mejor atención por parte del personal de salud encargado de su cuidado. Para el paciente también hay un impacto en términos económicos, ya que se reducen sus gastos (e incluso los de las instituciones de salud) al reducir el traslado de un lado a otro del territorio. Esto tiene un indudable efecto democratizador.

Contribución TIC

El sistema NETLAB -basado en la Web- permite al paciente y su médico conocer los resultados de carga viral y CD4, dirigido especialmente a las personas que son atendidas en los establecimientos de salud o instituciones que brindan Tratamiento Antirretroviral de Gran Actividad (TARGA) a nivel nacional.

Entidad = Instituto Nacional de Salud
url = www.prosa.org.pe

Servicio de consultas en línea para instituciones

Descripción

La solución implementa el acceso desde la red global Internet a la información de ciudadanos almacenada en la base de datos del RENIEC. El servicio es administrado mediante convenios suscritos con diversas instituciones de la administración pública y de la actividad privada, las cuales lo requieren para validar o confirmar la autenticidad del Documento Nacional de Identidad que los ciudadanos presentan para efectuar diversos actos en los que deben constar sus datos personales. Las instituciones que están suscritas al servicio comprenden a las de mayor influencia en las actividades legales, económicas y aseguradoras de Perú: ministerios del gobierno central, bancos, administradoras de fondos privados, seguro social de salud, notarios públicos, Policía Nacional, consulados de Perú en el extranjero. Existen niveles de visualización de los datos registrados desde un nivel de datos básicos comprendiendo los nombres, apellidos, dirección, edad, hasta un nivel superior en que se presenta además la foto, firma y huella dactilar del ciudadano. La solución desarrollada con este propósito consiste en una aplicación web que posibilita la transferencia del número del DNI del ciudadano, digitado en el lado del usuario, hacia un servidor que comanda la búsqueda de los datos correspondientes, hacia el Administrador de Base de Datos de RENIEC. El resultado de la búsqueda es a su vez transferido al computador del usuario y presentado en monitor para su visualización.

Impacto

La solución libera a las entidades usuarias de la necesidad de implementar y mantener controles o técnicas de validación de los documentos DNI presentados por los ciudadanos cuando solicitan un servicio en particular. Esto ayuda a prevenir el efecto de la falsificación de documentos. Haciendo uso intensivo de tecnologías actuales, la solución ha resultado en mayor eficiencia en la atención por mostrador, de solicitudes de certificaciones de datos personales de ciudadanos, al quedar excluidas las consultas que en la actualidad se absuelven masivamente por el Servicio de Consultas en Línea.

Contribución TIC

Potenciación del servidor de aplicaciones web, pasando de solución inicial basada en servidor Apache y contenedor de aplicaciones Tomcat, a la actual basada en Oracle Application Server; incorporación de seguridad a las comunicaciones vía http, usando solución Secure Sockets Layer, SSL, con autenticación del servidor mediante certificado de Verisign; ampliación progresiva del ancho de banda de acceso a Internet, desde 512 kbps inicial hasta 6 Mbps actual; reestructuración de la base de datos Oracle para almacenar también las imágenes de foto, huella y firma en cada registro de datos de ciudadano. Anteriormente se almacenaban separadamente en directorio de archivos, lo cual ocasionaba lentitud en la atención de consultas.

Entidad = Registro Nacional de Identificación y Estado Civil RENIEC
url = www.reniec.gov.pe

Sistema automatizado de identificación por medio de impresiones dactilares (AFIS)

Descripción

Es un sistema que permite determinar, a través de la huella dactilar de una persona, su identidad, buscándola en segundos entre los registros de huellas almacenadas en una base de datos de 17 millones de peruanos. El sistema AFIS, por sus siglas en inglés (Automated Fingerprint Identification System), es altamente especializado y compara una sola imagen del dedo de la persona a identificar contra una base de datos que cuenta con las imágenes de los dedos de todos los ciudadanos.

Impacto

Mediante este sistema el RENIEC ha incrementado drásticamente el nivel general de seguridad e integridad en todo el proceso de emisión del Documento Nacional de Identidad (DNI) y en su base de datos. La tecnología biométrica ha contribuido para realizar en pocos segundos la comparación de una impresión dactilar contra millones de una base de datos. Ha conllevado a la simplificación de los procedimientos administrativos para evitar dobles identidades y suplantaciones ante la ausencia de un sistema AFIS.

Antes de la implementación del AFIS, el procesamiento para la emisión del DNI estaba soportado principalmente en documentos registrales de sustento como actas de nacimiento, partidas de bautizo, actas de matrimonio, todos ellos altamente falsificables sin medio alguno de verificación inmediata, por lo que si una persona simplemente declaraba un nombre cualquiera con documentos falsificados, el esfuerzo no apuntaba a una verificación de identidad sino a un intento de descartar documentos falsos.

La solución AFIS permite conocer la verdadera identidad de fallecidos no identificados; la identificación plena de víctimas de accidentes; la identidad de enfermos no identificados abandonados en los hospitales; de madres que dan a luz con nombres falsos; al verificar la impresión dactilar de la madre en el certificado de nacido vivo se asegura la correcta asistencia a los beneficiarios de programas sociales del Estado evitando duplicidad de inscripciones; impide que personas que cuentan DNI obtengan otra identidad.

Estudios de opinión pública han demostrado alta confiabilidad hacia el RENIEC (79% y 84% en el año 2007 y 2008, respectivamente, ubicándola en el primer puesto), confianza que se traduce en la seguridad jurídica que representa, hoy en día, el Documento Nacional de Identidad para el ciudadano peruano.

Contribución TIC

Durante la implementación del sistema, los especialistas del RENIEC realizaron la integración del Sistema AFIS con los sistemas del RENIEC. Para ello se han usado interfaces y aplicaciones desarrolladas en lenguajes de programación JAVA y Visual Basic.

Entidad = RENIEC
url = www.reniec.gov.pe

Sistema de Gestión de Fondos Concursables

Descripción

Es una aplicación web que permite gestionar los fondos de subvención que otorga el Consejo de Ciencia y Tecnología (CONCYTEC), considerando los diferentes procesos involucrados que incluyen la caracterización del concurso, el proceso de postulación y el de evaluación, la contratación y seguimiento técnico-económico de los proyectos ganadores, además de la información general de instituciones, currículos, proyectos y productos involucrada en los distintos procesos. Esta aplicación dispone de los siguientes módulos desarrollados: de información general, de postulación, de evaluación, de contratación y seguimiento. Su público objetivo, además del CONCYTEC, son las instituciones públicas y privadas vinculadas a los fondos concursables

Impacto

Mediante este sistema se permite realizar la postulación en línea de cada una de las subvenciones que brinda el CONCYTEC (becas, proyectos, eventos, publicaciones, etcétera), asignar evaluadores por cada postulación realizada en línea, generar los contratos de los postulantes ganadores, hacer el seguimiento de sus informes técnicos y económicos por parte de los subvencionados ganadores, mantener un registro de las instituciones, proyectos e como información general.

Contribución TIC

Es una solución que se basa en la Web, con el uso de las siguientes especificaciones: lenguajes Java, PHP; FrameWork JSF; My Eclipse; servidores Jboss, Tomcat; Postgres.

Entidad = CONCYTEC
url = <http://centrodemostracion.concytec.gob.p>

Sistema de Gestión Documental

Descripción

Permite el registro y digitalización de documentos (con firmas digitales) como parte del flujo de procesos correspondiente a un expediente. El registro de expedientes puede iniciarse desde la documentación física recibida por trámite documentario (Mesa de Partes) o como parte de la evaluación realizada por algún funcionario de la institución.

Posibilita la administración y seguimiento virtual de toda documentación que recibe o genera CONASEV, y realiza las consultas de seguimientos para las diversas actividades del flujo del expediente con control de tiempos, así como el monitoreo de carga de trabajo por analista (pendientes en evaluación).

Asimismo, el sistema contiene toda la documentación transferida por los supervisados hacia CONASEV usando el Sistema MVNet con el uso de firmas digitales. Permite realizar el pase al archivo digital de la documentación según los plazos de las series documentales. El Sistema de Gestión Documental forma parte de la Línea de Producción y Almacenamiento de Microformas Digitales que se encuentra acreditada mediante el Certificado de Idoneidad Técnica N° 391501/800419 emitido por la SGS de Perú.

El objetivo del uso del sistema es optimizar la administración del trámite documentario a través de la informatización de los procesos, digitalización de documentos y uso de certificados y firmas digitales.

Impacto

Actualmente se reciben entre un 90 y 95% de documentos a través de medios electrónicos. Las empresas pueden ser supervisadas con menores costos y mejores medios para intercambiar información. Se han producido cambios en funciones administrativas internas: ya no existe el papel. Aumenta la transparencia y oportunidad de la información con alto nivel de eficiencia. Brinda seguridad y eficiencia en la gestión documental, a través de una ventanilla virtual las 24 horas de los 365 días del año. Permite el ingreso con éxito a la administración digital de datos

Contribución TIC

Aplicación Cliente Servidor con componentes VB y formulario web. Servidor de Imágenes FileNet Panagon (en proceso de migración a P8). Ultimus BPM (Motor de Workflow, Diseño de Flujo de Procesos, etcétera). Sistema Operativo Windows. Visual Basic 6.0, .Net, JavaScript, VBScript.

Entidad = CONASEV
url = www.centrodemostracion.concytec.gob.pe

Sistema de Seguimiento de Proyectos (SSP)

Descripción

Herramienta informática que permite recolectar, consolidar y reportar eficientemente y a todo nivel información de avance y seguimiento del estado situacional de los programas y proyectos del sector vivienda. Tiene el fin de tomar decisiones sobre la marcha, evaluar avances y cumplimiento, así como difundir logros de gestión. Además de este objetivo de proporcionar a los diferentes niveles del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento información clave para apoyar el proceso de toma de decisiones, el SSP busca compartir y asegurar el conocimiento, alinear metas sectoriales, compartir información de carácter decisonal. Su público son el ministro, los viceministros, asesores, directores nacionales, directores generales, directores de programas, coordinadores regionales y usuarios técnicos en gestión de proyectos.

Impacto

Es una solución de alto impacto que permite centralizar la información y reutilizarla para sistemas superiores. Al contar con un único repositorio de datos y documentos, los tiempos de respuesta, consulta y decisión se reducen considerablemente. Reduce tiempos y costos al realizarse una solución *in house*, reutilizándose la plataforma existente y optimizando el tiempo de personal. Este registro centralizado vía Web también reduce costos en comunicación, viajes de supervisión, impresión de reportes, optimiza tiempos en las reuniones, etcétera, poniendo a disposición en la Web el acceso público del sistema para acceso y consulta desde cualquier ubicación.

Esta solución permite el seguimiento de proyectos orientados en su gran mayoría a aumentar la cobertura de agua, lo cual tiene como consecuencia directa la disminución de enfermedades por falta de este elemento. Esto implica a su vez mejorar la salud materna y reducir la mortalidad de los niños en las zonas pobres del país que antes carecían del vital elemento. Su importancia también puede deducirse de que la solución está en proceso de transferencia al Ministerio de Energía y Minas y en proceso de familiarización de la solución al Ministerio de Agricultura.

Contribución TIC

Dispone de una herramienta estándar de registro y es un web único de su tipo de información a nivel nacional. El software desarrollado ha permitido conceptualizar y diseñar un sistema intuitivo, visual y de alto impacto para compartir información. El sistema reporta automáticamente al portal de transparencia información para conocer y difundir logros, beneficiarios y presupuestos. Participaron en la conceptualización usuarios líderes del proyecto y personal profesional en TIC, así como el sector empresarial a través de diferentes proveedores.

Entidad = Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento
url = <http://www.vivienda.gob.pe/ssp/>

Sistema de Trámite Documentario FONAFE

Descripción

El Sistema de Trámite Documentario es un workflow para un Modelo Eficiente de Gestión empresarial del Estado peruano. Se enmarca en el trabajo del Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado (FONAFE), que tiene la finalidad de lograr una mejora sostenida en la gestión de las empresas de su ámbito. Para ello el FONAFE ha considerado como factor crítico de éxito el fortalecimiento del holding empresarial, para lo cual ha adaptado su estructura organizacional de tal modo que permita soportar una gestión corporativa matricial que le acerque más a su razón de ser: las empresas.

Por tal motivo se establecieron la Gestión Corporativa de Carteras de Empresas y la Gestión Corporativa de Procesos. La primera consiste en el manejo de grupos de empresas con similares giros de negocios o envergadura de operación, y está liderada por un responsable corporativo de Cartera de FONAFE. El objeto de la gestión por carteras consiste en definir estrategias de negocio que generen sinergias corporativas a las empresas de una cartera específica; por ejemplo, la implementación de mejores prácticas, obtención de beneficios de escala, entre otras. Por su parte, la Gestión Corporativa de Procesos consiste en el manejo transversal de los principales procesos de negocio comunes en las empresas bajo el ámbito del FONAFE y está liderada por un responsable corporativo de Proceso de FONAFE. El objeto de la gestión corporativa de procesos consiste en definir estrategias de negocio que generen sinergias corporativas a nivel de un proceso específico pero de todas las empresas bajo nuestro ámbito: por ejemplo, la implementación de mejores prácticas, obtención de beneficios de escala, entre otras. Para esto, el uso de las TIC resulta una herramienta de suma importancia.

Impacto

Es utilizado por 90 % de su público objetivo.

Contribución TIC

Para elaborar la plataforma de documentación electrónica se ha creado el SIED, que permite el workflow de integración de procesos y archivos electrónicos

Entidad = Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado (FONAFE)

url = www.fonafe.gob.pe

Sistema Integrado de Trámite Documentario Sin Papeles - SITD

Descripción

Es un aplicativo computacional que permite automatizar la gestión de los documentos administrativos de la RENIEC, mediante el envío y recepción de documentos en formato digital y firmados digitalmente por cada funcionario que participa en el flujo documentario dentro de la institución a nivel nacional. Incorpora el uso de la firma electrónica, mediante el uso de certificados digitales. Esto conlleva funciones como registrar a las personas en el Registro Único de Identificación de Personas Naturales, custodiar la base de datos, registrar los hechos y actos civiles desde su nacimiento hasta su fallecimiento, y además emitir el Documento Nacional de Identidad (DNI).

Impacto

El incremento del impacto innovador del sistema dentro del RENIEC se explica a través de los siguientes beneficios obtenidos: (a) reducción significativa de gastos en papel y materiales de oficina (lapiceros, tóner para impresora, grapas, perforadores, resaltadores, entre otros), contribuyendo a preservar el medio ambiente; (b) no dependencia de archivos físicos; (c) respaldo de tener los documentos en formato digital para ser consultados al instante desde el computador; (d) seguridad de contar con un archivo digital de documentos frente al rápido deterioro que sufren los documentos en papel; (e) rapidez en la emisión y recepción de documentos.

Propicia la disminución de los tiempos de ciclo en los procesos de atención tradicionales de la documentación administrativa (de semanas a horas), permitiendo mejor control y monitoreo. La información de los documentos administrativos puede ser consultada de forma inmediata por las unidades orgánicas que correspondan, el despacho y atención de dichos documentos se hace dentro de la aplicación informática (interacción virtual). Hay una emisión diaria promedio de 2.300 documentos electrónicos. Se integraron 85 oficinas enlazadas vía conmutada y 84 enlazadas vía línea dedicada, a través de 500 usuarios en línea.

Contribución TIC

Integra una serie de herramientas computacionales, en Base de datos Oracle, lenguajes de programación en Oracle, Software de oficina Office Word y Acrobat Profesional / Reader I (adaptado), así como el uso de la firma digital. Todo esto operando en una infraestructura computacional distributiva a nivel nacional. Por lo tanto este producto es una creación original de la institución. Se ha desarrollado el sistema distribuido cliente-servidor, tanto en versión dedicada como de aplicación Web, a través del cual se ejecutan las funciones de intercambio de documentos electrónicos y el mantenimiento de un archivo central de los mismos. Las aplicaciones desarrolladas con este objeto posibilitan además el monitoreo de acciones practicadas con los documentos y la presentación de estados de atención y secuenciamiento o interdependencia entre los mismos.

Entidad = Registro Nacional de Identificación y estado civil - RENIEC
url = <http://www.reniec.gob.pe>

Centro de Contacto Gubernamental (CCG)

Descripción

Brindar a los ciudadanos información gratuita, vía telefónica, sobre los servicios que ofrecen las diferentes instituciones del Estado. En el CCG actualmente se ofrecen 689 servicios y/o informaciones de 35 instituciones (en temas como salud, educación pública, seguridad ciudadana, empleo, transporte, obras públicas, defensa al consumidor, cultura, migración, relaciones exteriores, etcétera).

Servicio de alcance nacional para todos los abonados de la red de telefonía, gratuito para servicios alámbricos e inalámbricos (postpago y prepago), que incluye canales de correo electrónico y chat. El CCG fue el proyecto ganador del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias 2007.

Impacto

República Dominicana ha escalado 59 puntos en el acceso a los servicios gubernamentales mediante el uso de las TIC e incrementó la participación ciudadana escalando 42 posiciones (World Economic Forum).

Se alcanzaron 11 millones y medio de llamadas, con un promedio de 19.757 recibidas diarias y 97% de satisfacción en el rango de excelente-bueno.

Se ofrece la información en un tiempo promedio de 2.06 minutos, lo que contribuye significativamente a la reducción del tiempo que el ciudadano debe invertir en completar la transacción necesaria. El CCG ahorra tiempo y dinero de los usuarios, al evitar que se trasladen a las sedes principales en la capital, y se contribuye a minimizar los permisos y ausencias en sus lugares de trabajo.

Contribución TIC

El enrutamiento a través de todas las proveedoras de servicios telefónicos al *462 brinda la facilidad de acceder marcando sólo cuatro dígitos. A esto se agrega el Servicio Línea 200 (para acceder gratis al CCG desde cualquier teléfono alámbrico o inalámbrico), Servicios Líneas T1 Troncal PRI (integra procesos de contacto), Servicios Líneas TI Datos (integra los servicios de información y/o gestión al CCG de cualquier institución que dispone ya de sus servicios publicados en Internet), Aplicación de Enrutamiento por Destrezas (organiza toda la operación por áreas de servicios de información, a la vez que permite medir el rendimiento operacional con métricas estándares), aplicación de Monitoreo de Voz y Data (asegura estándares de calidad), IVR para servicios de llamadas salientes (para campañas salientes en miras de estrechar la relación ciudadano-gobierno, mediante la implementación de servicios de información personalizado, por ejemplo la notificación de caducidad de su licencia de conducir), IVR para servicios de llamadas entrantes (identifica el motivo de la llamada del ciudadano y lo dirige al área del servicio especializado que le suministrará la ayuda requerida), aplicación de Centro de Contacto Multimedia (para ofrecer los canales adicionales de correo electrónico y chat), solución CRM (aloja las informaciones de los servicios y permite registrar estadísticas).

Entidad = Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación
url = www.optic.gob.do

República Dominicana

e-Salud: gestor de citas

Descripción

Desarrollo específico de utilización de las TIC para la salud, que se han puesto en marcha mediante el uso del Centro de Contacto Gubernamental para el Ciudadano. El Gestor de Citas para soportar la Campaña de Prevención de Cáncer de Mama permite realizar de manera automática citas gratuitas en seis hospitales del país. Las ciudadanas marcan un número telefónico gratuito, facilitan su número de cédula, los datos se introducen en el sistema, el cual trae todos los datos de la ciudadana y se procede a completar la planilla que tiene los datos predefinidos. Dependiendo del lugar en que reside y el tamaño de la copa de la mama, el sistema le asigna hospital, lugar, número de la cita y fecha en que debe asistir.

Impacto

Al día de hoy se han realizado 18.962 citas en un proyecto que comenzó el 19 de octubre de 2006. Esto tiene un impacto claro en la prevención del cáncer de mama, ya que además de la realización de las citas gratuitas, se brinda información de dicha enfermedad y cómo autoevaluarse.

Permite la reducción de costos, lo que deriva de que los ciudadanos no necesitan trasladarse físicamente para solicitar información o acordar las citas en las instituciones de salud, sino que pueden llamar gratis desde un teléfono fijo o celular desde cualquier punto de la República Dominicana, minimizando por ende el pago de combustible, permisos en el trabajo, pago de transporte, mantenimiento y depreciación de vehículo, entre otros.

Optimiza la comunicación entre el Estado y el ciudadano, hace más eficiente la prestación de este servicio por parte del Estado, contribuye a la disminución de la brecha digital en la República Dominicana, provee a las instituciones de salud del Estado informaciones estratégicas que les permiten delinear sus programas de gestión de acuerdo a las demandas.

Contribución TIC

Se desarrolló *in house* la aplicación de Gestor de Citas. No deben buscarse números telefónicos de los hospitales, sino que se utiliza un teléfono único de sólo cuatro dígitos (los números telefónicos de la República Dominicana tienen diez dígitos).

Mediante el Call Center, utilizando los servicios de las prestadoras telefónicas, se brinda este acceso a las zonas rurales y de bajos recursos, que no disponen de tecnologías como Internet.

Entidad = Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación
url: www.optic.gob.do

República Dominicana

Formulario Electrónico DUA (Declaración Única Aduanera)

Descripción

Consiste en la elaboración de un formulario electrónico a través del portal de Internet de la institución, que facilite las declaraciones de importación a los usuarios de aduanas, como forma de minimizar el contacto del importador con el empleado de la institución, lo cual redundará en mayor transparencia y menor oportunidad para la corrupción. Este formulario debe enlazarse con las demás aplicaciones administrativas de la institución, así como gestionar la aprobación de los permisos de importación y exportación que son expedidos por otras instituciones gubernamentales, pero a la vez debe tener la capacidad de operar de manera independiente para garantizar su disponibilidad al público ante cualquier falla.

Este proyecto, que gira en torno al cambio del mecanismo de declaración aduanera, que es el eje sobre el cual gira toda la gestión aduanal, realiza el cambio del formulario de declaración de importación (formulario 3480) y el Formulario Único de Exportación, por el formulario de Declaración Única Aduanera (DUA) que manejará tanto la importación como la exportación. Este cambio de formularios desarrolla una nueva manera de presentar toda la información en la institución, y a través de esta presentación generar un documento electrónico. Esto cambia radicalmente la manera en que se realiza el procesamiento de las declaraciones de importación y exportación.

Impacto

Al realizar la gestión desde el escritorio del usuario, cuando éste va a las oficinas de aduanas el trámite está adelantado de 30% (verificación física) a 90% (despacho expreso), dependiendo de las características de la mercancía importada y el cumplimiento de los pasos por parte del usuario.

Como la gestión se empieza a realizar desde el escritorio del usuario, en los casos de declaraciones con despacho expreso el ahorro en combustibles es significativo, al margen del tiempo que puede dedicar a labores más productivas, pues la porción restante de la gestión puede efectuarla un mensajero o el chofer que retire la mercancía del puerto.

Aparte del cambio de mentalidad que involucra este proceso, la evaluación ha sido muy positiva, sobre todo por los sectores y grupos de usuarios más organizados. Entienden la reducción de costos y la economía de tiempo en la gestión aduanal de la que se han beneficiado a partir de la entrada en funcionamiento del DUA. Otra cosa es la transparencia del proceso, pues mediante el mismo pueden monitorear lo que realiza el agente aduanal, sobre todo en el tema del cálculo de los aranceles y los montos a pagar al Estado por este concepto.

Contribución TIC

La presentación de los manifiestos de carga se efectúa por parte de las navieras, los consolidadores realizan los manifiestos consolidados y de correo expreso, que dependen del trabajo realizado por la agencia naviera. Luego están los importadores y/o agentes aduanales, quienes realizan la desaduanización de la mercancía.

Entidad = Dirección General de Aduanas
url = www.dga.gov.do

Oficina Virtual (OFV) de la Dirección General de Impuestos Internos

Descripción

Es un portal basado 100% en la Web que permite al contribuyente de impuestos internos realizar sus trámites tributarios, concernientes a declaración y pago, de manera autoasistida en tiempo real. La solución plantea que las transacciones electrónicas eliminan el uso de papel y el contribuyente puede realizar sus trámites las 24 horas del día desde cualquier punto con acceso a Internet, los siete días de la semana. También provee a las instituciones financieras los medios necesarios para llevar a cabo la validación y procesamiento de los pagos en línea.

Impacto

En términos generales, el Servicio de la OFV fue evaluado como Excelente por el 60,7% de los encuestados, para un Top-Two-Box de 99,4%. (Top-Two-Box es la sumatoria de Excelente y Bueno, tomado del modelo de gestión COPC). La Facilidad de Uso de la OFV fue evaluada como excelente por 61,8%, para un Top-Two-Box de 95,5%. Esta encuesta fue realizada en marzo de 2008.

Para el contribuyente tiene las ventajas de no tener que realizar el trámite de manera presencial, pudiendo hacerlo desde su oficina o en cualquier punto con acceso a Internet; no tener la limitación de horarios de oficina de la DGII; posibilidad de hacer la transacción hasta el último minuto del día límite de la obligación; y disminución de tiempo de verificación de información, ya que sus datos son validados en línea.

Según la encuesta de marzo de 2008, el 81,9% considera que ha tenido reducción en sus costos operacionales. Otras ventajas, en este caso para la oficina, son: eliminación de papel, contacto virtual con el contribuyente (call center), no procesamiento en diferido, más información de manera más oportuna para la toma de decisiones, arquitectura de solución más robusta.

Contribución TIC

Se desarrollaron todos los módulos utilizando “.net” como herramienta de programación. La infraestructura de hardware está soportada en una granja de servidores con distribución equitativa de carga de procesamiento. Funciona estableciendo mesas de ayuda virtuales en la forma de atención telefónica, envío de correos electrónico, formularios web; creando procedimientos virtuales de inscripción y enrolamiento de contribuyentes; estableciendo mesas de ayuda específicas para módulos con respuesta vía correos electrónicos de inquietudes u observaciones.

Para el desarrollo de algunos módulos se realizaron encuentros con gremios y asociaciones empresariales. Se les dio participación en la reglamentación que sirvió de base a estos módulos. Igualmente se involucraron las agencias de gobierno responsables

Entidad = Dirección General de Impuestos Internos
url = <https://www.dgii.gov.do/e-dgii/>

SIGOB

Descripción

Es un conjunto de sistemas orientado a fortalecer las capacidades de gestión institucional para la gobernabilidad democrática. Tiene el objetivo de desarrollar metodologías y herramientas para el soporte de la acción política gubernamental de la alta dirección del gobierno, contribuyendo a mantener o generar las condiciones de gobernabilidad democrática. Estas herramientas apuntan a la reducción de la brecha existente entre las decisiones de los conductores de la acción política gubernamental y la capacidad del Poder Ejecutivo para ejecutarlas.

Se realiza el escaneo y digitalización de todas las comunicaciones y documentos oficiales, resguardo de la historia completa de gobierno del presidente a través de sistemas de back-up, publicación de resultados a través del portal oficial de la herramienta.

Cuenta con el apoyo de la Dirección Regional para América Latina y el Caribe del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).

Impacto

En el seguimiento de temas presidenciales permite visualizar alertas, riesgos y el progreso que tienen los proyectos de los distintos funcionarios. En cuanto a seguimiento de temas, ha permitido de manera eficaz la comunicación de noticias de alto interés en forma casi instantánea con los principales usuarios que son los miembros del Poder Ejecutivo.

Progresivamente se ha utilizado menos material gastable, pues se está introduciendo la digitalización y la comunicación de documentos entre departamentos por este mismo medio.

Además se reducen las comunicaciones por celular y se resguarda el tiempo de altos miembros del gobierno, pues se necesitan menos reuniones y controles para dar seguimiento a los asuntos de interés.

Algunos módulos se han transferido a otras instituciones dominicanas (CONARE, SEEPYD) y a entidades de los gobiernos de Brasil, Paraguay, y Panamá.

Contribución TIC

El sistema tiene integrado un rastro que permite dar seguimiento a los distintos temas de tal forma que se puede saber a causa de quién, dónde y por qué está detenida una labor.

Además su mecanismo de passwords permite alta accesibilidad a informaciones claves: aunque estén en el extranjero, el presidente y altos funcionarios pueden continuar el seguimiento a importantes temas de impacto económico, político y social.

Entidad: Presidencia de la República
url = www.sigob.gob.do

República Dominicana

Sistema de Administración de Servidores Públicos (SASP)

Descripción

Es un sistema que permite gestionar los recursos humanos (RRHH) del sector público en una misma plataforma tecnológica, automatizando todos los subsistemas de gestión de RRHH del Estado Dominicano. Mediante el uso del Internet, interconecta las instituciones públicas al SASP para gestionar en línea sus RRHH, desde el reclutamiento y selección hasta la evaluación de desempeño, alimentando el historial laboral de cada empleado y generando las nóminas de pago.

Nació en el año 2007, con el objetivo de abarcar el sector público centralizado y descentralizado, para ofrecer estadísticas e informaciones en línea que apoyen de manera efectiva la toma de decisiones en relación con la gestión del capital humano del Estado, por lo que busca brindar respuestas fidedignas a las preguntas ¿quiénes son?, ¿dónde están?, ¿cuántos son?, con relación a los empleados públicos.

Impacto

Está siendo utilizado actualmente en unas 15 instituciones y abarca a unos 150 mil empleados públicos, lo que representa 30% de la meta.

Hace más eficiente el trámite de la nómina de pago de las instituciones y permite emitir reportes y estadísticas en línea, tanto detallados como consolidados de los RRHH públicos, algo que antes tomaba meses de investigación y trámite. Permite a las oficinas de RRHH de las instituciones públicas conocer en breve tiempo el historial laboral de un empleado, sus capacitaciones, promociones, evaluaciones.

Al utilizar una misma plataforma tecnológica reduce los costos operativos, y al ser un sistema integral, con una base de datos única de los empleados públicos, evita el nombramiento de una misma persona en diferentes instituciones. Posibilita utilizar una misma base de datos de elegibles para reducir la necesidad de convocatorias de concurso público.

Su implementación ha revisado los procesos de trabajo de la organización, ha implicado el reentrenamiento de recursos humanos y ha implicado modificaciones legales.

Impulsa mayor transparencia en el uso de los fondos públicos, mayor eficiencia en la gestión de RRHH, y brinda apoyo a la toma de decisiones en el sector público.

Contribución TIC

Especialmente en materia de software, ya que es la primera vez que se desarrolla en América Latina un sistema de gestión de RRHH tan integral para el sector público con alcance a todos los niveles de gobierno.

A partir de su implantación, se ha realizado un cableado estructurado de todos los departamentos de la SEAP, en la cual se ha instalado un moderno Datacenter, y se la ha dotado de sistemas redundantes de conectividad, backups, respaldo energético, etcétera.

Entidad = Secretaría de Estado de Administración Pública (SEAP)
url = www.seap.gob.do

República Dominicana

Sistema de Atención Integral Unificado para la Formación de Empresas

Descripción

El sistema consiste en una aplicación para el procesamiento electrónico de las solicitudes de registro de empresas a través de Internet, haciendo uso de una plataforma compartida que permite el intercambio de información con los sistemas existentes en las instituciones vinculadas al proceso de formación de empresas. De igual manera se realizan los pagos a través del uso de tarjetas de crédito e Internet banking y se expiden los registros necesarios para la formación de empresas. La visión del proyecto es simplificar los procedimientos de hacer negocios a través de la implementación de gobierno electrónico, en aras de hacer más eficiente los servicios que ofrece el Estado a sus ciudadanos. El objetivo de la Ventanilla Única es que los usuarios dispongan de un sistema automatizado de registro de empresas, que permite generar en forma segura, simplificada y centralizada, los documentos requeridos para la creación y formalización de empresas, con miras a hacer más eficiente los recursos y a reducir el tiempo de tramitación, propiciando de este modo la formalización del sector empresarial, la competitividad y la atracción de capitales; a través del portal se realiza la solicitud, se envían los documentos, se realiza el pago de los servicios y se expiden los certificados de lugar.

Impacto

La solución ha sido de gran impacto ya que ha disminuido el tiempo de registro de empresas de 18 días a 78 horas. Su implementación ha contribuido a la mejora del clima de negocios del país, lo cual se refleja en su inclusión entre los Top Reformers Countries del informe Doing Business que anualmente publica el Banco Mundial.

Antes el gestor tenía que dirigirse a tres instancias distintas y esperar turno, depositar documentos y esperar a que sus registros fueran aprobados. Como en la RD se necesita el Registro del Nombre Comercial, el Registro Mercantil y el Registro Nacional de Contribuyente para operar una empresa y los mismos son consecutivos y requisito uno de otro, el gestor tenía que realizar tres trámites y dirigirse a tres instancias. A través del portal realiza los tres registros sin necesidad de trasladarse; son aprobados en 24 horas máximo, por lo que en 78 horas tiene la empresa constituida. Anteriormente estos registros únicamente se realizaban de manera manual, hoy el uso de las TIC permite menor margen de error a la vez que involucra al ciudadano en la gestión de su empresa, ya que es él mismo quien digita sus datos; de igual manera disminuye el uso de papel en las instituciones.

Contribución TIC

Se realizó una interconexión de las plataformas tecnológicas de las tres instituciones que intervienen en el proceso de creación de empresas, se creó un portal único de cara al usuario, mediante el cual éste gestiona sus registros y realiza los pagos mediante una tarjeta de crédito e Internet banking. Se desarrolló el software que interconecta las plataformas de las tres instituciones, así como el portal web.

Entidad = Consejo Nacional de Competitividad/OPTIC/ ONAPI/DGII/CCPSD
url = www.creatuempresa.gob.do

Educación de la demanda de gobierno electrónico. Alfabetización digital método Centros MEC

Descripción

Hasta el presente la gran mayoría de las soluciones de gobierno electrónico se ha concentrado en fortalecer la oferta de infraestructura, conectividad, amigabilidad del software, intercomunicación de distintos efectores, pero pocas veces se ha focalizado en educar la demanda de esos servicios. Centros MEC ha diseñado una propuesta pedagógica para alfabetizar digitalmente a ciudadanos de poblaciones de menos de cinco mil habitantes e introducirlos en las ventajas del uso de los servicios de gobierno electrónico.

El objetivo principal es levantar barreras de acceso al uso de las TIC de ciudadanos no familiarizados con las mismas. El Centro MEC también trabaja con otras actividades educativas, recreativas y culturales, que permiten que sea visualizado como un integrador social. Así, una mayoría de los alfabetizados es de género femenino y de un rango etario correspondiente a adultos y adultos mayores.

Impacto

En poco más de un año de funcionamiento se han alfabetizado cerca de siete mil personas, con talleres básicos de alfabetización y cursillos sobre uso de gobierno electrónico a nivel local y nacional. En varios casos los centros MEC funcionan al lado de nuevas oficinas llamadas Centro de Atención Ciudadana, donde se pueden hacer autoconsultas y trámites a través de soluciones de gobierno electrónico. Los talleres de alfabetización han permitido que los ciudadanos se sientan más confiados al usar los nuevos servicios.

Las actividades de centros MEC, incluyendo alfabetización digital pero también el calendario cultura y educativo, ha movilizó unas 180 mil personas en el interior rural del país. Uruguay tiene una población de 3,4 millones de habitantes y 95% de ella vive en ambientes urbanos.

Hemos logrado integrar jóvenes y adultos que demuestran interés en mantenerse haciendo los talleres. Los centros, además de la alfabetización digital, se han convertido en lugares de cohesión social.

Contribución TIC

Las TIC son el camino, pero el objetivo de nuestro trabajo no es dar conectividad ni solución informática, sino "enseñar usando" las soluciones de gobierno electrónico elaboradas por el gobierno central y los gobiernos locales.

El despliegue tecnológico producido por la instalación de los centros MEC en localidades donde no había acceso a Internet, gracias al aporte de nuestro socio, la telefónica nacional ANTEL, ha permitido que decenas de miles de ciudadanos accedan a la Sociedad de la Información.

Entidad = Ministerio de Educación y Cultura (MEC)

url = www.mec.gub.uy/centrosmec/

Marco Normativo e Institucional para el Gobierno Electrónico

Descripción

En un proyecto sustentable de gobierno electrónico resulta fundamental la estructuración de un marco normativo e institucional adecuado y moderno.

Uruguay estableció como primer paso de su política pública en la materia, la creación de AGESIC entendiendo que una institucionalidad fuerte, dotada de autonomía técnica y funcional, garantizaría la instrumentación de la estrategia país de gobierno electrónico, y desde esta institución se ha promovido la actualización del marco normativo/institucional general de gobierno electrónico, de forma estructurada.

La actualización del marco normativo surge ante la necesidad de una plataforma jurídica que otorgue seguridad a los procesos a desarrollarse en forma electrónica. El tríptico básico privacidad-seguridad-acceso es la garantía efectiva que el ciudadano necesita para un involucramiento real en estos procesos.

Así, se aprobaron: la ley de protección de datos personales, protegiendo la privacidad y creando la Unidad Reguladora y de Control de Datos Personales, y la ley de acceso a la información pública que asegura -a través de la creación de la unidad reguladora correspondiente- los procedimientos jurisdiccionales y administrativos, y el ejercicio pleno de los derechos que consagra.

Para garantizar la validez y eficacia del documento y la firma electrónica AGESIC elaboró un anteproyecto de ley, que fue remitido al Poder Ejecutivo para su inclusión en la agenda legislativa de 2009.

Este proceso de creación de normas puede establecerse que ha cumplido el denominado "círculo virtuoso" de la elaboración de una política pública, en la medida en que ha obtenido su legitimidad mediante el involucramiento efectivo de diferentes actores sociales, concluyendo el proceso con la aprobación por unanimidad de las leyes mencionadas. Este mismo proceso tiene su continuidad en la constitución y efectivo funcionamiento de una serie de consejos consultivos asesores.

Como sustento fundamental del tríptico mencionado, se creó el Centro Nacional de Respuesta a Incidentes de Seguridad Informática (CERTuy) con el objetivo de regular la protección de los activos críticos de información del Estado.

Impacto

Es un sustento para el fortalecimiento del Estado de Derecho. Implica la generación de una cultura de seguridad en las transacciones electrónicas, por tanto, una mayor y mejor utilización de las mismas. Tiene un fuerte impacto económico en cuanto se está procurando el estatus de país adecuado en materia de protección de datos por parte de la Unión Europea.

Contribución TIC

La seguridad jurídica y la confianza de los ciudadanos son cimientos del éxito o fracaso de una estrategia de gobierno electrónico, por lo que la certeza de su existencia permitirá el desarrollo de procesos que sean ágiles, útiles y seguros para todos los involucrados.

Entidad = AGESIC

url = www.agesic.gub.uy

Nacidos vivos

Descripción

Emisión del Certificado de Nacido Vivo Electrónico por parte del profesional actuante, con número de identificación (Cédula de Identidad) asignado en tiempo real por la Dirección Nacional de Identificación Civil, en el momento del nacimiento. Esta asignación se realiza registrando también los datos de la madre y padre, lo cual contribuye al fortalecimiento del binomio madre-hijo.

Tiene la visión de contribuir a la inclusión social de los sectores más desfavorecidos de la sociedad como forma de mejorar el nivel de la cohesión social del país a través de mejorar la gestión del registro e identificación de personas físicas.

Sus objetivos son interconectar y modernizar los procesos de identificación civil; alcanzar la eficiencia en el uso de la información vinculada al nacido, facilitando la interoperabilidad con otros organismos; y mejorar la oportunidad de la información para el procesamiento de las estadísticas vitales.

Como parte del plan de implementación de la solución se ha realizado una revisión de procesos, reentrenamiento de los recursos humanos y modificaciones legales (decretos 249 y 250 aprobados en julio de 2007).

Impacto

Garantiza el acceso inmediato a los beneficios sociales de todos los niños, especialmente los de sectores más vulnerables, marca el inicio de historia clínica con número único y su vinculación con la Historia Clínica Perinatal (SIP-CLAP), y posibilita la generación en línea de la base de datos para el procesamiento de las estadísticas vitales.

Se sustituyó el certificado papel hecho en forma manual por un certificado electrónico firmado por el profesional actuante en forma electrónica.

La solución hizo posible la asignación del número único de identificación a través de la utilización de web service.

Contribución TIC

Es posible gracias a la interconexión/interoperabilidad de los organismos involucrados en el proceso. En el mismo intervienen tres unidades ejecutoras pertenecientes a tres ministerios (Salud Pública, Interior y Educación y Cultura). El proceso también facilita el acceso a la información de otros organismos públicos vinculados a la aplicación de políticas sociales (Ministerio de Desarrollo Social y Banco de Previsión Social), y brinda acceso inmediato del Instituto Nacional de Estadística para el procesamiento de las estadísticas vitales. Como tecnologías nuevas se desarrolló software de CNV y servicios web interinstitucionales que permiten interconectar.

Entidad = Oficina de Planeamiento y Presupuesto
url = https://colo0.msp.gub.uy/https_prueba_nacidosvivos/servlet/hwpllogin

Plan Ceibal

Descripción

El plan Conectividad Educativa de Informática Básica para el Aprendizaje en Línea, más conocido como Plan Ceibal, es un proyecto socioeducativo desarrollado por varias instituciones nacionales públicas con importante apoyo de la sociedad civil. Se trata de la implementación en Uruguay de una versión local de la iniciativa One Laptop per Child (OLPC), impulsada por el científico estadounidense Nicholas Negroponte, del Instituto Tecnológico de Massachussets.

Busca promover la inclusión digital con el fin de disminuir la brecha digital, de manera de posibilitar mayor y mejor acceso a la educación y a la cultura.

Su objetivo no es sólo dotar de equipamiento y accesibilidad a los centros educativos, sino garantizar el uso de estos recursos, la formación docente, la elaboración de contenidos adecuados y la promoción de la participación familiar y social.

Su aplicación en los centros educativos primarios del país habilita la integración entre el uso de la tecnología, los contenidos de los programas y las dinámicas de trabajo colaborativo.

La meta es desde el Plan Ceibal dotar de computadoras personales portátiles a todos los alumnos y docentes de educación primaria pública de todo el país y formar a la totalidad de maestros en el uso educativo de las mismas al 2010.

Como se lee en el anuncio oficial: "Es la obligación no sólo del gobierno sino de la sociedad uruguaya en su conjunto buscar las condiciones para que todos los niños de nuestro país, sobre todos los más humildes, tengan la posibilidad de tener las mismas oportunidades que aquellos niños que tienen un respaldo económico. Que seamos todos en el Uruguay, no sólo iguales ante la ley que es importante, sino que seamos todos iguales ante la vida".

Impacto

Se ha avanzado en las posibilidades educativas asociadas al uso de las computadoras, a través de la formación continua de los maestros, y a la dinámica de creación de contenidos digitales.

Ha mejorado el conocimiento de la tecnología, y ha permitido mayor interés de los alumnos por las actividades de lecto-escritura.

En cuanto a inclusión digital, el desarrollo de la red ha determinado un avance muy significativo en los indicadores país, los que se reflejarán en los próximos comparativos de e-inclusión.

Permite innovar el proceso pedagógico en forma muy importante, así como dotar a los niños de un instrumento de este tiempo, al que se adaptan con notable velocidad.

Por su nivel de avance el proyecto se ha transformado en referencia a nivel mundial.

Contribución TIC

Entrega de más de 350.000 computadoras del tipo OLPC a diciembre de 2009.

Una red de cobertura nacional de acceso digital, que implica iluminar todas las localidades del país donde se encuentre una escuela, con base en un conjunto de tecnologías de red de distintos tipos (ADSL, Satelital, WIFI, MESH y otras).

Desarrollo o adaptación de productos y soluciones específicas: el software colaborativo SUGAR, contenidos digitales y portales, y software para administración.

Entidad = Comisión de Política del Plan Ceibal
url = <http://www.ceibal.edu.uy/portal/>

Plataforma de gobierno electrónico

Descripción

En el marco de la Reforma del Estado, AGESIC tiene como objetivo mejorar los servicios del ciudadano, utilizando las posibilidades que brinda el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

El desarrollo de una plataforma de gobierno electrónico proporciona el contexto tecnológico de base optimizado para la implantación de transacciones y servicios electrónicos eficientes y seguros, que resulten fáciles de usar y accesibles por múltiples canales.

A través del proyecto se implementa una red de interconexión de organismos a alta velocidad y disponibilidad, y una serie de aplicaciones informáticas que proveen -entre otros- servicios de certificación digital, control de acceso, directorios federados e interoperabilidad para diferentes ambientes operativos. Sobre esta plataforma se desarrollarán distintos tipos de servicios a los ciudadanos, a las empresas y los organismos del Estado, constituyendo la base para la interoperabilidad en relaciones ciudadano-gobierno, gobierno-gobierno, empresas-gobierno, gobierno-otros gobiernos.

Impacto

La plataforma genera un ambiente de confianza indispensable para el desarrollo del gobierno electrónico asegurando tanto la privacidad de la información de los ciudadanos, como el derecho al acceso a la información pública.

Se proporciona el contexto tecnológico necesario para que los organismos del Estado uruguayo evolucionen en el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, con eficiencia, confiabilidad y alta orientación a la interoperabilidad.

Contribución TIC

El proyecto tiene su mayor contribución visible en términos de resultados en los componentes relacionados con tecnología e infraestructura, a saber: la REDuy, que interconecta a todas las unidades ejecutoras de la administración central con velocidades de acceso mínimas de 10Mbps a través de enlaces 100% sobre fibra óptica, utilizando un backbone con 100% de redundancia, lo cual asegura altísima calidad de servicio. Se basa en un CORE MPLS ruteado para brindar conectividad distribuida dándole a la red capacidades de supervivencia regional, calidades de servicio diferenciadas y mejoras en la capacidad del tráfico.

Infraestructura completa de Middleware para SOA incluyendo Servidor de Aplicaciones y ESB (Enterprise Service Bus) tanto para tecnología JEE como para Microsoft .NET.

Mecanismos de control de acceso a la plataforma de gobierno electrónico con identificación, autenticación y autorización de usuarios con la correspondiente auditabilidad del mismo.

Sistema de Gestión de Metadatos con modelado de ontologías basado en Protegé y Jena (OWL).

Entidad = AGESIC
url = www.agesic.gub.uy

Proyectos de gobierno electrónico para la administración central

Descripción

El informe de CEPAL (Progress and Challenges Policies for Development with ICT - 2007) destaca entre los aspectos más importantes para el desarrollo del gobierno electrónico y de la sociedad de la información: el involucramiento de los actores claves en los procesos, el liderazgo de una organización que pueda aportar recursos técnicos y materiales, y la existencia de mecanismos claros de participación y transparencia.

El proyecto se inspira en dichas recomendaciones y consiste en la presentación por parte de ciudadanos y servidores públicos de proyectos de hasta 70.000 dólares, cuyo período de ejecución sea inferior a un año, los cuales pasan por una selección basada en el Modelo de madurez y en la Guía metodológica elaborados por AGESIC.

El Modelo de madurez prioriza la atención a la ciudadanía, la mejora en la función pública y el uso de las TIC como habilitadores para el desarrollo de soluciones eficientes. La Guía metodológica describe los mecanismos de planeación y seguimiento basándose en el PM-BOK® y la aplicación de criterios de uso y de sustentabilidad que permiten asegurar el éxito en el logro de los objetivos perseguidos por cada uno de los proyectos.

En el primer llamado se presentaron 24 proyectos, de los cuales fueron seleccionados once de temáticas variadas: desde proyectos de comercio exterior hasta de promoción de la producción, como apoyo a pymes, incentivo de patentes industriales e identificación de productores rurales en condiciones desfavorables; proyectos sociales como son los servicios a entidades culturales y educativas y la consolidación de información de asistencia a población de contexto crítico, utilizando los tiques del supermercado para dar avisos de vacunación a los hijos o de no asistencia escolar.

Tiene el objetivo de promover el desarrollo de proyectos con foco en la ciudadanía, basándose en el compromiso y en las iniciativas de los actores funcionales, aplicando las mejores prácticas.

Impacto

Permite facilidad y comodidad de acceso en todo momento de la ciudadanía, así como ahorro de costos de traslado y esperas. Desde el punto de vista del gobierno supone la racionalización de los servicios, la eliminación de ventanillas de atención y de trámites burocráticos sin aporte de valor; también permite la recolección de indicadores de gestión para la mejora de los servicios.

La solución ha sido transferida a la Oficina de Planeamiento y Presupuesto que utilizó la experiencia como modelo para la implementación del Programa de Mejora de Atención Ciudadana.

Contribución TIC

En cada uno de los proyectos se presentan situaciones propias, pero básicamente las TIC son los habilitadores que permiten que los ciudadanos utilicen los servicios del Estado sin salir de su casa, sin tener que desplazarse hacia las oficinas estatales, en un régimen 24 por 7.

Entidad = AGESIC
url = www.agesic.gub.uy

Uruguay

Sistema de Información de Precios al Consumidor, SIPC

Descripción

El SIPC brinda información a través del sitio del Área Defensa del Consumidor sobre precios de artículos de almacén, frutas, verduras y tarifas públicas vigentes en todo el país. Los diferentes comercios y cadenas informan en un contexto de declaración jurada a través del portal del sistema (para usuarios registrados). Cada usuario declarante de precios (300 en la actualidad) realiza el ingreso de la información una vez al mes (primeros cinco días hábiles). Después de un breve proceso, se hace pública la información para toda la población a través del mismo portal en su parte pública. Se utiliza un proceso de consolidación y chequeo de calidad de la información a partir de consultas de gestión que permiten observar en forma directa posibles errores o inconsistencias, que son consultadas a los usuarios declarantes, de manera de que con un proceso simple y efectivo se mantiene la información en el sistema consistente.

La información se procesa y se producen informes en línea que pueden ser consultados directamente de manera de obtener diferentes consultas efectivas; por ejemplo consultas comparativas entre establecimientos, productos en diferentes establecimientos, precios promedio de mercados y sus variaciones mensuales, anuales, e interanuales, etcétera.

Impacto

La implantación del sistema implicó un cambio radical en la metodología de recopilación de información de precios, que significó que los inspectores dejaran de realizar esa tarea, concentrándose exclusivamente en el control estadístico-muestral de los mismos. Asimismo, se pasó del control manual a un menú de consultas abiertas, semielaboradas y elaboradas que dan al equipo de economistas rápidamente herramientas para cálculos que agregan valor a la información proporcionada a consumidores y comercio. Se pasó de disponer de aproximadamente 40.000 precios mensuales, a tener, en la actualidad, casi 600.000. Se llevan contabilizados en los servidores más de 35.000 ingresos a la página y más de 100.000 consultas realizadas.

Contribución TIC

La herramienta fue una oportunidad de inclusión de tecnologías basadas en software libre que permitiera reutilizar la plataforma existente, no gastar en licenciamiento o software adicional y aprovechar sinergias y externalidades del proyecto que en el futuro posibilitaran una migración paulatina a plataformas de software no licenciado.

El sistema fue realizado de manera de poder realizar las declaraciones en todas las plataformas de MS Windows y en software Linux. Se implementó una arquitectura LAMP (Linux - Apache - MySQL - PHP) que integra la tecnología de software libre más probada y exitosa en servidores obsoletos y sin mantenimiento, por lo que hubo un esfuerzo central en que el peso del proceso fuera en los clientes web.

Entidad = Dirección General de Comercio - Ministerio de Economía y Finanzas - Área Defensa del Consumidor
url = <http://www.consumidor.gub.uy/informacion/index.php?SectionCode=MENU&IndexId=300>

Venezuela

Plataforma Tecnológica Electoral Venezolana

Descripción

La plataforma electoral venezolana está completamente automatizada. El voto es introducido de manera electrónica a través de máquinas electorales que se conectan, al final de la jornada electoral, con el centro nacional para enviar los resultados parciales que son contabilizados y tabulados para dar los finales. El sistema es auditado por las organizaciones políticas y observadores electorales en todos sus componentes. La página web del CNE presenta información a los electores y a los actores políticos, sirviendo de enlace para todas las actividades, incluyendo la publicación de los resultados.

La visión de esta solución es ser una referencia mundial en materia de sistemas electorales automatizados; su objetivo principal es proveer una plataforma segura, confiable y efectiva para el ejercicio de la democracia, que permita realizar el sufragio, contabilizar y publicar resultados precisos en el menor tiempo posible. Su público son los electores, que la utilizan en más del 95%. Para ponerla operativa se ha realizado revisión de procesos y reentrenamiento de recursos humanos. En su fase de diseño participaron, además del gobierno, el sector empresarial, sector académico y los partidos políticos. Por ahora no se ha transferido, pero se dispone de documentación sobre su arquitectura tecnológica.

Impacto

Los resultados electorales son confiables y se presentan rápidamente con un alto grado de precisión, lo cual fue clave especialmente en el referéndum presidencial de 2004, evitando confrontaciones entre las partes en pugna. Se han eliminado las sospechas de fraude electoral, debido a la combinación de automatización y auditoría de todo el proceso, software y equipamiento.

Contribución TIC

Consiste básicamente en la automatización del sufragio, escrutinio, transmisión, totalización y difusión de resultados. Además, el portal permite articular toda la actividad electoral, incluyendo información a los electores, a los miembros de mesa, sobre las auditorías, a los actores políticos y a las organizaciones civiles y ciudadanos.

Se desarrollaron tecnologías nuevas (boletas electrónicas para sufragio).

Entidad = Consejo Nacional Electoral
url = www.cne.gov.ve



Categoría m-gobierno

Colombia

Fondo Móvil

Descripción

El servicio Fondo Móvil permite atender integralmente a los clientes de la entidad a través de una plataforma WAP. Básicamente, un asesor comercial del fondo cuenta con un teléfono móvil que se comunica con el sistema de información del Fondo Nacional de Ahorro (FNA), enviando datos y solicitando información específica del cliente, en tiempo real y recibiendo la información necesaria para adelantar los trámites que requiera el afiliado (créditos, ahorro voluntario).

Técnicamente, el asesor comercial se desplaza a regiones apartadas y a través de un celular se conecta a un proxy (dispositivo del operador de telefonía móvil) del sitio web solicitado, en este caso el del Fondo Nacional de Ahorro (www.fna.gov.co). El proxy transforma el protocolo de WAP a HTTP y realiza la conexión al sitio web. El sistema web de la entidad ejecuta la transacción solicitada y devuelve la respuesta al proxy, el cual nuevamente realiza la transferencia de protocolos y envía el resultado al equipo celular que realizó la solicitud.

De esta manera procesos como afiliaciones, estudios de crédito, saldos de cuenta o puntajes, pueden ser obtenidos de manera inmediata, por un cliente, con el apoyo del asesor comercial del Fondo Nacional de Ahorro.

Impacto

Fondo Móvil ha permitido agilizar el envío de información a los clientes del Fondo, obtener un incremento en comodidad por parte de los usuarios, disminuir los tiempos de espera en ser atendidos, eliminar privilegios y tratos preferenciales no justificados, evitar la presencia física, obtener ahorros en desplazamientos, costos de correo y papelería, y eliminar costos causados por tramitadores.

También ha permitido disminuir la carga de atención en ventanilla física, tiempos de dedicación de los funcionarios, tiempos de espera para contactar al ciudadano, el margen de error en la respuesta al ciudadano, costos en elementos de oficina, papelería, transporte y archivo de documentos, etcétera.

A julio 31 de 2008, la cifra de afiliados al fondo ascendía a 995.655. De ellos, 48,8% se encuentra ubicado fuera de Bogotá.

Contribución TIC

Permiten capturar información en línea de nuevos clientes afiliados al FNA, lo cual ha generado disminución en los tiempos de afiliación, la ampliación de la cobertura de los productos y servicios en zonas de difícil acceso a Internet. Asimismo, permite realizar consultas en línea sobre datos de los afiliados o sobre el estado de sus productos, lo cual disminuye costos para los clientes y para la entidad.

El fondo ha venido realizando inversiones en tecnología y en la actualidad toda su plataforma es SOA. Con ello se pretende integrar los sistemas al interior de la entidad y ampliar la oferta de servicios hacia los ciudadanos y clientes.

Entidad = Fondo Nacional de Ahorro; Programa Gobierno en Línea
Ministerio de Comunicaciones
url = www.fna.gov.co

Colombia

Móvil social en acción

Descripción

Acción Social es la entidad responsable de canalizar los recursos nacionales e internacionales para ejecutar todos los programas sociales que dependen de la Presidencia de la República y atienden a poblaciones vulnerables afectadas por la pobreza, el narcotráfico y la violencia.

El conocimiento de los ciudadanos clientes de Acción Social permitió establecer que, de las nuevas tecnologías de información, la de mayor penetración es el teléfono celular (80%). De igual manera se tuvo en cuenta una buena experiencia anterior desarrollada en 2005-2006 que permitió llegar a cerca del 90% de los líderes de población desplazada, utilizando esta estrategia.

Conforme con esta penetración, Acción Social desarrolló una solución de comunicación vía celular, a través de mensajes de texto dirigidos a la población atendida por los Procesos de Acción Social (Familias en Acción, Subdirección de Atención a Población Desplazada, Subdirección de Atención a Víctimas de la Violencia, preferentemente).

Impacto

El factor determinante para el envío de los mensajes es contar con una autorización del titular de la línea, quien consiente la recepción de mensajes. Este requisito es exigido por la ley a los operadores de telefonía celular.

A tan sólo 45 días del inicio del proceso, se contaba con un registro de 29.382 usuarios autorizados, ubicados en Bogotá DC y en los Departamentos de Bolívar, Tolima, Boyacá, Santander y Caquetá, quienes ya recibieron un mensaje inicial de bienvenida (ahora esa cifra es 118.360).

De esta manera ha sido posible -de cara al usuario- agilizar el envío de información crítica a los beneficiarios, obtener un incremento en comodidad, disminuir los tiempos de espera para ser atendidos, eliminar privilegios y tratos preferenciales no justificados, evitar la presencia física, obtener ahorros en desplazamientos, eliminar costos causados por tramitadores.

También ha permitido que la entidad disminuya la carga de atención en ventanilla física, tiempos de dedicación de los funcionarios, tiempos de espera para contactar al ciudadano, el margen de error en la respuesta al ciudadano, cargas en otras áreas de apoyo (como correspondencia, costos en elementos de oficina, papelería, transporte y archivo de documentos, etcétera).

Contribución TIC

Aprovecha la penetración y uso de los teléfonos móviles en Colombia para masificar la información que se produce en los diferentes programas de atención a la población y establecer una comunicación permanente con sus beneficiarios, pudiendo llegar de esta manera a un alto porcentaje de la población atendida, lo cual mediante los canales presenciales sería prácticamente imposible. Se han desarrollado herramientas de software a la medida y se ha realizado la integración con otras soluciones.

Entidad = Agencia Presidencial para la Acción Social y la Cooperación Internacional (Acción Social); Programa Gobierno en Línea - Ministerio de Comunicaciones
url = www.accionsocial.gov.co

Sistema de Mensajería Judicial

Descripción

El Sistema de Mensajería Judicial (SMJ) realiza el envío automático de notificaciones y comunicaciones a través de los servicios de fax, correo electrónico y mensajes cortos de texto a celulares (SMS) para indicar a la persona que fue notificada de determinado asunto. La aplicación es parametrizable y puede ser utilizada por cualquier sistema del Poder Judicial.

Algunas de las funcionalidades de dicho sistema son: verifica que el mensaje se haya entregado, busca en un repositorio los comunicados o notificaciones pendientes de enviar, verifica el medio de envío, controla la cantidad de intentos que se deben realizar, por cuánto se pretende que la notificación surta sus efectos, fiscaliza el intervalo de tiempo entre cada envío, si la notificación o el comunicado es exitoso se registra fecha y hora de entrega, si hubo un error, se presenta una bitácora de los intentos y sus resultados, verifica el medio alterno para notificar, en caso de que falle el primer medio puede realizar intentos por un medio alterno.

Si la notificación o el comunicado es exitoso, se registra fecha y hora de entrega; al efectuar la notificación, el sistema busca comunicación por SMS para la parte correspondiente e informa sobre la notificación o comunicación realizada.

Se posibilita recordar determinados actos a las partes mediante SMS, sin que implique un alto costo para la institución, y puede adjuntar todo tipo de archivo: PJ-Editor, MS Word, MS Excel, etcétera.

Impacto

Se reduce considerablemente los recursos invertidos en la institución en el proceso de localización y notificación a las partes involucradas en un proceso judicial, así como la suspensión de audiencias. Mediante el sistema se pueden programar envíos automáticos a las partes involucradas en un proceso judicial, permitiendo acortar los tiempos y distancias. Por ejemplo, en vez de enviar un notificador a recorrer kilómetros para localizar una parte y darla por notificada, el sistema lo hace de manera automática, por lo cual se reducen los costos de tiempo y traslado de los funcionarios judiciales.

En el caso del Sistema de Registro de Proveedores, se ha permitido enviar avisos automáticos a los proveedores que tienen documentos por vencer, lo que permite que se pongan al día con sus documentos, agilizando los procesos de compra.

Contribución TIC

El Sistema de Mensajería Judicial es un software novedoso dentro del Poder Judicial. Es el primer sistema que integra el envío de mensajes cortos de texto a celulares (SMS), de correos electrónicos y faxes. Para su funcionamiento se ha implementado una comunicación con los servidores de correo electrónico de la institución, así como con dispositivos para el envío de mensajes de texto cortos a teléfonos celulares y faxes.

Entidad = Poder Judicial

url = La solución es de uso interno, de manera que está disponible en intranet.

Operación Renta 2008

Descripción

Operación Renta 2008 consiste en un proceso en el cual los contribuyentes realizan su declaración de renta a través de internet o su teléfono móvil y así recibir, si es que le corresponde, la devolución de su dinero durante el mes de mayo.

El trámite se realiza de la siguiente manera: los contribuyentes que tengan una propuesta de Declaración de Renta, sin pago de impuestos, podrán presentarla desde celulares utilizando mensajes de texto (SMS) a partir del 1 de abril. Para solicitar una Propuesta de Declaración de Renta (SP), simplemente deben enviar un mensaje de texto al número 7444 con un contenido que se explica en los materiales de difusión de la solución, y que se basa en los requerimientos del sistema que se detallan en el apartado de "Contribución TIC".

Impacto

Si bien todavía no existe un estudio cuantitativo del impacto que genera este proceso de declarar la renta por Internet, puesto que comenzó en abril del año 2008, el mismo logra el impacto cualitativo de toda solución de m-gobierno en cuanto a descongestionar las oficinas, aumentar al acceso al servicio, y ahorrar tiempo y dinero al evitar desplazamientos a los contribuyentes.

Contribución TIC

Al desarrollarse la solución se partió de vincular el Registro único de contribuyente (Rut) y la clave secreta, y generar con ambas la puerta de ingreso al sistema. Para evitar errores, el Rut debe incluir el dígito verificador y ser escrito sin punto ni guión, en tanto la clave secreta debe ser la misma que se utiliza para ingresar al sitio Web del SII (también en este caso al escribirla debe respetar las mayúsculas y minúsculas). Para que se diferencie el RUT de la clave secreta, se dispuso que se deba incluir un espacio entre cada dato. El sistema le enviará un mensaje al contribuyente, informando el monto de la devolución, de acuerdo con la Propuesta de Declaración de Renta construida por el SII sobre la base de los ingresos del contribuyente informada por terceros. Para confirmar la Propuesta de Declaración de Renta (CP) es necesario enviar otro mensaje de texto al número 7444, indicando el banco y número de cuenta para que se deposite la devolución. Esta información debe ser enviada en el siguiente formato:

Una vez que se realizó esto (también respetando formatos que se difunden en los materiales de comunicación del SII), el sistema le enviará al usuario un mensaje confirmando la recepción de su declaración. En el sitio web del SII (www.sii.cl) el contribuyente podrá imprimir el Certificado de Declaración de Renta por Internet, ver la declaración enviada y consultar su estado.

Entidad = Servicio de Impuestos Internos

url = www.sii.cl

Chile

Sistema de información para agentes productivos del Mercado Agropecuario

Descripción

En la actualidad, más del 70% de los agricultores chilenos tiene un celular y un computador, lo que sienta una base tecnológica que en este caso permite dar la partida a este nuevo sistema de información de precios. ¿En qué consiste? Cada día, desde las tres de la tarde son registrados a través de Internet los precios de 102 productos agrícolas, entre flores, hortalizas y frutas, desde los principales centros de comercio de la Región Metropolitana: Lo Valledor, Feria Mapocho, Vega Poniente y Terminal de Flores de Santiago. Los datos son recopilados y registrados por un equipo integrado por el Ministerio de Agricultura a través del Instituto de Desarrollo Agropecuario en conjunto con la Universidad de Chile, y la Oficina de Estudios y Políticas Agrarias, ODEPA. De este modo, los agricultores pueden acceder a esta información a través de sus celulares contratando los servicios SMS y WAP, y podrán encontrar una lista alfabética de todos los productos registrados, sus precios en el mercado

Impacto

"Permite a las personas tomar un valor base para saber si lo que están comprando en el supermercado, en la verdulería o en la feria tiene un precio razonable. Lo esperable es encontrar valores un 30% más elevados en un supermercado, pero en la práctica están ocurriendo incrementos extraordinariamente más altos. El consumidor va a poder decidir con conocimiento si acepta el precio o no" (Pedro Calandra, uno de los directores del Centro de Tecnología e Información de Agronomía y Recursos Naturales, CETIC-AGREN, de la Facultad de Ciencias Agronómicas, en universia.cl).

Contribución TIC

La aplicación de tecnologías inalámbricas facilita lograr que Internet y la telefonía móvil sean alcanzables por una gran cantidad de personas fuera del área urbana. Es por ello que este proyecto desarrolló una plataforma con información técnico-comercial relevante del sector agropecuario de los diferentes mercados nacionales, al que se accede a través de Internet (WI-FI y WI-MAX). Además se puede ingresar desde telefonía móvil con servicios WAP y SMS. La información es procesada por el Centro CETIC-AGREN, que gestiona y valida los contenidos de información. Esta información se intercomunicará por medio de un sistema de archivos planos. El envío de estos mensajes se puede realizar desde cualquier empresa celular existente en el mercado, siendo el servicio del usuario independiente del teléfono móvil y operador del cual sea cliente.

Entidad = Instituto de Desarrollo Agropecuario
url = wap.agrowap.cl

México

INEGI Móvil

Descripción

Permite consultar información estadística desde cualquier lugar, simplemente con cargarla en el sistema móvil del usuario o mediante el acceso en línea (por dispositivos móviles) a la información más reciente que genera el INEGI. Brinda, a través de teléfonos celulares y PDA, dos servicios: Información económica oportuna y México de un vistazo. La primera incluye los principales indicadores económicos de México, actualizados periódicamente conforme a la oportunidad del calendario de difusión de información de coyuntura. México de un vistazo presenta una síntesis de datos útiles para delinear un panorama general de las principales características del país.

Impacto

Provee información de primera mano para apoyar la toma de decisiones, la planeación y el seguimiento en el corto plazo de la evolución económica del país.

Contribución TIC

Se canaliza a través de teléfonos celulares o PDA. Para visualizar la información en un teléfono móvil, sólo se necesita que el aparato cuente con un navegador web, así como tener contratado con una empresa telefónica el servicio de acceso a Internet. También funciona con cualquier organizador personal electrónico (PDA), así como con Smartphones ya sea con sistemas operativos Palm OS, Windows Pocket PC o Symbian.

Sólo se necesita estar registrado en AvantGo.com. Una vez que ya se tiene cuenta en AvantGo, se inicia sesión y se selecciona, de los servicios que esta solución pone a disposición del usuario, aquellas que le interesen para personalizar su canal. Finalmente, se sincroniza el dispositivo con la computadora conectada a Internet.

Entidad = Instituto Nacional de Estadísticas y Geografía (INEGI)
url = <http://www.inegi.org.mx/movil>

México

Portal Móvil del Gobierno de México

Descripción

Es la versión para teléfonos móviles del Portal de Gobierno, que utiliza el formato de publicación de noticias Really Simple Syndication (RSS).

Entre las informaciones disponibles están las actividades de la Presidencia de la República, los servicios de salud ofrecidos por el ISSSTE y los eventos culturales difundidos por el Consejo Nacional para la Cultura y las Artes (CONACULTA), acceso a los comunicados y discursos pronunciados por el Presidente de la República, información del calendario de actividades de los legisladores federales, reporte actualizado de la Encuesta Nacional de Empleo. Para los habitantes de la delegación Miguel Hidalgo, también está disponible el servicio de mensajes cortos (SMS) a teléfonos celulares, para saber si un trámite realizado o un servicio solicitado ya fue atendido o presenta algún problema.

También es posible recibir un recordatorio de cita para tramitar un pasaporte, una licencia o asistir al centro de empleo o centro de negocios de Miguel Hidalgo.

En cuanto a la información de los estados, permite consultar las licitaciones del gobierno del estado de Colima, noticias del gobierno de Oaxaca y noticias del gobierno de Chiapas

Impacto

La Presidencia de la República aprovecha el hecho de que casi la mitad de la población del país cuenta con un teléfono celular, para estar más cerca de los ciudadanos a través del Portal Móvil del Gobierno de México.

Contribución TIC

El formato RSS permite a los usuarios de telefonía móvil descargar las páginas de Internet en menor tiempo a través de telefonía celular, además de que ofrece la ventaja de mantener actualizados los contenidos de los sitios seleccionados, sin tener que estar revisándolos.

Fuente: Reforma / Presidencia de la República

Entidad = Presidencia de la República
url = <http://www.gob.mx/movil/index.jsp>

México

Zumbido

Descripción

Es un proyecto piloto diseñado, desarrollado y financiado para la Secretaría de Salud por SHM, firma de consultoría estratégica con sede en el Reino Unido y con particular experiencia en el manejo de procesos de cambio y la creación de redes. Su propósito fue participar en mejorar la respuesta mundial ante la pandemia del VIH/SIDA, con especial atención en la mejor calidad de vida de las personas que viven con VIH (PVVIH) en el estado de Jalisco (México).

Se configuraron cuatro comunidades-redes de diez personas cada una; a cada participante de estas comunidades-redes se le asignó un teléfono móvil a través del cual estaba conectado con el resto de sus compañeros de comunidad por un número telefónico asignado para el grupo. Cada vez que un participante eligiera enviar un mensaje de texto (base de comunicación entre ellos), todos los integrantes de su comunidad lo recibían. De igual manera cada vez que un participante decidiera iniciar una charla de voz (posible pero menos frecuente), todos sus compañeros podían charlar simultáneamente.

En cada comunidad-red participaron siete PVVIH, familiares de personas con el virus, y especialistas en el VIH/SIDA o en atención a la enfermedad (médico, psicólogo, trabajador social, enfermera). La comunicación en las comunidades (parte central de Zumbido), tuvo una duración de tres meses.

Impacto

Las diversas comunidades adoptaron muy rápidamente la tecnología celular y el envío de mensajes de texto: sólo en la primera semana del proyecto los participantes enviaron 1.450 mensajes individuales (mensajes raíz), que se convirtieron en 14.500 mensajes grupales. A lo largo del proyecto (tres meses) los cuatro grupos-comunidades enviaron un promedio de 80 mil mensajes grupales al mes.

Básicamente los resultados del proyecto muestran que: (a) los participantes dedicaron 16% del total de los mensajes a dialogar en torno a conocer más del VIH y especialmente de los asuntos relativos al tratamiento médico de la infección; (b) 11% del total de mensajes refirió a cuestiones relativas al acceso a servicios de salud especializados en VIH y de otras áreas a las cuales deben recurrir las PVVIH para atender los problemas de salud que el VIH produce en ellos; (c) 50% de los mensajes refieren a contenidos de orden emocional.

Contribución TIC

El proyecto está sustentado en la capacidad de la tecnología, en este caso concreto de los teléfonos celulares, para construir redes de apoyo social, en las cuales las PVVIH pudieran ampliar sus conocimientos sobre el VIH, obtener consejos de personas que también viven con el virus, disminuir el asilamiento y la angustia de vivir con éste, así como adquirir herramientas cognitivas y emocionales para hacer frente a la situación.

Entidad = Secretaría de Salud
url = <http://portal.salud.gob.mx>

Paraguay

Portal WAP de la SET

Descripción

Cualquier persona puede acceder a la base de datos de la Subsecretaría de Estado de Tributación (SET) a través de la utilización de teléfonos celulares con tecnología WAP configurados para el acceso a Internet. Para hacerlo deberá conectarse a través de la dirección www.set.gov.py/jerow/

En sintonía con la visión de la SET (ser una institución moderna, con alta orientación hacia el contribuyente, ejerciendo para el efecto una gestión independiente y eficiente, que transmita credibilidad a la sociedad), el portal WAP se propone el objetivo de permitir consultar en línea informaciones referentes al Registro Único del Contribuyente (RUC) y al Sistema de Timbrado, a través del navegador de los teléfonos celulares.

Impacto

Una vez que se conecta, mediante una consulta el usuario puede verificar diversos datos con relación al Registro Único de Contribuyentes-RUC (identidad y domicilio declarados, identidad del representante legal, actividad económica principal y secundaria declarada, situación de su Registro Único de Contribuyentes, establecimientos declarados), con relación al timbrado de documentos (validez del timbrado asignado por la SET, correspondencia del timbrado con el establecimiento emisor de los comprobantes de venta, validez de la numeración secuencial del comprobante de venta, habilitación de la máquina registradora emisora de tique, habilitación de la gráfica que imprimió el documento, plazo de validez del documento, limitaciones para obtención del timbrado de documentos y los incumplimientos que las determinan, la llamada Lista Blanca).

Esto genera un indudable impacto en comodidad, ahorro de tiempo y costos de desplazamiento para el usuario, lo cual facilita, para la institución, el cumplimiento de su función.

Contribución TIC

WAP es la sigla para el protocolo de aplicaciones inalámbricas (Wireless Application Protocol) y es un estándar global y abierto. El WAP permite que dispositivos móviles, tales como los teléfonos o los PDA, accedan a información o servicios especialmente creados en Internet. Un dispositivo WAP no puede ser utilizado para navegar en la Web. Únicamente puede acceder a páginas especiales que han sido escritas en WML (lenguaje específico para móviles, equivalente al HTML).

Entidad = Subsecretaría de Estado de Tributación
url = www.set.gov.py

Perú

Envío de recursos hidrobiológicos vía SMS

Descripción

La solución de gobierno electrónico móvil "Envío de recursos hidrobiológicos a pescadores, amas de casa y público en general a través de celulares vía SMS" consiste en un servicio de mensaje de texto de los precios de los recursos hidrobiológicos que los pescadores atracan en los puertos. El mecanismo fue implementado al constatar que sólo contaban con información de precios aquellas personas que tenían Internet, lo cual generaba un desbalance importante en las oportunidades de acceso a información fiable necesaria para la toma de decisiones y para eventos tan sencillos -pero vitales- de la vida cotidiana como la realización de la compra diaria (por eso no sólo se destinó a los pescadores o pequeños empresarios de la pesca, sino también a las amas de casa y población en general) El objetivo declarado desde un primer momento fue "que pescadores, amas de casa y público en general tengan mayor conocimiento de los precios día a día, con costo cero, y que reciban información útil".

Impacto

Actualmente cuentan con el servicio 500 usuarios y 125 organizaciones pesqueras, con un promedio de cinco nuevas inscripciones al día al servicio de mensajes. La solución "Envío de recursos hidrobiológicos a pescadores, amas de casa y público en general a través de celulares vía SMS" ha tenido también un impacto en el funcionamiento del mercado, ya que prácticamente ha conseguido eliminar a los intermediarios, que muchas veces especulaban con los precios. "Este mecanismo de información oportuna fue muy útil para frenar la subida especulativa del precio del pescado en Semana Santa porque las amas de casa llegaban al mercado sabiendo ya los precios en otros terminales y pudieron exigir transparencia evitando exageraciones", dijo el ministro de la Producción al presentar la solución, que a nivel nacional ha recibido el reconocimiento de organizaciones de la sociedad civil que realizan evaluaciones y premiaciones sobre las soluciones web, tales como Ciudadanos al Día (una ONG que genera incentivos y herramientas para mejorar la relación entre el Estado y la ciudadanía, a través de la transparencia, y que en el marco de esa función convoca el premio Buenas Prácticas Gubernamentales en Perú).

Contribución TIC

Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación realizan su aporte en este caso a través del uso de SMS y del wap, el primero posibilitando las alertas informativas, y el segundo haciendo posible la navegación en Internet desde teléfonos celulares, mucho más difundidos entre todos los sectores de la sociedad peruana que las computadoras.

Entidad = Ministerio de la Producción
url = www.produce.gob.pe

Nacer

Descripción

Nacer es un sistema de información y comunicación con base en la Web y en intercambios telefónicos, que permite que profesionales de la salud que se encuentran en lugares remotos se comuniquen e intercambien información médica de vital importancia tanto entre ellos como con expertos médicos y con hospitales regionales. En todo el mundo en vías de desarrollo más de medio millón de mujeres mueren cada año por complicaciones relacionadas con el embarazo y el parto. Asimismo, millones de niños mueren durante las primeras semanas de vida, a menudo como resultado de malos cuidados maternos durante el embarazo y el parto. Si se cuenta con servicios de salud y nutrición adecuada durante y luego del embarazo, muchas de estas muertes pueden evitarse. En el año 2000, la tasa de mortalidad materna en la región de Ucayali registró 185 muertes cada 100.000 mujeres, en comparación con 146 cada 100.000 registradas en el promedio nacional de Perú. La tasa de mortalidad infantil ascendía a 52 cada 1.000 niños, en comparación con 34 cada 1.000 a nivel nacional. La reducción de estas tasas a la mitad constituye un objetivo primordial en materia de salud para la Dirección Regional de Salud de Ucayali y el Ministerio de Salud del Perú. Esto es difícil de lograr en varias áreas de Ucayali debido a que la densa selva tropical amazónica imposibilita el traslado mediante vehículos motorizados por tierra. En su mayor parte, el transporte es fluvial y llegar a los destinos puede tomar de dos a siete días. La solución Nacer permite: 1) Monitoreo de los pacientes; los trabajadores de la salud pueden intercambiar información de forma electrónica sobre la evolución de los embarazos. 2) Derivación de pacientes; los trabajadores locales de la salud pueden derivar a las mujeres que requieren cuidados especializados o atención de emergencia a instalaciones de salud regionales. 3) Cuidados de seguimiento; una vez que a la mujer se le da el alta del hospital regional, los especialistas tratantes pueden enviar notificaciones a los puestos de salud locales sobre los cuidados de seguimiento recomendados. 4) Vigilancia de enfermedades; los trabajadores en los puestos de salud de zonas apartadas pueden informar sobre casos de enfermedades infecciosas en las mujeres embarazadas y otras personas que reciban servicios médicos. 5) Seguimiento de suministros; Nacer permite que el personal médico regional notifique a los funcionarios de la salud sobre los niveles de los suministros de vital importancia, tales como equipos médicos y reservas de medicamentos. Esto garantiza que los puestos de salud en zonas remotas tengan suministros suficientes de fármacos y demás equipos para el tratamiento.

Impacto

El monitoreo de los pacientes permite que los expertos en los hospitales regionales controlen el estado de salud de las embarazadas, respondan consultas del personal médico sobre los cuidados recomendados y realicen sugerencias sobre las opciones de tratamiento. La derivación de las pacientes proporciona información clínica de importancia fundamental para el hospital. La vigilancia de enfermedades permite que los funcionarios monitoreen las tendencias generales en materia de salud en la región y utilicen recursos de salud pública para evitar y responder con rapidez a los brotes de enfermedades.

Contribución TIC

Todos los datos que se intercambian son registrados en una base de datos central y están disponibles en tiempo real para el análisis y la toma de decisiones por parte de los funcionarios de la salud. Los trabajadores de la salud que se encuentran en lugares sin conexión a Internet pueden acceder al sistema utilizando cualquier teléfono (satelital, de línea fija, móvil o público).

Entidad = Ministerio de Salud

url = http://demonacer.alertaperu.net/fw/r1_3_0/asp/login.asp

m-Community Skills Bank

Descripción

El m-Community Skills Bank se desarrolló como respuesta a la necesidad de una base de datos de trabajadores calificados en Claxton Bay, una comunidad rural en Trinidad y Tobago. El presidente del municipio concibió un banco de especialistas en papel como recurso para la actividad económica entre los miembros de su comunidad.

Como parte de las actividades de ayuda comunitaria, el Departamento de Ingeniería Eléctrica y de Sistemas de la Universidad de las Antillas implementó una versión del banco de especialistas por SMS para demostrar cómo podría extenderse el alcance del recurso y de qué manera las TIC podrían influir provocando el aumento de la eficiencia y la efectividad. También fue diseñado para oficializar como prueba del concepto, de manera de motivar al gobierno a considerar la introducción de un gobierno móvil para complementar su punta de lanza en la iniciativa del gobierno electrónico.

Impacto

Estas tecnologías ofrecen una mejora significativa a la solución en papel en cuanto a cumplir con las necesidades de los menos atendidos de la comunidad.

Antes de esta aplicación móvil y las actividades con ella relacionadas, el gobierno de Trinidad y Tobago no había demostrado interés en la implementación de un gobierno móvil. A través de la demostración de esta aplicación móvil y la sensibilización en cuanto al impacto potencial del gobierno móvil frente a los ciudadanos de la parte inferior de la pirámide, el gobierno de Trinidad y Tobago se ha comprometido a implementar el gobierno móvil durante el próximo año.

Contribución TIC

El m-Community Skills Bank tiene una arquitectura basada en tres niveles: una interfaz de usuario basada en la Web; un módulo de gestión de información y el sistema de mensajería móvil. El sistema de mensajería móvil ofrece acceso al canal de mensajería móvil y además gestiona la recepción y transmisión de mensajes SMS. El módulo de gestión de información realiza búsquedas con base en la información de los mensajes de texto SMS recibidos y produce uno o varios mensajes de respuesta adecuados para enviar al aparato móvil del cliente. La interfaz del usuario fue diseñada para funcionar basada en la Web de modo de permitir una integración sin problemas con los portales de gobierno electrónico ya existentes y planeados. Es posible acceder a esta interfaz de usuario mediante la autenticación del nombre de usuario y contraseña para administrar la información de los trabajadores del repositorio.

Las tecnologías utilizadas en Internet, y más específicamente la programación del lado servidor bajo la forma de preprocesador de hipertexto PHP y lenguaje de marcas de hipertexto (HTML), facilitan la interfaz basada en la Web para los administradores de la solución móvil. También permiten la interfaz con los portales de gobierno electrónico existentes.

Entidad = Departamento de Ingeniería Eléctrica y de Sistemas, Universidad de las Antillas

url = <http://www.eng.uwi.tt/depts/elec/rd/Brochure.pdf>

Agradecimientos

Las entidades organizadoras de los premios excelGOB 2008 quieren transmitir su más profundo agradecimiento al gobierno de Canadá por su constante apoyo a la Red GEALC, tanto a través del Instituto para la Conectividad en las Américas del Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo (ICA-IDRC) como de la Agencia Canadiense para el Desarrollo Internacional (CIDA-ACDI). Sin la valiosa colaboración de ambas entidades, gran parte de las actividades de la Red GEALC, incluidos los premios excelGOB 2008, no habrían sido posibles.

Asimismo, queremos expresar nuestra sincera gratitud a todas las personas y entidades que han realizado el esfuerzo necesario para compartir sus exitosas experiencias con el resto de la región presentando sus candidaturas a esta nueva edición de los premios excelGOB.

A todas las oficinas de la OEA en la región, que han hecho posible la presencia en el evento de votación y entrega de premios de los directores de gobierno electrónico y ministros de los 32 países miembros de la red GEALC, nuestro reconocimiento y gratitud.

Un especial agradecimiento a la oficina de la OEA en Uruguay, a su director, embajador John Biehl, y a todo el personal a su cargo, por el apoyo incondicional al proceso de convocatoria, gestión de candidaturas, elaboración de materiales y evento de entrega de premios. Lo mismo a la Comisión Administradora del Edificio Mercosur, en Montevideo, y a todo su personal.

También nuestro reconocimiento especial al aporte del país anfitrión de la reunión anual de Red GEALC. Sin el apoyo del gobierno uruguayo, ese evento –en el cual se entregan los premios excelGOB 2008– no sería posible. Un especial agradecimiento, entonces, a la Agencia para el Desarrollo del Gobierno de Gestión Electrónica y la Sociedad de la Información y del Conocimiento (AGESIC), a su director ejecutivo, Ing. José Clastornik, a su directora de proyectos, Ing. Cristina Zubillaga, y a todo su equipo.

A los organismos internacionales, integrantes del sector público, del sector empresarial, de la sociedad civil y del sector académico que con el compromiso de su presencia generan el marco ideal para la entrega de esta edición de los premios, nuestra gratitud.

Gracias igualmente a todos aquellos que han aportado su reconocida experiencia técnica y dedicación profesional para la difusión de la convocatoria y para la elaboración de este catálogo, así como a las empresas proveedoras de los distintos servicios necesarios para el evento de entrega de premios.

Del mismo modo, la colaboración del Banco Interamericano de Desarrollo ha resultado fundamental para la expansión y consolidación de la Red GEALC.

Créditos

Comité Organizador de los premios excelGOB 2008

Alfonso Quiñónez
Secretario Ejecutivo para el Desarrollo Integral
SEDI/OEA

Ben Petrazzini
Director
ICA/IDRC

Angélica Ospina
Oficial de Programa
ICA/IDRC

Miguel A. Porrúa
Coordinador de Gobierno Electrónico
SEDI/OEA

Comité de gestión

Roberto López
Gerente para América Latina
Red GEALC

Ricardo Lesperance
Gerente para el Caribe
Red GEALC

Créditos técnicos

Gestión on-line de candidaturas:
Ing. Camilo Cerchiari

Sistema de votación electrónica:
Empresa HG
www.hg.com.uy

Libro premios excelGOB 2008

Coordinación general: Roberto López
Edición versión en inglés: Roberto Elissalde
Diseño y armado: Andrea Améndola
Corrección: Stella Forner
Traducción inglés-español, Laura Barzilai Sordo y Jimena do Campo
Fotos: Photononstop (p. 17), Jupiterimages (p. 13), AFP (p. 51)
Apoyo y gestión: Macarena Zunini y Andrea Jarpa