



**Mejores Prácticas de Gobierno Electrónico  
en América Latina:**

**¿Qué Indicadores se Utilizan para Calificarlos? ¿Cuál es su  
Pertinencia para Medir el Nivel Alcanzado en el Camino a la  
E-Sociedad?**

*Autor: Lara Bersano Calot de Flamerich*

**Marzo 2006.**

Bersano Calot de Flamerich, Lara

Mejores prácticas de gobierno electrónico : indicadores actuales y su pertinencia en la E-Sociedad - 1a ed. - Buenos Aires : el autor, 2006.  
93 p. ; 28x20 cm.

ISBN 987-05-0754-9

1. Gobierno Electrónico. I. Título  
CDD 004.678

Lara Bersano Calot de Flamerich  
[lara@flamerich.com](mailto:lara@flamerich.com)  
Tel. (11) 4502-4610  
[www.larabersano.com.ar](http://www.larabersano.com.ar)

**Carta del Profesor, Dr. Henoah Aguiar\*\*, Tutor del presente trabajo de investigación:**

**HENOCH AGUIAR**

Senor Director:

Me comunico con Usted tras haber dirigido la tesis presentada por la alumna Lara Bersano, quien ha elaborado un innovador trabajo sobre los indicadores aptos para medir el desempeño de los Gobiernos Electrónicos, o E-Governments, en América Latina.

Debo decir que es el primer trabajo analítico y propositivo que conozco en la materia, por lo que, en primer lugar, debo resaltar la originalidad de la temática abordada.

Es innegable el profundo vínculo que existe entre la calidad de la comunicación política contemporánea y el uso de las herramientas que permitan poner la gestión pública en conocimiento directo de la comunidad, ya no por el intermedio de la gestión de prensa, sino a través del acceso directo y no mediado a la información base que procede de la administración.

La tesina presentada analiza y compara todas las prácticas conocidas de evaluación del gobierno electrónico en Iberoamérica y manifiesta también sus falencias, propias de todo proceso que se desarrolla aún en etapas casi fundacionales.

Por lo expresado, considero que el tema, la investigación y el análisis realizados por Lara Bersano pueden ser calificados con la mejor puntuación, por lo que recomiendo un 10 (diez).

Saludo a Usted atentamente



Henoah Aguiar

---

\* El Dr. Henoah Aguiar es ex secretario de Comunicaciones de la República Argentina.

**El cambio constante e inevitable es el factor dominante de la sociedad actual. No se puede tomar ninguna decisión importante sin tener en cuenta el mundo tal como lo conocemos hoy y tal como será en el futuro.....esto significa que nuestros políticos, nuestros hombres de negocios y todos los hombres, deben adoptar una forma de pensar cercana a la ciencia ficción.**

**--Isaac Asimov**

## Contenidos

Acerca de la Tesina.....	6
Introducción.....	9
Una Revolución Institucional de la mano de la Tecnología.....	9
Capítulo I: Tecnología y Comunicación.....	12
La Sociedad de la Información.....	12
Las Relaciones Políticas en la Sociedad de la Información .....	15
Capitulo II: ¿Qué es el Gobierno Electrónico?.....	22
Niveles del Gobierno Electrónico .....	24
Prácticas e Iniciativas .....	25
Capítulo III: Reconocimientos a las Mejores Prácticas.....	28
Instituciones regionales y características de las iniciativas .....	31
Capitulo IV: Indicadores y Mejores Prácticas .....	37
Niveles, Etapas e Indicadores del Gobierno Electrónico .....	38
Capítulo V: Hacia la E-Sociedad.....	52
Indicadores en la E-Sociedad .....	53

## Anexos

### Bibliografía y Referencias

Licencia de Publicación Creative Commons

## **Acerca del presente Trabajo de Investigación**

### **Objetivo general de la Tesina**

Realizar un análisis comparativo de los indicadores que caracterizan las mejores prácticas de gobierno electrónico en Latinoamérica, y establecer su pertinencia para identificar las mejores prácticas en el nivel de la E-Sociedad.

### **Objetivos Específicos**

1. Definir qué características poseen las distintas etapas del gobierno electrónico en América Latina en base a los estudios realizados por instituciones multilaterales.
2. Identificar las instituciones hispanoamericanas que califican y premian las mejores prácticas de Gobierno Electrónico en Latinoamérica y detallar las características de los premios que otorgan.
3. Comparar los criterios de evaluación que posee cada reconocimiento e identificar y analizar qué indicadores utilizan para la evaluación de las mejores prácticas.
4. Describir a qué etapa del gobierno electrónico corresponden los indicadores identificados.
5. Analizar si los indicadores identificados permiten analizar las mejores prácticas de gobierno electrónico en su etapa más avanzada: la E-Sociedad.
6. Proponer qué características deben tener los indicadores que midan las mejores prácticas en un nivel avanzado del gobierno electrónico.

## **Marco Teórico**

Contempla la investigación y descripción de los conceptos relacionados con las Tecnologías de la Información y Comunicación y el Gobierno Electrónico y en particular:

- Sociedad de la Información
- Acceso a la Información
- Brecha Digital
- Tecnologías de la Información y la Comunicación – TIC
- Participación Política y Social
- Democracia Digital
- Gobierno Electrónico.
- Niveles del Gobierno Electrónico: E-Administración, E-Política y E-Sociedad
- Etapas del Gobierno Electrónico: Informatización, Presencia, Interacción, Transacción e Integración.
- Prácticas e Iniciativas de Gobierno Electrónico.
- Mejores Prácticas e Indicadores.

## **Marco Metodológico**

El presente trabajo identificará y sistematizará la documentación e investigación existente sobre gobierno electrónico surgida de organismos internacionales y gobiernos locales y nacionales de Hispanoamérica; conceptualizará y definirá los términos relacionados con la sociedad de la información, las tecnologías de información y comunicación, el

gobierno electrónico y la democracia digital y desarrollará una guía básica de las características y mejores prácticas que las instituciones hispanoamericanas califican en sus premiaciones internacionales, comparando las cualidades que cada una de estas instituciones ha identificado.

La base de la investigación será la documentación surgida de organismos internacionales, ONG e instituciones iberoamericanas de investigación y cultura, la Organización de Estados Americanos, la OECD, la Organización de Naciones Unidas, el Banco Mundial, el Banco Interamericano de Desarrollo, la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información iniciada en Ginebra en el año 2003 y que culminó en la Ciudad de Túnez en el año 2005, así como libros, declaraciones, investigaciones y artículos periodísticos.

El marco metodológico de la tesina se basa en:

- Análisis de textos sobre el marco conceptual y legal del Gobierno Electrónico en Hispanoamérica. Libros, informes, investigaciones, artículos y declaraciones de organismos multilaterales y especialistas iberoamericanos.
- Entrevistas a responsables de gobierno electrónico locales en Hispanoamérica.
- Entrevistas a ejecutivos de empresas privadas, instituciones sin fines de lucro, especialistas y académicos en la materia.



## Introducción

### *Una Revolución Institucional de la mano de la Tecnología*

Las tecnologías de la comunicación y la información han anticipado una gran revolución institucional, que prometió modificar las relaciones humanas. Ya lo ha hecho en el campo de los negocios, mediante la globalización, las comunicaciones instantáneas, el incremento exponencial del intercambio económico mundial pero en el campo de las relaciones políticas y sociales, las TIC (tecnologías de la información y la comunicación) **aún tienen un gran camino por recorrer.**

Es cierto y es fácilmente comprobable que la informatización del gobierno en Latinoamérica llegó para quedarse. Prácticamente todas las administraciones públicas de las principales ciudades grandes, medianas y hasta pequeñas de la región han volcado al formato digital, sus procesos burocráticos y en muchos aspectos han ahorrado tiempo y dinero a los ciudadanos. Ahora los ciudadanos **que tienen acceso a la tecnología apropiada**, realizan múltiples trámites en línea, el estado posee un control más eficiente de las cuentas fiscales, ya que ha facilitado en muchos aspectos el acceso a la información del contribuyente y mejorado su eficiencia en cuanto a la exactitud de los datos de los ciudadanos. Asimismo se ha mejorado el acceso a la información pública que hasta hace algunos años estaba difícilmente accesible y se ha hecho más transparente un sinnúmero de transacciones del estado con sus proveedores facilitando muchas veces el acceso a las licitaciones públicas a pequeñas empresas que de otra manera habrían tenido que enfrentar los problemas burocráticos propios del sistema.

**Pero los beneficios del uso masivo de las tecnologías para acrecentar y profundizar la democracia, aún no se verifican en la región.**

**Las TIC como herramienta aliada para alcanzar la transparencia de la gestión de gobierno así como para un aumento significativo de la participación social, sigue siendo una quimera en Latinoamérica.** A pesar de que existen aisladas experiencias que han llegado a profundizar en los usos y en las soluciones de gobierno electrónico al punto de ahorrar enormes cantidades de dinero al estado y de tiempo al contribuyente, la mayoría no pasa de ser herramientas para mejorar la recaudación o para liberar al ciudadano de las pesadas “colas” haciendo que cada uno genere individualmente de manera electrónica, lo que de otra manera, un empleado público debía repetir miles de veces.

La tecnología es una herramienta que sólo vendrá en ayuda de la cruzada hacia la E-Democracia **cuando esté acompañada por una política que impulse los cambios necesarios a nivel institucional en los Estados**, de manera que la tecnología no sea sólo el “volcar datos del papel a la computadora”.

A los fines de identificar el estatus actual del gobierno electrónico en Latinoamérica El presente trabajo analizará los indicadores que detectan de los premios que reconocen en la actualidad las mejores prácticas de gobierno electrónico, identificaremos qué prácticas e iniciativas son las que más se han desarrollado en la región; cuál es el estado actual del gobierno electrónico, cuáles son las características que se consideran “importantes” a la luz de las evaluaciones de las instituciones internacionales y de esta manera prever si esos indicadores sirven para calificar el gobierno electrónico en la E-Sociedad.

Una anticipada conclusión permite ver que **decisión política y participación social deben combinarse para alcanzar este elevado desarrollo donde las TIC mejorarán la comunicación en Democracia.**

“El Pueblo quiere saber de que se trata” es una frase que hoy en día toma más relevancia que en 1816. A principios del siglo XIX es cierto, había mucho por saber, estaba en vilo nuestra libertad y la conformación definitiva de la patria. Era la semilla de una serie de inquietudes que ahora son un reclamo: **¿De qué se trata el gasto de recursos recaudados?, ¿de que se trata el uso racional de los mismos?, ¿De qué se trata la facilitación de recursos tecnológicos para minimizar la burocracia?; ¿De qué se trata el uso de la información y los datos personales de los ciudadanos?; ¿De qué se trata el acceso a la información y el voto electrónico?; ¿De qué se trata la Democracia Digital? ¿Estamos en Latinoamérica avanzando en ese sentido? ¿Qué obstáculos se presentan? ¿Podemos anticipar si los modelos actuales servirán para el futuro del gobierno electrónico?**

Esperamos contribuir con este trabajo a la comprensión de una pequeña pero importante área de las relaciones humanas donde esperamos que la política y la tecnología se unan en beneficio del ciudadano.

## Capítulo I: Tecnología y Comunicación

### *La Sociedad de la Información*

La Internet es la base de la tecnología que permitió el avance espectacular de las comunicación en todos los campos sociales. Es una red de millones de computadoras interconectadas que permite el intercambio instantáneo de información, novedades, opiniones, video y sonidos, que está formado por “hosts”<sup>1</sup> ó máquinas que hospedan información las cuales son unidades independientes, coordinadas por operadores.

Internet es un sistema basado en la tecnología de las computadoras y es en la actualidad el sistema más grande que ha creado el hombre (ya que está formado por millones de computadoras). El sistema se interconecta con computadoras en más de 100 países del planeta y funciona de manera altamente eficiente, en cuanto al intercambio de información se refiere y teniendo en cuenta los trillones de datos que se intercambian en instantes.

Internet no es sinónimo de World Wide Web, (www las tres letras que se antepone a un dominio en internet <sup>2</sup>). La World Wide Web o red de redes como se los suele llamar en español, es un sistema de “servidores”<sup>3</sup> de internet que pueden manejar archivos con formatos específicos. Estos archivos poseen el formato HTML o (*HyperText Markup Language*) cuya característica principal es que permiten “linquear” o redirigir a otros documentos de otros formatos o formato idéntico, de texto, sonido ó imagen. El formato

---

<sup>1</sup> Hosts: Huéspedes.

<sup>2</sup> Un dominio de internet es una dirección o localización identificada con una dirección en internet. Las direcciones en internet son las IP que son a su vez los protocolos o códigos que permiten identificar y diferenciar las distintas localizaciones de los sitios en la red. Una IP es un numero particular y único, como un numero telefónico que solo accederá a un determinado usuario. En el caso de los dominios de internet, son una palabra o frase que se dirigirá a uno o a varios números de IP.

<sup>3</sup> Un servidor es una computadora u otro implemento tecnológico capaz de almacenar y manejar información y recursos tecnológicos de software, programas y de hardware, periféricos u otros.

HTML permite “saltar” de un archivo a otro mediante la conexión a través de “links” o enlaces los cuales en la web se identifican generalmente mediante el color azul subrayado.

Esta breve definición de la relación entre la internet, la World Wide Web, los servidores, y el tipo de información capaz de “navegar” a través de la red dan una idea de lo ilimitado de los recursos y de las posibilidades que brinda un sistema que permite el acceso a información remota y al contacto con personas de manera inmediata en cualquier lugar del mundo en cualquier momento y lugar.

Esta disposición universal sin las barreras del tiempo y el espacio ha generado nuevas reglas de juego al permitir que millones de personas en cualquier lugar del mundo, puedan intercambiar información, en un mismo instante, con recursos tecnológicos básicos como un computador personal, un dispositivo móvil (PDA) o un teléfono celular.

A diferencia de la Sociedad Industrial del siglo XVIII y XIX, que se basó en el procesamiento de materias primas y en la producción de bienes, la Sociedad de la Información toma como materias primas a la información y los datos, y su fundamento y razón de ser, es el intercambio y la distribución del saber.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación contribuyeron decisivamente a las transformaciones sociales, políticas y económicas de la Sociedad de la Información que definimos a continuación según las características que brinda la UNESCO<sup>4</sup>. Entendemos la Sociedad de la Información como:

- 1. Una comunidad cuya dinámica social está mediada por la creación y divulgación de conocimiento.*

---

<sup>4</sup> La UNESCO es la división de las Naciones Unidas que se ocupa de las áreas de Educación, Ciencia y Cultura. Sus siglas en español significan Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura.

2. *La divulgación de los avances de la cultura, la ciencia, la educación y las comunicaciones que tengan como propósito la libre disposición de conocimiento para uso de las comunidades sociales.*
3. *La utilización de las Tecnologías de Información y Comunicaciones para la divulgación del conocimiento.*
4. *La aplicación del conocimiento para el mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades sociales. A su vez, la calidad de vida se entiende como aquellos aspectos sociales, biológicos, afectivos, materiales que son considerados factores de bienestar por las comunidades y los individuos.*
5. *La creación y divulgación del conocimiento bajo los principios de paz, equidad, respeto a los derechos humanos y desarrollo sustentable.*<sup>5</sup>

Internet ha sido la plataforma más determinante para la aceleración de todas estas transformaciones que nos ubican en un plano de relaciones “virtual”, es decir, en un intercambio casi permanente de información y comunicación que no necesariamente requiere que las personas estén cara a cara.

A medida que se ha democratizado el acceso a la tecnología (en la forma de abaratamiento de la tecnología, alfabetización tecnológica, acceso a la internet y conectividad), los ciudadanos han reclamado más transparencia y acceso a la información en todos los ámbitos sociales, desde los medios de comunicación, las empresas, las instituciones y los gobiernos. En los capítulos siguientes veremos de qué manera el gobierno electrónico ha alcanzado hasta el momento un nivel de desarrollo que permita profundizar las virtudes de la Democracia y qué pasos podrían darse en este camino.

---

<sup>5</sup> Definición de Sociedad del Conocimiento y Tecnologías de la Información y Comunicación del Comité Norte de la UNESCO: [http://www.cn.unesco.org.mx/soc\\_conocimiento.php](http://www.cn.unesco.org.mx/soc_conocimiento.php)

## *Las Relaciones Políticas en la Sociedad de la Información*

Como resultado de una nueva relación social en la cual todos los ámbitos de la vida del hombre se han visto impactados por las nuevas tecnologías de la comunicación, la sociedad actual es una **Sociedad de la Información (SI)**<sup>6</sup> en la cual los ciudadanos adquieren nuevos derechos derivados de la posibilidad de utilizar las tecnologías en su relación con el gobierno.

En este nuevo ámbito de las relaciones sociales la investigadora Susana Finkelievich<sup>7</sup> enunció una serie de derechos entre los se encuentran: el derecho a participar de la SI, a disponer de medios de aprendizaje de las técnicas y saberes tecnológicos, el derecho a establecer redes electrónicas comunitarias, al acceso a la información pública, el derecho a ser consultados por los gobiernos sobre las decisiones y planes que conciernen a la ciudad y la calidad de vida de sus habitantes, entre otros.

El presente trabajo se enfoca especialmente en el último derecho enumerado por Finkelievich: el derecho de los ciudadanos a utilizar las tecnologías de la información y la comunicación para mejorar la relación con sus gobiernos, opinar sobre la administración local y nacional, proponer planes de acción, intercambiar ideas y acceder a la información pública sobre el uso de los recursos del Estado.

**Entendemos que éste último derecho es el principal factor de cambio que permitirá que las sociedades avancen en mejoras sustanciales en las condiciones de vida de los ciudadanos a través del uso de las tecnologías de la información y la comunicación.**

---

<sup>6</sup> A los fines del presente trabajo entendemos la Sociedad de la Información y Sociedad del Conocimiento como conceptos sinónimos.

<sup>7</sup> FINQUELIEVICH, Susana; BAUMANN, Pablo; JARA, Alejandra. Nuevos paradigmas de participación ciudadana a través de las tecnologías de información y comunicación.

### ***Informatización no es sinónimo de Democratización***

En la década del 90, una década próspera para todos los países de la región hablando en términos económicos y financieros, se llevó a cabo la mayor inversión en tecnologías informáticas y telecomunicaciones en Latinoamérica. Quince años después de una inversión y un desarrollo crecientes que en varias ciudades de la región estableció infraestructura, sistemas, redes, adquisición de tecnología de vanguardia mundial, las desigualdades se incrementaron en la mayoría de los países de la región, y no se notan verdaderos resultados de impacto, que demuestren que el uso de las tecnologías de la información y la comunicación hayan contribuido para una notable mejora de las condiciones de vida sociales de las comunidades en general.

En América Latina, se han alcanzado niveles globales de pobreza que superan el 35% de la población,<sup>8</sup> ( y que en algunos casos llegan al 75% de la población). El Banco Interamericano de Desarrollo (BID) estableció que la manera de salir de las crisis estructurales que enfrenta la región, es mejorando e impulsando estructuras e instituciones democráticas más fuertes.

Por otro lado, una de las características que identifica el Banco Mundial como causante de las crisis y pobreza estructurales, es la debilidad político-institucional de los gobiernos y estados, que ha conducido a:

- Inestabilidad crónica de los Gobierno.
- Relación ineficiente entre estado y mercado.
- Ausencia de políticas públicas que respondan a intereses de la población.

---

<sup>8</sup> Datos que surgen de la presentación de Carlos M. Jarque, Gerente del Departamento de Desarrollo Sostenible del Banco Interamericano de Desarrollo en el año 2002.



- Alta ineficacia en la utilización de recursos públicos.

Según informes del Banco Interamericano de Desarrollo, la experiencia en la región demuestra que incluso políticas y programas de desarrollo técnicamente bien diseñadas han fracasado por debilidad de las instituciones y/o por un ambiente adverso, generalmente relacionado con trabas desde el nivel político cuando se trata de brindar acceso a la información pública.

Sin decisión política para el cambio, no hay posibilidad de convertir las instituciones. Sin instituciones democráticas consolidadas, no hay posibilidad de desarrollar una Democracia Plena. ¿Qué entendemos por Democracia Plena? **Una forma de gobierno y de gestión que no sólo se legitime con el voto esporádico de los ciudadanos sino con la conformidad de los ciudadanos por los resultados de la gestión de sus representantes.**

En el punto de encuentro donde la tecnología y la información se cruzan con la gestión pública, las TIC son herramientas poderosas que pueden contribuir al necesario cambio y renovación de las instituciones gubernamentales y públicas en América Latina.

El gobierno electrónico no es una solución mágica a los problemas de corrupción e ineficiencia del estado. De hecho en pocas ocasiones se verifica un avance certero en esta materia por parte de gobiernos que prefieren el “statu quo”. Como anticipamos anteriormente, digitalizar lo que antes se hacía a mano y en papel sin un análisis profundo y una comprensión certera de por qué se hacen las cosas como se hacen no brindará mayores soluciones. Antes de avanzar el cualquier programa de gobierno electrónico se requiere superar lo meramente enunciativo y encarar cambios profundos de mentalidad, formación y actitud, en el ámbito público, y una mayor conciencia y participación por parte del ciudadano.

A continuación repasaremos algunas de las principales declaraciones internacionales de lo que se esperaba cumplieran las TIC en el camino hacia una mayor democratización de la información, y una mejor calidad de vida para el conjunto de la sociedad.

A partir del 2001, el tema de la relación con el ciudadano y las TIC, tomó especial preponderancia en el momento en que los 34 presidentes de las naciones del continente americano, accedieron en la Cumbre de las Américas de Québec a redactar una declaración oficial, en la cual asumieron que las tecnologías de la información y la comunicación son fundamentales para el desarrollo de los países y admiten en el mismo documento que:

*Somos conscientes de las disparidades en costos y acceso a la tecnología entre y dentro de nuestros países. Por lo tanto acordamos que debemos encaminarnos individual y colectivamente hacia la ampliación del acceso al conocimiento global y la integración plena de la Sociedad de la Información (SI), particularmente en los países en desarrollo y los de economías más pequeñas, y entre los grupos rurales y vulnerables. Nuestros esfuerzos en la promoción de la conectividad estarán dirigidos hacia nuestro compromiso común con el crecimiento económico sostenible y el desarrollo social, particularmente con el objetivo global de la reducción de la pobreza.<sup>9</sup>*

Para los presidentes de las Américas, el uso universal de las tecnologías de la información y la comunicación, no sólo simplificarían la vida de los ciudadanos sino que serían una herramienta que mejore las condiciones de vida general de la población cuyo fin último sería el de reducir la pobreza. Quizás un objetivo un tanto ambicioso para un ámbito de la realidad social como es el de la tecnología, pero sin embargo, no podemos negar que las ventajas y los beneficios que implican la mejora de la gestión pública y la transparencia sí pueden mejorar en última instancia la distribución de la riqueza.

---

<sup>9</sup> Declaración de Québec. Cumbre de las Américas, año 2001.

La reducción de los fraudes impositivos, control de facturaciones y sobreprecios, reducción de la corrupción administrativa, son soluciones que pueden brindar los sistemas de gestión en línea bajo la mirada y escrutinio público, y son sólo algunos ejemplos en los que la tecnología ha colaborado para un mejor control de las finanzas públicas.

Las referencias hacia el Gobierno Electrónico han sido vagas y esporádicas en las distintas reuniones del más alto nivel ejecutivo de las Américas, y se presentó de manera muy general en la Declaración de la Cumbre del año 2001:

*Nuestros gobiernos se esforzarán para alentar el crecimiento del comercio electrónico y promover la conectividad, suministrando servicios gubernamentales e información en línea, en la medida de sus posibilidades.*<sup>10</sup>

Luego de la Declaración de La Paz en julio 2001<sup>11</sup>, se formalizó la Red Interamericana de Alto Nivel sobre Descentralización, Gobierno Local y Participación Ciudadana (RIAD). Este fue el resultado de una serie de debates en el ámbito de las Cumbres de Jefes de Estado y de Gobierno de los Estados miembros de la Organización de los Estados Americanos (OEA), que se organizaran a partir de 1994 (la primera en Miami, Florida), con el objetivo de identificar desafíos hemisféricos comunes y prioridades y metas a ser alcanzadas en las próximas décadas por el conjunto de los países de la región.

El Plan de Acción de la III Cumbre de las Américas en la Ciudad de Québec, Canadá, en el 2001, resalta, entre otros factores la necesidad de fortalecer las instituciones, incrementar la participación ciudadana y ampliar los procesos de descentralización. En ese sentido, destaca la importancia de promover el intercambio de informaciones, mejores prácticas y

---

<sup>10</sup> El resaltado es del autor de la tesina.

<sup>11</sup> Declaración de la Ciudad De La Paz sobre Descentralización y Fortalecimiento de las Administraciones Regionales y Municipales y de la Participación de la Sociedad Civil.

*expertise* administrativa entre los Estados miembros de la OEA, y convoca con este propósito a la reunión de ministros y autoridades de alto nivel, responsables de las políticas de descentralización, fortalecimiento de los gobiernos locales y de la participación ciudadana en La Paz, Bolivia, en julio de 2001.<sup>12</sup>

Las administraciones nacionales, estatales y locales de la región, posee en algún nivel de desarrollo, sistemas que les han permitido hacer un poco más eficiente su labor administrativa y burocrática.

En el año 2004, los gobernantes de los 34 países de las Américas reconocieron que la lucha por la transparencia en la gestión pública es uno de los caminos hacia una mejora en la calidad de vida de los ciudadanos:

*Reconocemos que la corrupción y la impunidad debilitan las instituciones públicas y privadas, erosionan la moral de los pueblos, atentan contra el estado de derecho y distorsionan las economías y la asignación de recursos para el desarrollo. Por ello, nos comprometemos a intensificar nuestros esfuerzos para combatir la corrupción y otras prácticas no éticas en los sectores público y/o privado, fortaleciendo una cultura de transparencia y una gestión pública más eficiente.*<sup>13</sup>

**Entendemos que la E-Democracia es, sin duda, una materia pendiente en la región.**

Es común en nuestras sociedades escuchar frases del tipo “la tecnología existe”, o “Latinoamérica es una de las regiones más avanzadas en sistemas tecnológicos”. Entonces, si ya contamos con el “hardware” y las redes están disponibles, sólo nos queda pensar en

---

<sup>12</sup> Antecedentes de la RIAD surgidas del documento institucional de la III Cumbre Ministerial realizada en Recife, Brasil en 2005.

<sup>13</sup> Declaración de Monterrey. Agosto de 2004. Documento final de la Cumbre Extraordinaria de las Américas.

tres factores que demoran el desarrollo pleno de las potencialidades del gobierno electrónico.

*Conclusión: para que el Gobierno Electrónico se desarrolle plenamente y permita una efectiva mejora de las condiciones sociales de vida será necesarios superar y mejorar:*

*1.- El analfabetismo ciudadano y la falta de formación social en el uso de las TIC.*

*2.- El desinterés político de los gobernantes actuales en desarrollar servicios que profundicen el uso de la tecnología como una herramienta poderosa para el control del estado, la participación social y el acceso a la información pública, aspectos fundamentales de la consolidación de la democracia.*

*3.- La falta de participación social y el compromiso ciudadano activo y masivo en las cuestiones que tienen que ver con el acceso a la información pública.*

## Capítulo II: ¿Qué es el Gobierno Electrónico?

El Gobierno Electrónico es nada más ni nada menos que el derribamiento de la frontera que existe entre las sociedades y los Gobiernos, recurriendo a las facilidades que brindan las Tecnologías de la Información y poniéndolas a disposición de la ciudadanía.

Dicho más simplemente, el Gobierno Electrónico es la combinación de mecanismos por los cuales el ciudadano podría estar permanentemente informado de todo lo que sus gobiernos hacen, acceder fácilmente a la información referente a tales hechos e relacionarse con sus elegidos de una manera eficiente, rápida, cómoda.

**Pero la decisión de desarrollar iniciativas, soluciones y procesos de gobierno electrónico que vayan más allá de lo meramente administrativa y operativo, conlleva un fuerte compromiso político,** que “implica oponerse a la cultura secretista, de concentración del poder, de re-elecciones eternas, y de reducción de la participación política al voto exclusivamente”.<sup>14</sup>

En la actualidad la decisión de los distintos gobiernos de la región, de poner en práctica, políticas que impulsen el desarrollo de herramientas de gobierno electrónico, tuvo el doble fin de:

- 1.- Facilitar el acceso de los ciudadanos a cierta información general sobre el gobierno y sus distintas instancias y reparticiones.
- 2.- Proveer al ciudadano de soluciones que le ahorren tiempo en sus trámites públicos.

---

<sup>14</sup> Aguiar, Henocho: “Transparency and E-Government”. Digital Foundation. Argentina. Disertación en Washington. 22 de Noviembre de 2002.

Pero estos dos objetivos anteriores no cumplen aún con el alcance necesario para perfeccionar nuestros sistemas de gobierno hacia la “Democracia Digital” o la E-Sociedad.

La Democracia Digital o E-Sociedad no es una meta ni un objetivo en sí. Es, al igual que el mismo sistema político democrático al cual hace alusión, un trayecto, un camino que puede y debe perfeccionarse a cada paso y cuya estabilidad y éxito depende en gran medida de la voluntad política, y una exigente ciudadanía, es decir, posee las mismas metas enumeradas por el Manifiesto Digital Argentino<sup>15</sup>, para la Sociedad de la Información, identificada como una tarea multidimensional, interdisciplinaria e intersectorial, que debe considerar dimensiones tecnológicas, humanas y normativas.

Esas dimensiones humanas y normativas son las que en última instancia en cuestiones de gobierno electrónico permitirán que se profundicen los cambios institucionales y normativos necesarios para “dar el próximo paso en gobierno electrónico”. Pero ese no es el panorama actual en América Latina y si bien, a partir del año 2000 tomó un gran impulso el desarrollo del gobierno electrónico en toda la región, no se han superado las etapas de los E-Servicios electrónicos.

Durante las últimas dos décadas, con el avance exponencial e indetenible de la Sociedad del Conocimiento y el acceso de la población a internet, los portales de Gobierno Electrónico (sitios en la red que permiten la interacción entre el Estado y la Sociedad) han tomado un especial protagonismo. Nadie puede negar que el mundo entero ha vivido una fuerte revolución tecnológica de la cual América latina no está al margen.

---

<sup>15</sup> Manifiesto Digital Argentino, La Sociedad del Conocimiento como oportunidad, año 2002.

Sin embargo en la mayoría de los países de la región **no se han llevado a cabo las necesarias reformas y modernización del Estado, procesos para los cuales las TIC pueden ser en gran medida beneficiosas o meramente, instrumentos que traigan un escollo más para los empleados públicos.**

Es por lo anterior, que el análisis y el estudio del Gobierno Electrónico no puede encasillarse solamente a los usos de la tecnología para mejorar la eficiencia del Estado, sino que **debe ser la base de una discusión sobre cómo modernizar el Estado, mejorar el acceso a la información pública, permitir una mayor participación de la sociedad, desarrollar soluciones eficientes y cómo reproducir las mejores prácticas en otras sociedades.**

### *Niveles del Gobierno Electrónico*

En materia de gobierno electrónico, entendido como un proceso de nace, crece y se desarrolla, madurando al ritmo de las sociedades que los implementan, podemos hablar de 3 niveles<sup>16</sup> que forman el conjunto de la iniciativa:

***E-Administración:** la aplicación de Internet y las tecnologías de información y comunicación en las áreas de funcionamiento, actividades y procesos del Estado. Es decir, la tecnología para la resolución de actividades ligadas a la burocracia y a las relaciones con otros estados y organizaciones y con el ciudadano como cliente del Estado.<sup>17</sup>*

***E-Política (o E-Servicios):** la aplicación de tecnologías a las actividades políticas de los gobiernos en sus diversos niveles donde se pueden dar*

---

<sup>16</sup> La definición de los niveles de la del gobierno electrónico se realizó en base a la indeitificación obtenida del Informe del Grupo de Grupo de Trabajo sobre Gobierno Electrónico: LINKS E-Gov. Finkelievich, Susana, Coordinadora así como de la definición de los niveles hecho por la UNESCO. [www.unesco.org](http://www.unesco.org) E-Governance Capacity Building. Traducción propia.

<sup>17</sup> Alejandro PRINCE, 2002, ACTUAR.



*actividades como votaciones referéndum o plebiscito, listas de discusión foros y chateo.*

***E-Sociedad:** El intercambio entre el gobierno y las redes ciudadanos orientadas a la resolución de problemas de desarrollo humano local. Este nivel implica una mayor participación activa y un mejor involucramiento en los procesos de decisión a través del uso de las tecnologías de la información y la comunicación TIC.*

Además dentro de estos niveles existen etapas que se van formando mediante distintas soluciones a problemas concretos y puntuales o que colaboran en la mejora de una situación particular. Las etapas describen los pasos que se dan en un **camino lineal desde la informatización básica hasta lo que debería ser un alto grado de interacción con el ciudadano**. Las mismas se desarrollan y describen en el capítulo siguiente caracterizando los indicadores del gobierno electrónico objeto de la presente tesina.

### ***Prácticas e Iniciativas***

En cada una de las etapas del gobierno electrónico es posible identificar “prácticas” o “iniciativas” que mejoran alguna instancia de la relación y el intercambio del gobierno con la ciudadanía mediante la resolución en el ámbito virtual, de un trámite en línea, un pedido de información, una gestión, o múltiples actividades.

En general, las prácticas pueden replicarse, y para eso requieren de un contexto o grupo de iniciativas. Para la identificación y caracterización de las diferencias entre una práctica y una iniciativa acudimos a la descripción que realiza la Secretaría de la Gestión Pública de Chile en donde se describe que las prácticas e iniciativas no son lo mismo:

*Una iniciativa es un conjunto de acciones y recursos concretos, orientada al logro de uno o más objetivos en plazos determinados, es lo que podemos conocer como proyecto.*<sup>18</sup>

Asimismo, una iniciativa debe satisfacer los objetivos de: (1) apelar a una visión de desarrollo propia de una comunidad; (2) Involucrar a la mayor cantidad de actores en juego; (3) Buscar y poner en prácticas las mejores herramientas e instrumentos en materia de gestión del gobierno (tanto en recurso humano como en tecnologías); y (5) Mejorar sustancialmente el nivel de vida de la sociedad donde esa iniciativa se desarrolla.

Cuando una iniciativa o proyecto de gobierno electrónico tiene buenos resultados, genera como consecuencia una serie de “buenas prácticas” entendida como una actividad o proceso que ha producido destacados resultados en el manejo de una organización y que puede ser replicada en otras organizaciones para mejorar la efectividad, eficiencia e innovación de las mismas en beneficio de su público objetivo.<sup>19</sup>

Las prácticas a su vez, podrán ser medidas y calificadas tomando como parámetros ciertos indicadores o resultado. A los fines del presente trabajo definimos un indicador en una práctica de gobierno electrónico como **la característica positiva que debe obtener o bien el resultado exitoso que ha debido alcanzar dicha práctica luego de su aplicación**. El indicador surge como resultado cuantitativo o cualitativo de comparar dos variables o dos situaciones, una antes de aplicar la práctica y una posterior. Después de la identificación de las instituciones que determinan los premios y reconocimientos a las mejores prácticas en materia de gobierno electrónico se procede a enumerar los indicadores presentes en las mejores prácticas.

---

<sup>18</sup> Secretaría de la Gestión Pública de Chile.

<sup>19</sup> Definición de Buenas Prácticas del Portal de Ciudadanos al Día, México. [www.cad.org](http://www.cad.org)

**Los indicadores que permiten caracterizar las mejores prácticas en materia de gobierno electrónico, son el objeto del presente trabajo.**

Una vez identificados, los indicadores se calificarán dentro de los niveles y las etapas del gobierno electrónico para descubrir a que tipo de iniciativas hacen referencia y analizar su pertinencia a los fines del análisis de las características y mejores prácticas que deberían darse en la E-Sociedad.

## Capítulo III: Reconocimientos a las Mejores Prácticas

¿Qué determina que una buena práctica sea considerada como tal? ¿Qué características poseen las mejores prácticas? ¿Qué instituciones las analizan y las califican a nivel local e internacional en Latinoamérica? ¿Qué indicadores las miden?

Respuestas posibles a estas preguntas se encontraron mediante el análisis de los premios a las mejores prácticas Gobierno Electrónico en América latina y mediante la descripción de los indicadores que forman parte del criterio de evaluación de las iniciativas que serán objeto de reconocimiento.

Para identificar a las instituciones que premian las mejores prácticas recurrimos a dos fuentes de información.

- 1.- Instituciones Multilaterales.
- 2.- Secretarías y entes autónomos de los Gobiernos local y nacional.
- 3.- Ministerios Nacionales.

Así, analizamos en el ámbito multilateral, los programas y reconocimientos en materia de gobierno electrónico y gestión pública que patrocinan las siguientes instituciones:

- **AHCIET** Asociación Hispanoamericana de Centros de Investigación y empresas de Telecomunicaciones: Premio a las Ciudades Digitales
- **APEC**: Asociación Asia Pacifico de Cooperación. Premio al Desarrollo de Gobierno electrónico
- **Naciones Unidas**. Centro Internacional de Nuevos Medios ICNM. Reconocimiento de la Cumbre Mundial

- **Organización de Estados Americanos.** Foro Iberoamericano y del Caribe de Mejores Prácticas. Premio Internacional Dubai.
- **Reto Estocolmo.** Premio Reto Estocolmo

Luego continuamos con el análisis por país identificando las oficinas públicas (secretarías y ministerios) que tienen a su cargo las áreas de gestión del estado y comunicación, para identificar los premios y reconocimientos que promueven. También se realizó un camino inverso, analizando los portales premiados en el ámbito local y sobre la base de los premios identificados, se buscó a la institución que los otorga.

Así, se llegó a un listado de instituciones que otorgan premios en:

- **Argentina:** Senado de la Nación. Comisión de Asuntos Administrativos.
- **Chile:** Ejecutivo Nacional. Ministerio de la Secretaría General de la Presidencia.
- **Colombia:** Organización privada Cámara Colombiana de Informática y Comunicaciones.
- **México:** Secretaría de la Función Pública y el Instituto Nacional de la Administración Pública.
- **Perú:** Organización privada Ciudadanos al Día.

Se analizaron los reconocimientos que contaban con las bases on-line, y los premios que brindan información sobre los indicadores que forman parte de su calificación.

El Cuadro 1 señala los 11 premios analizados a la luz de la comparación de los indicadores que proponen para caracterizar las mejores prácticas en Gobierno Electrónico y el concepto de lo que dicen reconocer.

<b>Institución</b>			
<b>País / Región</b>	<b>Institución</b>	<b>Nombre del Premio</b>	<b>¿Qué se premia?</b>
Latinoamérica	Asociación Hispanoamericana de Centros de Investigación y Empresas de Telecomunicaciones AHCJET	Premio a las Ciudades Digitales	Uso de las TICs en la vida económica, social y cultural de la ciudad.
Argentina	Comisión de Asuntos administrativos del Senado de la Nación	Reconocimiento a las Buenas Prácticas Municipales	Las experiencias innovadoras, eficientes y eficaces efectivamente implementadas en los ámbitos locales
Chile	Ministerio Secretaría General de la Presidencia	Premio Web	Premio a los Mejores Sitios Web de Gobierno
Chile / Perú	ADOC / Asia Pacific Economic Cooperation	Premio al desarrollo de Gobierno Electrónico	Las mejores practicas en gobierno electrónico
Colombia	Cámara Colombiana de Informática y Comunicaciones	Premio Internet Colombia	El contenido colombiano en Internet, con fines educativos, culturales y de entretenimiento así como promover el desarrollo de empresas virtuales colombianas
Latinoamérica - Mundial	Reto Estocolmo	Reto Estocolmo	Las mejores iniciativas que aceleren el uso de las tecnologías de la información y la comunicación para beneficio social de los ciudadanos y las comunidades.
Iberoamerica	Foro Iberoamericano y del Caribe de Mejores Prácticas	Premio Internacional de Dubai 2006	La importancia de los logros sostenibles realizado por las mejores prácticas
Latinoamérica - Mundial	Centro Internacional de Nuevos Medios - International Center for New Media [ICNM]	Reconocimiento de la Cumbre Mundial - World Summit Award	Proyectos que ayudan al estado a servir de manera más eficiente a los ciudadanos usando los medios innovadores.
México	Oficina del Premio Nacional de la Calidad	Intragob	Mejores prácticas de Calidad Total en el Gobierno
México	Secretaría de la Función Pública y el Instituto Nacional de Administración Pública	INNOVA Premio Anual de Transparencia	Las mejores prácticas que fomenten la política pública de la transparencia, el control y la prevención de la corrupción
Perú	Ciudadanos al Día CAD	Premio Buenas Prácticas Gubernamentales	Transparencia y Acceso a la Información
Fuente: elaboración propia en base a datos recopilados de las instituciones nacionales e internacionales que otorgan premios a las mejores practicas en gobierno electrónico y administración pública.			

### *Instituciones regionales y características de las iniciativas*

A continuación se describen cada uno de los premios analizados y se da una breve explicación de la calidad y cantidad de información recopilada en la investigación de cada caso.

#### **AHCIET Asociación Hispanoamericana de Centros de Investigación y empresas de Telecomunicaciones: Premio a las Ciudades Digitales**

**AHCIET** es una institución basada en Madrid cuyos miembros se encuentran en toda Latinoamérica. Anualmente esta institución otorga el **Premio a las Ciudades Digitales**. Los indicadores identificados por la AHCIET para analizar los desarrollos de Gobierno Electrónico son la base de la presente comparación e investigación y constituyen la primera línea de análisis en la Tabla II. Luego del análisis de varios premios locales, regionales e internacionales, el reconocimiento de la AHCIET fue el que más exhaustivamente describe cada una de las características e indicadores de las mejores prácticas.

La AHCIET cuenta con sitio especialmente diseñado para brindar información sobre el reconocimiento de Ciudades Digitales. Una de las primeras conclusiones que se pudo obtener de este análisis es que cuando la institución crea un sitio específico para el premio otorgado, la información es más completa y se da información sobre otros sitios de interés y casos exitosos, como en el caso de la información brindada en **[www.iberomunicipios.org](http://www.iberomunicipios.org)** un sitio de referencia en cuestiones de gestión local.

**APEC: Asociación Asia Pacífico de Cooperación. Premio al Desarrollo de Gobierno electrónico**

Se analizó el Premio otorgado por la **Asociación APEC de Integración de Asia Pacífico** porque involucra a dos países latinoamericanos: Perú y Chile. Es una realidad que el Asia-Pacífico es un eje comercial y de intercambio cultural de la mayor relevancia para estos dos países andinos. Perú y Chile son los únicos países latinoamericanos considerados por la **APEC** para los premios que otorgan anualmente a las mejores prácticas en gobierno electrónico.

Todos los proyectos y sistemas de gobierno electrónico puestos a consideración de este premio son analizados a la luz de una serie de indicadores que poseen un porcentaje de importancia. Los sistemas de gobierno electrónico que sumen el mayor promedio son los premiados. La particularidad de éste premio es el porcentaje que otorgan a los indicadores que califican las mejores prácticas, sin dar mayor información acerca de criterios de evaluación. Los criterios de evaluación y el porcentaje de incidencia sobre el puntaje total son los siguientes: Acceso público al portal, 15%; Frecuencia de Uso por parte de los usuarios, 10%; Cantidad de usuarios directos / indirectos, 25%; Impacto Social: como contribuye a disminuir la brecha digital, 15%; Duración del proyecto a partir de su inicio, 5%; Beneficios y mejora de la eficiencia (en resultados observables), 30%.

**Como puede observarse ya en una primaria instancia, y como luego verificaremos a nivel global mediante el análisis de todos los indicadores, una primera conclusión es que los indicadores actuales para las mejores prácticas con *digitalocéntricos* en el sentido en que son indicadores cuantitativos de análisis del uso de la herramienta.**



### **Organización de Estados Americanos. Foro Iberoamericano y del Caribe de Mejores Prácticas. Premio Internacional Dubai.**

El objetivo de este premio es reconocer y dar a conocer los logros extraordinarios que se alcanzaron en materia de mejora sustancial de la calidad de vida en función de los criterios establecidos por la Declaración de Dubai celebrada durante la Segunda conferencia de las Naciones Unidas sobre Hábitat Humano. Son elegibles los proyectos desarrollados por agencias federales y bilaterales, agencias multilaterales, alcaldías y gobiernos locales, organizaciones no gubernamentales, sector privado, medios e instituciones académicas y de investigación así como fundaciones. La categoría que analizamos para este premio fue la que califica las iniciativas que promueven la “Eficiencia, la rendición de cuentas y la transparencia en el gobierno”.

### **Reto Estocolmo. Premio Reto Estocolmo**

El **Reto de Estocolmo** es considerado el Premio Nóbel de los premios de mejores prácticas, pues, a pesar de no ser un premio esencialmente otorgado a las iniciativas de Gobierno Electrónico, los parámetros de medida que describen en las características de los proyectos califican para identificar prácticas que mejoren las condiciones de vida de los ciudadanos.

### **Argentina: Senado de la Nación. Comisión de Asuntos Administrativos.**

El Senado de la Nación instituyó el “**Reconocimiento a la Buena Gestión Municipal**” para distinguir a las experiencias innovadoras, eficientes y eficaces, efectivamente implementadas. El concurso es desarrollado conjuntamente entre la Comisión de Asuntos Administrativos y Municipales del Senado, la Secretaría de Políticas Sociales del Ministerio de Desarrollo Social, el Instituto Federal de Asuntos Municipales del Ministerio

del Interior (IFAM), la Federación Argentina de Municipios (FAM), el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y el Banco de Experiencias Locales (UNQ – UNGS). Se busca reconocer a aquellas experiencias que se estén desarrollando por municipios de la Argentina y que se destaquen por su calidad y excelencia.

**Chile: Ejecutivo Nacional. Ministerio de la Secretaría General de la Presidencia.**

Se consideró para la identificación y caracterización de los indicadores la **Guía para el Desarrollo de Sitios Web** desarrollada por el **Gobierno de Chile**<sup>20</sup> el cual surgió luego de la Primera Versión del Premio Web 2002-2003 otorgada por el Gobierno Federal. Además de brindar indicaciones y consejos para un mejor desarrollo de iniciativas de gobierno electrónico, la guía caracteriza las buenas prácticas en esta materia.

**Colombia: Organización privada Cámara Colombiana de Informática y Comunicaciones.**

**La Cámara Colombiana de Informática y Telecomunicaciones CCIT** ha hecho un trabajo de análisis y conceptualización de los indicadores más “intangibles” de los sitios de gobierno electrónico. Términos que definen el impacto que causa en el navegante, la sintonía, la apreciación y la satisfacción con respecto al contenido del sitio fueron enumerados en conceptos como contenido, estructura y navegación, diseño, y funcionalidad, los cuales contribuyeron a complementar indicadores más “duros” de otras instituciones internacionales que otorgan reconocimiento a las mejores prácticas en internet. **La Cámara Colombiana de Informática y Telecomunicaciones CCIT**, organización gremial que agrupa a las más importantes empresas privadas del sector, organiza anualmente, desde 1999, el **Premio Internet Colombia**, con el propósito de

---

<sup>20</sup> <http://www.guiaweb.gob.cl/>

estimular la presencia de contenido colombiano en la red mundial de información, la utilización del idioma castellano en sus páginas, el aprovechamiento de Internet con fines científicos, educativos y culturales, la creación de portales y empresas virtuales colombianas, el desarrollo del comercio electrónico y el impulso a las empresas colombianas dedicadas a crear y desarrollar sitios Web. El premio de la **CCIT** no es un premio específico ni exclusivo para los portales de gobierno electrónico sino que aplica a los portales y sitios de Internet en general en Colombia.

**México: Secretaría de la Función Pública y el Instituto Nacional de la Administración Pública.**

Hay instituciones públicas como la **Oficina de la Presidencia para la Innovación Gubernamental** en México que mediante su oficina del **Premio Nacional de la Calidad**, ha creado un reconocimiento para las instituciones del poder público, federal y local llamado **Intragob** que reconoce la aplicación de las mejores prácticas y calidad total en la gestión pública. La **Secretaría de la Función Pública y el Instituto Nacional de Administración Pública, del Gobierno de México** organizan anualmente el **Premio Anual de Transparencia**, otorgado a las mejores prácticas que fomenten la política pública de la transparencia, el control y la prevención de la corrupción, como un reconocimiento a las administraciones públicas en los tres poderes de la Unión, organismos constitucionales autónomos y órdenes de gobierno, que cuenten con **sistemas ejemplares** en esta materia.

**Perú: Organización privada Ciudadanos al Día.**

En un solo caso se consideró una alternativa inversa de análisis. Es decir, analizando las características del portal premiado, se infirieron los indicadores y los conceptos que fueron

reconocidos los cuales identificamos entre paréntesis al final de cada uno de los puntos enunciados. Tal fue el caso del premio de **Transparencia y Acceso a la Información del Premio 2005 Buenas Prácticas Gubernamentales**, convocado por la organización **Ciudadanos al Día** (CAD) del Perú que en el año 2005 premió el portal de **Miraflores** como el mejor desarrollo de e-Gobierno del año. A través de su página web [www.miraflores.gob.pe](http://www.miraflores.gob.pe), los vecinos tienen acceso a 1) elegir a sus Delegados Vecinales (**Participación Pública**), 2) pagar sus impuestos municipales, efectuar el seguimiento de sus expedientes administrativos, conocer el avance de la recaudación de tributos por cada zona del distrito, ver el cronograma de pago a los proveedores, (Realizar **transacciones** por Internet) consultar sobre normas municipales, el número de personal que labora en el municipio y sus salarios, revisar el estado financiero y documentos de gestión (Memoria Anual, Presupuesto Institucional, Reglamento de Organización y Funciones, Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones) (**Acceso a la Información**).

## Capítulo IV: Indicadores y Mejores Prácticas

Analizando los principales premios otorgados por organismos nacionales e internacionales relacionados con la gestión pública y el gobierno electrónico, observamos que es muy variada y diferente la información disponible.

Por un lado, hay instituciones que brindan información detallada y exhaustiva en cuanto al contenido y características de los objetivos que deben perseguir y alcanzar los proyectos de gobierno electrónico para ser considerados una buena práctica y por otro lado hay instituciones que sólo enumeran condiciones generales. Hay casos en que la información es muy escasa y la falta de explicación y caracterización de los indicadores se presta a ambigüedades.

*Conclusión: No hay una guía única y unificada de los indicadores en materia de buenas prácticas de gobierno electrónico y la mayoría de las veces se toman indicadores relacionados con la gestión pública sin considerar la mediación de la tecnología que es la característica primordial y distintiva de las iniciativas de gobierno electrónico.*

Es por ello que luego del análisis de las definiciones de los indicadores que brindan todas las instituciones y reconocimientos analizados, se unificaron los indicadores según las características que miden para calificar las buenas prácticas en Gobierno Electrónico.

Se analizaron todos los indicadores y se agruparon bajo un mismo nombre, los indicadores que referían a un mismo concepto. Se identificó así un listado final de 7 grupos de indicadores, algunos de los cuales engloba dos o más términos en un mismo concepto, que por sus características obedece al mismo significado.

En este capítulo se realizó una conjunción de los tres capítulos anteriores, para unir los niveles, las etapas y los indicadores del gobierno electrónico de manera de verificar qué indicadores se corresponden a cada etapa de gobierno electrónico e inferir si sirven o no para la etapa superior del gobierno electrónico: la E-Sociedad.

*Conclusión: El análisis y la conjunción de los niveles, las etapas y los indicadores de las mejores prácticas del gobierno electrónico permite seguir una trayectoria que denota hasta qué punto éste madura en su camino hacia la Democracia Digital en la región.*

### ***Niveles, Etapas e Indicadores del Gobierno Electrónico***

Las etapas son los pasos que permiten escalar posiciones dentro de cada nivel; los indicadores analizados precedentemente permiten identificar los distintos logros que se van alcanzando en las etapas y niveles del gobierno electrónico identificadas en el Capítulo 2.

A continuación se describen y definen las características comparadas de cada indicador basándose en las definiciones surgidas de las bases y condiciones de los premios y reconocimiento antes mencionados y a los fines de integrar las definiciones de cada una de las ellas.

#### ***Nivel 1: E-Administración.***

Nivel en el cual se usan las tecnologías para la función del Estado en sus áreas de burocracia y relación con otros estados.

Ubicamos aquí las etapas iniciales del gobierno electrónico.

#### **Primera Etapa: Informatización**

Esta es la primera etapa del Gobierno Electrónico en donde se muestra información básica de la gestión del Estado. Se trata de la informatización de las entidades u oficinas públicas

lo que incluye el abastecimiento de tecnología y la formación de los empleados estatales en las nuevas tecnologías y formas de trabajo informatizado. Generalmente se acompaña con un portal institucional con links a otras instituciones públicas o privadas, pero la mayoría de la información es estática. Casi todos los gobiernos locales y centrales y las dependencias públicas que dependen de estos gobiernos tienen algún grado de tecnificación en América Latina. Lo que antes se hacía a mano, y se archivaba durante décadas en enormes archivos públicos, ahora está digitalizando, ahorrando tiempo y dinero del contribuyente, haciendo más eficiente la búsqueda de datos y documentos, y permitiendo que trámites que antes llevaban semanas ahora se desarrollen en minutos.

Según Susana Finquelievich<sup>21</sup>, un alto número de gobiernos locales y nacionales han implementado en distintos grados y de distintas maneras, un número elevado de páginas web con información sobre sus servicios los cuales posee diversos tipos de mecanismo para facilitar la participación ciudadana, haciendo preguntas y denuncias.

Indicadores que hemos identificado en esta etapa:

**Acceso / Conectividad:** La AHCINET define la posibilidad de acceso como las acciones encaminadas a aumentar el acceso de la población a las TIC. Se refiere a los puntos de acceso público, campañas de marketing para promover el uso de los servicios implantados, diseño de acuerdo a parámetros para personas con minusvalías, acceso multiplataforma, así como la capacidad del sitio web para estar al alcance de todos los ciudadanos, a través de un diseño que considere las características de sus usuarios y los distintos tipos de tecnologías. Entendemos que Acceso es una categoría abarcativa de otros dos indicadores

---

<sup>21</sup> Finquelievich, Susana. *MERCOSUR.gov* pág 112. *América Latina puntogob*, Arraya Dujisín y otros. 2005.

que observamos en la guía de Gobierno de Chile: “Presencia” entendido como la primera etapa en el Gobierno Electrónico mediante el cual el gobierno se presenta en internet como en una vidriera y otro indicador: “Facilidad de Uso” que se refiere a la capacidad de comprensión de las acciones que se deben realizar dentro de un sitio para obtener la información deseada.

El indicador **Acceso** en éste nivel, corresponde más al acceso de los ciudadanos a las tecnologías, más que a la participación. El **Acceso** puede aplicarse a cómo la ciudadanía hace suya cierta información y ciertos servicios del gobierno. Esto implica dos cuestiones; en primer lugar que la ciudadanía misma tenga acceso a las TIC y que el gobierno brinde esa información en formato electrónico.

**Utilidad/Funcionalidad:** La AHCIET define la “utilidad” de un sitio como la disposición del sitio web para proveer información relevante y servicios en línea a la ciudadanía. Por su parte la CCIT lo define en términos de **Interactividad** es decir un criterio mediante el cual se califica la manera en que el “navegante” del sitio puede realizar actividades, tener acceso a motores de búsqueda, salón de chat, encuestas. La CCIT de Colombia define este indicador en términos de la velocidad de carga del sitio (sus gráficos no son muy pesados, su diseño es sencillo), tiene los links activos y cualquier "nueva" tecnología utilizada es relevante y útil para los navegantes. El Sitio Web debe funcionar en todas las plataformas independientemente del tipo o versión de navegador que se utilice. Incorporaremos por ultimo en este indicador el de **Contenido** ya que un buen contenido es atrayente, relevante y apropiado para el público visitante y hace a su utilidad. La CCIT de Colombia coincide en que el contenido debe haber sido especialmente diseñado en un lenguaje para Internet



que debe ser claro y conciso. Puede ser informativo, útil, entretenido y siempre debe dejar al navegante con ganas de volver.<sup>22</sup>

**Impacto y resultados:** Que la iniciativa alcance los objetivos que se especificaron al establecer los parámetros y objetivos de la iniciativa. Que alcance a un número significativo de usuarios y responda a sus necesidades reales, mejorando sustancialmente su trabajo.

En este punto por ejemplo, el gobierno de Perú brinda una cualidad interesante del indicador Impacto ya que incorpora la necesidad de medir la iniciativa de gobierno electrónico en función de la satisfacción por parte del ciudadano para implantar la mejor relación posible con la ciudadanía.<sup>23</sup>

### **Segunda etapa: Presencia**

En esta etapa la entidad pública pretende estar presente y accesible con información de interés para el ciudadano mediante un portal de gobierno que se facilita a través de las tecnologías de internet y de la World Wide Web. Así el gobierno está disponible para ciertas consultas las 24 hs. del día.<sup>24</sup>

Los gobiernos han desarrollado portales para brindar cierta información a la sociedad. En general información referida a las acciones más operativas del estado, horarios de las reparticiones públicas y oficinas del Estado, requerimientos para trámites con el Estado, acceso a formularios y pedidos en línea, pago de impuestos y tasas.

Indicador que hemos identificado en esta etapa:

---

<sup>22</sup> Definición de la CCIT Cámara Colombiana de la Informática y las Telecomunicaciones.

<sup>23</sup> Indicadores de la Organización Nacional de Gobierno Electrónico del Perú

[http://www.pcm.gob.pe/portal\\_ongei/indicadorestic2.asp](http://www.pcm.gob.pe/portal_ongei/indicadorestic2.asp)

<sup>24</sup> "E-Governemet Readiness Report". Año 2004

**Innovación:** Entendida como la adopción de enfoques innovadores e integradores tanto en la gestión como en la implementación de la iniciativa.

El indicador de **Innovación** aplica a esta etapa ya que con la puesta en línea de una “vidriera” que empieza a mostrar “una nueva cara” del estado y de la administración pública, se abren nuevas posibilidades de pasar a la etapa siguiente. La innovación en la forma en que el gobierno cambia y comienza a adquirir otras formas de relación con el ciudadano es lo que abre un abanico de posibilidades al gobierno y a la ciudadanía mediadas por las TIC.

**Segundo Nivel: E-Política. Etapas: Interacción, Transacción y Sostenibilidad.**

Nivel del gobierno electrónico en el que se amplían las posibilidades en ésta etapa llegando a algunas instancias de interacción con el Gobierno y aunque en lo formal ésta etapa incluiría la discusión en foros y el plebiscito digital, éstas características y desarrollos no se verifican aún en las condiciones de los indicadores de las mejores prácticas de la región.

**Tercera etapa: Interacción**

Esta etapa es más elaborada e involucra un cierto nivel de instrucciones sencillas mediante las cuales el usuario podrá interactuar con el gobierno en el formato electrónico o virtual. En lo formal esta etapa trata de superar la idea de que internet sea solo unidireccional o “monologuista” y se amplían las opciones a un intercambio de opiniones e ideas vía correo electrónico para formular reclamos y participar en ciertas discusiones de políticas públicas.<sup>25</sup>

**Conclusión:** *Esta etapa está menos desarrollada en Latinoamérica y en los casos en que se da algún intercambio de información pública, se brinda la oportunidad al ciudadano de*

---

<sup>25</sup> Id.

*enviar comentarios por un mail o a través de un foro en el portal del gobierno o de la oficina pública.*

Indicadores que se describen en ésta etapa:

**Utilidad y funcionalidad** el ciudadano ha empezado a encontrar un “ida y vuelta” a través de las TIC en la relación con el Estado. El gobierno no sólo tiene un vidriera en internet sino que brinda información útil que de otra manera el ciudadano debe ir a buscar haciendo colas y muchas veces perdiendo tiempo. En lugar de una persona atendiendo 100 consultas, la tecnología permite que cada persona realice consultas su consulta individualmente de manera electrónica en una fracción del tiempo que un empleado público debía dedicar.

#### **Cuarta etapa: Integración y transformación**

Orrego Larraín identifica esta etapa con la de una necesaria interrelación e integración de oficinas públicas que permitirá que todos los procesos del gobierno tanto local como central, al integrarse se vuelvan más eficientes<sup>26</sup>. Buen ejemplo de ello son los países como Chile en Latinoamérica que han creado verdaderas “ventanillas únicas” de trámites. El intercambio a éste nivel del gobierno electrónico, a través de formatos de chat, mail, foros, formularios, y mecanismo de consulta virtual, permite al gobierno acceder en forma “instantánea” a valiosa información sobre la opinión de los ciudadanos respecto de los servicios de su gobierno..

Indicadores que se describen para esta etapa:

**Transacción:** Cuando un sistema de gobierno electrónico ha llegado a una etapa de transacción, varias son las respuestas y soluciones que el ciudadano tiene a su alcance. Ya el sistema se convierte en una “oficina de atención virtual” donde el ciudadano puede hacer pagos, inscripciones, consultas, reclamos, descargar archivos, y sustituir y la mayoría de las

---

<sup>26</sup> “E-Governemet Readiness Report”. Año 2004

veces disminuir dramáticamente el tiempo en las oficinas públicas, mejorar la recaudación pues hay más facilidades para el contribuyente y la informatización de las transacciones aumenta la precisión de los datos y su interconexión y cruce para verificar su veracidad y disminuir los fraudes, y reducir los errores asociados a una segunda carga manual (el contribuyente es el que carga sus datos directamente a la computadora y no un papel para que un funcionario lo cargue posteriormente).

#### **Quinta etapa: Integración y transformación**

**Sostenibilidad, Replicabilidad** es lo que se mide en la quinta etapa ya que al haber llegado a este recorrido, se espera que los distintos estamentos del gobierno compartan no sólo sistemas de comunicación y tecnologías similares sino que se integren en “ventanillas únicas” o en soluciones informáticas que puedan replicarse en el gobierno local y central y produzcan una transformación profunda en la forma de relación del gobierno con el ciudadano. La capacidad de seguir desarrollando la iniciativa y mantener los resultados conseguidos. Los “indicadores” de sostenibilidad podrán ser, entre otros: existencia de recursos humanos cualificados, duración de la iniciativa, planes de futuro, garantías de financiamiento continuado, etc. y su **Replicabilidad** como el potencial de las iniciativas para ser adaptadas o replicadas en otras ciudades.

*Conclusión: A nivel de la replicabilidad, en los indicadores actuales, notamos que se hace referencia a la replicabilidad de prácticas de mejoras en el uso de las tecnologías para la gestión de gobierno y no en la sostenibilidad de políticas que mejoren las condiciones de vida de los ciudadanos y a las cuales las tecnologías adscriben como colaboradoras. Así es que la replicabilidad de las prácticas se da para las soluciones más instrumentales y burocráticas.*

**Integración / Participación:** Que el proyecto incluya a la sociedad civil y otras organizaciones públicas o privadas en el desarrollo de los objetivos y métodos de trabajo.

*Conclusión: Aunque apela a un término fundamental de la E-Sociedad como lo es el de la participación social, se basa en que dicha participación sea para la formulación de la herramienta y métodos de trabajo y no para la fundamental participación para la mejora de las condiciones sociales de la población.*

El cuadro 2 es un despliegue de los indicadores de cada uno de los premios seleccionados mediante el cual se obtiene información sobre la repetición de los indicadores más habituales en la clasificación de las mejores prácticas.

Premio	Indicadores para el análisis y calificación de las mejores prácticas						
Nombre del Premio	Utilidad /Funcionalidad	Integración / Participación	Sostenibilidad	Impacto y Resultados	Acceso/ Conectividad	Replicabilidad	Innovación
Premio a las Ciudades Digitales		X	X	X	X	X	X
Reconocimiento a las Buenas Prácticas Municipales		X		X		X	X
Premio Web	X				X		
Premio al desarrollo de Gobierno Electrónico	X			X	X		X
Premio Internet Colombia	X	X	X	X	X		X
Reto Estocolmo		X	X	X		X	X
Premio Internacional de Dubai 2006		X	X	X		X	X
Reconocimiento de la Cumbre Mundial - World Summit Award	X		X		X	X	X
Intragob		X		X		X	
INNOVA Premio Anual de Transparencia	X	X		X		X	
Premio Buenas Prácticas Gubernamentales	X				X		
Fuente: elaboración y análisis propio.							

Como se puede observar en el cuadro anterior, el indicador presente en el 89 % de los premios analizados es el de **Impacto y Resultado** de la iniciativa analizada. Esto indicaría que el valor más importante para el análisis de una iniciativa de Gobierno Electrónico está puesto en el **objetivo que busca, la solución que persigue, el logro que pretende alcanzar.**

Hay 3 indicadores que se repiten también en un alto porcentaje de los premios, estos son la **Innovación de la práctica, su Replicabilidad y su Integración (inclusión)** o participación social.

La **Utilidad y Funcionalidad** de la práctica y la potencialidad y posibilidad de Acceso tanto a las TIC como a las iniciativas de gobierno electrónico son indicadores incluidos en el 70% de los premios.

Por último el indicador **Sostenibilidad**, presente en el 50% de los reconocimientos a las mejores prácticas indicaría que no es un concepto que se tenga en cuenta por todas las instituciones a la hora de evaluar las buenas prácticas en Gobierno Electrónico.

***Conclusión: La mayoría de los indicadores en las etapas de la E-Política y de la E-Administración son del tipo cuantitativo y no toman en cuenta los resultados de la aplicación de las políticas públicas de los gobiernos ni de los cambios necesarios en materia legislativa e institucional que puedan mejorar las condiciones de vida de las sociedades y profundizar la Democracia.***

Estudiar y analizar los indicadores que determinan las mejores prácticas de Gobierno Electrónico en la región permite anticipar de qué manera y cumpliendo qué etapas las sociedades avanzan en el camino de la e-Sociedad o la e-Democracia.

Si nos permitimos dibujar los niveles y las etapas del gobierno electrónico como una pirámide, vemos que la evolución en materia de gobierno electrónico en Latinoamérica se da en dos direcciones: en forma horizontal, informatizando cada vez más instancias del poder público y en forma ascendente, a medida que se brindan más posibilidades de interacción con el Estado y se crece en la participación social.

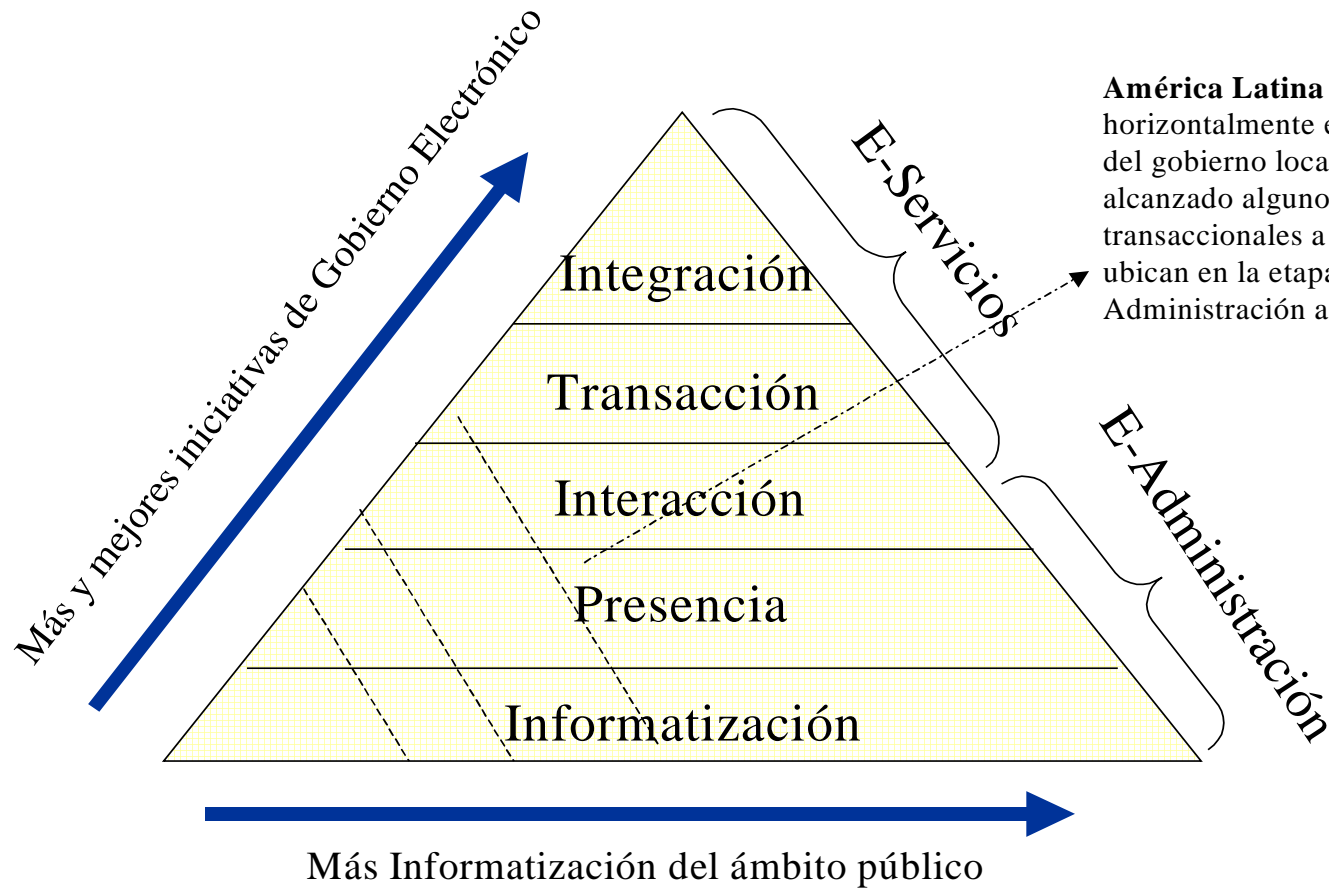
Como vemos, las etapas se interrelacionan y se nutren unas de otras, pero siguen un camino ascendente ya que son necesarias en la evolución del gobierno electrónico. Siguiendo la lógica que propusiera Maslow para su pirámide de necesidades, se puede concluir que cada etapa de gobierno electrónico permite la construcción de la siguiente, se puede notar también que el camino hacia la E-Democracia se logra con la inclusión de más ciudadanos, que van tomando el gobierno electrónico cada vez más como un medio natural de interrelación con el Estado, y generando la confianza para la interacción del siguiente nivel, y así sucesivamente.

***Conclusión: Los indicadores existentes y en uso por las instituciones multilaterales y nacionales que premian las mejores prácticas en gobierno electrónico en la región no tienen en cuenta las características de la E-Sociedad por tanto no son pertinentes para la identificación de mejores prácticas que contribuyan a la profundización de la Democracia. Sólo identifican mejores prácticas ligadas a los Niveles de E-Administración y E-Política, en sus 5 etapas desde la Informatización hasta la Interacción.***



Cuadro 5

## La e-Democracia es un trayecto



**América Latina hoy.** Avanza horizontalmente en la informatización del gobierno local y verticalmente ha alcanzado algunos desarrollos transaccionales a nivel nacional que ubican en la etapa intermedia de la E-Administración a los E-Servicios.

En América Latina se han informatizado la gran mayoría de los gobiernos locales, y la mayoría dispone de sistemas de interacción con el ciudadano. Se verifican sistemas de interacción en la mayoría de las reparticiones públicas que tienen que ver con la recaudación de impuestos e inscripciones municipales y nacionales, registros, cédulas y documentos. La integración pública en la forma de ventanilla única sin embargo se da solo en algunos países.<sup>27</sup>

***Conclusión: En el nivel de la E-Sociedad donde se debe producir el necesario intercambio entre el gobierno y las redes ciudadanas orientadas a la resolución de problemas comunes se verifica que no hay indicadores específicos que midan este nivel de desarrollo del gobierno electrónico.***

Esto puede deberse al hecho de la escasez de iniciativas de una importante trascendencia y profundidad en torno a la Participación Social a través de la tecnología.

Ya no sólo se trata de conocer calendarios de vencimientos, formas de obtener el registro de conducir o poder pagar los impuestos vía web sino de una trascendente y profunda relación directa de intercambio de opiniones, voces y iniciativas hacia la verdadera puesta en práctica de la Democracia.

Las TIC por sí mismas y a pesar de sus evidentes potencialidades y ventajas no facilitarán una mejor democracia, menor corrupción o mayor participación ciudadana, en palabras de Henocho Aguiar<sup>28</sup>: “La transparencia no es un resultado mecánico de la implementación de las TIC. Es un objetivo separado que requiere diseños específicos. El principal objetivo a

---

<sup>27</sup> Para conocer el estado actual de avance del gobierno electrónico en la región refiérase al “E-Government Readiness Report, 2005”, publicado por las Naciones Unidas citado en la bibliografía.

<sup>28</sup> Op. Cit. Traducción propia.

aplicar debe ser que todo lo relacionado a las reparticiones publicas puede y debe ser conocido por la sociedad, los ciudadanos, los contribuyentes.”

*Conclusión: Lo que sí cambiará el contexto social en el camino de la construcción democrática es el compromiso ciudadano y la participación social para exigir a los poderes públicos más condiciones de participación popular en la vida democrática, política y social y la consiguiente toma de conciencia de los representantes del peso político que significa el poder de opinión de una ciudadanía formada y activa.*

Tomando en cuenta el análisis de los indicadores de las mejores prácticas de gobierno electrónico en al región, se puede concluir que la región se ha informatizado, y se encuentra en las primeras etapas de transacción en materia de gobierno electrónico.

A continuación se indican posibles caminos para la identificación de indicadores para la E-Sociedad tomando en cuenta las características que tendría esta etapa superior del gobierno electrónico.

## Capítulo V: Hacia la E-Sociedad

**Llamamos E-Sociedad al máximo nivel del gobierno electrónico establecido hasta la actualidad por los pensadores y estudiosos de las cuestiones de las TIC y la democracia.**

Se espera que éste sea un nivel en el cual se accede luego de un intenso recorrido de aprendizaje en el cual gobierno y ciudadano se han informatizado (adquiriendo tecnologías que facilitan su inter-comunicación) y se ha tenido **la voluntad política** de desarrollar sistemas y soluciones que faciliten trámites y certificaciones disminuyendo la burocracia del estado y permitiendo un mayor acceso a la información del gobierno.

Es decir, se ha pasado previamente por los niveles de la E-Administración y E-Política y sus distintas etapas.

En la E-Sociedad la característica de relación entre el Gobierno y el Ciudadano será una relación de intercambio de información y conocimiento que promete mejorar las condiciones de acceso a la información y la participación activa del ciudadano en las cuestiones que hacen a su vida en comunidad de manera de que sus opiniones sean tenidas en cuenta en la resolución de problemas que lo atañen personalmente y como miembro activo de la sociedad.

Se trata de un nivel de participación que permitiría hablar del alcance de la E-Democracia, es decir, de la puesta en práctica de las tecnologías de la Comunicación y de la Información al servicio de la comunidad a través de una activa participación social.

***Conclusión: La E-Sociedad requiere de indicadores propios que marquen o prueben de qué manera se mejora sustancialmente el acceso de los ciudadanos a la información***

*pública pero no como meros espectadores sino como partícipes en la formulación de propuestas que mejoren la calidad de vida comunitaria.*

Así, ya no sirven sólo los indicadores de tipo cuantitativo propios de la medición del alcance de la informatización de la sociedad y los estamentos públicos y el gobierno, sino que hará falta descubrir nuevos indicadores.

### ***Indicadores en la E-Sociedad***

Queda por preguntarse entonces: **¿Qué indicadores se podrían identificar en este nivel para dar cuenta de las iniciativas de gobierno electrónico que contribuyan a identificar mejores prácticas en el nivel de la E-Sociedad?** A continuación describimos algunas respuestas posibles.

#### **Indicadores que midan el desarrollo de un marco legal que auspicie el uso de las tecnologías para la participación social.**

El cambio hacia la E-Sociedad vendrá dado por una fuerte demanda social para el uso de tecnologías para la participación y del lado de la política, mediante el compromiso de los gobernantes en hacer viable las leyes y reglamentos que permitan el desarrollo de sistemas de comunicación e interacción del público con el gobierno, y que dicha interacción sea vinculante en los casos en que se refiera a decisiones de interés comunitario, elecciones y sanción de leyes, etc.

Las características del indicador pueden ser:

- Sanción del marco legal y regulatorio necesario para promover las condiciones necesaria para que la participación social mediante las TIC sea vinculante al ejercicio de los derechos de los ciudadanos en Democracia.

*Conclusión: La E-Sociedad requerirá un compromiso aún mayor de la política, el gobierno y el estado, por profundizar las instancias de informatización del gobierno y de la sociedad pero aún más por profundizar el marco regulatorio existente para que las tecnologías de la información y la comunicación sean un medio de vinculación más profunda con el gobierno.*

### **Indicadores que midan como se achica la brecha digital y se incluye a las minorías**

Aunque éste no sería un indicador del todo innovador, es necesario volver a hacer hincapié en que la continua adquisición de tecnología por sectores más marginados de la sociedad, especialmente en la educación básica y media y la formación y educación en las cuestiones relacionadas con la TIC es fundamental al nivel de la E-Sociedad.

Una verdadera transformación requiere una mayor digitalización e informatización y acceso a la tecnología, cerrando la llamada “brecha digital” definida como “la diferencia existente en el grado de masificación de uso de las TIC entre países”.<sup>29</sup>

Es una realidad que en la actualidad en Latinoamérica las TIC han alcanzado a un grupo de estratos medios de la sociedad que han podido adquirir tecnologías. Sin embargo la E-Sociedad deberá considerar de qué manera los grupos menos privilegiados de la Sociedad hacen uso de las TIC para participar de manera activa de las potencialidades que la tecnología les brinda de manera de ser protagonistas de los cambios que los involucran.

Las características del indicador pueden ser:

- Alcance de las TIC a las poblaciones de escasos recursos mediante la habilitación de centros comunitarios de participación, promoción de tecnologías más accesibles

---

<sup>29</sup> ALADI, "La brecha digital y sus repercusiones en los países miembros de la ALADI". Estudio 157. Revista 1.

y económicas, participación y uso de las tecnologías en centros de gestión y participación comunitarios.

- Alianzas público-privadas que favorezcan el acceso de las TIC a sectores menos privilegiados de la sociedad.
- Uso de las TIC por poblaciones indígenas y minorías para la participación de éstas en las cuestiones de índole social y pública que les atañen.
- Premios otorgados y reconocimientos brindados a investigadores y gobiernos que desarrollen sistemas e iniciativas de gobierno electrónico que incluyan a las minorías.
- Medición de datos cuantitativos del incremento del número de computadoras, y accesos a internet en escuelas e instituciones públicas de formación para adultos, así como en Centros de Gestión y Participación.

*Conclusión: La E-Sociedad requiere que se profundicen los avances en la informatización de los ámbitos públicos y sociales achicando aún más la brecha digital mediante la formación y la adquisición de nuevas tecnologías e incluyendo la voz de las minorías y de todas las instancias sociales ampliando su participación y el acceso a la información.*

#### **Indicador que mida la participación social vinculante mediante el uso de las TIC**

En Mar del Plata en octubre de 2005, durante la declaración final de la Cumbre de los 34 países de la región, los Presidentes de las Américas han dejado en claro los beneficios de la participación social:

*Una mayor participación ciudadana, comunitaria y de la sociedad civil contribuirá a asegurar que los beneficios de la democracia sean compartidos por la sociedad en su conjunto.*<sup>30</sup>

Ambos conceptos, participación ciudadana y decisión política, pueden valerse, como expresamos al principio de este trabajo, de las tecnologías como herramientas que colaboren en la evolución y el cambio.

Indicadores para medir el desarrollo y la promulgación de legislación específica dictada en beneficio de la participación social a través de las TIC puede resultar valioso en esta etapa.

Todos los países de la región adscribieron a la necesidad de promover sistemas e iniciativas de gobierno electrónico pero lo cierto es que en el mejor de los casos, las iniciativas no superan lo transaccional, siempre ligadas a las instituciones de recaudación pública.

Las características del indicador pueden ser:

- Desarrollo de sistemas tecnológicos seguros que permitan al elector con un número de identificación única y una clave suministrada por el estado, realizar consultas y elecciones vinculantes.
- Leyes promulgadas a favor del voto electrónico por internet y del intercambio de opiniones vinculantes.
- Discusión pública en foros y consideración de votaciones para los presupuestos públicos municipales.

---

<sup>30</sup> Declaración de Mar del Plata, Cumbre de las Américas, Mar del Plata, 2005.



- Cantidad de iniciativas, programas y proyectos de Ley que contaron con la participación social pública a través de las TIC para su redacción, resolución o desarrollo.

### **Indicador que mida de qué manera se mejoran las condiciones sociales mediante el uso y participación social a través de las TIC**

Este sería un indicador del todo cualitativo que indique si se han logrado mejoras en las condiciones de vida de la sociedad, luego de que las poblaciones han tenido la posibilidad de hacer oír su voz y de participar de decisiones que los atañen mediante el uso de las TIC.

Un indicador de éstas características debería medir las condiciones previas de una situación social dada, el nivel de participación ó las formas de acceso a la información sobre dicha situación que han tenido los miembros de la sociedad, y el nivel de uso de las TIC de dichos ciudadanos para encontrar vías de resolución y mejora de la situación.

Las características del indicador pueden ser:

- Uso de las TIC para la participación social en la toma de decisiones.

Influencia que produjo la participación social mediante la tecnología en el cambio de situación de una condición dada.

*Conclusión: La característica principal de la E-Sociedad es la potencialidad del uso de las tecnologías para la participación social y la forma en que ésta participación permite la mejora de las condiciones de vida de las poblaciones.*

### **Indicador sobre el nivel de formación e información general de la población**

No pareció de manera particular y especial durante la presente investigación el indicador sobre formación y capacitación. Coincidimos con Finquelievich quien expresa que “en general en el MERCOSUR, la incorporación de las TIC en la gestión local no estuvo

precedida de campañas de concientización de funcionarios con respecto a utilidades y potencialidades de las herramientas tecnológicas ni de formación masivas de éstas.”<sup>31</sup>

La información y la formación de los funcionarios a cargo de los nuevos sistemas de gobierno electrónico resulta primordial. **La formación del público-usuario en el conocimiento de que dicho sistema se encuentra accesible y de las características y ventajas de su utilización, resulta también fundamental** para avanzar en el desarrollo del gobierno electrónico en todos los niveles, para incrementar la base de alcance de los sistemas de gobierno electrónico a más localidades y para ampliar el alcance de las iniciativas existentes.

Es por ello que consideramos que la próxima evolución del gobierno electrónico debe tomar en cuenta la **Formación y Capacitación** en todas sus dimensiones.

Las características del indicador pueden ser:

- Campañas realizadas para la difusión en la sociedad de la importancia de la transparencia en la gestión de gobierno y en la utilización de las TIC para el acceso a la información pública.
- Cursos y seminarios realizados para la formación de los empleados y responsables de sistemas de información .
- Manuales de instrucciones y procedimientos elaborados.
- Evaluación de los resultados de concientización de las campañas de formación públicas.

---

<sup>31</sup> Finquelievich Susana, Op. Cit.

*Conclusión: En la E-Sociedad, es fundamental la formación de la población en el uso de las TIC, la capacitación para el uso de las herramientas que brinda la tecnología para la participación social y la capacitación constante en las nuevas tecnologías.*

### **Indicador que muestre la profesionalización del recurso humano**

Consecuentemente con la formación de la ciudadanía y de los funcionarios a cargo de las áreas de gobierno electrónico se requerirá de la profesionalización de los responsables de gobierno electrónico en los gobiernos locales y nacionales. Carreras como las de Ciencias de la Comunicación en su especialización de Políticas y Planificación deben incentivar la formación profesional en los conocimientos de técnicas de mejores prácticas en gobierno electrónico, conocimiento de las leyes relacionadas a transacciones en la web, sistemas de comunicación y servicios al ciudadano en internet.

**Ninguna política pública en la actualidad puede negar el enorme potencial y posibilidades que brindan las tecnologías para maximizar la llegada a los ciudadanos y mejorar la comunicación del gobierno con sus electores.**

Es por ello que se considera que un indicador importante en el gobierno electrónico puede ser el que mida la profesionalización de los responsables de las áreas ligadas al gobierno electrónico mediante la medición de cursos, seminarios y materias dictadas en conjunto con las universidades nacionales y en específico introduciendo el tema en las carreras que tengan relación con las Políticas Públicas (Comunicación, Abogacía y Ciencias Políticas).

Las características del indicador pueden ser:

- Universidades que poseen carreras afines a la formación en materias de gobierno electrónico y cantidad de horas o créditos comprometidas en materias

dedicadas al conocimiento del uso de la tecnología aplicada a la gestión de gobierno.

- Cantidad de graduados profesionales de dichas carreras.
- Incidencia de dichos profesionales en los cuadros de profesionales que trabajan en el estado.
- Pasantías y becas que otorgan los gobiernos locales y nacionales a los estudiantes de dichas carreras y promoción desde el ámbito público de la enseñanza de herramientas de gestión y tecnológicas.

La Sociedad corre una carrera contra las malas administraciones, los obstáculos son la burocracia, la falta de información y la falta de participación. En la línea de llegada nos aguarda una mejor sociedad, más informada y formada en las cuestiones relativas al gobierno y a la democracia. “Se hace urgente producir estudiosos de la Sociedad de la Información”, dice Susana Finquelievich<sup>32</sup>, “sin ellos sin investigadores, sin ingenieros, sin redes de Universidades, no habrá tecnología y sin tecnología no habrá sociedad de la información”.

***Conclusión: En la E-Sociedad será necesario la actuación de un cuerpo profesional que entienda las características de la Tecnología disponible pero que al mismo tiempo sea conocedora de las leyes y reglamentos vigentes, trabaje para el desarrollo de una marco normativo adecuado, involucre y permita la participación social en las decisiones públicas, y lidere la necesaria presión social para que se instituyan los cambios políticos y sociales necesarios.***

---

<sup>32</sup> Mercosur: E-Gobierno en Argentina, Uruguay y Brasil.

Sin Sociedad de la Información volveremos a una etapa de la Sociedad que hemos creído superada, una sociedad sin información, una sociedad que retrocede. Creemos que a pesar de que la carrera ya comenzó Latinoamérica tiene buenos profesionales y redes sociales que participan de manera activa, con los cuales acelerar el paso. Está en nosotros tomar el relevo y continuar la carrera.

## **Anexos**

## Anexo 1

AHCIET

# BASES DEL II PREMIO LATINOAMERICANO DE CIUDADES DIGITALES

### PRESENTACIÓN DE CANDIDATURAS:

- El concurso está abierto a todas las administraciones locales de América Latina y el Caribe que se encuentren en cualquier etapa de su proceso de modernización digital y que hayan impulsado e integrado las tecnologías de información y comunicación (TICs) en la vida económica, social y cultural de su ciudad.
- Los participantes deben cumplimentar los formularios en español o portugués y enviarlos a [aortiz@ahciet.es](mailto:aortiz@ahciet.es) y a [magarcia@ahciet.es](mailto:magarcia@ahciet.es)
- El plazo para la presentación de candidaturas se cerrará el **1 de septiembre de 2005 a las 24:hrs, siendo posible la prolongación en una semana dependiendo de las circunstancias.**
- Los Premios se otorgarán en 5 categorías distintas:

#### GENERALES:

- **Ciudad grande:** mas de 750.000 habitantes
- **Ciudad mediana:** entre 100.000 y 750.000 habitantes
- **Ciudad pequeña:** menos de 100.000 habitantes

#### ESPECIALES:

- **E-integración:** consistirá en premiar la mejor práctica destacable en la integración laboral de la mujer en las **TICs**
- **E-cooperación regional:** valorará la cooperación técnica en **E-gobierno** entre dos ciudades, basándose en casos prácticos mediante la transferencia de conocimiento y tecnologías, preferentemente entre distintos países de la Región.

### EVALUACIÓN DE LAS CANDIDATURAS:

- Una vez cerrado el plazo de presentación un Comité Técnico de Evaluación Independiente, compuesto por expertos de prestigiosos organismos internacionales, ciudades y gobiernos de otras regiones y agencias de desarrollo, elegirá al mejor candidato en cada una de las categorías presentadas. Este Comité se dividirá en varios Grupos de Trabajo, compuestos por entre tres y cinco evaluadores. Cada uno de los evaluadores analizará separadamente cada candidatura de su grupo para garantizar la máxima imparcialidad.

El Comité Técnico de Evaluación remitirá la lista de los candidatos al Comité de Selección, constituido por el Presidente y el Secretario General de AHCIENT, la Presidenta y el Director Ejecutivo del ICA, el Presidente de Cisco, el Vice-Presidente de Microsoft América Latina y el Presidente y Vice-Presidente de la Comisión de Alto Nivel (CAN) de la RED Iberoamericana de Ciudades Digitales, que confirmarán al ganador final en cada categoría.

- Tanto en los 3 Premios como en las 2 Menciones Especiales debe existir al menos una solución operativa - ya sea dirigida a la administración interna, a ciudadanos o a empresas - que haya producido resultados concretos susceptibles de ser evaluados en el momento de la presentación de la candidatura. Es decir, no serán elegibles los proyectos que todavía no hayan sido implementados.
- Los organizadores podrán solicitar de los candidatos información adicional para verificar los datos contenidos en el formulario de participación y la información presentada en los cuestionarios.
- Los ganadores del I Premio Latinoamericano de Ciudades Digitales quedarán excluidos para participar en la II Edición del Premio.
- El límite de ciudades ganadoras por país será de dos.
- Los premios son independientes del tamaño del proyecto, se valorará la efectividad y el impacto generado en los ciudadanos por el proyecto puesto en marcha.
- La evaluación se basará en tres premisas fundamentales; los resultados concretos obtenidos, la sostenibilidad del proyecto y el nivel de involucración de la sociedad.

#### **CONCESIÓN DE PREMIOS:**

- Los premios serán otorgados oficialmente durante la celebración del VI Encuentro Iberoamericano de Ciudades Digitales, organizado anualmente por AHCIENT, este año en Río de Janeiro, y se comunicará a los ganadores con anterioridad suficiente para facilitar su desplazamiento hasta la sede del evento. Durante este Encuentro los ganadores tendrán la oportunidad de presentar ante el público asistente sus prácticas ganadoras.
- El premio que se otorgue a los ganadores consistirá en :
  - En una primera fase: un total de 20 representantes de las cinco ciudades premiadas se concentrarán en uno de los municipios ganadores de la I Edición del Premio, Bogotá, donde tendrán la oportunidad de hacer una exposición de sus propios proyectos y realizar una transferencia de conocimientos entre los participantes. A continuación, se realizará un tour de conectividad por ciudades colombianas que hayan demostrado una práctica de excelencia en el campo de ciudad Digital: Manizales y Castilla la Nueva, dos de las que quedaron finalistas en la I Edición del Premio y que participaron en el V Encuentro y destacaron por sus iniciativas. Serán recibidos oficialmente por los alcaldes.
  - Posteriormente, los participantes se desplazarán a San José, California, donde tendrá lugar un seminario intensivo de formación que durará tres días y será ofrecido por Cisco.



Los participantes de esta II Edición del Premio que hayan sido finalistas y muestren su interés en participar en estas reuniones y seminarios, se les ofrecerá esa posibilidad pero los costes tendrán que ser asumidos por su propia municipalidad. Asimismo, Microsoft ofrecerá a los cinco representantes de las ciudades ganadoras tres días de entrenamiento en aspectos de seguridad de información y activos o en productos de eficiencia organizacional como Microsoft Windows XP y Office System 2003.

- Todos los proyectos ganadores serán documentados como prácticas municipales destacadas e incluidos en la página web de [www.iberomunicipios.org](http://www.iberomunicipios.org) en el apartado de “mejores prácticas”.

## Cuestionario

### Parte 1: Información General del Municipio

#### 1.- Datos generales de la ciudad

1. Tamaño
  - - Grande.- más de 750.000 habs
  - - Mediana entre 750.000- 100.000 habs
  - - Pequeña menos de 100.000 habs
2. Número exacto de población
3. Superficie
4. Densidad de población

#### 2.- Datos generales del Gobierno Municipal

5. Número de agentes municipales y personal empleado:
  - Número de funcionarios municipales en Administración Central:
  - Número de agentes municipales en Organismos Descentralizados:
  - ¿Cuenta su municipalidad con un departamento de sistemas ?
  - ¿Cuántas personas trabajan en dicho departamento?

#### 3.- Equipamiento del Gobierno municipal

6. ¿Cuántos servidores tiene su Administración municipal ?¿Qué capacidad tienen los servidores instalados?
7. ¿Con cuántos computadores cuenta su Administración municipal ?– Indique el modelo o modelos usados –ej: Pentium 3, 4, etc-

8. Indique qué bases de datos tienen instaladas en su Administración municipal (SQL Server, Oracle, etc)
9. Indique qué sistemas operativos tienen instalados en su Administración municipal
10. Indique qué aplicaciones de software tienen instaladas en su Administración municipal?(grandes aplicaciones, ERPs, CRMs, etc)-
11. ¿Los computadores de su Administración municipal están interconectados entre ellos ? por ejemplo: LAN  

Sí  
No
12. ¿Qué porcentaje de personas que trabajan en su Administración municipal tiene acceso a Internet?
13. Qué porcentaje de personas que trabajan en su Administración municipal pueden ser contactadas por correo electrónico?

#### **4.- Actividad económica**

14. PIB (Miles de US\$ )
15. Estructura sectorial del PIB:
  - Agricultura:
  - Industria:
  - Construcción:
  - Servicios:

#### **5. Estructura empresarial**

16. Porcentaje de empleo en pymes/total
17. Porcentaje de empleo en grandes empresas/total

#### **6.- Telecomunicaciones y Terminales en su ciudad:**

18. Líneas telefónicas por 100 hab:
19. Teléfonos móviles
20. Acceso Banda Ancha:
  - Número de líneas ADSL
  - Número de accesos inalámbricos
  - Número de accesos por cable

21. Porcentaje de población con acceso a Internet:

- Porcentaje ciudadanos
- Porcentaje empresas

22. - Costo mensual de conexión a Internet:

- Dial-up
- DSL
- Cable/modem

23. Número de PCs en su ciudad

24. Número de Telecentros

- Públicos
- Privados

El abajo firmante declara la veracidad de toda la información contenida en este formulario, así como la aceptación íntegra de todas las bases de esta convocatoria.

..... a. .... de .....2005.

## Anexo 2

### Chile

#### Acti: Agenda Digital de Buenas Prácticas

*Chile ha logrado grandes avances en Gobierno electrónico durante los últimos años. Con todo, todavía queda mucho camino por recorrer. Con el ánimo de aportar a esta tarea colectiva, ACTI ha querido contribuir una vez más sugiriendo caminos de acción, proponiendo nuevos énfasis y destacando iniciativas que parecen claves para el futuro tecnológico de Chile y su gobierno.*

De hecho, el Gobierno ha implementando – y lo seguirá haciendo - una serie de iniciativas de modernización tecnológica que han impactado e impactarán en el mejoramiento de los procesos y por lo tanto de los servicios a las empresas y a los ciudadanos. Si bien aplaudimos estas iniciativas, creemos que es posible acelerar estos proceso de modernización incorporando nuevas líneas de acción.

*Queremos recalcar que el nombramiento de un CIO responsable de formular políticas públicas y de ejercer actividades de coordinación, supervisión y control del suministro de los servicios públicos, aplicando las Tecnologías de Información, es un gran avance para la modernización del estado chileno.*

A su vez, la creación del Grupo de Acción Digital que apoye y evalúe la gestión que en materia de Gobierno electrónico se realice, va también en la senda correcta de lo que debemos construir para garantizar que el aporte que la tecnología puede hacer al bienestar de todos los chilenos, se transforme en realidad dentro de un plazo razonable. En todo caso, para ser efectivos en la construcción del Chile digital y de un gobierno que brinda un buen servicio a sus ciudadanos, debemos concentrarnos en menos iniciativas, asegurándonos que éstas sean estratégicas, tengan metas cuantificadas y sean públicas. Así, el país podrá fiscalizar su cumplimiento y los responsables deberán rendir cuenta pública de sus avances. Con el ánimo de aportar en esta tarea colectiva, ACTI ha querido contribuir, entregando esta propuesta que fue desarrollada en torno a tres principios:

- Consolidar los avances logrados
- Buscar estándares, normas y buenas prácticas que garanticen transparencia y eficiencia.
- Proponer un grupo de soluciones centradas en los clientes, buscando interoperabilidad.

Las propuestas aquí planteadas, son generadas a partir de una visión sistémica del Estado y su financiamiento, surge tanto de racionalización y redistribución de recursos que hoy día se invierten, como también, del planteamiento de nuevas formas de financiamiento de las inversiones del Estado, distintas al erario nacional. Para lograr el objetivo propuesto, se plantea desarrollar las siguientes iniciativas: 1. Consolidación de avances logrados Son muchos y diversos los avances que se han realizado en materia de gobierno electrónico, los que han estado radicados en instituciones y personas pioneras y emprendedoras.

En este sentido y para consolidar lo avanzado ACTI propone las siguientes acciones concretas:

**Creación de grupo gobierno electrónico** Junto con crear al interior del gobierno una red nacional de profesionales tic de los diferentes servicios, es necesario consolidar un grupo más pequeño de gobierno electrónico en que estén presentes los servicios que mas han aportado al desarrollo del gobierno electrónico en los últimos años y que, a la vez, pueden generar la interoperabilidad estatal, para la provisión de servicios orientados en los clientes finales. En este sentido, se plantea que instituciones como SII, Registro civil, INP, Tesorería, SEGPRES, SUBDERE, MIDEPLAN, conformen dicho grupo, analizando sinergia entre las acciones que se realizan y monitoreandolas permanentemente.

**Creación del observatorio e-gov de Chile** Desarrollar un “observatorio de e-government”, que haga seguimiento al grado de cumplimiento de las dos apuestas más importantes de gobierno electrónico y que también forman parte de la Agenda Pro Crecimiento:

- **Factura electrónica:** N° de empresas grandes facturando electrónicamente
- **Chile compra:** N° de servicios públicos conectados y montos transados.

## 2. Leyes, Políticas, Normas y Estándares TIC

### Implementación de Leyes emblemáticas

En los últimos años se han dictado dos leyes de vital importancia para el desarrollo del buen gobierno y que tienen directa implicancia en el desarrollo del gobierno electrónico. Se propone generar un instructivo Presidencial que establezca la forma como cada servicio público va a implementar estas normas haciendo un adecuado uso de las tecnologías de información e innovaciones en gestión:

Ley de acceso a información pública del estado (1995)

Ley de Bases de procedimientos administrativos o de “silencio administrativo” (2003).

### Normas

En otro plano, se sugieren dos innovaciones normativas de gran impacto en el impulso de la digitalización del país y la modernización de nuestro sistema tributario:

Eliminar la renta presunta (reforma legal).

Eliminar la contabilidad manual, permitiéndola sólo en forma excepcional.

### Estándares

Junto con celebrar y apoyar decididamente el trabajo realizado para la fijación de un norma pública sobre **documento electrónico**, se debe avanzar ahora en la definición de otras políticas y estándares tan importantes como aquel, estos son:

Desarrollar estándares de **seguridad de datos y redes**

Incorporar en forma paulatina y gradual mayores requerimientos de **certificación de calidad** a sus proveedores de soluciones y servicios TIC (CMM, ISO, etc.)

Políticas de **privacidad** en el uso de la información del público

De **autenticación y firma digital**, estableciendo no sólo la normativa sino también el tipo de actuaciones públicas que debieran empezar a hacerse con firma digital. **Nuevas formas de financiamiento para proyectos tecnológicos públicos y rol de los privados en el gobierno electrónico.** Junto con relevar la necesidad de mantener el rol subsidiario del Estado en la construcción de soluciones tecnológicas y conscientes de la estrechez del presupuesto público y de la necesidad de invertir en tecnología para lograr un buen gobierno, crecientemente electrónico, se propone generar una política pública transversal para todo el sector público al menos en dos áreas:

**Outsourcing:** una indicación clara a las reparticiones sobre la importancia y necesidad de contar con proveedores privados de buen nivel que puedan hacerse cargo de las funciones informáticas en el Estado, así como las debidas protecciones y buenas prácticas para hacer de este un proceso exitoso.

**Concesiones :** ver la manera de extender la normativa de concesiones al ámbito de inversión informática, tanto en lo que dice relación con el financiamiento privado de grandes proyectos de gobierno electrónico que sean de interés nacional, como del premio en puntaje que podría existir para quienes proponen ideas susceptibles de ser concesionados. 3. Un gobierno al servicio del las

empresas y sus ciudadanos Se propone relevar la importancia de la visión de procesos y la interoperabilidad en la gestión del gobierno en pos de brindar un mejor servicio a empresas y ciudadanos. Esto considera tres iniciativas:

**Ventanilla única de trámites pro crecimiento:** Se trata de crear un punto único de entrada (e interlocución) para conseguir la autorización pública en dos trámites específicos:

Constitución de empresas, lo cual incluye la coordinación de todos los servicios involucrados en esto.

Permisos de edificación, tanto a nivel municipal como regional.

**Centro Integrado de Servicios Públicos** Crear un lugar que reúna a todos los servicios públicos más usados por la ciudadanía–tipo mall de servicios públicos- con atención tanto personal como electrónica a través de terminales disponibles al público.

**Servicio integral de atención al ciudadano,** Transformar todas las oficinas de atención al público u oficinas de información y reclamos (OIRs) en oficinas de todo el Gobierno y no sólo de su respectiva institución. Para ello se requiere dotar estas instancias de Internet y ser capacitados para poder orientar (al menos básicamente) a cualquier ciudadano en cualquier oficina respecto de cualquier organismo o trámite público. Tecnología para la gestión de la seguridad ciudadana 4. Seguridad Ciudadana Se trata de darle un enfoque específico a la “**Seguridad Ciudadana**” integrando y mejorando el manejo de las emergencias y la gestión policial a lo largo del país, haciendo ínter operar a todas las instituciones de gobierno que tienen relación con la seguridad ciudadana, teniendo al país en línea sobre una misma Plataforma de Gestión Operacional y propiciando la participación ciudadana en el Sistema Territorial de Emergencias y Gestión policial **STEGPOL**.

5. Licencia médica electrónica Se trata de implementar la licencia médica asociada a la nueva cédula de identidad nacional, con altos estándares de seguridad para evitar la vulnerabilidad del sistema. Se trata de un sistema que deberá involucrar a todos los médicos e instituciones de salud del país, asegurando así una mejor atención de salud para la población, un menor abuso y fraude, y una mayor disponibilidad de recursos para otros fines de salud pública. Si bien no todas las propuestas recién mencionadas son completamente nuevas, la innovación radica en que cada propuesta tenga una meta cuantificada, un plazo claro y un responsable preciso. Un Comité Público/Privado de alto nivel deberá hacer seguimiento mensual e informar a la opinión pública de los resultados. Sólo con un esfuerzo de este tipo, podremos recuperar el sentido de urgencia que hoy por hoy no se percibe en el área tecnológica. Recursos La obtención de los recursos financieros para realizar las actividades propuestas, considerando el desarrollo de Proyectos Pilotos y sus tiempos de ejecución, en cooperación con la empresa privada, considerándola a ésta como un socio tecnológico y no solo como un proveedor. Tal como lo planteamos en las iniciativas propuestas, existen formas novedosas de financiamiento para dichas iniciativas, que dicen relación con instalar un sistema de concesiones y de outsourcing que viabilice la inversión requerida. Entendemos, además, que existen recursos de un préstamo del BID que serán utilizados para las iniciativas planteadas por el grupo de gobierno electrónico del Gobierno, ahí hay una parte de los recursos necesarios, sobretodo para la puesta en marcha de las distintas iniciativas. Evaluación La generación de los Proyectos Pilotos para cada iniciativa y la definición de los grupos de trabajo, procedimientos, instrumentos, indicadores, fuentes de información, referentes comparativos y momentos en que se llevarán a cabo las evaluaciones de éstos proyectos, reportando directamente al Grupo de Acción Digital y con la cooperación permanente de la ACTI, será parte del trabajo a desarrollar en la segunda fase de la Agenda Digital, una vez definida la agenda de trabajo del Gobierno en estos temas. Como se dijo además, ACTI propone desarrollar un “observatorio de e-government”, que haga seguimiento al grado de cumplimiento de las dos apuestas más importantes de gobierno electrónico.

## **GRUPO DE TRABAJO**

**Jefes de Grupo**

Christian Paccot (EXELSYS)

Nelson Saxton Hayden (MCALLEN CHILE)

**Directores participantes**

Claudio Orrego L. (SONDA)

Oswaldo Schaerer D. (PLUS CONSULT)

**Miembros**

César Cantuarias C.(TELEFÓNICA EMPRESAS)

Fernando Corominas Z. (BEYOND)

Leonardo Miranda (ORACLE)

Thierry de Saint Pierre (AMERICAN TELECOMMUNICATION)

Víctor Moya A. (UNISYS)

Miguel Pérez (NOVARED)

Ramón Angel Mundet (HOST CHILE)

Jaime Guarda (COMPUTER ASSOCIATES)

Asociación Chilena de Empresas de Tecnologías de Información [www.agendadigital.cl](http://www.agendadigital.cl)

ACTI Avenida Luis Thayer Ojeda 086, piso 3 - Providencia, Santiago –

Teléfono: (56 2) 959 9200 - Fax: (56 2) 959 9222 - e-mail: [acti@acti.cl](mailto:acti@acti.cl)

## Chile

### Premio web

#### 1 · Antecedentes

Las tecnologías de información y comunicación han experimentado un significativo desarrollo en los últimos años. Esto ha generado un fuerte impacto en la actividad económica, logrando que los procesos tiendan hacia una mayor eficiencia y eficacia.

Desde la perspectiva del Gobierno, la incorporación de las nuevas tecnologías a la gestión pública, permite la apertura de nuevos y diversos canales para la entrega de servicios a la sociedad, así como el aumento de la calidad, idoneidad y diligencia en la entrega de la información a los ciudadanos.

En este sentido, la masificación del uso de sitios web ha permitido a las instituciones públicas entregar información de manera fácil y accesible, a la vez, brindar un servicio más eficiente, eficaz e independiente del lugar físico en que se encuentra.

Bajo este contexto, el Proyecto Premio a los Mejores Sitios Web de Gobierno, segunda versión (2004-2005), creado en el marco de la modernización de la Gestión Pública y la promoción del Gobierno Electrónico, busca motivar y apoyar mediante un sistema de incentivo a las reparticiones públicas a mejorar y mantener en el tiempo, la calidad de sus sitios web, con el objeto de garantizar un servicio de excelencia a los ciudadanos.

Esta iniciativa es impulsada por el Ministerio Secretaría General de la Presidencia, a través del Proyecto de Reforma y Modernización del Estado; la Subsecretaría General de Gobierno; y la Subsecretaría de Economía, Fomento y Reconstrucción, mientras que la organización de esta segunda versión (2004-2005) está a cargo de la Fundación Chile.

#### 2 · Objetivos

##### OBJETIVO GENERAL

Promover un mejoramiento permanente de los sitios Web de las instituciones públicas y reconocer los avances realizados en el ámbito de la modernización de la Gestión Pública y el Gobierno Electrónico.

##### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar el nivel de calidad de los sitios web del Gobierno.
- Elevar el nivel de calidad de los sitios web del Gobierno mediante guías y talleres.
- Difundir las buenas prácticas de desarrollo de sitios web.

#### 3 · Metodología de Evaluación

La metodología de evaluación está basada en estándares públicos y en pautas reconocidas de buenas prácticas definidas en la Guía para Desarrollo de Sitios Web de Gobierno ([www.guiaweb.gob.cl](http://www.guiaweb.gob.cl)). Los aspectos a evaluar son:

##### UTILIDAD

Entendida como la disposición del sitio web para proveer información relevante y servicios en línea a la ciudadanía.

##### • PRESENCIA

Entendida como la capacidad del sitio web para estar al alcance de todos los ciudadanos, a través de un diseño que considere las características de sus usuarios y los distintos tipos de tecnologías.

##### • FACILIDAD DE USO

Entendida como la cualidad del sitio que permite al usuario navegar fácil e intuitivamente dentro de éste, con una



presentación gráfica que sea visualmente atractiva y agradable.

#### • IDENTIDAD INSTITUCIONAL

Entendida como la cualidad del sitio web de lograr proyectar la imagen de la institución de manera correcta y adecuada.

#### • OPERACIÓN Y SEGURIDAD

Entendida como la capacidad que tiene el sitio web para garantizar la privacidad de los datos personales y realizando

transacciones seguras cuando utiliza los servicios ofrecidos en el sitio.

La escala de evaluación varía entre 1 y 100 puntos, y de acuerdo al puntaje se determina el nivel de calidad de los sitios evaluados. Esta es:

La clasificación de los sitios web está establecida según grupos y categorías de la siguiente forma:

1. Grupos: de acuerdo al organigrama del Estado

- Ministerios / Subsecretarías
- Servicios Públicos
- Gobernaciones/ Gobiernos Regionales/ Intendencias
- Portales Transversales

2. Categorías: según las fases descritas en el Instructivo Presidencial del Desarrollo del Gobierno Electrónico

• **Presencia:** Considera todos aquellos sitios que sólo proveen información al usuario.

• **Interacción:** Considera todos aquellos sitios que establecen comunicaciones simples entre el Servicio y el ciudadano y/o la incorporación de al menos un esquema de búsqueda básica.

• **Transacción:** considera todos aquellos sitios que incorporan transacciones electrónicas como mecanismos alternativos a la atención presencial en las dependencias del Servicio.

#### 4 · Clasificación

•5

2004

Participan en la segunda versión del Premio a los Mejores Sitios Web de Gobierno todos aquellos sitios que pertenecen a las instituciones del Gobierno Central y Regional.

Los sitios web están clasificados en grupos y categorías según la definición que se describe en el punto anterior. Los participantes son informados mediante un oficio emitido por el Ministerio Secretaría General de la Presidencia, Subsecretaría General de Gobierno y Subsecretaría de Economía, Fomento y Reconstrucción en relación a los sitios que participan y, el grupo y la categoría que pertenecen. En caso que los participantes tienen algunas observaciones de los aspectos informados tienen un plazo de cinco días hábiles para indicar al equipo coordinador de esta segunda versión del Premio a los Mejores Sitios Web de Gobierno mediante correo electrónico a la casilla [hsung@fundacionchile.cl](mailto:hsung@fundacionchile.cl).

#### 5 · Participantes

#### 6 · Miembros del Jurado

La evaluación de los sitios web es realizada por un equipo de expertos de las áreas de diseño, comunicación y tecnología de información.

Mientras que los ganadores son elegidos por el jurado que está constituido por autoridades de importantes asociaciones del país, ligadas a los ciudadanos y a las tecnologías de información.

## Anexo 3

### Fondo Regional para la Innovación Digital en América Latina y el Caribe (FRIDA)

#### Evaluación y Selección de Proyectos

- \* [Evaluación y Selección de Proyectos](#)
- \* [Criterios de Elegibilidad](#)
- \* [Impedimentos](#)
- \* [Qué no se financia](#)
- \* [Se prestará especial atención a:](#)

#### Evaluación y Selección de Proyectos.

Se conformará un [Comité de Selección](#) integrado por 7 reconocidos especialistas en TICs de la región a propuesta de los organizadores. Dicho comité tuvo el cometido inicial de desarrollar los **Criterios de Selección** en base a los cuales se seleccionarán los proyectos que recibirán apoyo económico y también la propia selección de los proyectos a financiar, en la Convocatoria 2004 y 2005.

En la evaluación de las propuestas se atenderán tanto aspectos del contenido técnico, de los objetivos atendidos, como de aspectos formales relativos al diseño de la propuesta.

#### Criterios de Elegibilidad

Las propuestas deberán:

Provenir de organizaciones sin fines de lucro, legalmente constituidas, ya sean del ámbito público o privado.

Ser presentadas por organizaciones cuya sede y actividad principal se encuentre en países de América Latina o el Caribe.

Atender al menos uno de los siguientes objetivos: Desarrollo o adaptación de nuevas tecnologías y estándares, Innovación social en el uso de nuevas tecnologías para el desarrollo, y Modernización de políticas públicas y regulación.

#### Impedimentos

No podrán recibir apoyo del FRIDA:

Propuestas en las que el desarrollo de la innovación sea realizado por organizaciones fuera de la región.

Propuestas de Proyectos cuyos resultados no generen un impacto directo en la región.

Organizaciones que se encuentren ejecutando proyectos con apoyo del Programa FRIDA

#### Qué no se financia

Actividades que no sean de investigación, como la participación en seminarios, conferencias, capacitación o entrenamientos.

Proyectos que no contengan una sólida metodología de investigación.

Desarrollos o puesta en funcionamiento de medios electrónicos de difusión o comunicación, listas de discusión, periódicos, revistas, publicaciones técnicas, libros.

Solicitudes de becas complementarias o extensiones de tiempo a proyectos en ejecución.

Desarrollo de sitios web.

**Se prestará especial atención a:**

Propuestas que involucren la participación de mas de una organización y que las mismas pertenezcan a distintos países de la región.

Disponibilidad de financiamiento complementario para la ejecución del proyecto.

## Anexo 4

### ARGENTINA: RECONOCIMIENTO A LAS BUENAS PRACTICAS MUNICIPALES

<http://bel.unq.edu.ar/bel/concurso/>



SENADO DE LA NACIÓN

COMISION DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS Y MUNICIPALES

## **BASES DE LA CONVOCATORIA**

### *RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTIÓN MUNICIPAL 2004*

Podrán participar todos los municipios del país, en forma libre y abierta.

Cada municipio podrá presentar hasta un máximo de tres (3) experiencias que estén siendo efectivamente implementadas.

Las presentaciones se efectuarán por medio del formulario correspondiente.

Por cada experiencia se deberá completar un formulario. Estos deberán ser remitidos por correo (en soporte papel y en diskette, conjuntamente) a la sede de la Comisión de Asuntos Administrativos y Municipales del Senado de la Nación.

Es condición excluyente que todos los campos del formulario estén completos. Podrá anexarse al mismo otro material documental a los efectos de ampliar lo expresado.

Cada presentación deberá estar avalada por la máxima autoridad municipal.

Existirán tres categorías: municipios con más de cien mil habitantes, municipios con menos de cien mil habitantes y municipios con menos de cinco mil habitantes.

Se otorgará, además, una Mención Especial a proyectos seleccionados en el ámbito de la Cooperación Intermunicipal.

También pueden encontrarse los formularios en:

[http://proyectos.senado.gov.ar/web/owa/webnueva.infogral?nro\\_comis=55](http://proyectos.senado.gov.ar/web/owa/webnueva.infogral?nro_comis=55)

<http://bel.unq.edu.ar/bel/concurso>

[online.org/concurso](http://www.fam-online.org/concurso)

[http://www.fam-](http://www.fam-online.org/concurso)

El cronograma de la convocatoria 2004 es el siguiente:

Fecha de cierre para la presentación de formularios: <b>viernes 13 de agosto de 2004</b>	Decisión del Jurado: <b>jueves 7 de octubre de 2004</b>	Entrega de distinciones: <b>jueves 11 de noviembre de 2004</b>
---	--	---

Los criterios de evaluación serán innovación, replicabilidad, posibilidad de transferencia de la metodología utilizada, eficiencia en el uso de los recursos, uso de mecanismos de financiamiento alternativo, mejoramiento de la capacidad de gestión municipal a partir del proyecto, potencialidad de sustentabilidad en el tiempo de los logros, empoderamiento de la comunidad local, participación de diversas áreas del gobierno local, nivel de participación de un equipo interdisciplinario en la implementación del proyecto, utilización de mecanismos de monitoreo y evaluación, promoción de las capacidades de liderazgo y nivel de participación ciudadana.

A través del cumplimiento de éstos criterios, la experiencia debe satisfacer los objetivos de: (1) Construcción de una *visión* colectiva de desarrollo local; (2) Reconocimiento de *liderazgos* individuales o colectivos con capacidad para convocar el compromiso de la sociedad con el proceso que se promueve; (3) Desarrollo de *relaciones constructivas entre los actores* comprometidos en el proceso; (4) Adopción de instrumentos de *buen gobierno* que garanticen la eficacia y transparencia de las políticas públicas necesarias en el proceso; (5) *Participación de los ciudadanos* en las diversas etapas del proceso; y (6) Obtención de *resultados* que reflejen mejoría *en los indicadores de desarrollo humano* en la sociedad en la que se realiza la intervención.

Los formularios debidamente completados y el diskette deberán ser enviados por correo a nombre de:

**Concurso “Reconocimiento a la Buena Gestión Municipal”, Comisión de Asuntos Administrativos y Municipales, Senado de la Nación, Av. Entre Ríos 149, 7º piso “V” (1089) Capital Federal.**

## Anexo 5



SENADO DE LA NACIÓN

COMISION DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS Y MUNICIPALES

Formulario de Presentación		
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTIÓN MUNICIPAL 2004		
Organismo:		Provincia:
Responsable para contactar:		Fecha de Llenado del Formulario:
Calle:	N°:	CP:
Localidad:	Municipio:	Cantidad de habitantes:
Teléfonos:		Fax:
Sitio web:		E-Mail:
Título de la experiencia:		

AVAL DEL INTENDENTE		
Apellido y Nombres:	Sello:	Firma:

**EL AVAL DEL INTENDENTE CERTIFICA ADEMÁS LA VERACIDAD DE LOS DATOS PRESENTADOS. RECUERDE QUE TODOS LOS CAMPOS DEL FORMULARIO DEBERÁN ESTAR COMPLETOS. NO ALTERE EL ESPACIO PREVISTO (MÁXIMO UNA CARILLA POR ASPECTO) PARA CADA UNO DE LOS PUNTOS DE EVALUACIÓN A CONSIDERAR. PARA CUALQUIER CONSULTA, DIRIGIRSE A:**

COMISIÓN DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS Y MUNICIPALES DEL H. SENADO DE LA NACIÓN,  
TEL. (011) 4959-3000 int. 2700 / 2701, MAIL [municip@senado.gov.ar](mailto:municip@senado.gov.ar)

NO LLENAR ESTOS CAMPOS

Fecha de Recepción:

Cat.:

N° de Registro:

**Síntesis o resumen del proyecto:**

**Caracterización del municipio en que tuvo lugar la experiencia:** Tipo de municipio, población, indicadores socioeconómicos, presupuesto municipal, cantidad de empleados municipales, entre otros datos:

**Objetivos propuestos** (objetivo principal y secundarios; explícitos e implícitos) **y metas del proyecto o políticas del municipio:**

**Problema que la experiencia intenta resolver.** Caracterización:

**Caracterización del área del municipio en la que se llevó a cabo el programa:** Características generales de dicha dependencia teniendo en cuenta principalmente misiones y funciones de la unidad, objetivos de la unidad, grado de formalización de la unidad y de los procedimientos, tipo de departamentalización (rígida o flexible):

**Marco normativo de la experiencia:** ordenanzas, decretos y toda otra norma que sustenten jurídicamente la experiencia (ADJUNTAR COPIAS A LA PRESENTE):

**Caracterización de la situación previa:**

Características generales de la iniciativa: **actividades originales y definitivas; población beneficiaria original y definitiva; cantidad de beneficiarios; tipo de articulación; nivel de participación ciudadana:**

**Etapas de implementación y grado de avance:**

**Recursos humanos involucrados:** características y cantidad de personal; máximo nivel educativo promedio de los integrantes del equipo:

**Financiamiento:** Fuentes de financiamiento público y/o privado; costo total de la experiencia; recursos propios o compartidos:

<b>Proceso de negociación y conflictos que hayan surgido durante el diseño o implementación del programa:</b>
<b>Evaluación del impacto de la experiencia:</b>
<b>Mecanismos de seguimiento y evaluación implementados:</b>
¿Qué aprendizaje institucional significó el desarrollo de la experiencia? (en términos de gestión, estrategias políticas, identificación de déficit de capacidad institucional, etc.?) ¿Este aprendizaje, ha dado lugar a iniciativas específicas?



## **Anexo 6**

### **Colombia**

#### **Cámara Colombiana de Informática y Telecomunicaciones CCIT PREMIO INTERNET**

La Cámara Colombiana de Informática y Telecomunicaciones CCIT, organización gremial que agrupa a las más importantes empresas privadas del sector, organiza anualmente, desde 1999, el Premio Internet Colombia, con el propósito de estimular la presencia de contenido colombiano en la red mundial de información, la utilización del idioma castellano en sus páginas, el aprovechamiento de Internet con fines científicos, educativos y culturales, la creación de portales y empresas virtuales colombianas, el desarrollo del comercio electrónico y el impulso a las empresas colombianas dedicadas a crear y desarrollar sitios Web.

Este año continúa el proceso de evaluación de los participantes y la ceremonia de premiación se llevará a cabo el 10 de noviembre de 2005. Para conocer más información sobre el proceso del concurso consulte el menú.

#### **: : REQUISITOS : :**

Podrán participar las personas naturales o jurídicas que sean titulares de los sitios Web que van a ser presentados al concurso.

Sólo podrán participar las personas naturales que sean nacionales colombianas o las personas jurídicas de naturaleza pública, mixta o privada, siempre que se encuentren debidamente registradas, ante las entidades colombianas correspondientes, según su naturaleza.

Los concursantes deberán cumplir con los siguientes requisitos:

El Sitio Web deberá utilizar textos en idioma castellano.

El Sitio Web no podrá estar "en construcción"

Todos los vínculos, enlaces o "links" del Sitio Web deberán estar en normal y completo funcionamiento.

Cada Sitio Web podrá presentarse únicamente a una categoría del concurso.

Las páginas Web que participen en el concurso no podrán contener ni promover actividades contrarias a la ley, además su contenido deberá observar todas las disposiciones que protegen los derechos de los menores de edad en Colombia.

El incumplimiento de alguno de los anteriores requisitos ocasionará la descalificación del Sitio Web participante.

Nota: Para participar en el concurso no es necesario que los sitios Web se encuentren alojados en servidores ubicados en territorio colombiano.

#### **: CATEGORÍAS : :**

Mejor Sitio Web de Medios de Comunicación

Mejor Sitio Web de Educación, Arte y Cultura

Mejor Sitio Web del Sector Estatal y Gobierno

Mejor Sitio Web de Deportes y Entretenimiento

Mejor Sitio Web de Empresas Virtuales PyMES  
Mejor Sitio Web de Grandes Empresas Virtuales  
Mejor Sitio Web de Turismo Colombiano  
Mejor Portal Colombiano  
Mejor Sitio Web de Ciencia y Salud  
Mejor Sitio Web Personal

#### Premio al Mejor Sitio Web de Medios de Comunicación

Esta categoría incluye los sitios que han sido desarrollados para distribuir noticias e información general sobre una gran variedad de temas y acontecimientos recientes. En ésta pueden participar todos los medios tales como: radio, prensa, televisión, revistas y demás medios conocidos. Los medios dedicados a noticias e información especializada o sobre un tema en particular deberán inscribirse en su categoría correspondiente.

#### Premio al Mejor Sitio Web de Educación, Arte y Cultura

En esta categoría se pueden inscribir sitios Web que muestren arte, sean arte, sean sobre arte o provean críticas sobre arte. De igual forma, entran aquellos sitios que sean sobre temas culturales. Aquí se incluyen sitios Web de museos, galerías, teatros y en general, aquellos que tengan como tema central la cultura y las artes. No se incluyen en esta categoría las páginas de los artistas.

Asimismo, se pueden inscribir sitios sobre temas educativos en general y sitios Web de instituciones educativas, es decir, todos aquellos sitios que tengan como tema central la educación.

#### Premio al Mejor Sitio Web del Sector Estatal y Gobierno

Son sitios Web que proveen información y servicios de las entidades del Estado Colombiano. Pueden participar también en esta categoría las empresas de economía mixta.

#### Premio al Mejor Sitio Web de Deportes y Entretenimiento

Son sitios Web que proveen información y noticias relacionadas con el deporte. Asimismo, se incluyen aquellos de entretenimiento que traten temas relacionados con juegos, páginas de humor, hobbies, cocina, música, etc., y que no estén considerados o que pertenezcan a otra categoría.

#### Premio al Mejor Sitio Web de Empresas Virtuales PyMES

Son sitios Web que han sido desarrollados con el propósito principal de promocionar productos o servicios en línea. También se incluyen sitios que tengan un enfoque particular e innovador hacia el comercio electrónico. En esta categoría deben incluirse aquellos sitios Web que correspondan a pequeñas y medianas empresas, es decir, aquellas organizaciones que tengan menos de doscientos trabajadores y activos totales que no superen los quince mil salarios mínimos mensuales legales vigentes.

#### Premio al Mejor Sitio Web de Grandes Empresas Virtuales

Esta categoría incluye sitios Web que han sido desarrollados con el propósito principal de promocionar productos o servicios en línea. También se incluyen sitios que tengan un enfoque particular e innovador hacia el comercio electrónico. En esta categoría deben incluirse aquellos Web Sites que correspondan a grandes empresas, es decir, aquellas empresas que tengan más de doscientos trabajadores y activos totales superiores a los quince mil salarios mínimos legales vigentes.

#### Premio al Mejor Sitio Web de Turismo Colombiano

Estos son sitios Web que proveen información y servicios turísticos cuyo enfoque central sea la promoción del turismo colombiano. En esta categoría se incluyen guías turísticas, herramientas de reserva y compra de tiquetes, hoteles, turismo ecológico, etc.

#### Premio al Mejor Portal Colombiano

Para efectos de este premio, se considera como "portal", el sitio de Internet que ofrece motor de búsqueda de información, clasificación de sitios por temas, noticias en línea y/o accesos a sitios de noticias, servicios al usuario tales como buzón de correo, páginas Web y otras facilidades que estimulen visitas frecuentes de los navegantes.

#### Premio al Mejor Sitio Web de Ciencia y Salud

Estos son sitios Web que tienen como contenido toda clase de información relacionada con las diversas ciencias y su exploración. Se incluyen en esta categoría aquellos sitios que provean información y recursos que ayuden a mejorar o mantener la salud. Como ejemplos se encuentran exposiciones y museos científicos, laboratorios y organizaciones de carácter científico. De igual forma se incluyen en esta categoría sitios de entidades médicas y medios especializados en ciencia y salud.

#### Premio al Mejor Sitio Web Personal

Esta categoría hace referencia a sitios Web de individuos. Estos sitios personales son creados por una persona y brindan información sobre ella misma o sobre otra persona. Como ejemplos de esta categoría se incluyen, entre otras, páginas de artistas, escultores, escritores, etc. No podrán participar los sitios Web de personas dedicadas a actividades políticas.

#### :: CRITERIOS DE EVALUACIÓN ::

##### Contenido (20 puntos)

:: El contenido se refiere a toda la información proporcionada a los navegantes en el sitio Web. Un buen contenido es atrayente, relevante y apropiado para el público visitante. Este contenido debe haber sido especialmente diseñado en un lenguaje para Internet que debe ser claro y conciso. Puede ser informativo, útil, entretenido y siempre debe dejar al navegante con ganas de volver.

##### Estructura y navegación (10 puntos)

:: Este criterio hace referencia a la forma en que la información está organizada y el método o sistema en que los navegantes pueden moverse dentro de las secciones del Sitio Web (menús, barras de botones, marcos, mapa del sitio, etc.). Un Sitio Web bien estructurado es aquel que es consistente, efectivo y su navegación es fácil y práctica. Estos Sitios Web permiten que el navegante obtenga una idea general sobre la información contenida, dónde encontrarla, cómo buscarla y que esperar del Web Site. Una buena navegación lleva al visitante rápidamente a la información deseada.

##### Apreciación Global del Web Site (30 puntos)

:: Un Sitio Web es mucho más que la suma de sus partes. La apreciación global no solamente encierra todos los aspectos mencionados anteriormente, sino que también contempla esos intangibles que hacen que el navegante desee quedarse o salirse. Un navegante podría decir que ha tenido una buena visita si termina incluyendo este Web Site dentro de sus favoritos, o lo recomienda a un amigo, o siente ganas de volver en una oportunidad futura.

##### Diseño gráfico (10 puntos)

:: Este criterio hace referencia al aspecto visual del sitio. Definitivamente, un buen diseño es mucho más que un "Home Page" bonito, el cual no necesariamente tiene que tener toda clase de elementos visuales o auditivos que llamen la atención. Un diseño de calidad tiene en cuenta el tipo de contenido, el público al cual está dirigido y el mensaje que quiere transmitir.

#### Funcionalidad (10 puntos)

:: Este criterio hace referencia al uso de la tecnología en el Sitio Web. Una buena funcionalidad significa que el sitio carga rápidamente, tiene los links activos y cualquier "nueva" tecnología utilizada es relevante y útil para los navegantes, además, implica una buena tecnología subyacente. El Sitio Web debe funcionar en todas las plataformas y debe ser independiente del tipo o versión de navegador que se utilice.

#### Interactividad (20 puntos)

:: Este criterio hace referencia a la forma en que un Sitio Web le está permitiendo al navegante realizar actividades. Buena interactividad es más que links y botones roll-over. Es aquella que le permite al usuario dar y recibir, ya sea en forma de captura de datos (input) o de pantallas de consulta (output). En el caso de los portales, deberá, además, permitirle al navegante tener acceso a motores de búsqueda, salón de chat, encuestas, juegos, comercio electrónico, listas de correo, etc. Estos elementos de interactividad deben reflejar la sensación de no estar simplemente mirando una revista o un programa de televisión.

## Anexo 7

### NACIONES UNIDAS. PREMIO DE LA CUMBRE MUNDIAL

#### Categories

Health, politics, business, science, education, culture, but also entertainment – these are the most crucial social issues of every-day life for everybody. To further improve their knowledge in these fields, people from everywhere – rich or poor - must have access to quality e-contents and applications. This is why the WSA has the following categories:

#### 1. e-Learning

Multimedia projects that help people to study or to improve their skills. They should make a contribution to changing the world of teaching – to make schools, universities etc more interactive and personalised. Other projects acceptable in that category are e-Learning communities and models or solutions for corporate training using ICTs.

#### 2. e-Culture

Projects that effectively preserve and present cultural heritage using the new media.

#### 3. e-Science

Projects that make scientific issues - problems or solutions - accessible to citizens, using the new media. Alternatively, they can enable scientists to work together using the new media.

#### 4. e-Government

Projects that aid the state in serving citizens more effectively, using the new media.

#### 5. e-Health

Projects that use ICTs to improve the health care system.

#### 6. e-Business

Multimedia projects that support or optimise business operations. Alternatively, projects in that category can be business ideas that are based on making use of the new media.

#### 7. e-Entertainment

High-quality games that entertain and educate.

#### 8. e-Inclusion

Projects that help the least developed countries of the world to get access to the Information Society. They should focus on giving people the contents and applications they need to live a better life.

#### Evaluation Criteria

WSA evaluation criteria for best practice in e-contents and applications:

1

Quality and comprehensiveness of content

2

Ease of use: functionality, navigation and orientation

3

Value added through interactivity and multimedia

4

Quality of design (aesthetic value of graphics / music or sounds)

5

Quality of craftsmanship (technical realization)

S

Strategic importance for the global development of the Information Society

A

Accessibility according to the W3C (<http://www.w3.org>)

## Anexo 8

### **Premio Internacional Dubai** **<http://dubai-award.dm.gov.ae/>**

#### Purpose:

To recognize and enhance awareness of outstanding and sustainable achievements in improving the living environment as per the criteria established by the Second United Nations Conference on Human Settlements (Habitat II) and the Dubai Declaration.

#### Award:

The total amount of the Award is US\$ 400,000 (Four hundred thousand US Dollars). This amount will be divided as follows:

US\$ 300,000 (Three hundred thousand US Dollars) for ten Best Practices.

US\$ 100,000 (One hundred thousand US Dollars) towards management expenses including travel and accommodation for a delegation of up to two people for each award winning best practice.

Each Best Practice Award winner will also receive a trophy and commemorative certificate especially designed for the award.

#### Periodicity:

The Award shall be presented biennially.

#### Eligibility:

The Award is open to:

Government organizations or agencies, including bilateral aid agencies;

National Habitat committees or Focal Points;

Multilateral Agencies (United Nations Agencies, World Bank, etc.)

Cities, local authorities or their associations;

Non-governmental organizations (NGOs);

Community-based organizations (CBOs);

Private Sector;

Research and academic institutions;

Media;

Public or Private foundations;

Individuals are eligible for the Dubai International Award provided that they are submitting a specific initiative or project that meets the Best Practice criteria.

#### Categories

Efficient, accountable and transparent governance

#### 6. Criteria for a Best Practice

The major criteria for a Best Practice to be considered for the Award are listed hereunder:

Introduction

The Dubai International Award for The Best Practices

Award Categories

Criteria for a Best Practice  
Categories of the Best Practice

**Impact:**

The best practice should demonstrate a positive and tangible impact on improving the living environment of people in any of the categories mentioned in item 5 above including the following (these categories and sub-categories are indicative and additional categories or sub-categories may be added as necessary):-

Sustainable shelter and community development:  
Affordable housing, services and community facilities;

**Access to land and finance;**

**Community-based planning and participation in decision making and resource allocation;**

Extension of safe water supply and sanitation;

Inner-city core, neighbourhood and settlement revival and rehabilitation;

Safe and healthy building materials and technologies.

**Sustainable urban and regional development:**

Job creation and eradication of poverty;  
Reduction of pollution and improvement of environmental health;  
Improved access to public transport and communication;  
Improved waste collection, reuse and recycling;  
Greening of the city and effective use of public space;  
Improved production and consumption cycles, including replacement/ reduction of non-renewable resources;  
Protection and conservation of natural resources and of the environment;  
More efficient energy use and production;  
Preservation of historically important sites;  
Formulation and implementation of integrated and comprehensive urban development strategy.

**Sustainable, efficient, accountable and transparent settlements management:**

More effective and efficient administrative, management and information systems;  
Gender equality and equity in decision-making, resource-allocation and programme design and implementation;  
Crime reduction and prevention;  
Improved disaster preparedness, mitigation and reconstruction;  
Social integration and reduction of exclusion;  
Leadership in inspiring action and change, including change in public policy;  
Promotion of accountability and transparency;  
Promotion of social equality and equity  
Improvement of inter-agency co-ordination.

**Partnership:** Best Practices should be based on partnerships among at least two, or possibly more, of the actors mentioned in item 4 (a) to (j).

**Sustainability:**

Best practices should also demonstrate their tangible impact in bringing about lasting changes in at least one of the areas listed below:

**Legislation,** regulatory frameworks, by-laws or standards, providing formal recognition of the issues and problems that have been addressed;

Social policies and/or sectoral strategies at the (sub) national level that have a potential for replication elsewhere;

Institutional frameworks and decision-making processes that assign clear roles and responsibilities to various levels and groups of actors, such as central and local governmental organisations and community-based organisations;

**Efficient,** transparent and accountable management systems that make more effective use of human, technical, financial and natural resources.

**Additional Criteria**

The following criteria will be used by the Technical Advisory Committee and Jury for differentiating between good, best and award winning practices

**Leadership & community empowerment:**

Leadership in inspiring action and change, including change in public policy;

Empowerment of people, neighbourhoods and communities and incorporation of their contributions;

Acceptance of and responsiveness to social and cultural diversity;

Potential for transferability, adaptability and replicability;

Appropriateness to local conditions and levels of developments.

**Gender and social inclusion:**

Initiatives which: accept and respond to social and cultural diversity; promote social equality and equity, for example on the basis of income, gender, age and physical/mental condition; and recognise and value different abilities.

Innovation within local context and transferability:

i. How others have learnt or benefited from the initiative.

ii. Means used for sharing or transferring knowledge, expertise and lessons learnt.



## Bibliografía

### Informes

**ARAYA DUJISIN**, Rodrigo, **PORRÚA VIGÓN**, Miguel, eds. *América Latina Puntogob. Casos y tendencias en Gobierno Electrónico*. COEDICIÓN FLACSO / AICD-OEA. © 2004, Inscripción N° 138.876, Santiago de Chile.

**BONHAM**, G. Matthew. *The Transformational Potential of e-Government: The Role of Political Leadership*. Maxwell School of Syracuse University. Conference of the European Consortium for Political Research, which was held at the University of Kent at Canterbury, U.K., on 9 September 2001.

**CLAD**. Ministerio de Administraciones Públicas. *VI Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado*. San José, Costa Rica, 8 Y 9 De Julio De 2004.

**CRAVACUORE**, D. (2005); *Innovación en los municipios argentinos, ¿Qué innovación? ¿Qué municipios?* Ponencia presentada en el X Congreso Internacional del CLAD sobre Reforma del Estado y de la Administración Pública. Santiago (Chile), 19 de octubre de 2005.

**CUMBRE DE LAS AMERICAS**. *Bridging the Digital Divide in the Americas*, 2001.

**DEL BRUTTO**, Bibiana Apolonia, 2003, *Gobiernos electrónicos en América Latina, en especial, Argentina. ¿Nuevas formas de recrear los espacios públicos o nuevos escenarios de poder?*. Observatorio para la CiberSociedad en:

<http://www.cibersociedad.net/archivo/articulo.php?art=154>

**ECHEBERRIA**, Raúl y **REILLEY** Katherine. *El Papel del Ciudadano y de las OSC en el e-Gobierno. Un estudio de gobierno electrónico en ocho países de América Latina y el Caribe*.

**E-GOVERNMENT READINESS REPORT**. Naciones Unidas. División de Administración Pública y Gerencia del Desarrollo <http://www.unpan.org/egovernment5.asp>

**EPAL**. Serie Desarrollo Productivo. *Latin America on its Path to the Digital Age*.

**FINQUELIEVICH**, Susana. *La sociedad civil en la economía del conocimiento: TIC y desarrollo socio-económico*. [en línea]. Buenos Aires: Instituto de Investigaciones Gino

Germani, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires, 2004 [Citado 00-00-04]. (IIGG Documentos de Trabajo, N° 40). ISBN 950-29-0829-5

**FINQUELIEVICH**, Susana; **BAUMANN**, Pablo; **JARA**, Alejandra. *Nuevos paradigmas de participación ciudadana a través de las tecnologías de información y comunicación*. [en línea]. Buenos Aires: Instituto de Investigaciones Gino Germani, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires, 2001 [Citado FECHA]. (IIGG Documentos de Trabajo, N° 23).

**FINQUELIEVICH**, Susana; **LAGO MARTÍNEZ**, Silvia; **JARA**, Alejandra; **Vercelli**, Ariel. *TIC, desarrollo y reducción de la pobreza: Políticas y propuestas*. [en línea]. Buenos Aires: Instituto de Investigaciones Gino Germani, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires, 2004 [Citado 00-00-04]. (IIGG Documentos de Trabajo, N° 37). Disponible en la World Wide Web: <<http://www.iigg.fsoc.uba.ar/docs/dt/dt37.pdf>> ISBN 950-29-0797-3

**HAFEEZ**, Seema (author), **KOSHY**, Neena and **SZEREMETA**, Jerzy, *UN Global E-government Survey 2003*. Naciones Unidas, UNDESA 2003.

**HELLERS**, Nicolás. *Gobierno Electrónico: Gobierno digital ¿para bien o para mal?*. Publicado en Ciudad Política.

*Mapa para el E-Gobierno en el Mundo en Desarrollo*. Patrocinado Por Oracle & Microsoft, Con el apoyo de Carnegie Corporation of New York, Abril 2002.

**NACIONES UNIDAS**. *Global E-Government Survey 2003*.

**TAPSCOTT**, Don. *E-Government in the 21st Century, Moving From Industrial to Digital Government*. New Paradigm Learning Corporation, 2004.

**WEST**, Darrell M. *Global E-Government, 2003*, Center for Public Policy Brown University.

### **Artículos y Notas**

**CENTENERA GARÇON**, Mar. *De la Sociedad Industrial hacia la Sociedad de la Información (SI) . El proceso de globalización*. En [www.enredado.com](http://www.enredado.com)

**OREGON LARRAIN**, Claudio. *Los caminos hacia el e-gobierno.: estrategias y recomendaciones*. Araya Dujisín, Rodrigo; Vigón; Miguel A., eds. Flacso-Chile; AICD-OEA. América Latina puntogob: casos y tendencias en gobierno electrónico. Santiago, Chile, FLACSO-Chile, 2004. 256 p.

**TESORO**, José Luis. *El Gobierno Electrónico como medio de acercar el Estado a la Ciudadanía*.

**TESORO**, José Luis. *Probidad, Civismo y Equidad*.

**VEGA**, Hannia. *La Comunicación de Gobierno e Internet*. En Roberto Izurieta, Rubén Perina, Christopher Aterton, comp. *Estrategias de Comunicación para Gobierno*. La Crujía Ediciones. Segunda Edición. 2003. ISBN 987100414-1

## **Declaraciones**

**Declaración de Bávaro**, Conferencia Ministerial Regional preparatoria de América. Latina y el Caribe para la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información

**Declaración de la Ciudad De La Paz**, sobre Descentralización y Fortalecimiento de las Administraciones Regionales y Municipales y de la Participación de la Sociedad Civil. Julio 2001.

**Manifiesto Digital Argentino**. La Sociedad de la Información (SI) como oportunidad. Diciembre 2002.

**Cumbre de las Américas, Declaración de Québec**. Conectando las Américas.

<http://www.summit-americas.org/Documents%20for%20Quebec%20City%20Summit/Quebec/connecting-Span.htm>

## **Libros**

**ARAYA DUJISIN**, Rodrigo y **PORRUA VIGON**, Miguel A. Editores. *América Latina Puntogob*. Flacso y AICD. Abril 2004

**BELOHLAVEK**, Peter. *Teoría Unicista de la Evolución*. 1ª Edición . Buenos Aires, Blue Eagle Group, 2004. 264 p. 21 x 15 cm.

**HOBSBAWM**, Eric. *Años Interesantes*. Editorial Crítica. Grupo Editorial Planeta, 2003.

**FOUNTAIN**, Jane. *Building the Virtual State*. Brookings Institution Press. 2001.

**IZURIETA**, Roberto, **PERINA**, Rubén, **ARTERTON**, Christopher; *Estrategias de Comunicación para Gobiernos*. Ed. La Crujía. Segunda Edición. Buenos Aires, Agosto 2003.-

**JOYANES**, Luis. *Cibersociedad*. McGrawHill: Madrid, 1997.

**LUTTWAK**, Edward. *Turbocapitalismo: quiénes ganan y quiénes pierden con la globalización*. Crítica: Barcelona. 2000.

**PARDÓ**, María L; **NOBLIA**, María V. (Ed). *Globalización y nuevas tecnologías*. Biblos: Buenos Aires. 2000.

**WORLD BANK INSTITUTE**, *The Right To Tell, The Role of Mass Media in Economic Development*. WBI Development Studies. The World Bank 2002.

## **Premios y Reconocimientos**

### **Argentina**

Directorio del Estado Argentino

<http://www.directoriodelestado.com.ar>

Argentina Gobierno Electrónico

<http://www.gobiernoelectronico.ar/>

Reconocimiento a la Buenas Prácticas Municipales

<http://bel.unq.edu.ar/bel/concurso>

### **México**

INNOVA Innovación y Calidad en el Gobierno

<http://www.innova.gob.mx/funcionarios/>

Premios Nacionales

[www.premiosnacionales.org.mx](http://www.premiosnacionales.org.mx)

Foro de Gobierno Digital

[www.forogobiernodigital.gob.mx](http://www.forogobiernodigital.gob.mx)

### **Chile**

Asociación Chilena de Empresas de Tecnologías de Información

[www.agendadigital.cl](http://www.agendadigital.cl)

Secretaria de la Presidencia del Gobierno de Chile

[www.gestionpublica.gov.cl/iniciativas.php](http://www.gestionpublica.gov.cl/iniciativas.php)

[www.minsegres.gob.cl](http://www.minsegres.gob.cl)

Guía Web de Chile

[www.guiaweb.gob.cl](http://www.guiaweb.gob.cl)

Secretaría de la Presidencia de Chile

[www.premioweb.cl/premio-web](http://www.premioweb.cl/premio-web)

Colombia

CCIT Cámara Colombiana de Informática y Telecomunicaciones

[www.ccit.org.co](http://www.ccit.org.co)

Gobierno En Línea de Colombia

[www.gobiernoenlinea.gov.co](http://www.gobiernoenlinea.gov.co)

Foro Iberoamericano y del Caribe de Mejores Prácticas

[www.mejorespracticass.org](http://www.mejorespracticass.org)

### **Perú**

Ciudadanos al Día.

<http://www.ciudadanosaldia.org/congresobpg/presentaciones.htm>

Indicadores de la Organización Nacional de Gobierno Electrónico del Perú

[http://www.pcm.gob.pe/portal\\_ongei/indicadorestic2.asp](http://www.pcm.gob.pe/portal_ongei/indicadorestic2.asp)

### **Reto de Estocolmo**

<http://www.stockholmchallenge.se/default.asp>

### **Organismos Internacionales**

Organización para la Cooperación Económica y el Desarrollo (OECD)

[www.oecd.org](http://www.oecd.org)

Unión Internacional de las Telecomunicaciones (ICU)

[www.itu.org](http://www.itu.org)

Organización Mundial del Comercio (OMC)

[www.wto.org](http://www.wto.org)

Organización Internacional de Standardización (ISO)

[www.iso.ch](http://www.iso.ch)

Comisión de las Naciones Unidas para Leyes del Comercio (UNCITRAL)

[www.uncitral.org](http://www.uncitral.org)

Conferencia de las Naciones Unidas para Acuerdos Comerciales (UNCTAD)

[www.unctad.org](http://www.unctad.org)

<http://partners.unctad.ch>

United Nations Educational, Scientific and Cultural Organisation (UNESCO)

[www.unesco.org](http://www.unesco.org)

Banco Mundial

[www.worldbank.org](http://www.worldbank.org)

[www.infodev.org/](http://www.infodev.org/)

World Summit Awards

<http://www.wsis-award.org/>

### **Organismos Regionales**

Asia-Pacific Economic Cooperation (APEC)

<http://apecsun.apecsec.org.sg>

Asociación Europea del Libre Comercio (EFTA)

[www.efta.int](http://www.efta.int)

Área de Libre Comercio de las Américas ( ALCA - FTAA)

[www.ftaa-alca.org](http://www.ftaa-alca.org)

Agencia Interamericana para la Cooperación y el Desarrollo (AICD)

<http://www.iacd.oas.org/template-spanish/entrada.htm>

Foro Iberoamericano de Mejores Prácticas en Gobierno Electrónico

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

Agencia Interamericana para la Cooperación y el Desarrollo: Foro de las Américas en Mejores Prácticas de Gobierno Electrónico

[http://www.iacd.oas.org/template-spanish/mejores\\_practicas\\_foro.htm](http://www.iacd.oas.org/template-spanish/mejores_practicas_foro.htm)

Inventario Regional de proyectos y profesionales de información y comunicación para América Latina y el Caribe

<http://www.protic.org>

Red Iberoamericana de Ciudades Digitales

<http://www.iberomunicipios.org/home/default.asp>

Esta obra se encuentra protegida por derechos de autor (Copyright) a nombre de Lara Bersano Calot de Flamerich (2007) y se distribuye bajo licencia Creative Commons atribución No Comercial / Sin Derivadas 2.5.

Se autoriza su copia y distribución sin fines comerciales, sin modificaciones y citando fuentes. Para más información ver aquí: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/ar/>