

La interconectividad y la Interoperabilidad Enfoques hacia un E-gobierno exitoso

Harrison Grey Morison
Director del programa de ICT

Instituto de las Americas
harrison@iamericas.org

Estado del Arte del E-gobierno

Las Naciones Unidas han elaborado una encuesta el cual entrega un índice. Este indicador mide el estado de avance de distintos gobiernos del mundo en la adopción de oportunidades entregadas por la TIC en la mejora del acceso y calidad de servicios básicos a las personas en vistas de un desarrollo humano sostenible.

Comentario : el indicador o indice toma en consideracion varios aspectos tales como a infraestructura existente en el pais, el nivel de educacion de las personas, la disposicion politica de hacer las cosas, la capacidad de hacer las cosas y el nivel de avance en materia de eg-gobierno

Estado del Arte del E-gobierno

<i>Rank</i>	<i>Country</i>	<i>E-Government Readiness Index</i>
1	United States	0.9132
2	Denmark	0.9047
3	United Kingdom	0.8852
4	Sweden	0.8741
5	Republic of Korea	0.8575
6	Australia	0.8377
7	Canada	0.8369
8	Singapore	0.8340
9	Finland	0.8239
10	Norway	0.8178
11	Netherlands	0.8026
12	Germany	0.7873
13	New Zealand	0.7811
14	Iceland	0.7699
15	Switzerland	0.7538
16	Belgium	0.7525
17	Austria	0.7487
18	Japan	0.7260
19	Ireland	0.7058
20	Estonia	0.7029
21	Malta	0.6877
22	Chile	0.6835
23	Israel	0.6805
24	France	0.6687
25	Luxembourg	0.6600
	<i>Average</i>	<i>0.7798</i>
	<i>World average</i>	<i>0.4127</i>

Fuente :
Reporte de las
Naciones Unidas
"Global E-Government
readiness report 2004"

Estado del Arte del E-gobierno Mexico

	Index 2004	2004	Global ranking in:	Change
			2003	
Chile	0.6835	22	22	0
Mexico	0.5957	30	30	0
Argentina	0.5871	32	31	-1
Brazil	0.5675	35	41	+6
Uruguay	0.5481	40	47	+7
Colombia	0.5335	44	57	+13
Peru	0.5015	53	53	0
Panama	0.4907	54	62	+8
Venezuela	0.4898	56	93	+37
Guyana	0.4243	71	72	+1
Costa Rica	0.4188	73	66	-7
Belize	0.4150	76	71	-5
El Salvador	0.4034	79	80	+1
Ecuador	0.3924	82	85	+3
Bolivia	0.3863	88	78	-10
Suriname*	0.3474	105
Paraguay	0.3408	109	75	-34
Guatemala	0.3391	111	109	-2
Honduras	0.3301	113	124	+11
Nicaragua	0.3216	121	112	-9
Average	0.4558			

Fuente :
Reporte de las Naciones Unidas
"Global E-Government readiness report 2004"

Instituto de las Americas
www.iamericas.org

Niveles de e-Gobierno

- 1 - Presencia:** en esta fase se provee básicamente información del Servicio al ciudadano.
- 2 - Interacción:** considera comunicaciones simples entre el Servicio y el ciudadano y, la incorporación de esquemas de búsqueda básicas;
- 3 - Transacción:** incluye provisión de transacciones electrónicas al ciudadano, en forma alternativa a la atención presencial en las dependencias físicas.
- 4 - Transformación:** considera cambios en las instituciones de gobierno para proveer aquellas prestaciones que componen su misión crítica en forma electrónica, y la introducción de aplicaciones que administran la entrega de prestaciones a los ciudadanos.

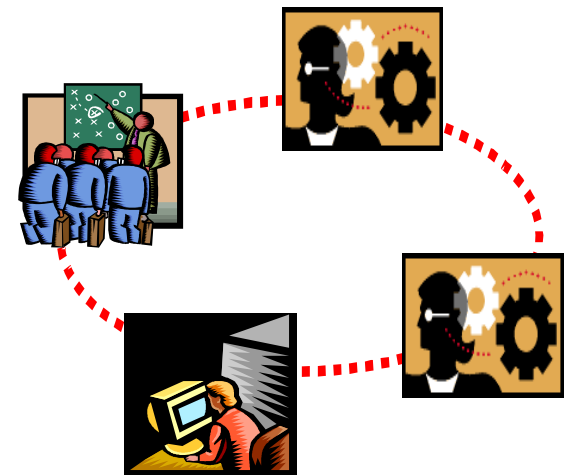
Comentario : a opinion personal, Mexico requiere mas iniciativas en nivel 3 y 4, debido a que muchos esfuerzos aun se concentran en los dos primeros niveles.

Objetivos Generales

Interconecion e Interoperabilidad

“Definir un conjunto mínimo de premisas, políticas e especificaciones que reglamenten la utilización de las tecnologías de información y comunicación (TIC) a nivel gubernamental para poder establecer y fomentar las condiciones de interacción entre las instituciones del estado y los ciudadanos en general.”

Comentario : para poder alcanzar mejores niveles de maduridad en e-gobierno se requiere mayor integracion entre las distintas instituciones, entre otros aspectos. Esta integracion la llamaremos interconecion e Interoperabilidad



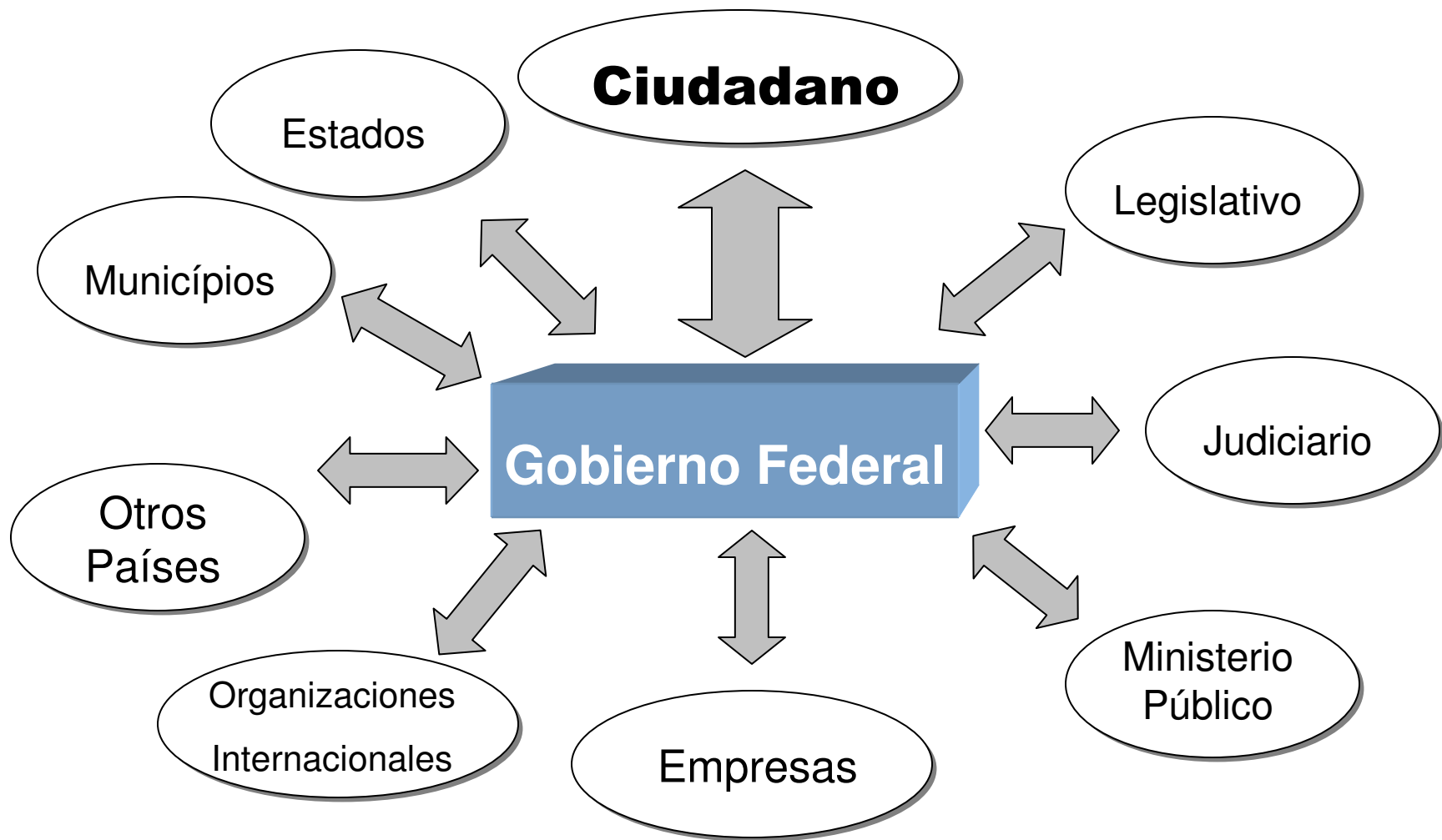
Principios Orientadores

El e-Gobierno debe ser :

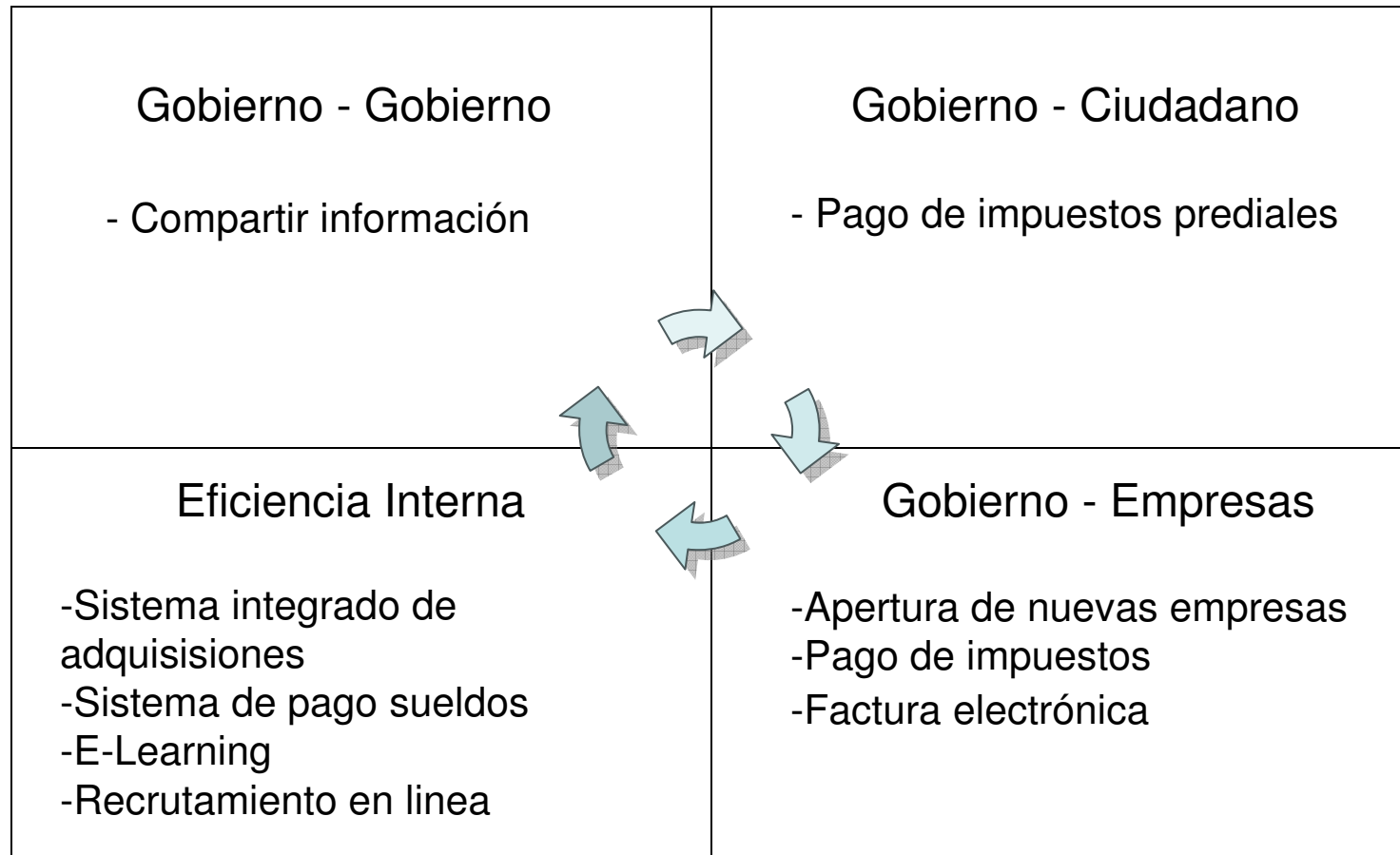
- Orientado hacia los ciudadanos y no a las necesidades de las agencias gubernamentales
- Orientado hacia resultados
 - Eficiencia y eficacia en la entrega de servicios
- Utilizar principios de calidad de servicio y mercado

Comentario : debemonos centrar mas en las necesidades del ciudadano y de las empresas – debemos tener una vision en terminos de entrega de servicios por parte del estado, el cual tiene que ser de calidad y en forma oportuna.

Vision de un gobierno altamente interconectado



Vision de un gobierno altamente interconectado

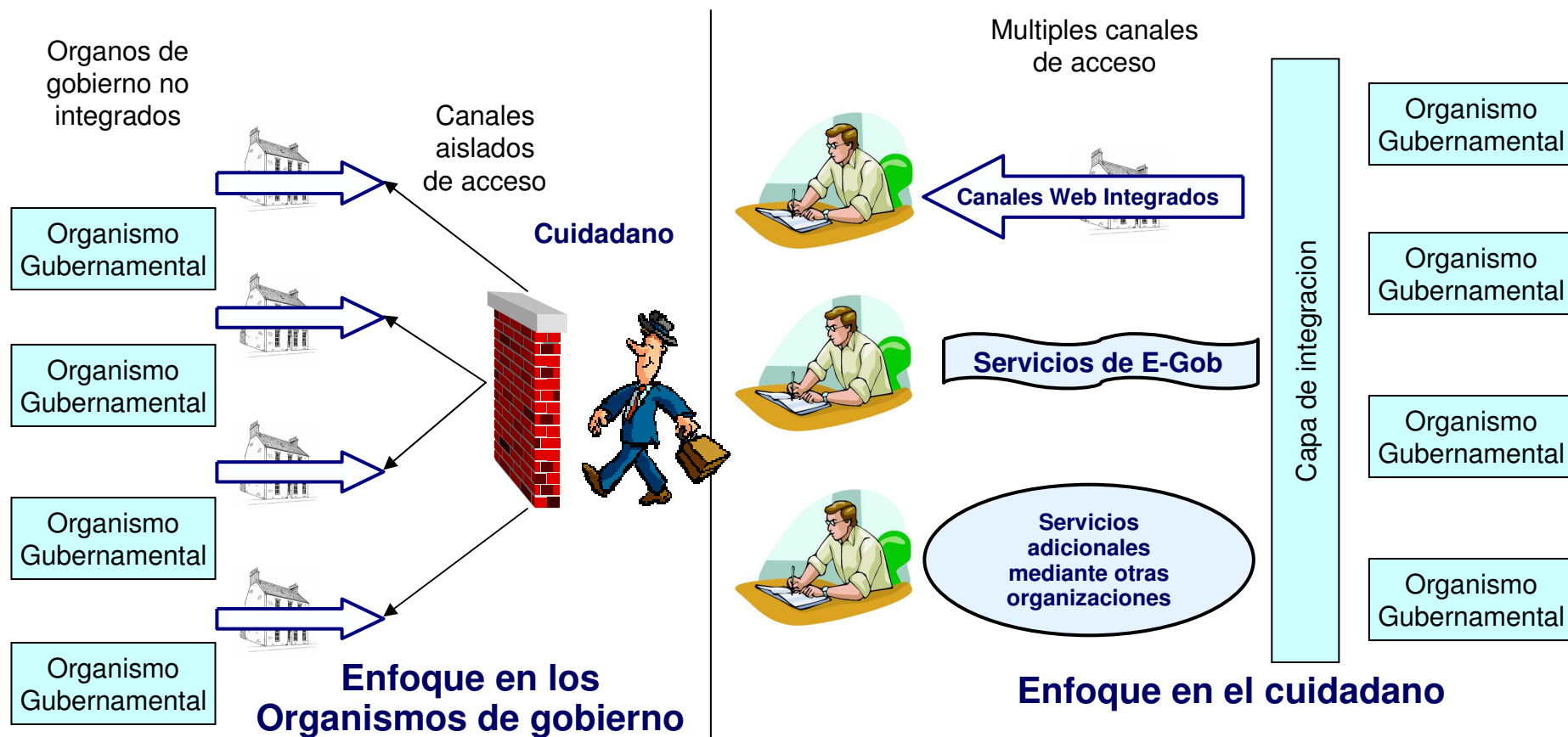


Comentario : este diagrama muestra las distintas formas en la que el gobierno se relaciona, las cuales pueden ser optimizadas al adoptar las TIC – Hablar de distintos ejemplos de cada una.

Vision de un gobierno altamente interconectado

Escenario Actual

Escenario Propuesto



Comentario : al lado izquierdo esta lo que hay hoy, un gobierno no integrado el cual hace muy dificil al usuario interactuar con el a traves de distintas organizaciones y tramites. Al lado derecho tenemos un gobierno mas atento a las necesidades del usuario - un gobierno integrado a traves de una capa de integracion que une a las distintas instituciones para ofrecer un mejor servicio.

Cambio de enfoque

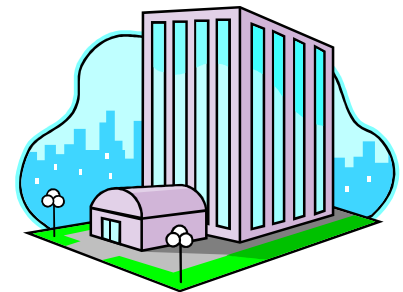
Desde un enfoque en las organizaciones hacia un enfoque hacia los usuarios



Comentario : este diagrama muestra los fenomenos que ocurren en cada instancia (hogares, comunidades..) al momento de efectuar el cambio desde un gobierno orientado a sus organizaciones hacia un enfoque orientado a los ciudadanos. – hablar de los beneficios en cada instancia o etapa y la relacion que se tiene entre ellas – analogo a la cadena de valor que se tiene en el mercado

Beneficios Generales

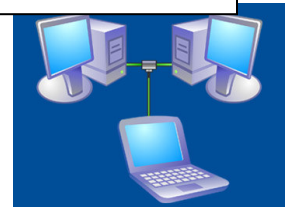
- Prestación de servicios más eficiente y efectiva.
- Fomentar el intercambio de información entre las distintas instituciones del estado
- Hacer un uso eficiente de los recursos humanos, económicos y tecnológicos involucrados
- Entrega de información consistente hacia el ciudadano
- Mejora en los tiempos de respuesta
- Entrega de servicios en forma transparente



Requerimientos

- **Estandares y politicas dinamicas**
 - Desarrollar estandares de seguridad de datos y redes
 - Estandares para el intercambio de datos (interfaces, servicios web, DNS, XML)
 - Incorporar mayores requerimientos de certificacion de calidad a sus proveedores de soluciones y servicios (CMM, ISO)
 - Politicas de privacidad en el uso de la informacion
 - Estandares de autentificacion y firma digital.
- **Nuevas formas de financiamiento para proyectos tecnologicos publicos**
 - Outsourcing – importancia de contar con proveedores privados de buen nivel que puedan hacerse cargo de algunas funciones informaticas en el estado, asi como la utilizacion de buenas practicas .
 - Conseciones – financiamiento privado en proyectos de interes nacional

Comentario : esto son los items necesarios para una exitosa integracion, los cuales tienen que ser aceptados a nivel federal y estatal – son el elemento necesario para la integracion y la interconectividad – hablar de la necesidad de la voluntad politica y tecnica para llevarlos a cabo



Requerimientos

- **Infraestructura - Ampliar la infraestructura TIC para acceder a comunicación de banda ancha.**
 - Conexión entre los distintos organismos públicos del país mediante enlaces de banda ancha (Organismos Públicos, municipios, escuelas, hospitales y consultorios)
 - Utilización de una misma infraestructura digital en la que puedan convergir los servicios de telefonía fija, móvil e Internet para favorecer todo el potencial del gobierno electrónico y facilitar la interacción con los servicios públicos
 - Crear y administrar una infraestructura de comunicaciones común para el estado, con ello se bajan los costos de las cuentas que cada repartición paga por separado por un mismo servicio
- **Invertir en el capital humano mediante programas de formación y capacitación.**
 - Educación a distancia
- **Readecuar el marco legal que facilite la introducción de las TIC.**
 - Elaborar propuestas a los legisladores y establecer un marco legal común entre los distintos estados y regiones del país.
- **Construir la confianza del consumidor en el mundo electrónico.**

Comentario : la infraestructura y la tecnología quizás sea el aspecto más fácil – lo más difícil es construir el capital humano necesario y la confianza por parte del consumidor en el mundo electrónico, para ello se debe hacer ver los beneficios claros y entregar buenas experiencias a los usuarios.

Iniciativas requeridas Buenas Practicas



- **Centro integrado de servicios publicos**
 - Kioskos, Terminales y centros electronicos de atencion
- **Servicio integral de atencion al ciudadano (ventanilla unica)**
 - Transformar las oficinas de atencion al publico en oficinas gubernamentales no solo para entregar informacion de su respectiva organización, mas bien dotarlas con las capacidades necesarias para poder orientar (al menos basicamente) a cualquier ciudadano.
- **Utilizacion y Co-Existencia de software libre (open source) y Propietario**
 - Reduccion de costos
- **Sistemas de gestion documental**

Comentario : hacer analogia a los talleres que se van a presentar ... como ejemplos de iniciativas exitosas

Iniciativas requeridas Ventanilla Unica

- La Ventanilla Única, por lo general, es operada centralmente por una entidad pública neutral y facilita a las distintas dependencias gubernamentales el acceso a la información requerida para sus propósitos y los de la ciudadanía.
- Varios gobiernos de América Latina y del Caribe, en su esfuerzo por modernizar la gestión pública, han desarrollado iniciativas valiosas destinadas a facilitar a los usuarios la realización de trámites vía electrónica, pero con un alcance limitado en cuanto a la plena interoperabilidad de las plataformas y sistemas de las distintas entidades que conforman el aparato público.

Comentario : ventanilla unica es un buen ejemplo de integracion, pero para que realmente funcione debe tener interoperabilidad, esto es, la capacidad de trabajar en conjunto con otras entidades del estado.

Proyectos de interes relacionados :

Implementacion Ruta 5D de telecomunicaciones – Chile

“e-Ping –Patrones de interoperabilidad en gobierno electronico” - Brasil

Comentario : El proyecto 5d de chile es un ejemplo de unificacion de criterios al momento de utilizar tecnologias de comunicacion, ya que este servicio se va licitar y administrar en forma centralizada, reduciendo asi los costos por cada institucion gubernamental gracias a las economias de escala.

El e-Ping es un proyecto interesante de integracion ya que entrega lineamientos y normas claras en terminos de estandares y politicas de interoperabilidad para el Pais