



Gobierno Electrónico

Fundamentos y conceptos

(30 diapositivas, 30 minutos aprox.)

Ing. Hugo Carrión Gordón

hcarrion@imaginar.org

Marzo, 2005

Hugo Carrión Gordón

- Ingeniero en Electrónica y Telecomunicaciones, EPN
- Master en Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones, EOI
- Postgrado en Pedagogías Innovadoras
- Postgrado en Formulación, Gestión y Evaluación de Proyectos BID
- Formación en Diseño de aplicaciones multimedia y gobierno electrónico, Kuala Lumpur - Malasia
- Formación en Teleeducación, Instituto de Teletécnicas de los Estados Unidos, Maryland
- Formación en Telemedicina, Universidad de Arkansas, Arkansas

Contenido

1. Sociedad de la Información
2. Marco conceptual
3. Temas críticos

Algunos Conceptos

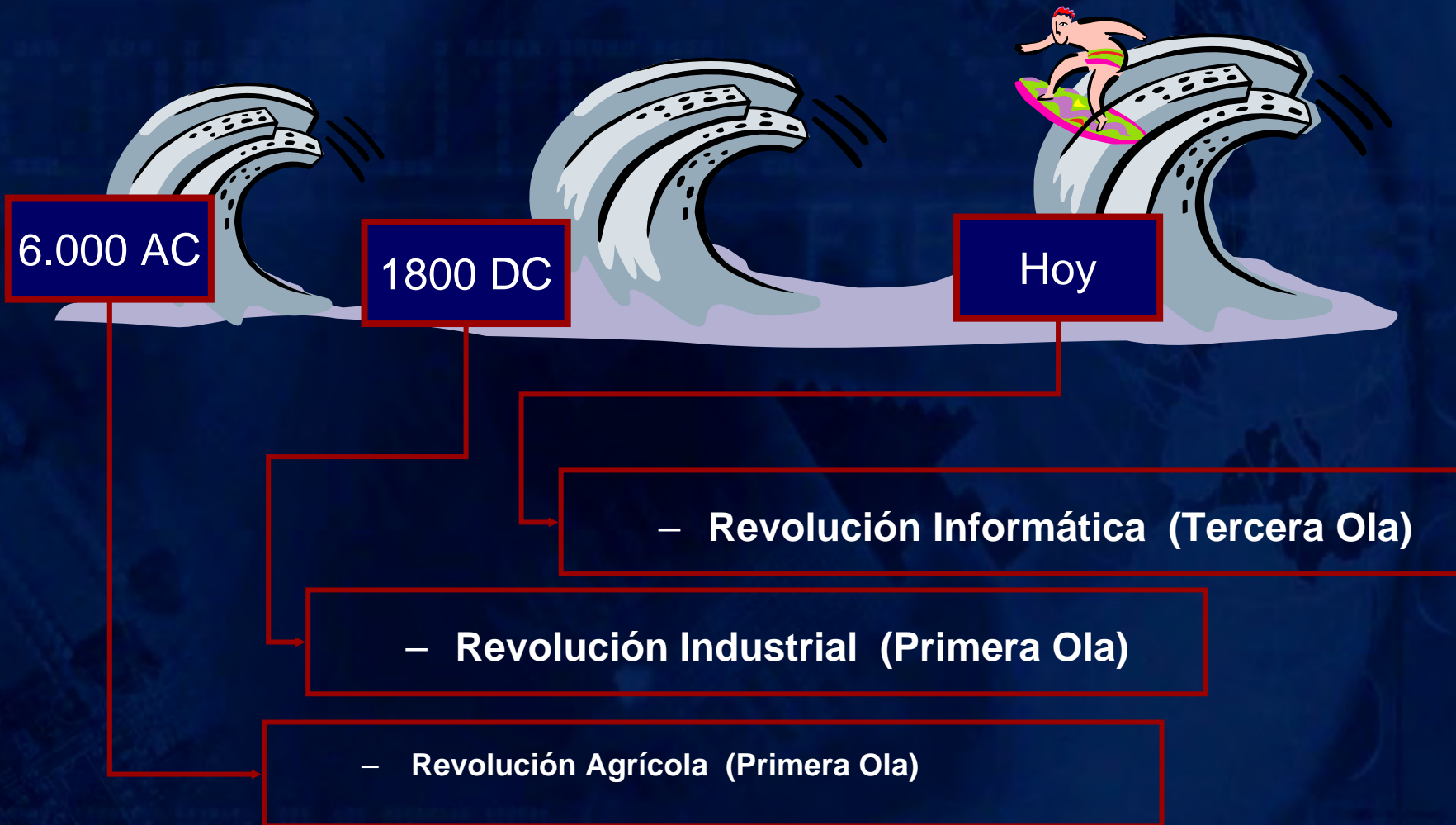
- 1968 Aldea Global - Marshall McLuhan
- 1980 Tercera Ola – Alvin Tofler
- 1983 Ciberespacio - William Gibson
- 1994 Superautopistas de información NII
- 1996 e-commerce
- 1999 Sistema Nervioso Digital – Bill Gates
- 1999 e-business
- 2000 Sociedad de la Información
- 2003 CMSI – Ginebra 2003
- 2004 K-economy
- 2005 CMSI – Tunes 2005

Sociedad de la Información

Alvin Toffler

- “Desde mediados de los años 50s presenciamos un cambio comparable con el descubrimiento de la agricultura o la incorporación de la maquinaria a la industria”.
- Explica la interdependencia de los profundos y generalizados cambios en las estructuras familiares, sociales, económicas, políticas...

Las Olas



Características Tercera Ola

- Globalización
 - Creación de redes mundiales de productos, procesos, empresas, capitales y tecnología.
 - Tres grandes bloques de poder: Norteamérica, Unión Europea y Sudeste Asiático
- Desmaterialización
 - Pérdida de importancia de la materia prima
 - Creciente valoración de las ideas
 - Economía supersimbólica
- Flexibilidad
 - Privatizaciones
 - Las Iglesias tradicionales se debilitan
 - Movimientos más flexibles y contemporáneos
- Individualización
 - Medios de comunicación, religión, política, todo se individualiza
 - Excesiva información- infoxicación
 - No mayor o mejor comunicación

Potencial de la Sociedad de la Información

- Mejorar la calidad de vida de los ciudadanos
- Aumentar la eficacia de las organización
Impulsar una economía basada en los servicios y la información
- Colaborar en la sostenibilidad del desarrollo económico
- Reduce tiempos y costos
- Acceso casi ilimitado a información y conocimientos

Algunas Aplicaciones

- Teletrabajo
- Educación permanente
- Redes de asistencia sanitaria
- Prevención de Desastres
- Compra y venta virtuales
- Comunidades de trabajo colaborativo
- **Servicios de administración públicas**



de la burbuja “dotcom”

sobredimensión de expectativas
cierre de proyectos
primavera 2001

...a la burbuja “dotgov”?

Menos de 1 de cada 7
proyectos
logra sus *objetivos...*

Fuentes: Harvard University, IBM, Gartner

1999.

portal del sector público con más de

1'400.000

(47% entre 7:00 pm y 7:00 am)

en un país con menos de

1'000.000

de usuarios

DESAPARECIÓ luego de un cambio de gobierno

<http://www.estado.cl/>

Tendencias mundiales

- Descentralización
- Traslado de facultades y presupuestos
- Procesos democráticos
- Mejora continua y rediseño de procesos
- Incorporación de servicios a distancia
- Democratización y socialización de la información

Tecnología

Administración Pública

- Uso intenso de comunicaciones
- Crecimiento de demanda de Internet
- Comercio Electrónico
- Servicios Financieros Digitales
- Sistemas Integrales de Información
- Administración del conocimiento

¿Qué es el Gobierno Electrónico?

- El Gobierno Electrónico se define como el uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TICs) para mejorar los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos, aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana.

Importancia de Gobierno-e

- La importancia del Gobierno Electrónico se debe a que el creciente proceso de globalización y desarrollo de la nueva sociedad de la información, exigen del Estado y del proceso de modernización de la gestión pública, una actitud proactiva, efectiva y decidida, orientada a incorporar intensivamente el uso de TICs en los procesos del Estado.
- De manera complementaria a otras técnicas y herramientas en los diversos ámbitos de la gestión.
- El Gobierno Electrónico no es un fin en si mismo, más aún, su carácter esencialmente instrumental requiere de la revisión, rediseño y optimización de los procesos como paso previo a la introducción de cualquier cambio en la tecnología o en las funciones de producción de las organizaciones públicas.
- De esta manera, el Gobierno Electrónico adquiere la doble dimensión de agente catalizador de los cambios en los procesos y de herramienta tecnológica como instrumento para mejorar el desempeño de los actos del Estado.

Qué NO es “Gobierno Electrónico”

- Sitios web de instituciones estatales
- www.gobiernoelectronico.com.ec
- Conectividad entre agencias gubernamentales
- Automatizar la burocracia (burocracia digital)
- No es la infraestructura tecnológica estatal

¿Qué significa?... Qué debería significar?

- eGovernment strategy – Febrero 2002
“Simplified Delivery of Services to Citizens”
Provisión simplificada de servicios a los ciudadanos
- Visión estratégica
 - Centrada en el ciudadano (No centrada en la burocracia)
 - Orientada a resultados, y
 - Basada en el mercado (promociona la innovación)
- Innovación
 - **Funcional**: racionalizando el proceso administrativo.
 - **Estructural**: creando nuevas estructuras y formas organizativas en la reforma administrativa.
 - **Comportamiento**: difundiendo nuevas actitudes y valores
 - **Relacional**: propiciando la interlocución de la organización pública con su entorno.

Creación de “Valor Público”

Usuarios
“Clientes”

Qué

Necesidades,
expectativas y
deseos de la gente

Producir “algo” de valor
para grupos específicos
de beneficiarios

(el secreto está en descubrir este “algo”)

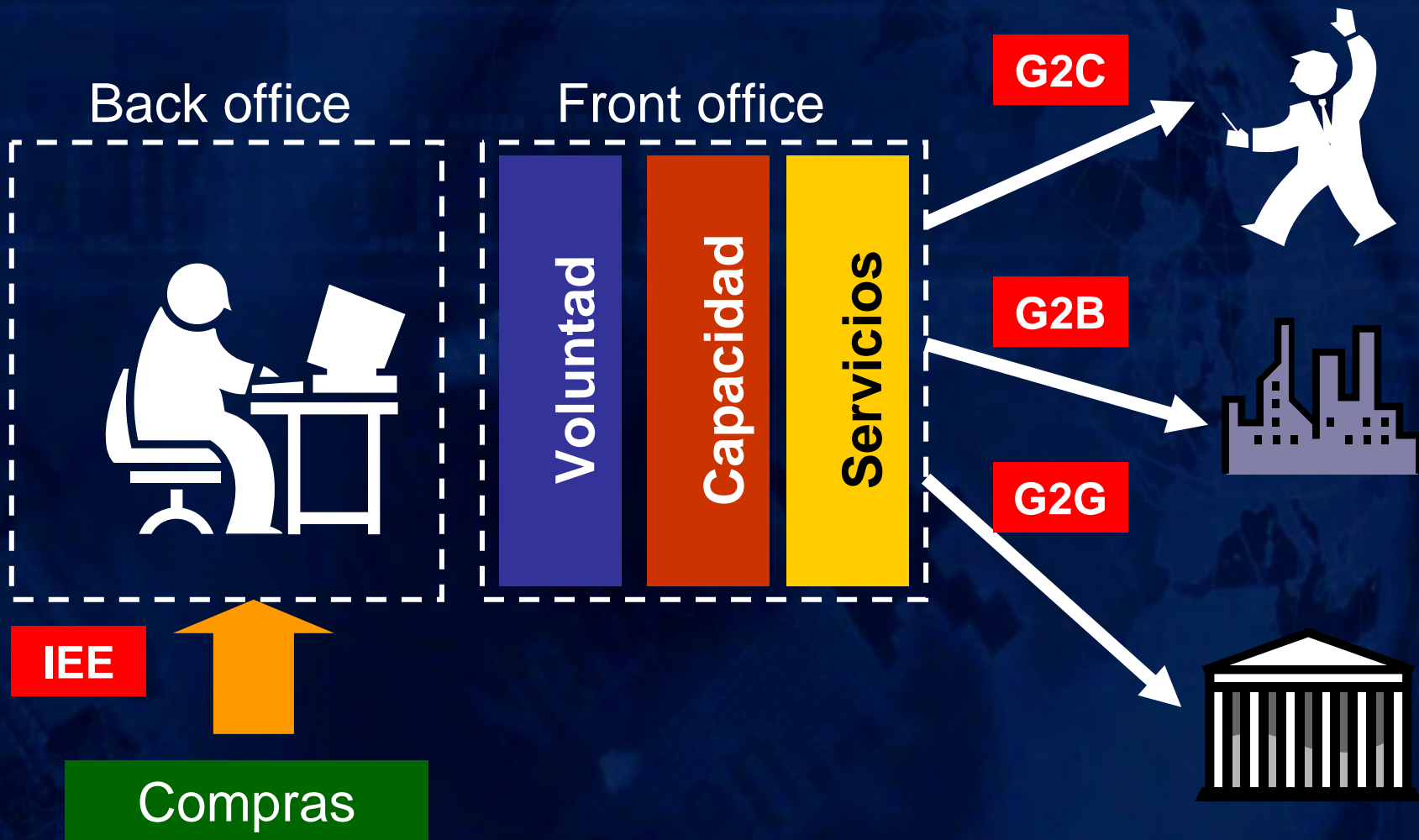
Ciudadanía/
Políticos, etc.
“Accionistas”

Cómo

Legitimidad de
mandato, calidad de
procesos, etc.

Desarrollar y operar una
institución que cumple con las
expectativas de la ciudadanía
para una institución pública
productiva y ordenada

Medio ambiente de gobierno



Preguntas Básicas

- ¿Se sigue justificando el servicio o proceso que estamos analizando?
- ¿Cuándo se justifica comenzar a pensar en la versión digital de un proceso o servicio público?
- ¿Estamos preparados para desarrollar el proyecto y tener éxito?
- ¿Cómo se crea más valor...con operación pública o privada?

Temas Críticos

Público/ Privado

- Sector público
- Concesión
- Privatización

Redefinir rol y espacios para el sector público y el privado en egov

Relación

- Física vs. virtual
- Síncrona vs. asíncrona
- Respuesta y “Accountability”
- “Marketing”

Expectativas
Nueva relación;etc.

Compras Públicas

- Incentivos para maximizar eficiencia
- Catalización
- Agregación
- Independencia

Rol público y privado, regulación / operación, competencia, firma electrónica

Temas críticos

Privacidad y Seguridad

- Conflictos entre modelos tecnológicos y de negocio

Ej. Votación electrónica

Medios Digitales

- Integración de sistemas
- Movilidad
- Sofisticación de usuarios

Más allá de Internet...

“Mercado Objetivo”

- Nivel de sofisticación
- Disponibilidad de acceso
- Calidad de acceso

Masa crítica, equidad en acceso a servicios, nuevas formas de participación ciudadana, etc.

Sector Privado y Público, frente a la reducción de costos y mayor eficiencia

Sector Privado

- Utilidades
- Aumento de valor en bolsa
- Aumento en penetración de mercado
- Aumentos de salarios, promociones
- Posibilidades de fusión o adquisición

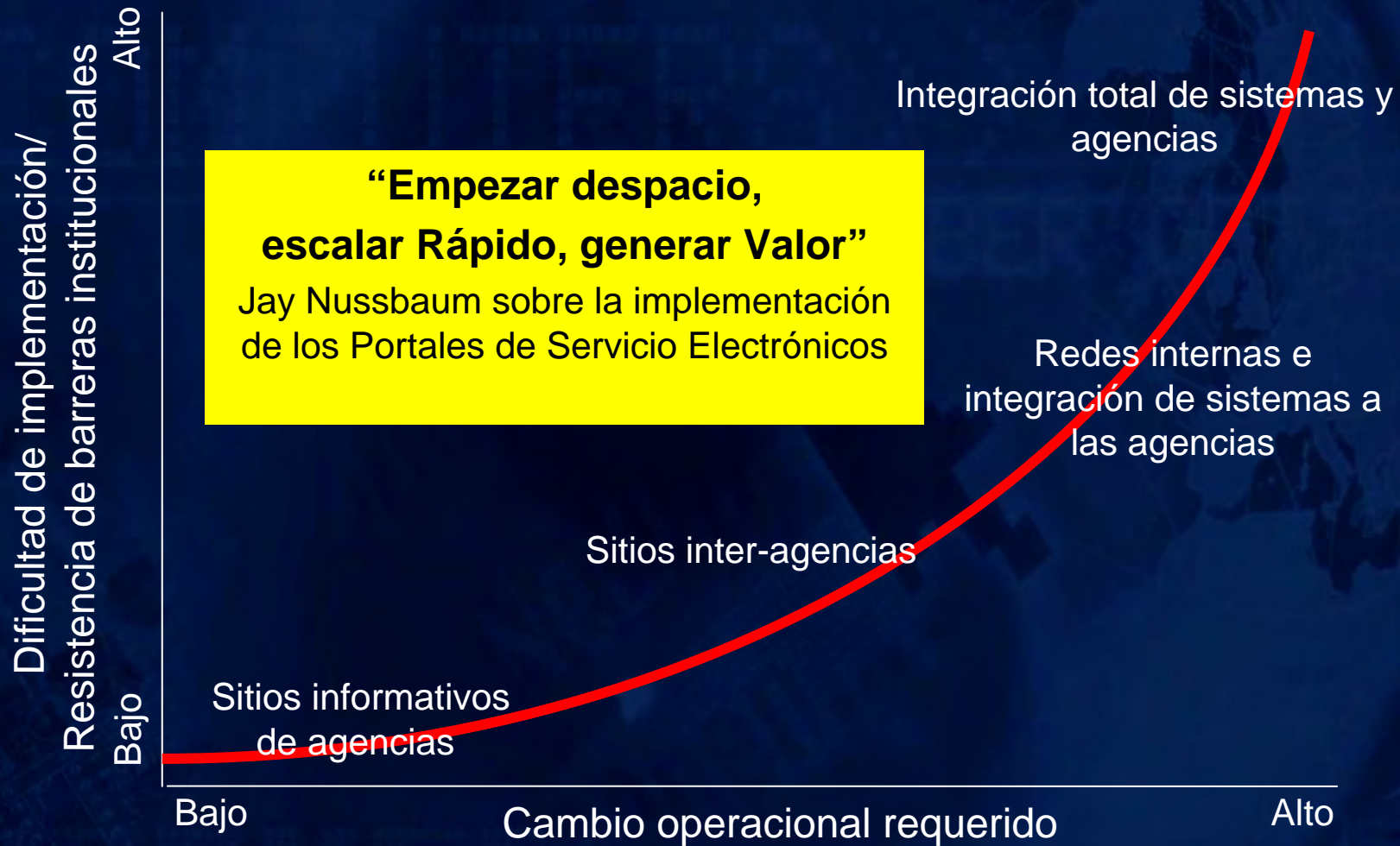
Incentivos iniciales se mantienen, e incluso aumentan

Sector Público

- Consolidación de programas
- Cortes presupuestarios
- Reducciones de personal
- Pérdida de recursos o jurisdicción

Incentivos iniciales desaparecen por tensiones entre objetivos institucionales y de política fiscal

Visualizando la complejidad



Fuente: Fountain (2001)

Mapa de e-Government

Ámbito

- Prestación de servicios
 - Gobierno-a-Ciudadanos
 - Gobierno-a-Empresas
 - Gobierno-a-Gobierno
- Operaciones internas "Back-office"
- Compra de bienes y contratación de servicios



Profundidad

- Información
- Noticias
- Transacciones
- Movilidad
- Prontitud/Tiempos de respuesta
- Dimension público-privada

Tecnología

- Tecnología alámbrica
- Tecnología inhábrica
- Dispositivos móviles
- Puntos de Acceso Público
- Intensidad y sofisticación de uso de ciudadanía, empresa, y gobierno
- Online vs. offline
- Tecnologías de privacidad y seguridad

Gestión

- Cambio operacional
- Cambio institucional
- Integración e interoperabilidad organizacional
- Sistemas de presupuesto
- Misión legal y mandato político
- Recursos humanos
- Liderazgo

- Legislación (Leyes)
- Presupuesto
- Posición de actores relevantes
 - Partidos políticos
 - Servidores públicos
 - Autoridades financieras
 - Medios
 - Sector privado
 - Ciudadanía
- Cultura y valores
- Programa de marketing
- Legitimidad
- Fricciones público-privadas

Efectividad
Eficiencia
Equidad
Privacidad
Seguridad
Democratización
Etc.

:-) Gracias

Referencias

La información que se incluye en esta presentación fue tomada de las siguientes instituciones y documentos:

1. Information Technologies Group
Center for International Development at Harvard University
e-Development Group, Media Lab, MIT
2. eGovernment Strategy
OMB Associate Director For Information Technology and
E-Government
3. Multimedia Development Corporation
Proyecto Multimedia Super Corridor
4. Instituto del Banco Mundial
Programa de Gobernabilidad para Latinoamérica