



DOCUMENTO DE TRABAJO N° 16

SAFARI AL GOBIERNO ELECTRÓNICO. HACIA UN MARCO TEMÁTICO PARA LA ARTICULACIÓN DE EXPERIENCIAS

Dr. Diego Pando
Universidad de San Andrés
dpando@udesa.edu.ar

Eduardo Poggi
Especialista invitado Universidad de San Andrés
eduardopoggi@yahoo.com

Febrero de 2014

Resumen

El presente documento de trabajo presenta un conjunto de experiencias internacionales en materia de gobierno electrónico articuladas a partir de un marco que estructura toda la temática con sus principales interrelaciones y dependencias. Partimos de la premisa de que existen importantes experiencias de utilización intensiva de tecnologías de información en la gestión pública a nivel internacional que merecen ser tenidas en cuenta. En este sentido, y sin dejar de reconocer la institucionalidad en la cual se enmarcan, ponerse al tanto de las principales prácticas, aprender de estas iniciativas y aprovechar el conocimiento acumulado en torno a ellas resulta pertinente para transitar mejor el camino hacia el desarrollo del gobierno electrónico.



Universidad de
San Andrés

Índice

1. Introducción	9
2. Marco temático	10
a. Empoderar al ciudadano	12
2.1.1 Subáreas	12
2.1.2 Ejemplos del área.....	13
b. Facilitar la actividad económica	18
2.2.1 Subáreas	18
2.2.2 Ejemplos del área.....	19
c. Aumentar la eficiencia de la AP	21
2.1.1. Subáreas.....	21
2.1.2. Ejemplos del área.....	22
d. Generar las condiciones para el desarrollo de GE	25
2.1.3. Subáreas.....	25
2.1.4. Ejemplos del área.....	27
3. Reflexiones finales	31
4. Bibliografía	33
5. Anexo: Detalle de experiencias	35
1. ChileAtiende (ex ChileClic) - cl.....	35
2. Movil Corea - ko	35
3. Nuevo Portal Ciudadano - mx.....	36
4. Portal Brasil - br	37
5. Portal Corea - kp.....	37
6. Portal de Israel - il.....	37
7. Portal de Uruguay - uy	37
8. Portal México - mx.....	38
9. PSCE - pe	38
10. Pronósticos y alertas del IDEAM - co	39
11. SIAC - co	40

12. Westminster: Member´s Portal - uk.....	41
13. Digital Mailbox - au.....	41
14. Bimus G2C - eu.....	42
15. m.korea.gov.kr - kr	42
16. MyHELP - at.....	43
17. Panamá sin papel - pa	43
18. Portal de Australia - au.....	44
19. Portal de Dinamarca - dk	44
20. Portal de Singapur - sg	45
21. Portal de Estados Unidos - us	45
22. VU Educativa - co.....	45
23. MonDossier - be	46
24. MyPage - dk.....	46
25. DirectGov - uk.....	46
26. Sistema de Consulta en Línea - cr.....	47
27. SMS - tc.....	47
28. Atención a usuarios de servicios públicos - co	48
29. Central de atención a la mujer - br	49
30. Consulta de Antecedentes Judiciales - co	49
31. Chile sin Papeleo - cl	49
32. MyAlerts - mt.....	50
33. Hospital Virtual - pa	50
34. CNS - es	51
35. Profesores 2.0 - sg	51
36. Eximición impositiva - ar.....	51
37. Protección de datos personales -uy	52
38. MisAportes - ar	53
39. RUBEN - pe	53
40. OGP - un	54

41. MyFile (MPD) - nl	54
42. E-petitions - uk	54
43. Empower - eu	54
44. EnsembleSimplifions - fr	55
45. HUWY - eu	55
46. Osale - ee	55
47. Palco - it	56
48. Plataforma Ciudadana - co	56
49. Portal de Colombia - co	57
50. WAVE - eu.....	57
51. Civil Servant 2.0 - nl	57
52. Have Your Say - au	58
53. Lexipation - eu.....	58
54. Ideas de Modernización del Estado - cl.....	58
55. Centro de datos abiertos - eu	59
56. Aporta - es.....	59
57. Datos Abiertos - us	59
58. Datos Abiertos - au.....	59
59. Datos Abiertos - uy.....	60
60. EULIS - eu.....	60
61. Office of Public Sector Information - uk	60
62. OPSI'sUnlockingService - uk	61
63. Portal de datos públicos - cl.....	61
64. Portal Web IU - de.....	62
65. PSI Portal (APIE) - fr	62
66. Cross-border digital signature in company registration portal - ee	62
67. SPOCS - eu	63
68. EESTI.ee - ee	63
69. Portal da Empresa - pt	63

70. CEL72 - pe	64
71. Empresa en el día - uy.....	64
72. Welcomes Business - uk	64
73. The Swedish Business Link to Government - se	64
74. Factura electrónica - ar	65
75. Facturación electrónica - nl.....	65
76. MiSimplificación - ar	65
77. Standard Business Reporting - uk / au.....	66
78. ePassport -au.....	66
79. Documento de identidad electrónico -es	67
80. OIOREST - dk	67
81. RIHA - ee	68
82. SPCoop - it.....	68
83. X-Road - ee	68
84. Plataforma de Interoperabilidad por dominios - br	68
85. SWEB - eu.....	69
86. CRS - uk	69
87. Acceso a servicios tributarios - ch.....	70
88. German Business Portal - de	70
89. Compras Públicas - cl.....	71
90. Mer-Link - cr.....	71
91. SIMEC - br.....	72
92. Greening the Public Sector - uk	73
93. BACS - uk.....	74
94. Congestion Charging - uk / London.....	74
95. Fuel savings through telemetry - uk /Oxford.....	74
96. Intelligent public transport - uk / Dartford.....	75
97. Night Watchman - uk / Peterborough City.....	75
98. Oyster - uk.....	75

99. Transport modelling - uk / Scotland	75
100. Optimising IT infrastructure - uk / Edimburgh	75
101. Virtualising IT - uk / Liverpool	76
102. Virtualising IT infrastructure - uk / Perth / Kinross	76
103. Virtualising IT - uk / Wales.....	76
104. Fondos concursables - uy	76
105. CATIR - br	77
106. Estrategia Gobierno en línea - co	77
107. Modelo Integrado de Planeación y Gestión - co	78
108. PNGE 2013-17 - pe	79
109. Flexible Location Working Flow - uk / Westminster	80
110. Cloud computing	80
111. Plan Ceibal - uy	80
112. Software Público - uy	81
113. Ttconnect - tt	81
114. Wifi público - ee	81
115. Plan Vive Digital - co	82
116. Multicanalidad	82
117. e-Ping - br	83
118. Maagtic - mx	84
119. Administrador de Esquemas y Metadatos - cl	85
120. NADRA - pk	85
121. BankID - se	86
122. Bürgerkarte - at	86
123. DigiDoc - ee	87
124. eDNI - ge.....	88
125. eld - be	88
126. eld Estonia - ee.....	89
127. Identificación electrónica - nl	90

128. MobileID - ee.....	90
129. PEC: Posta Elettronica Certificata - it	91
130. SterialD - se.....	91
131. Stork - eu.....	92
132. Tarjeta Ciudadana - pt.....	93
133. Tarjeta de identidad - se.....	93
134. Tarjeta de identificación - it	94
135. Identidad federada - dk.....	94



Universidad de
San Andrés

1. Introducción

En sentido amplio, el Gobierno Electrónico (GE) puede ser definido como el uso de las tecnologías de información (TI) en la gestión pública, de lo cual se desprende que dicho fenómeno es multi-dimensional y por tanto es necesario conceptualizarlo como una amalgama de elementos y aplicaciones interrelacionados, los cuales no necesariamente tienen los mismos objetivos y prioridades.

En el presente trabajo presentamos un conjunto de experiencias internacionales en materia de GE articuladas a partir de un marco que estructura toda la temática con sus principales interrelaciones y dependencias.

Partimos de la premisa de que existen importantes experiencias de utilización intensiva de TI en la gestión pública a nivel internacional que merecen ser tenidas en cuenta. En este sentido, ponerse al tanto de las principales prácticas, aprender de estas iniciativas y aprovechar el conocimiento acumulado en torno a ellas resulta pertinente para transitar mejor el camino hacia el desarrollo del GE.

Sin embargo, creemos que también es relevante reconocer que estas acciones de GE no se dan en el aire, sino que se enmarcan en una institucionalidad determinada, la cual establece los límites de factibilidad de dichas acciones. El problema radica no en identificar experiencias internacionales exitosas sino en querer copiar estas experiencias sin reconocer las propiedades de cada caso y su contexto. Los contenidos y resultados específicos del gobierno electrónico no tienen validez independientemente del tiempo y del espacio en el que se insertan. No es lo mismo hacer gobierno electrónico en la Unión Europea, Estados Unidos o Australia que en América Latina. La institucionalidad política, jurídica, económica y social es diferente. Tampoco es lo mismo utilizar TI en administraciones públicas latinoamericanas con estructuras federales de gobierno que con estructuras centralizadas. Y tampoco es lo mismo implementar TI en un organismo clave para el Estado con destinatarios fuertes (como aquellos que se encargan de la recaudación de impuestos) que en otro con menor relevancia y destinatarios débiles. No existen fórmulas de incorporación de TI legítimas y universales, válidas en todo momento y lugar (Pando, 2010).

Teniendo en cuenta lo mencionado hasta aquí, presentamos a continuación el marco que pretende estructurar a partir de un análisis de buenas prácticas y estándares internacionales la temática relacionada al GE con sus principales interrelaciones y dependencias.

2. Marco temático

La construcción de un marco temático permite contar con una base conceptual bajo la cual poder observar y distinguir iniciativas y proyectos relacionados al GE para mejorar nuestro entendimiento sobre el fenómeno en cuestión.

En este sentido, la gran variedad de opciones para encarar el avance del GE, la diversidad de experiencias de referencia y la interrelación de los diferentes temas y subtemas que componen el amplio mundo del GE hacen tan compleja como necesaria la tarea de identificar y explicitar procedimientos que permitan ponderar experiencias y tomar decisiones analíticas y fundamentadas, más allá de modas y discrecionalidades.

Cabe una breve reflexión acerca de la (inevitable) simplificación como una de las primeras y más difíciles tareas al construir una clasificación de estas características. Simplificar nos expone a ser criticados por omitir aspectos de una situación. Por este motivo, este mapeo temático de experiencias de gobierno electrónico será un proceso imperfecto por definición.

De esta manera, se ha definido una variable analítica temática denominada *Área* orientada a identificar los grandes ámbitos temáticos de aplicación del GE según la visión utilizada actualmente en el contexto internacional. Para cada área se ha definido una serie de subáreas que detallan y ejemplifican las distintas temáticas¹. Consideramos que los resultados de este trabajo así como su fiabilidad y validez podrán incrementarse a partir de la explicitación de esta variable temática. En el siguiente apartado se explica cada una de las aperturas temáticas y se presentan experiencias internacionales a modo de ejemplo y de ideario para construir futuras iniciativas. En el anexo correspondiente se pueden encontrar descripciones más detalladas de las experiencias.

¹ Así, si bien se evaluaron distintas variables para clasificar las experiencias (alcance, temas, impacto, etapas de madurez, etc.), se decidió finalmente por Área teniendo en cuenta que era la que permitía ordenar mejor las iniciativas sin perder la riqueza de las mismas

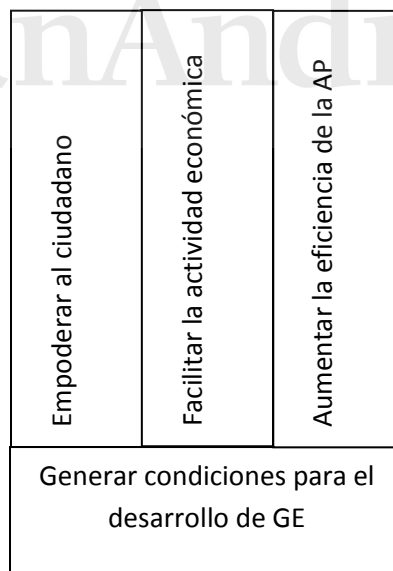
Las áreas y subáreas temáticas definidas son:

Área	Subárea
Empoderar al ciudadano	Brindar información Mejorar la atención Mejorar la transparencia Facilitar el ejercicio de los derechos Mejorar la participación
Facilitar la actividad económica	Abrir los Datos Públicos Mejorar la competitividad Facilitar la movilidad Facilitar el comercio exterior
Aumentar la eficiencia de la Administración Pública (AP)	Promover la reutilización de datos públicos Mejorar los procesos Establecer una AP energéticamente sustentable
Generar las condiciones para el desarrollo de GE	Gobernar el desarrollo del GE Impulsar la apropiación de tecnología Promover la innovación Universalizar el acceso Gestionar la seguridad Asegurar los servicios básicos Estandarizar la gestión de TI

Fuente: elaboración propia

El siguiente gráfico representa nuestra mirada integral del fenómeno del GE hasta aquí desarrollada. De esta forma, se subdivide la gran cantidad de temas que trata el GE. Las cuatro dimensiones o áreas temáticas definidas no son independientes entre sí. Particularmente, la cuarta es transversal a las tres primeras, siendo la que agrupa las iniciativas que permiten que las iniciativas de las otras tres sean viables y sustentables.

Gráfico: Modelo multidimensional de GE



Fuente: elaboración propia

Teniendo en cuenta la multiplicidad y heterogeneidad de desarrollos, la relevancia ha sido el criterio principal utilizado para la selección de experiencias. Dicho criterio se expresa en que

fueron avaladas y/o reconocidas por algún estamento internacional de prestigio como las Naciones Unidas, la Red GEALC o la Comisión Europea, o fueron seleccionadas por ser representativas del Área y de interesante replicación².

a. Empoderar al ciudadano

Empoderar al ciudadano significa aumentar su capacidad de ser activo / proactivo en la sociedad como consecuencia del empleo de tecnología. Los usuarios se benefician con la eficiencia de los servicios públicos diseñados pensando en sus necesidades y, cuando sea posible, en colaboración con su participación. Empoderar significa también que los Estados proveen un acceso fácil a la información pública, brindan servicios simples y ágiles imponiendo una carga administrativa mínima, mejoran la transparencia de su accionar y permiten la participación de la sociedad en la elaboración de las políticas públicas.

2.1.1 Subáreas

Como subáreas de esta área podemos definir:

Brindar información

Brindar información para los ciudadanos con el objetivo de facilitar la relación Estado/sociedad mejorando el conocimiento que la sociedad tiene sobre: el propio Estado, su funcionamiento, sus gobernantes y el acceso a éstos. Fundamentalmente se manifiesta en portales como Guías de Trámites y servicios equivalentes por otros canales.

Mejorar la atención

Facilitar la resolución de problemas, la provisión de servicios o la simplificación de trámites para mejorar la atención del ciudadano en general. Incluye la disminución al mínimo de la carga administrativa y la resolución de problemas con orientación a las necesidades del ciudadano. En esta área en particular, el Estado se hace cargo de dos aspectos: (a) de su propia complejidad y la oculta al usuario externo para simplificarle el accionar y (b) de conocer y entender quién es su interlocutor y actuar en consecuencia para facilitar la interacción. La eliminación de trámites o la simplificación de éstos evitando la presentación reiterada de documentos y la provisión de los mismos por Internet u otros medios, constituyen ejemplos típicos de esta subárea.

² Las experiencias que aparecen mencionadas en los cuadros de las próximas páginas se encuentran descritas con más detalles en el Anexo del presente documento.

Mejorar la transparencia

Durante los últimos años en muchos países se han desarrollado marcos jurídicos para promover el acceso a la información pública y fomentar la transparencia. Esta modalidad se ha basado en un conjunto de reglas y prácticas que los servicios públicos deben cumplir que se añade a la tradicional publicación de normas y difusión de resoluciones de menor nivel, los procedimientos internos, información financiera y contable, declaraciones de bienes e ingresos de funcionarios, las nóminas de los organismos, etc. Los portales de datos públicos orientados a la transparencia son ejemplos de esta subárea.

Facilitar el ejercicio de los derechos

Los derechos ciudadanos suelen requerir de prerequisites para que los beneficiarios los puedan gozar. La mayor información administrada por el Estado y su circulación entre los distintos organismos facilitan la otorgación de beneficios ciudadanos fruto de derechos legítimos. El Estado debe implementar los servicios para facilitar al máximo (o directamente eliminar) el cumplimiento de estos prerequisites otorgándolos proactivamente. Los subsidios automáticos a padres por hijos menores escolarizados o la eximición impositiva directa a jubilados, pueden ser ejemplos de esta subárea.

Mejorar la participación

Establecer los vínculos electrónicos para mejorar la participación de los ciudadanos en la formulación de políticas públicas y en el ejercicio democrático. Estos servicios permiten impulsar el fortalecimiento democrático generando nuevas formas de participación difíciles de alcanzar por métodos tradicionales. Los sistemas de voto electrónico, las plataformas de discusión plural y la elaboración participativa de políticas públicas son muestras de este tipo de iniciativas.

2.1.2 Ejemplos del área

Los principales exponentes del empoderamiento ciudadano siguen siendo los Portales Ciudadanos, aunque con mayor nivel y funcionalidad que los que se encontraban hace unos años. Estos puntos de entrada, lejos de ser solo un reservorio de información institucional, se han convertido en centros de servicios con fuertes características de personalización de acuerdo al usuario. Mantener estos portales en funcionamiento y actualizados no es tarea fácil, dado que se requiere de la estandarización de formatos y contenidos y asegurar que los diversos organismos cumplan con los requerimientos sin caer en presentaciones redundantes con sus propios sitios institucionales. Otro desafío es afrontar la multicanalidad manteniendo la consistencia de la información. Últimamente se ha explotado el uso de celulares como medio de comunicación e interacción, el cual presenta desafíos de seguridad pero mejora la

relación producto de su gran penetración en el mercado. También existen portales temáticos, por ejemplo, con información y datos sobre medioambiente, salud o educación.

Los principales ejemplos correspondientes a **Brindar Información**, se enumeran a continuación.

Experiencia	Área / Subárea	Comentario
1. ChileAtiende – cl	<ul style="list-style-type: none"> • Empoderar al ciudadano / Brindar información 	<p>La proliferación de servicios electrónicos que se viene desarrollando desde hace un par de décadas ha impulsado la necesidad de contar con portales que organicen y estandaricen la información sobre el quehacer estatal. Hoy se encuentran sofisticados portales que brindan información de todo tipo al ciudadano teniendo en cuenta sus particularidades e intereses. La construcción y -sobre todo- el mantenimiento de un portal ciudadano, requieren de un esfuerzo importante y continuo de seguimiento del quehacer institucional, imponiendo y manteniendo estándares y reconociendo la asimetría y asincronía de los distintos organismos.</p> <p>Además de los portales generales, existen portales sectoriales o específicos. Éstos utilizan la misma lógica pero suelen manejar información con menor amplitud pero mayor profundidad.</p>
2. Movil Corea - ko	<ul style="list-style-type: none"> • Empoderar al ciudadano / Brindar información • Generar las condiciones para el desarrollo de GE / Universalizar el acceso a los ciudadanos. 	
3. Nuevo Portal Ciudadano - mx	<ul style="list-style-type: none"> • Empoderar al ciudadano / Brindar información 	
4. Portal Brasil - br	<ul style="list-style-type: none"> • Empoderar al ciudadano / Brindar información 	
5. Portal Corea - kr	<ul style="list-style-type: none"> • Empoderar al ciudadano / Brindar información 	
6. Portal Israel - il	<ul style="list-style-type: none"> • Empoderar al ciudadano / Brindar información • Aumentar la eficiencia de la AP / Mejorar los procesos 	
7. Portal Uruguay - uy	<ul style="list-style-type: none"> • Empoderar al ciudadano / Brindar información 	
8. Portal México - mx	<ul style="list-style-type: none"> • Empoderar al ciudadano / Brindar información 	
9. PSCE - pe	<ul style="list-style-type: none"> • Empoderar al ciudadano / Brindar información • Empoderar al ciudadano / Mejorar la atención 	
10. Pronósticos y alertas del IDEAM - co	<ul style="list-style-type: none"> • Empoderar al ciudadano / Brindar información • Aumentar la eficiencia de la AP / Mejorar los procesos 	
11. SIAC - co	<ul style="list-style-type: none"> • Empoderar al ciudadano / Brindar información • Aumentar la eficiencia de la AP / Mejorar los procesos 	
12. Westminster Member's Portal - uk	<ul style="list-style-type: none"> • Empoderar al ciudadano / Brindar información • Aumentar la eficiencia de la AP / Mejorar los procesos • Generar condiciones para el desarrollo del GE / Gobernar el desarrollo del GE 	
13. Digital Mailbox - au	<ul style="list-style-type: none"> • Empoderar al ciudadano / Brindar información • Aumentar la eficiencia de la AP / Mejorar los procesos • Generar las condiciones para el desarrollo del GE / Impulsar la apropiación de tecnología 	

Fuente: elaboración propia

La subárea **Mejorar la Atención** va más allá de solo *Brindar Información* aunque en los portales ambas subáreas pueden confundirse. Se presenta a continuación una lista de experiencias que incluyen en los portales generales o temáticos con mecanismos de interacción o servicios.

Experiencia	Área / Subárea	Comentario
14. Bimus G2C - eu	<ul style="list-style-type: none"> • Empoderar al ciudadano / Mejorar la atención • Facilitar la actividad económica / Facilitar la movilidad 	<p>La diferencia entre los portales de información y los portales orientados a la atención es sutil. En los segundos se encuentra solo información y acceso a servicios y un cada vez mayor intercambio virtual entre los organismos y los ciudadanos a través de la integración del portal.</p> <p>Se comienzan a encontrar cada vez más comportamientos de carácter personalizado cuando el portal conoce y reconoce a los usuarios y adapta su funcionamiento a los intereses particulares de éste.</p> <p>Si el mantenimiento de un portal de información es complejo, el de un portal de atención lo es más ya que hay en juego muchas más variantes de interacción que deben ser estandarizadas para facilitar su utilización.</p>
15. m.korea.gov.kr - kr	<ul style="list-style-type: none"> • Empoderar al ciudadano / Mejorar la atención • Generar las condiciones para el desarrollo de GE / Universalizar el acceso a los ciudadanos. 	
16. MyHELP - at	<ul style="list-style-type: none"> • Empoderar al ciudadano / Mejorar la atención • Aumentar la eficiencia de la AP / Mejorar los procesos 	
17. Panamá sin papel - pa	<ul style="list-style-type: none"> • Empoderar al ciudadano / Mejorar la atención • Aumentar la eficiencia de la AP / Mejorar los procesos 	
18. Portal de Australia - au	<ul style="list-style-type: none"> • Empoderar al ciudadano / Mejorar la atención • Aumentar la eficiencia de la AP / Mejorar los procesos 	
19. Portal de Dinamarca - dk	<ul style="list-style-type: none"> • Empoderar al ciudadano / Mejorar la atención • Aumentar la eficiencia de la AP / Mejorar los procesos 	
20. Portal de Singapur - sg	<ul style="list-style-type: none"> • Empoderar al ciudadano / Mejorar la atención • Aumentar la eficiencia de la AP / Mejorar los procesos 	
21. Usa.gov - us	<ul style="list-style-type: none"> • Empoderar al ciudadano / Mejorar la atención • Aumentar la eficiencia de la AP / Mejorar los procesos 	
22. VU Educativa - co	<ul style="list-style-type: none"> • Empoderar al ciudadano / Mejorar la atención • Empoderar al ciudadano / Brindar información 	
23. MonDossier - be	<ul style="list-style-type: none"> • Empoderar al ciudadano / Mejorar la atención 	
24. MyPage - dk	<ul style="list-style-type: none"> • Empoderar al ciudadano / Mejorar la atención 	
25. DirectGov - uk	<ul style="list-style-type: none"> • Empoderar al ciudadano / Mejorar la atención • Aumentar la eficiencia de la AP / Mejorar los procesos 	

Fuente: elaboración propia

Esta subárea es la más numerosa si incluimos los servicios específicos como unidades y no como integradores al estilo de los portales. Se presentan a continuación algunos ejemplos representativos que constituyen la esencia de la **Mejora de la atención**.

Experiencia	Área / Subárea	Comentario
26. Sistema de Consulta en Línea – cr	<ul style="list-style-type: none"> • Empoderar al ciudadano / Mejorar la atención • Aumentar la eficiencia del AP / Mejorar los procesos 	Un ejemplo de aplicación de TI en la gestión judicial de alto nivel ya que incluye interacción entre los organismos y los usuarios. Requiere de inversión en infraestructura, digitalización y gestión del cambio en entornos poco habituados.
27. SMS - tc	<ul style="list-style-type: none"> • Empoderar al ciudadano / Mejorar la atención • Aumentar la eficiencia de la AP / Mejorar los procesos 	Uso de la telefonía celular (aprovechando el veloz desarrollo del paradigma de la movilidad) para mejorar la atención ciudadana.
28. Atención a usuarios de servicios públicos - co	<ul style="list-style-type: none"> • Empoderar al ciudadano / Mejorar la atención 	Una aplicación temática en una cuestión de alto impacto social. Relativamente fácil de implementar.
29. Central de atención a la mujer - br	<ul style="list-style-type: none"> • Empoderar al ciudadano / Mejorar la atención • Empoderar al ciudadano / Brindar información 	Una aplicación temática en una cuestión de alto impacto social en la región. Relativamente fácil de implementar.
30. Consulta de Antecedentes Judiciales - co	<ul style="list-style-type: none"> • Empoderar al ciudadano / Mejorar la atención • Aumentar la eficiencia de la AP / Mejorar los procesos 	Un ejemplo de aplicación en un ámbito tradicionalmente renuente a la apropiación de tecnología. Requiere de un gran manejo de gestión del cambio.
31. Chile sin Papeleo - cl	<ul style="list-style-type: none"> • Empoderar al ciudadano / Mejorar la atención • Aumentar la eficiencia de la AP / Mejorar procesos 	Esta es una apuesta de alto nivel político que persigue la modernización de la administración pública. Requiere de fuertes capacidades de gestión para impulsar y alinear las iniciativas hacia un escenario futuro deseable.
32. MyAlerts - mt	<ul style="list-style-type: none"> • Empoderar al ciudadano / Mejorar la atención • Aumentar la eficiencia de la AP / Mejorar los procesos 	Un ejemplo donde el Estado toma una actitud proactiva en la atención del ciudadano.
33. Hospital Virtual - pa	<ul style="list-style-type: none"> • Empoderar al ciudadano / Mejorar la atención • Aumentar la eficiencia de la AP / Mejorar procesos 	Las experiencias de diagnóstico a distancia en salud están siendo utilizadas en varios países del mundo con buenos resultados, permitiendo acceder a servicios en zonas hasta ahora con carencias.
34. CNS - es	<ul style="list-style-type: none"> • Empoderar al ciudadano / Mejorar la atención • Aumentar la eficiencia de la AP / Promover la reutilización de datos públicos 	La gestión digital de Historias Clínicas es un proyecto en avance en muchos países, teniendo en cuenta que tiene un gran potencial para la gestión de la salud pública. Requiere de interoperabilidad de alto nivel y de recaudos de seguridad importantes para impedir el uso indebido de los datos.
35. Profesores 2.0 - sg	<ul style="list-style-type: none"> • Empoderar al ciudadano / Mejorar la atención 	La distribución de equipos móviles con acceso a aplicaciones específicas y genéricas entre docentes y alumnos tiene importantes efectos educativos y sociales, ya que acerca a la tecnología al grupo familiar, además de brindar herramientas para el uso pedagógico.

Fuente: elaboración propia

Las subáreas *Mejorar la transparencia* y *Facilitar el ejercicio de los derechos* aunque son temáticas diferentes suelen mezclarse en las aplicaciones. Se presentan a continuación algunas experiencias significativas a modo de ejemplo.

Experiencia	Área / Subárea	Comentario
36. Eximición impositiva - ar	<ul style="list-style-type: none"> Empoderar al ciudadano / Facilitar el ejercicio de derechos 	Este es un claro ejemplo de aseguramiento de derechos ciudadanos, en particular para un sector altamente vulnerable. Este tipo de implementaciones puede realizarse a un costo muy bajo y puede replicarse en muchos trámites que tengan un requisito previo extra organizacional.
37. Protección de Datos Personales - uy	<ul style="list-style-type: none"> Empoderar al ciudadano / Facilitar el ejercicio de los derechos Empoderar al ciudadano / Mejorar la transparencia Facilitar la actividad económica / Abrir los datos públicos 	Los esquemas de protección de datos personales se vuelven esenciales para asegurar los derechos ciudadanos ante el auge de la digitalización de información en todos los ámbitos. Éstos deben pensarse tanto para el accionar del sector privado como del público y deben tener en cuenta la interoperabilidad esencial para la mejora de los servicios públicos sin desatender los derechos individuales.
38. MisAportes - ar	<ul style="list-style-type: none"> Empoderar al ciudadano / Facilitar el ejercicio de los derechos Empoderar al ciudadano / Brindar información 	Esto es un claro ejemplo de aseguramiento de derechos ciudadanos, en particular entre actores con gran asimetría de poder. Este tipo de implementaciones puede realizarse a un costo muy bajo y puede replicarse en casos donde el Estado sea un intermediario entre dos partes y se cuente con información digital.
39. RUBEN - pe	<ul style="list-style-type: none"> Empoderar al ciudadano / Facilitar el ejercicio de los derechos Aumentar la eficiencia de la AP / Mejorar procesos 	Los temas de protección social son críticos. Sistemas de información sólidos y transparentes permiten gestionar la temática eficientemente. Se requiere voluntad política de alto nivel para avanzar y alta interoperabilidad entre todas las organizaciones involucradas.
40. OGP - un	<ul style="list-style-type: none"> Empoderar al ciudadano / Mejorar la transparencia Empoderar al ciudadano / Mejorar la participación 	Un ejemplo central de la visión actual y global del Gobierno Abierto.
41. MyFile (MPD) - nl	<ul style="list-style-type: none"> Empoderar al ciudadano / Mejorarla transparencia 	Un ejemplo interesante de servicio a la ciudadanía para integrar las funciones de la AP y facilitarle los trámites a la ciudadanía.

Fuente: elaboración propia

Últimamente han proliferado los portales dedicados a gestionar y facilitar la participación en distintos ámbitos y distintas modalidades pero apoyados en la presencia virtual. Se incluyen a continuación una serie de experiencias relevantes para *Mejorar la participación*.

Experiencia	Área / Subárea	Comentario
42. E-petitions - uk	<ul style="list-style-type: none"> Empoderar al ciudadano / Mejorar la participación 	Los portales que facilitan la interacción y participación de interesados están

Experiencia	Área / Subárea	Comentario
43. Empower - eu	<ul style="list-style-type: none"> Empoderar al ciudadano / Mejorar la participación 	<p>siendo utilizados en muchos ámbitos. Algunos casos se orientan a la participación abierta de ciudadanos en la discusión de políticas públicas o discusiones legislativas. Otros se orientan a temas específicos de relación con el ciudadano o sectores del propio aparato estatal.</p> <p>Se trata de una cuestión particularmente relevante para aquellos países que pretenden avanzar bajo los lineamientos del denominado Gobierno Abierto.</p>
44. EnsembleSimplifions - fr	<ul style="list-style-type: none"> Empoderar al ciudadano / Mejorar la participación 	
45. HUWY - eu	<ul style="list-style-type: none"> Empoderar al ciudadano / Mejorar la participación 	
46. Osale - ee	<ul style="list-style-type: none"> Empoderar al ciudadano / Mejorar la participación 	
47. Palco - it	<ul style="list-style-type: none"> Empoderar al ciudadano / Mejorar la participación 	
48. Plataforma Ciudadana - co	<ul style="list-style-type: none"> Empoderar al ciudadano / Mejorar la participación 	
49. Portal de Colombia - co	<ul style="list-style-type: none"> Empoderar al ciudadano / Mejorar la participación Generar las condiciones para el desarrollo de GE / Universalizar el acceso a los ciudadanos. 	
50. WAVE - eu	<ul style="list-style-type: none"> Empoderar al ciudadano / Mejorar la participación 	
51. Civil Servant 2.0 - NL	<ul style="list-style-type: none"> Empoderar al ciudadano / Mejorar la participación 	
52. Have Your Say - au	<ul style="list-style-type: none"> Empoderar al ciudadano / Mejorar la participación 	
53. Lexipation - eu	<ul style="list-style-type: none"> Empoderar al ciudadano / Mejorar la participación 	
54. Ideas de Modernización del Estado – cl	<ul style="list-style-type: none"> Empoderar al ciudadano / Mejorar la participación Empoderar al ciudadano / Mejorar la atención 	

Fuente: elaboración propia

b. Facilitar la actividad económica

Una de las funciones centrales de los Estados modernos es facilitar e impulsar la actividad económica intra y extraterritorial. Esta función suele manifestarse de diversas maneras, desde ventanillas únicas especializadas a servicios específicos de cooperación aduanera. Últimamente se han desarrollado en el mundo, bajo la visión del Open Data, la apertura y publicación de los datos gestionados por el Estado con fin de ser consumidos y generar valor agregado. Más tradicionales son los servicios para empresas, ya sea para disminuir la carga administrativa que las obligaciones estatales les imponen, para personas facilitando la movilidad territorial y sectorial o para el movimiento de bienes y servicios transfronterizos.

2.2.1 Subáreas

Como subáreas de esta área podemos definir:

Abrir los Datos Públicos

La apertura de los Datos Públicos bajo los lineamientos del Open Data posee un sentido fuerte de obra pública, dejando la transparencia como efecto secundario. Estas iniciativas de datos públicos abiertos apuntan a generar valor agregado en la actividad económica con la consecuente creación de empleos calificados producto del

procesamiento de los datos. Los portales orientados al consumo de datos públicos son ejemplos de esta subárea.

Mejorar la competitividad

Mejorar la competitividad de las empresas nacionales a partir de la facilitación de trámites, eliminación de trabas y disminución de la carga administrativa. En la región están en curso varios sistemas de Ventanilla Única para Empresas que se clasifican claramente en esta subárea. Estas aplicaciones suelen requerir la elaboración de servicios interinstitucionales que involucran a organismos nacionales, estatales y locales.

Facilitar la movilidad

La movilidad territorial de las personas tiene gran impacto en aplicaciones supranacionales bajo la existencia de convenios específicos. También se puede aplicar en el ámbito subnacional o intersectorial facilitando la movilidad laboral de las personas y su grupo familiar. Servicios electrónicos para asegurar la atención médica internacional o la consolidación de aportes jubilatorios extranacionales, son ejemplos de esta subárea.

Facilitar el comercio exterior

El objetivo de las iniciativas de esta subárea consiste en facilitar la circulación de bienes, servicios y dinero de acuerdo a las leyes nacionales y tratados regionales. Puede incluir la creación y apertura de empresas nacionales fuera del país o de extranjeras en el interior, la circulación de mercaderías, evitar la múltiple tributación, facilitar y abaratar los tránsitos aduaneros, etc. Las ventanillas únicas de comercio exterior para facilitar el movimiento de bienes a través de las fronteras son un claro ejemplo de esta subárea.

2.2.2 Ejemplos del área

Existe una diversidad de ejemplos de aplicación de esta área en el mundo y en la región. Es una de las temáticas que más atención ha recibido en los últimos años, especialmente en tres modalidades: Portales de Datos Abiertos, Ventanillas Empresariales y Ventanillas de Comercio Exterior.

La apertura de datos, con gran auge en los países centrales, tiene un potencial efecto sobre la actividad económica al estilo de “obra pública” gracias al procesamiento y relacionamiento de datos de diversas fuentes. Se espera que esta actividad genere conocimiento que pueda ser aprovechado tanto por el sector privado como el público, genere empleo altamente calificado y promueva la actividad comercial.

Las ventanillas únicas de gestión empresarial han sido el foco en la región en los últimos años. Además de los beneficios obvios en la baja de la carga administrativa para las empresas, se las considera como grandes *atractores* que *traccionan* a los organismos públicos a apropiarse tecnología y alinearse a los preceptos del GE. Estas experiencias tienen como interés adicional la facilidad de medición de su performance, con indicadores como “días necesarios para poner una empresa en funcionamiento” u “horas necesarias para gestionar una habilitación” y un contexto relativamente reducido para medir la satisfacción del usuario.

Las ventanillas de comercio exterior están más orientadas a soportar los tratados regionales de comercio como la Unión Europea, el ALCA o el MERCOSUR, por ejemplo. Son también atractores de modernización pero su objetivo es cumplir con normativa extranacional o facilitar la inversión externa en el territorio.

Algunos ejemplos representativos de **Facilitar la actividad económica** se enumeran a continuación y las descripciones detalladas pueden encontrarse en el anexo correspondiente.

Experiencia	Área / Subárea	Comentario
55. Centro de datos abiertos - eu	<ul style="list-style-type: none"> Facilitar la actividad económica / Abrir los datos públicos Empoderar al ciudadano / Mejorarla transparencia Generar las condiciones para el desarrollo de GE / Promover la innovación 	Con la transparencia como efecto residual, los portales de datos abiertos en esta subárea pueden ser orientados a dos objetivos: 1- facilitar la actividad económica y 2- promover la innovación como obra pública. Existen múltiples ejemplos en el mundo, sin grandes variantes entre uno y otro, que se encuentran en continuo cambio como sucede con una disciplina en formación.
56. Aporta - es		
57. Data.gov - us		
58. data.gov.au - au		
59. Datos.gob.uy - uy		
60. EULIS - eu		
61. Office of Public Sector Information - uk		
62. OPSI'sUnlockingService - uk		
63. Portal de datos públicos - cl		
64. Portal Web IU - de		
65. PSI Portal (APIE) - fr		
66. Cross-border digital signature in company registration portal - ee	<ul style="list-style-type: none"> Facilitar la actividad económica / Facilitar el comercio exterior 	Las ventanillas orientadas a facilitar el comercio exterior son objeto de fuertes inversiones en el mundo y en la región. Algunas se orientan más a servicios específicos, como estandarizar los métodos de firma digital, otras toman la forma de portales para integrar servicios específicos. El comercio exterior es una de las actividades de mayor estandarización en el mundo.
67. SPOCS - eu		
68. EESTI.ee	<ul style="list-style-type: none"> Facilitar la actividad económica / Mejorar la competitividad Aumentar la eficiencia de la AP / Mejorar los procesos 	La construcción de ventanillas empresariales es de las iniciativas que más atención han recibido en la región en los últimos tiempos, con el objetivo de mejorar la atención y la eficiencia de la AP y como facilitadores de la actividad económica al disminuir la carga administrativa en las empresas. Hay distintas modalidades de implementación y cada una atiende a las particularidades locales. La mayor dificultad se encuentra en la
69. Portal da Empresa - pt		
70. CEL72 - pe		

Experiencia	Área / Subárea	Comentario
71. Empresa en el día - uy	<ul style="list-style-type: none"> Facilitar la actividad económica / Mejorar la competitividad Aumentar la eficiencia de la AP / Mejorar los procesos 	apertura real de las empresas y en la gestión diaria ya que requiere de una fuerte participación de las administraciones locales, mientras que la creación formal solo afecta, en general, a las administraciones centrales.
72. Welcomes Business - uk	<ul style="list-style-type: none"> Facilitar la actividad económica / Mejorar la competitividad Facilitar la actividad económica / Facilitar el comercio exterior 	
73. The Swedish Business Link to Government - au	<ul style="list-style-type: none"> Facilitar la actividad económica / Mejorar la competitividad 	
74. Factura electrónica - ar	<ul style="list-style-type: none"> Facilitar la actividad económica / Mejorar la competitividad Aumentar la eficiencia del Estado / Mejorar los procesos 	Más allá de los portales, existen muchos servicios específicos que tienden a mejorar la calidad de los datos públicos y bajar la carga administrativa. Estos servicios pueden ser de lo más variados y suelen estar muy afectados por las características locales, pero hay algunas implementaciones relativamente sencillas, como las que aquí mencionadas, que han dado excelentes resultados.
75. Facturación electrónica - nl	<ul style="list-style-type: none"> Facilitar la actividad económica / Mejorar la competitividad Aumentar la eficiencia de la AP / Mejorar los procesos 	
76. MiSimplificación - ar	<ul style="list-style-type: none"> Facilitar la actividad económica / Mejorar la competitividad Aumentar la eficiencia de la AP / Promover la reutilización de datos públicos 	
77. Standard Business Reporting – uk/au	<ul style="list-style-type: none"> Facilitar la actividad económica / Mejorar la competitividad Aumentar la eficiencia de la AP / Mejorar los procesos 	
78. ePassport -au	<ul style="list-style-type: none"> Facilitar la actividad económica / Facilitar la movilidad 	
79. Documento de identidad electrónico - es	<ul style="list-style-type: none"> Generar las condiciones para el desarrollo de GE / Gestionar la seguridad 	<p>Uno de los grandes facilitadores de la movilidad de la personas puede ser la identificación electrónica, ya que, bien implementada, puede disminuir los tiempos de controles intrusivos en las fronteras.</p> <p>Para un efectivo funcionamiento en estas aplicaciones requiere de fuertes interrelaciones con las empresas de transporte, que a su vez puede generar tensiones con normativas de externas o internacionales y medidas de seguridad.</p>

Fuente: elaboración propia

c. Aumentar la eficiencia de la AP

Aumentar la eficiencia de la AP repensar la forma en la cual se trabaja en base a la tecnología disponible pero fundamentalmente con la visión de ubicar a la sociedad en el centro de la acción estatal. En esta área se agrupan todas las iniciativas que tienden a hacer más eficiente la propia gestión del Estado mejorando los tiempos de respuesta, eliminando actividades inútiles o anacrónicas, bajando costos, disminuyendo el consumo superfluo de recursos, reorganizándose para evitar redundancia, etc.

2.1.1. Subáreas

Como subáreas de esta área podemos definir:

Promover la reutilización de datos públicos

Minimizar los obstáculos para la circulación de datos en la AP, disminuir la redundancia y mejorar la calidad de la información pública, promover los servicios interinstitucionales a partir del intercambio de información, son claros exponentes de esta subárea. La reutilización de los datos públicos para brindar mejores servicios a la sociedad es uno de los pilares de la visión actual de GE. Reemplazar la presencia real por la virtual para realizar un trámite o cualquier servicio público basado en un proceso interinstitucional que evite a las personas el traslado entre oficinas, son ejemplos de esta subárea.

Mejorar los procesos

Hace referencia a la posibilidad de aumentar la eficiencia de la AP en base a la mejora, simplificación y digitalización de procesos administrativos y de reducir la carga administrativa eliminando actividades anacrónicas y disminuyendo los costos operativos como consecuencia de la incorporación de tecnología. Entre los ejemplos de esta subárea, a nivel nacional podemos mencionar los sistemas de compras públicas y a nivel subnacional la consolidación en un único portal de registros.

Establecer una AP energéticamente sustentable

Las iniciativas de esta subárea intentan disminuir el consumo energético organizando la infraestructura de TI y fortaleciendo la gestión de las principales actividades consumidoras. La mejora del transporte público, la gestión de la circulación del transporte privado y el uso racional de los servicios públicos son claros exponentes.

2.1.2. Ejemplos del área

Promover la reutilización de datos públicos a partir de la apropiación de la interoperabilidad es uno de los ejes de modernización en todo el mundo y uno de los aspectos esenciales de GE moderno. Se incluyen a continuación algunos ejemplos que -como acciones centrales- facilitan la implementación de servicios interinstitucionales.

Experiencia	Área / Subárea	Comentario
80. OIOREST - dk	<ul style="list-style-type: none"> Aumentar la eficiencia de la AP / Promover la reutilización de datos públicos Generar condiciones para el desarrollo del GE / Gobernar el desarrollo del GE 	Existen diferentes ejemplos de plataformas de interoperabilidad, semejantes pero no iguales. Esta herramienta es necesaria para facilitar el intercambio de datos en forma masiva aplicando parte de los estándares con bajo esfuerzo por parte de los organismos productores. El costo de funcionamiento no es el mejor ya que requiere de un datacenter de alta disponibilidad, pero se presenta como una forma más eficiente que hacerlo institucionalmente.
81. RIHA - ee		
82. SPCoop - it		
83. X-Road - ee		
84. Plataforma de Interoperabilidad por dominios - br		
85. SWEB – eu		

Fuente: elaboración propia

Mejorar los procesos internos del Estado producto de la reingeniería y la apropiación de tecnología es -a la par de los servicios al ciudadano- otro de los ejes centrales del GE. Se presentan a continuación algunas experiencias significativas.

Experiencia	Área / Subárea	Comentario
86. CRS - uk	<ul style="list-style-type: none"> Aumentar la eficiencia de la AP / Mejorar los procesos Aumentar la eficiencia de la AP / Establecer una AP sustentable Empoderar al ciudadano / Mejorar la atención 	<p>Las experiencias de diagnóstico a distancia en salud están siendo utilizadas en varios países del mundo con buenos resultados, permitiendo acceder a servicios en zonas hasta ahora con carencias.</p> <p>Requieren de inversión en tecnología y organización para resultar beneficiosas.</p>
87. Acceso a servicios tributarios - ch	<ul style="list-style-type: none"> Aumentar la eficiencia de la AP / Mejora procesos Facilitar la actividad económica / Mejora la competitividad 	<p>Los servicios electrónicos tributarios son los más desarrollados en el mundo. En general conjugan tanto el servicio al ciudadano como el aumento del poder fiscalizador y recaudador del Estado. Normalmente son bastante fáciles de implementar debido al tradicional uso intensivo de tecnología por parte del ámbito tributario.</p> <p>En países federales requiere la unificación de la identificación tributaria para tener efectos significativos.</p>
88. German Business Portal - de	<ul style="list-style-type: none"> Aumentar la eficiencia de la AP / Mejorar los procesos Facilitar la actividad económica / Mejorar la competitividad 	<p>Los portales integrados de los Estados siguen siendo esenciales para los ciudadanos y para los propios Estados, ya que exigen publicar, estandarizar e integrar el accionar del conjunto de todos los organismos.</p> <p>Su integración y estandarización es costosa en términos de gestión.</p>
89. Compras Públicas – cl 90. Mer-Link - cr	<ul style="list-style-type: none"> Aumentar la eficiencia de la AP / Mejorar procesos Empoderar al ciudadano / Mejorar la transparencia 	<p>Los modernos sistemas de compras públicas representan uno de los principales atractores de modernización del Estado alineado al GE. Mejoran la eficiencia y la transparencia y abren nuevas oportunidades de participación de empresas.</p> <p>Existen muchas experiencias sobre las cuales apoyarse para apalancar iniciativas de éxito.</p> <p>Se debe focalizar en los principios que lo promueven sin dejarse tentar por mantener la situación organizacional actual con un sistema moderno de gestión.</p>
91. SIMEC - br	<ul style="list-style-type: none"> Aumentar la eficiencia de la AP / Mejorar procesos 	<p>En los años 80 se diseñaron la mayoría de los sistemas de gestión interna del Estado, que en general se han mantenido con la misma funcionalidad de base a pesar de los importantes cambios tecnológicos y organizacionales que han ocurrido en las últimas décadas. Su reingeniería tecnológica pero especialmente funcional a la luz de GE, suele ser primordial como herramienta de mejora de la gestión del Estado.</p>

Fuente: elaboración propia

El uso incremental de tecnología debe ser gestionado con una visión de largo plazo para hacerlo sustentable -en especial- desde el punto de vista energético. Se expone a continuación una lista de experiencias con el objetivo de **Establecer una AP energéticamente sustentable**.

Experiencia	Área / Subárea	Comentario
92. Greening the Public Sector - uk	<ul style="list-style-type: none"> Aumentar la eficiencia de la AP / Establecer una AP energéticamente sustentable 	<p>El gran aumento de uso de TI debe ser gestionado para que sea energéticamente sustentable. Sin embargo, el ahorro energético se puede aplicar de dos formas en relación a las TI: la gestión adecuada de la propia infraestructura y su aplicación en distintas temáticas.</p> <p>Hay ciertas reglas para gestionar el ahorro de consumo pero está lejos de ser una especialidad madura dado que está en continuo cambio. Por lo tanto, es preciso investigar y aplicar en experiencias para poder generalizarlas.</p>
93. BACS - uk	<ul style="list-style-type: none"> Aumentar la eficiencia de la AP / Establecer una AP sustentable 	<p>Estos sistemas permiten un importante ahorro de energía.</p> <p>Su implementación exige de inversión en infraestructura edilicia.</p>
94. Congestion Charging - uk / London	<ul style="list-style-type: none"> Aumentar la eficiencia de la AP / Establecer una AP sustentable 	<p>El sistema utilizado, más allá de los fines perseguidos, aprovecha el sistema de cámaras de la ciudad y se integra con el sistema de seguimiento y pago de los cargos de circulación. Tiene un efecto secundario importante sobre la seguridad.</p> <p>Requiere de implementación de infraestructura.</p>
95. Fuel savings through telemetry - uk / Oxford	<ul style="list-style-type: none"> Aumentar la eficiencia de la AP / Establecer una AP sustentable 	<p>Este es un claro ejemplo de aplicación de soluciones tecnológicas para disminuir el consumo energético.</p> <p>Exige una gestión avanzada del transporte que excede lo tecnológico.</p>
96. Intelligent public transport - uk / Dartford	<ul style="list-style-type: none"> Aumentar la eficiencia de la AP / Establecer una AP sustentable 	<p>Este sistema genera un importante beneficio en los usuarios del transporte público.</p> <p>Exige una gestión avanzada del transporte que excede lo tecnológico.</p>
97. Night Watchman - uk / Peterborough City -	<ul style="list-style-type: none"> Aumentar la eficiencia de la AP / Establecer una AP sustentable 	<p>Estos sistemas permiten un importante ahorro de energía.</p> <p>Su implementación exige de inversión en infraestructura edilicia.</p>

Experiencia	Área / Subárea	Comentario
98. Oyster - uk	<ul style="list-style-type: none"> Aumentar la eficiencia de la AP / Establecer una AP sustentable Empoderar al ciudadano / Mejorar la atención 	El pago unificado y electrónico del transporte público tiene un gran impacto en la sociedad particularmente si soporta la combinación de medios. Existe una tensión con respecto a la protección de datos personales cuando las tarjetas son nominadas. Cuando las tarjetas son nominadas permite el manejo de subsidios a las personas. Exige un nivel significativo de interoperabilidad entre organizaciones públicas, privadas y mixtas.
99. Transport modelling - uk / Scotland	<ul style="list-style-type: none"> Aumentar la eficiencia de la AP / Establecer una AP sustentable 	Este tipo de herramientas permite un ahorro energético importante. Requiere de cierto nivel de gestión de transporte público.
100. Optimising IT infrastructure - uk / Edimburgh	<ul style="list-style-type: none"> Aumentar la eficiencia de la AP / Establecer una AP sustentable 	Esta es una experiencia de reorganización laboral a partir del uso intensivo de TI. Requiere de inversión en infraestructura y gestión del cambio.
101. Virtualising IT - uk / Liverpool	<ul style="list-style-type: none"> Aumentar la eficiencia de la AP / Establecer una AP sustentable 	La virtualización de servicios es uno de los ejes de la modernización de las TI en el mundo público y privado. Se debe regular la relación público-privada para una actividad tan sensible como la gestión de datos públicos.
102. Virtualising IT infrastructure - uk / Perth / Kinross		
103. Virtualising IT - uk / Wales	<ul style="list-style-type: none"> Aumentar la eficiencia de la AP / Establecer una AP sustentable 	Este es un ejemplo de gestión de TI que no suele hacerse. Requiere de cierto nivel de gestión de TI y del uso de herramientas específicas.

Fuente: elaboración propia

d. Generar las condiciones para el desarrollo de GE

El gran abanico de actividades relacionadas al GE debe ser gestionado con una visión unificada, revisando el accionar pasado, gestionando el presente y planificando el futuro para lograr avances significativos en la dirección deseada. Estas acciones deben modificar el comportamiento del propio Estado pero también de la sociedad y generar la infraestructura y las condiciones necesarias para la real apropiación de los nuevos servicios, asegurando que las innovaciones maximicen los beneficios con mínimos efectos indeseados.

2.1.3. Subáreas

Como subáreas de esta área podemos definir:

Gobernar el desarrollo del GE

Gobernar el desarrollo del GE implica planificar, gestionar, controlar una gran variedad de acciones para lograr un avance organizado, predecible y deseable toda la

AP. La coordinación de la interoperabilidad o la gestión de la planificación estratégica del GE pueden ser ejemplos de esta subárea.

Impulsar la apropiación de tecnología

Promover, impulsar y facilitar la apropiación de la tecnología en la propia AP y en la sociedad. Los funcionarios y el entorno organizativo, por un lado, y la sociedad y la infraestructura, por otro, deben estar alineados a la oferta de servicios bajo GE para que sean realmente aprovechados. Acciones de gestión del cambio deben ser llevadas adelante para que las personas apropien las técnicas necesarias para capitalizar los beneficios del GE minimizando la brecha digital. Distribución de netbooks a los alumnos y la formación específica de funcionarios públicos son estrategias que permiten impulsar la apropiación de tecnología.

Promover la innovación

Por su propia naturaleza, el impulso del GE requiere de gran cantidad de artefactos de todo tipo. Es preciso gestionar paralelamente la adquisición de tecnología que permita asegurar los avances previstos. Esto se puede realizar tanto con alianzas con los productores mundiales de tecnología como promoviendo la producción local de manera sustentable y minimizando la dependencia tecnológica. Las políticas de uso prioritario de software libre, los portales de software público o la generación de sistemas operativos propios son estrategias de innovación tecnológica.

Universalizar el acceso

Si no hay conectividad o los servicios no son accesibles a los ciudadanos se puede fragmentar la sociedad de tal manera de separar cada vez más a los que gozan de los beneficios de los que no. Generalizar la conectividad y asegurar la posibilidad de vinculación digital de la ciudadanía es un área de iniciativas que debe estar altamente relacionada con los avances que se produzcan en las demás áreas, no solo para mantenerse a la par sino para prever y soportar innovaciones futuras. Promover la distribución de banda ancha en todo el territorio nacional o la provisión de servicios por múltiples canales (incluyendo Internet, TV, teléfono, artefactos móviles o lo que sea más apropiado) son ejemplos de esta subárea.

Gestionar la seguridad

Los nuevos servicios multicanales deben tener como mínimo la misma seguridad y respaldo legal que los brindados en forma tradicional. Se deben articular los mecanismos tecnológicos y normativos para dar seguridad y confianza a los servicios en todo nivel y en toda modalidad. Estas iniciativas son especialmente dinámicas y deben ser mantenidas de forma actualizada continuamente para evitar fallas que

generen daños y desacrediten al GE. Estrategias de distribución y utilización de DNI electrónico constituyen ejemplos de iniciativas de gestión de seguridad.

Asegurar los servicios básicos

Una buena gestión de GE establece el uso de servicios comunes para que no deban ser reelaborados una y otra vez. Se debe asegurar la provisión de los servicios básicos, de infraestructura y generales que sean uso en un contexto amplio de manera organizada. La gestión y operación de la firma digital, la provisión de servicios de información de personas o automóviles, son ejemplos típicos de esta subárea.

Estandarizar la gestión de TI

Mantener la coherencia de las acciones de GE se facilita si todos los organismos respetan determinados estándares que se encuentren bajo el control del Estado. Por lo tanto, suele ser beneficioso aumentar la eficiencia de la gestión de tecnología en base a la estandarización y el mantenimiento actualizado de los estándares. Estrategias para pautar la arquitectura de sistemas de información, los estándares de portales Web, los marcos de interoperabilidad son claros ejemplos de esta subárea.

2.1.4. Ejemplos del área

Gobernar el desarrollo del GE involucra una gran cantidad de actividades diversas, que entienden particularmente del GE pero que tienen mucho de planificación y gestión de la cosa pública. De cualquier manera, la novedad y dinámica de las actividades propias del área hace que esta subárea sea incipiente en muchos países de la región. Se presentan a continuación algunos ejemplos de esta subárea.

Experiencia	Área / Subárea	Comentario
104. Fondos concursables - uy	<ul style="list-style-type: none"> Generar condiciones para el desarrollo del GE / Gobernar el desarrollo del GE Generar condiciones para el desarrollo del GE / Impulsar la apropiación de tecnología 	Mecanismo que permite generar incentivos para que las instituciones dirijan sus acciones relacionadas al GE en la dirección establecido
105. CATIR - br	<ul style="list-style-type: none"> Generar condiciones para el desarrollo del GE / Gobernar el desarrollo del GE 	Portal participativo
106. Estrategia Gobierno en línea – co	<ul style="list-style-type: none"> Generar las condiciones para el desarrollo de GE / Gobernar el desarrollo del GE 	Un ejemplo de plan estratégico de GE
107. Modelo Integrado de Planeación y Gestión – co	<ul style="list-style-type: none"> Generar las condiciones para el desarrollo de GE / Gobernar el desarrollo del GE 	Un ejemplo de metodología de planificación y gestión alineada al GE.
108. PNGE 2013-17 - pe	<ul style="list-style-type: none"> Generar las condiciones para el desarrollo de GE / Gobernar el desarrollo del GE 	Un ejemplo de plan estratégico de GE

Fuente: elaboración propia

En la subárea *Impulsar la apropiación de tecnología* se han incluido algunas experiencias muy diferentes para ilustrar la gran diversidad de acciones a desarrollar en esta temática. Así, los casos varían desde impulsar la reforma laboral de un área a partir del uso intensivo de TI hasta la distribución de una netbook por niño en edad escolar.

Experiencia	Área / Subárea	Comentario
109. Flexible Location Working Flow - uk	<ul style="list-style-type: none"> Generar condiciones para el desarrollo del GE / Impulsar la apropiación de tecnología 	Un ejemplo de transformación laboral y organizacional a partir de las TI, lo cual se agiliza producto de la creciente alfabetización digital de los jóvenes trabajadores especializados.
110. Cloud computing	<ul style="list-style-type: none"> Generar las condiciones para el desarrollo del GE / Impulsar la apropiación de tecnología Generar las condiciones para el desarrollo del GE / Asegurar los servicios comunes básicos 	Forma simple de dar servicios de datacenter de primer nivel a organismos que no cuentan con capacidades institucionales para tener uno al nivel de la criticidad de las transacciones que pueden ofrecer. La provisión de datacenter públicos para ofrecer servicios de Cloud Computing es un tema en auge en el mundo.
111. Plan Ceibal – uy	<ul style="list-style-type: none"> Generar condiciones para el desarrollo del GE / Impulsar la apropiación de tecnología 	Un claro ejemplo de fomentar la apropiación de tecnología en la población. Son notables los efectos en el ámbito familiar y no solo en los niños.

Fuente: elaboración propia

Promover la innovación para la independencia tecnológica es un objetivo central en algunos países, particularmente para aquellos que no tienen una posición preponderante en la temática y están sujetos a la discrecionalidad de los países / empresas productoras. No existen muchos ejemplos directos en la región sobre este tema, el cual está relacionado con aspectos políticos, sociales, económicos y educativos de cada país.

Experiencia	Área / Subárea	Comentario
112. Software Público - uy	<ul style="list-style-type: none"> Generar las condiciones para el desarrollo del GE / Promover la innovación para la independencia tecnológica 	La mayoría de experiencias directas de promoción de la innovación en la región se resumen en impulsar el software público y/o la utilización masiva de Software Libre a partir de la producción coordinada entre el estado, la academia y la industria.

Teniendo en cuenta que no se puede hablar de GE de calidad en un contexto de exclusión digital, *Universalizar el acceso a los ciudadanos* es una necesidad para asegurar que los beneficios del GE lleguen a todos, especialmente a aquellos sectores con menos educación e ingresos. Esta subárea toma también muchas variantes.

Experiencia	Área / Subárea	Comentario
113. ttconnect - tt	<ul style="list-style-type: none"> Generar condiciones para el desarrollo del GE / Universalizar el acceso Generar las condiciones para el desarrollo del GE / Impulsar la apropiación de tecnología 	Existen múltiples mecanismos para universalizar el acceso, ya sea por el desarrollo de vínculos físico haciendo llegar Internet a todos los rincones del país o por promover el acceso vía wifi o móvil.
114. Wifi público - ee	<ul style="list-style-type: none"> Generar las condiciones para el desarrollo de GE / Universalizar el acceso 	También se podrían incluir aquellas iniciativas que tienden a facilitar la apropiación y utilización una vez conseguido el acceso.
115. Plan Vive Digital - co	<ul style="list-style-type: none"> Generar las condiciones para el desarrollo de GE / Universalizar el acceso 	Un claro ejemplo de los beneficios de universalizar el acceso a Internet y desarrollar el ecosistema digital
116. Multicanalidad	<ul style="list-style-type: none"> Generar las condiciones para el desarrollo de GE / Impulsar la apropiación de tecnología. 	Es importante permitir el acceso generalizado a internet a través de distintos dispositivos y, especialmente, potenciando la oferta de servicios a través de los medios que estén más al alcance del ciudadano.

Fuente: elaboración propia

Estandarizar la gestión de TI es una subárea que va incrementando su presencia cada vez más. Difícilmente se puedan aplicar los principios de Ventanilla Única y Simplificación Registral si no existe un gran nivel de estandarización. Las cuestiones a estandarizar son muchas y heterogéneas, al mismo tiempo que atraviesan todos los planos del quehacer institucional.

Experiencia	Área / Subárea	Comentario
117. e-Ping - br	<ul style="list-style-type: none"> Generar las condiciones para el desarrollo del GE / Estandarizar la gestión de TI Generar condiciones para el desarrollo del GE / Gobernar el desarrollo del GE 	La implementación generalizada de la interoperabilidad requiere de acciones de muy distinto tipo, entre las cuales está promover la estandarización de las externalidades. Tiene un componente de organización y gestión para el desarrollo y mantenimiento de los estándares.
118. maagtíc - mx	<ul style="list-style-type: none"> Generar las condiciones para el desarrollo del GE / Estandarizar la gestión de TI Generar las condiciones para el desarrollo del GE / Gobernar el desarrollo del GE 	Un ejemplo de estandarización de la gestión de TI en la administración.
119. Administrador de esquemas y metadatos - cl	<ul style="list-style-type: none"> Generar las condiciones para el desarrollo del GE / Estandarizar la gestión de TI Aumentar la eficiencia de la AP / Promover la reutilización de datos públicos 	A pesar de ser una plataforma de interoperabilidad, éste puede ser considerado un ejemplo interesante de implementación de metadata y estandarización de servicios de información.

Fuente: elaboración propia

Una mención especial, atravesada por las subáreas: **Asegurar los servicios básicos** y **Gestionar la seguridad**, requiere el tratamiento de la identificación electrónica ciudadana y

temas relacionados como la firma digital. Iniciativas relacionadas están en juego desde hace años en el mundo y recientemente han empezado a implementarse acciones significativas. El tema es complejo desde todo punto de vista: tecnológico, informacional, organizacional, legal y cultural.

Experiencia	Área / Subárea	Comentario
120. NADRA - pk	<ul style="list-style-type: none"> • Generar las condiciones para el desarrollo de GE / Gestionar la seguridad • Generar las condiciones para el desarrollo de GE / Asegurar los servicios comunes básicos 	<p>La identificación electrónica, y con ella la autenticación electrónica unificada de personas, normalmente acompañado por la firma electrónica, es uno de los grandes ejes de exploración en los países más avanzados. Se ve difícil cumplir con algunos de los preceptos del GE sin algún mecanismo equivalente.</p> <p>Sin embargo, su desarrollo e implementación no son simples, sino que requiere de fuertes cambios en todos los planos: legal, cultural, organizacional, informacional y tecnológico y una actualización constante para evitar problemas de seguridad.</p> <p>Existen múltiples forma de implementación y variadas experiencias.</p>
121. BankID - se		
122. Bürgerkarte - at		
123. DigiDoc - ee		
124. eDNI - de		
125. eld - be		
126. eld - ee		
127. Identificación electrónica - nl		
128. MobileID - ee		
129. PEC: Posta ElettronicaCertificata - it		
130. SterialD - se		
131. Stork - eu		
132. Tarjeta Ciudadana - pt		
133. Tarjeta de identidad - se		
134. Tarjeta de identificación - it		
135. Identidad federada - dk	<ul style="list-style-type: none"> • Generar las condiciones para el desarrollo de GE / Gestionar la seguridad • Generar las condiciones para el desarrollo de GE / Asegurar los servicios comunes básicos 	<p>Éste es un ejemplo de unificación de sistemas de identificación y autenticación a nivel nacional, objetivo primordial para cumplir con los preceptos de ventanilla única y simplificación registral.</p>

Fuente: elaboración propia

3. Reflexiones finales

A lo largo del presente documento hemos identificado un conjunto de experiencias internacionales que permite estructurar la temática relacionada el GE con sus principales interrelaciones y dependencias. Como hemos visto, existen importantes iniciativas que merecen ser tenidas en cuenta, sin perder de vista que se enmarcan en determinadas estructuras políticas, económicas, sociales y culturales que condicionan los límites de factibilidad de dichas iniciativas.

A partir de una variable temática denominada *Área*, hemos observado y distinguido una variedad de experiencias que muestran la interrelación de los diferentes temas y subtemas que componen el amplio y heterogéneo mundo del GE. La diversidad de iniciativas y la interrelación de temas y subtemas que atraviesan, evidencian la necesidad no sólo de avanzar en las áreas identificadas (empoderar al ciudadano, facilitar la actividad económica, aumentar la eficiencia de la administración pública y generar las condiciones para el desarrollo del GE) sino de hacerlo en forma coordinada asegurando integralidad sistémica y la convergencia hacia un futuro deseable.

Así, es necesario enfatizar presupuestos de heterogeneidad e interrelación de las experiencias de GE al mismo tiempo que se requiere integralidad en la comprensión de estos procesos y, por lo tanto, también en la mirada que debe guiar el diseño e implementación de las iniciativas.

Por definición, el área *Generar las condiciones para el desarrollo de GE* se considera transversal a las demás, ya que su objetivo primordial es promover que el contexto, tanto hacia el interior de la AP como productor y hacia la sociedad como destinataria, sea el mejor posible para apropiarse exitosamente los avances alineados al GE. Por lo tanto, las iniciativas propias de esta área impactarán directa o indirectamente en todas las demás. Entre las restantes áreas, la interrelación también existe pero de una forma menos obvia. Los portales de información devienen en portales transaccionales y cubren una cantidad de servicios que, con el paso del tiempo, se vuelven cada vez más interactivos.

Este tipo de situaciones disminuyen la capacidad descriptiva y explicativa de algunas taxonomías muy difundidas, tales como los niveles de implementación de Backus (2001) o United Nations (2012). Bajo este tipo de medición, un portal de información orientado al ciudadano, sensitivo al contexto y sumamente sofisticado, que requiere de mucho esfuerzo de mantenimiento y de un alto nivel de estandarización para proveer un servicio esencial y eficaz a la ciudadanía, quedaría mal calificado con la “nota más baja”. Y por su parte, un servicio transaccional menor cuyo beneficio es mayor para el Estado que para la ciudadanía, como la gestión de una simple habilitación, podría quedar mucho mejor calificado.

La publicación de datos con fines de promoción de la inversión y la innovación se puede confundir fácilmente con la transparencia. Ambas pueden ser sumamente beneficiosas y

demandadas por la sociedad: la primera con una orientación más consecuencialista de generación de empleo y riqueza y la segunda más kantiana para asegurar derechos o cumplir con reglas éticas. De manera semejante, la interoperabilidad y el reuso de datos públicos esenciales para la mejora de la atención, se vuelve indispensable para una buena publicación de datos orientada a la transparencia. Sin embargo, los distintos fines pueden modificar la lógica de publicación, por ejemplo, imponiendo tasas de utilización en el primer caso inadmisibles en el segundo.

La clasificación de servicios según la relación de origen-destino (Gobierno-Ciudadano, Gobierno-Empresa, Gobierno-Gobierno) también es ambigua. Las nuevas prácticas de gestión de contenidos proponen que la misma información que circula en las intranets gubernamentales sea la que circula en los portales ciudadanos para asegurar la integridad y evitar los problemas de la redundancia. Además, esta clasificación exige bajar a un nivel de detalle y de análisis de situaciones para poder caracterizar servicios que excede las necesidades de planificación y monitoreo.

Por lo tanto, si bien las clasificaciones analizadas pueden ser útiles para lograr cierta división conceptual de las iniciativas, no pueden ser consideradas como taxonomías o escalas de medición fuertes, razón por la cual es preciso buscar otras opciones como las que hemos esbozado en este documento de trabajo para establecer mediciones funcionales al diseño, implementación y evaluación de iniciativas orientadas al desarrollo del GE.

4. Bibliografía

- Backus, Michael (2001): E-governance in Developing Countries. Publicaciones del Instituto Internacional para la Comunicación y el Desarrollo (IICD).
- ES (2012): “Estudio Comparativo 2012 de los Servicios Públicos online en las Comunidades Autónomas. Resultados 6ª Medición”. Estudio realizado por Capgemini Consulting y la Fundación Orange. Abril de 2012. www.proyectosfundacionorange.es/docs/Estudio_Comparativo_2012_Servicios_on_line.pdf
- EU (2010): “Estudio sobre Mejores Prácticas en Gobierno Electrónico en Europa”. Estudio realizado por Capgemini Consulting en colaboración con el Ministerio de Política Territorial y Administración Pública de España. Diciembre 2010.
- Pando, Diego (2010): “Tecnologías de información y gestión del cambio: notas para comprender los procesos de reforma del aparato estatal en América Latina”, GIGAPP Estudios/Working Papers, Grupo de Investigación en Gobierno, Administración y Políticas Públicas, Instituto Universitario de Investigación Ortega y Gasset, Madrid, No. WP-2010-03, 15 pp.
- United Nations (2012): E-Government Survey 2012. E-Government for the People. Disponible en www.unpan.org/e-government





Universidad de
San Andrés

5. Anexo: Detalle de experiencias³

1. ChileAtiende (ex ChileClic) - cl

www.chileatiende.cl/

Esta Guía de servicios del Estado ofrece a las personas y empresas una alternativa de fácil y cómodo acceso a la oferta de información y servicios disponibles en el sector público. Reúne más de 1 700 fichas con orientación sobre beneficios, programas y trámites, entre las que destacan más de 420 servicios que pueden realizarse a través de Internet. Para facilitar el acceso a la información, los contenidos de ChileAtiende se organizan en tres grandes canales temáticos: Personas; Empresas y organizaciones e Instituciones, con sus respectivas categorías y subcategorías. Además, cuenta con la posibilidad de utilizar suscripciones mediante RSS. Cada ficha informativa puede descargar el contenido en audio en formato mp3, por lo que las personas ciegas o con capacidad visual disminuida acceden sin problemas a la información.

Además del beneficio de tener más de 400 trámites en línea, hay que tener en cuenta que para los empresarios el Estado dispone de una amplia oferta de subsidios, instrumentos de fomento y ayudas técnicas, distribuidos en diversas organizaciones, por lo cual este buscador es una útil herramienta para conocer y aprovechar las oportunidades y apoyos que ofrece el gobierno.

Es un sistema en permanente crecimiento. En 2001 los trámites en línea disponibles eran doce, un año más tarde ya habían crecido a 135, y en 2009 a 476. En consecuencia también aumentó el número de visitas, que en 2006 eran algo más de 2,7 millones y en 2009 ya superaban los cuatro millones.

Su motor de búsqueda incorporado en 2009 está basado en la tecnología Google SiteSearch, que permite acceder de forma simple y rápida a información relevante de más de 500 sitios web pertenecientes a organizaciones e instituciones del Estado chileno. Asimismo, cuenta con búsquedas específicas para emprendedores, temas de transparencia, municipios y sitios del Estado.

Tiene un conjunto de reglas claras sobre protección de datos personales, basadas en la Ley N° 19.628 sobre protección de la vida privada y sus modificaciones posteriores. Los datos pueden ser utilizados y transmitidos única y exclusivamente a otros organismos o dependencias públicas, con el objeto de entregar posteriormente la información solicitada o dar respuesta a las consultas o peticiones hechas por los usuarios a través del formulario de contacto.

2. Movil Corea - ko

m.korea.net/spanish

³ Los enlaces que contiene este anexo fueron consultados entre el 27 y 31 de enero de 2014.

En el Portal de Corea existe un importante desarrollo de aplicaciones móviles que están disponibles para sus descargas en el portal nacional. Entre las aplicaciones, compatibles tanto para iPhone como Android, se destacan las de e-learning, la cual permite a los estudiantes aprender por su teléfono móvil en áreas tales como ciencias sociales, matemáticas e Inglés, y las oportunidades de empleo, que proporcionan información sobre la disponibilidad de puestos de trabajo en junto con la legislación laboral.

3. Nuevo Portal Ciudadano - mx

www.gob.mx

Ofrece dos servicios principales. El primero es un servicio de búsquedas especializadas en gobierno, mediante un motor de búsquedas que indexa todos los contenidos de los dominios .gob.mx. El acceso es de forma anónima y tiene la capacidad de filtrar por imágenes, videos y etiquetas específicas de temas macro como salud, economía, campo, etcétera.

Asimismo este servicio ofrece a las instituciones de gobierno la posibilidad de publicar enlaces promocionales (patrocinados), eligiendo las palabras clave o términos relacionados con sus programas (trámites, servicios y campañas).

El segundo servicio consiste en una página personalizada para la cual el ciudadano se registra mediante su firma electrónica avanzada, permitiéndole el acceso a los trámites y servicios electrónicos a través de aplicaciones tipo gadget, desarrolladas con base en un estándar de redes sociales abierto.

Se pueden identificar dos tipos de usuarios del portal: el ciudadano (usuario final) que se beneficia con el buscador especializado y con su página personalizada para acceso a trámites y servicios; y las instituciones de gobierno que se benefician publicando enlaces promocionales que aparecen en los resultados de las búsquedas y utilizando un contenedor para alojar y presentar al ciudadano los trámites de mayor demanda de cada una.

Ha permitido determinar las preferencias de los ciudadanos respecto a la información que busca del gobierno, lo cual impacta en el reforzamiento de políticas públicas. También ha impactado en la eficiencia operativa al contribuir en la implantación del esquema de interoperabilidad y de datos abiertos (con beneficios en transparencia).

El tiempo para localizar la información del gobierno que el ciudadano busca se ha reducido a un par de minutos. A la vez cabe destacar que el ciudadano ejecuta servicios de consulta a través de su página personalizada de manera instantánea.

El portal propicia y facilita la interoperabilidad interinstitucional al utilizar un conjunto de api comunes (estándar abierto) y compartir la información del ciudadano contenida en la base de datos de usuarios del portal conocida como Registro de Identidades Digitales. Se utiliza un servicio en la nube para proporcionar búsquedas especializadas y un estándar abierto de redes

sociales para la implementación de aplicaciones en formato gadget, que permite publicar trámites y servicios a un costo marginal maximizando las inversiones de tic del gobierno.

4. Portal Brasil - br

www.brasil.gov.br

Ofrece acceso y mejora de los servicios a los ciudadanos y permite, además, aumentar la transparencia de las acciones gubernamentales. El diseño del portal tiene contenido temático a partir de la sección “Para”, la cual se dirige a estudiantes, trabajadores y empresas, y de la sección “Acerca”, la diferencia por temas como salud, educación, medio ambiente y ciudadanía. Los servicios públicos, como el pago de impuestos sobre la renta, multas, servicios públicos y la aplicación de beneficios de bienestar social, son fácilmente accesibles en una búsqueda que va desde la A hasta la Z, conectando a los usuarios con los distintos ministerios y departamentos gubernamentales. Asimismo, los usuarios pueden personalizar las consultas a partir de la elección de sus temas seleccionados que le permite acceder a contenidos actualizados.

5. Portal Corea - kp

www.korea.net/

El sitio web principal de Corea se ha convertido en un portal integrado con un potente motor de búsqueda en el que los ciudadanos pueden encontrar una gran cantidad de servicios, a nivel tanto nacional como local. El portal principal del gobierno es una puerta de entrada a los servicios a través de múltiples canales, por temas y materias, que también permite a los ciudadanos tener un canal personalizado.

6. Portal de Israel - il

www.gov.il/firstgov/english

El portal de Israel permite a los ciudadanos acceder a información sobre los servicios del gobierno y utilizar la herramienta de administración de identidades “My Gov” para filtrar el contenido que les interesa y acceder a todos los tipos de servicios gubernamentales y realizar pagos en línea.

7. Portal de Uruguay - uy

portal.gub.uy/

Organiza la información y trámites del Estado de forma que los ciudadanos tengan un único punto de entrada donde puedan informarse e interactuar con todos los organismos. Una de sus principales herramientas es el buscador (buscador.gub.uy), que al estar implementado en tecnología basada en Google brinda servicios de búsqueda de la mejor calidad, bajo estándares y lineamientos a los que los usuarios están habituados, con el agregado de que al ser tecnología propia permite un manejo directo de los parámetros y configuraciones para

que los resultados combinen los objetivos de búsqueda de los usuarios con los de comunicación, tanto del Portal como de los organismos.

En el Portal también se pueden comenzar trámites directamente, sin necesidad de dirigirse al sitio del organismo, como es el caso del acceso a Uruguay Concurso, la ventanilla única de oferta laboral de la Administración Central.

A lo largo de los primeros seis meses de 2011 han accedido al Portal del Estado Uruguayo 260.000 personas distintas (usuarios únicos), una cifra que resulta importante al considerar no sólo que el portal es bastante nuevo (fue lanzado en diciembre de 2010) y que no se ha trabajado aún en acciones publicitarias, sino también que la población total del país es aproximadamente de tres millones y medio de habitantes, por lo cual se considera altamente positivo este resultado preliminar.

El impacto en la forma de operar ha sido radical. Mientras que antes se realizaba una serie de procesos manuales que producían poca información y muchas veces desactualizada, la aplicación de tecnología, ya sea para la adquisición automática de información o de workflow para las áreas que requieren intervención humana, producen ahora un volumen significativamente mayor de información que está siempre actualizada y sobre la que la catalogación es automática, por lo que la navegación y la búsqueda son mucho más sencillas y eficientes.

Las TI han permitido reemplazar los mecanismos de actualización manual del Portal del Estado anterior por procesos totalmente automáticos a través de feedsrss. El hecho de que los contenidos no se generen directamente en el Portal del Estado, sino que se extraigan automáticamente desde el organismo que la origina (450 fuentes distintas), garantiza que el ciudadano accede siempre a la información actualizada y no va a obtener información diferente a la que esté disponible en el sitio del propio organismo.

8. Portal México - mx

www.e-mexico.gob.mx/

El portal del gobierno de México es un motor de búsqueda con servicios integrados que responden a criterios de búsqueda de los usuarios específicos que permiten a los usuarios filtrar los contenidos a fin de reducir la búsqueda de información. El portal tiene la capacidad de filtrar la información por imágenes, vídeos o noticias, siguiendo el estilo de las principales características de filtrado de Google, además de ser capaz de filtrar a través de temas tales como las leyes a nivel estatal y federal. La traducción permite a los usuarios convertir sus búsquedas en los diversos idiomas que Google ofrece. Otra característica es "El Gobierno recomienda", sitio que sugiere páginas útiles a los usuarios para que puedan acceder rápidamente a la información.

9. PSCE - pe

www.tramites.gob.pe

Es un portal considerado oficialmente la ventanilla única de servicios públicos del Estado en Internet. Cuenta con 36 753 trámites de 378 instituciones públicas en los que participan 837 personas que administran los contenidos en forma descentralizada a lo largo del territorio peruano; ello lo vuelve el portal más colaborativo que existe en Perú. Proporciona cerca de 270 servicios públicos en línea y sirve de fuente de información para el call center del Estado.

Se creó con los objetivos de brindar información al ciudadano sobre los servicios del Estado desde un único punto de entrada en Internet; proporcionar servicios públicos en línea; desarrollar el gobierno electrónico en el país; y apoyar los esfuerzos del Estado para la simplificación administrativa y descentralización.

Ahorra tiempo y costos en las consultas sobre trámites de servicios públicos para el ciudadano, evitando ir físicamente a la institución y efectuar llamadas telefónicas que muchas veces no eran contestadas. Por parte del Estado logró generar un trabajo colaborativo asumido por las instituciones públicas participantes, las que permiten tener la información actualizada permanentemente, con ahorro de costos si se tuviera concentrada la administración del portal.

Es una aplicación que funciona sobre Internet, totalmente compatible con los navegadores más populares, e instalado en un Data Center con todas las medidas de seguridad del caso.

Estas herramientas permiten al ciudadano acceder a servicios públicos desde una cabina de Internet, su casa o trabajo, con el consiguiente ahorro de costo de desplazamiento y tiempo. Se ha desarrollado una aplicación personalizada que le permite en forma didáctica al ciudadano encontrar información sobre los servicios públicos del Estado y realizar transacciones en línea.

Esta aplicación puede ser replicada en otros países de la región que lo requieran.

10. Pronósticos y alertas del IDEAM - co

www.pronosticosyalertas.gov.co

Es una herramienta de apoyo de la estrategia de difusión de información del Sistema Nacional de Atención y Prevención de Desastres a los sectores productivos y a los ciudadanos. Se trata de un portal orientado al suministro de información sobre el estado del tiempo, informes en tiempo real sobre alertas hidrometeorológicas a nivel nacional, imágenes satelitales y modelos de predicción, entre otros, generando un significativo avance en el suministro de información útil para el ciudadano y a la altura de los más altos estándares internacionales, para la planificación de actividades de los diferentes sectores productivos, económicos y gremiales del país además de entidades del sistema nacional ambiental.

El portal responde a la necesidad de facilitar la presentación de información, brindar espacios de participación como foros y chats especializados y nuevas herramientas, tales como

servicios de mensajes de texto a celulares (SMS), navegación para dispositivos móviles y la posibilidad de suscribirse para recibir información a través de correo electrónico.

Con esta información el IDEAM fortalece la gestión del riesgo y la prevención y atención de desastres, provee pronósticos del tiempo y análisis climáticos e incorpora nuevas herramientas que permiten la automatización de la entrega de información sobre pronósticos y alertas generada por el IDEAM, a efecto de que ésta pueda ser usada en sitios web o sistemas de información de entidades públicas o privadas.

Desde el lanzamiento de la experiencia el 9 de marzo de 2010, por medio del nuevo portal de pronósticos y alertas el usuario tiene más facilidad en sus procesos de búsqueda, consulta e interpretación de la información sobre el pronóstico del estado del tiempo, y sobre las alarmas hidrometeorológicas. Adicionalmente, aprovechando las herramientas de la web 2.0, es ahora el IDEAM el que lleva la información a sus usuarios, mediante los Web Services, los servicios de suscripción a recepción de información vía SMS y al correo electrónico, y el consumo de actualizaciones en el portal mediante RSS. Antes era el usuario quien debía entrar al portal cada vez que requería consultar información de este tipo.

Las empresas y medios de comunicación se benefician sustancialmente de estos servicios, puesto que por medio de Web Services toda la información que requieren se ofrece mediante interfaces que son fácilmente consumibles.

11. SIAC - co

www.siac.gov.co

El Sistema de Información Ambiental de Colombia (SIAC) “es el conjunto integrado de actores, políticas, procesos y tecnologías involucrados en la gestión de información ambiental del país para facilitar la generación de conocimiento, la toma de decisiones, la educación y la participación social para el desarrollo sostenible”.

Es un sistema de sistemas que se expresa a través del portal SIAC que es la entrada a los diversos sistemas de información y sitios web que alojan productos y servicios de información, gestionados por las entidades del Sistema Nacional Ambiental (SINA).

El SIAC gestiona información sobre el estado ambiental, el uso y aprovechamiento, la vulnerabilidad y la sostenibilidad ambiental de los recursos en los ámbitos continental y marino del territorio colombiano, con el fin de monitorear el ambiente y evaluar los procesos de gestión ambiental en el país.

Es un espacio virtual que facilita la divulgación, el intercambio, el acceso y uso de la información ambiental a través de diferentes herramientas tecnológicas diseñadas como canales para la interacción de las fuentes de la información (entidades del SINA y aliadas) y las personas usuarias de la información.

El Portal SIAC se basa en los principios aplicables de la estrategia Gobierno en Línea: gobierno centrado en el ciudadano, visión unificada del Estado, acceso equitativo y multicanal, protección de la información, credibilidad y confianza.

En la actualidad el Portal SIAC integra quince sistemas de información por temática y recurso, que hacen parte del Sistema de Información Ambiental de Colombia (SIAC). En 2010 ingresaron 120 mil personas al Portal SIAC, en su puesta en marcha, y hasta julio lo hicieron 110 mil.

El Portal SIAC cuenta con una estructura gráfica tipo multiportal que integra siete subportales en un solo sitio. Hasta la fecha han sido identificados 140 productos de información generados por las entidades del Sistema Nacional Ambiental (SINA) y aliadas, que se encuentran en proceso de publicación durante junio y julio.

Cerca de setenta profesionales especializados en cada tema, de las entidades SINA y aliadas, integran la Red Portal SIAC para facilitar el acceso a la información y apoyo a las personas interesadas en los temas ambientales. Cuenta con una versión WAP que hace posible su consulta a través de dispositivos móviles.

En 2010 el portal SIAC obtuvo el reconocimiento como finalista en los Premios a la Excelencia del Gobierno en Línea ExcelGEL, ocupando el tercer lugar como solución tecnológica del orden nacional con el ciudadano en el centro.

12. Westminster: Member's Portal - uk

www.westminster.gov.uk/

El Ayuntamiento de Westminster ofrece un servicio a 232.000 personas y a más de 47.000 empresas. Dicho ayuntamiento tenía como objetivo actualizar su sistema para mejorar la eficiencia y la interfaz de usuario, facilitando la información a través del “Member's Information Portal”.

Teniendo en cuenta el interés por disponer de un portal propio para conectarse con el “Corporate Geographic Information System” (GIS), un grupo de miembros del Ayuntamiento trabajó con el equipo corporativo de GIS para crear una solución amigable de fácil acceso para los concejales. El portal diseñado utiliza Windows Share Point Services. La extranet es segura y accesible a los miembros electos y ha permitido trabajar con eficacia de forma remota. Member's Portal es el primer portal que se puede integrar con mapas GIS.

13. Digital Mailbox - au

digitalmailbox.auspost.com.au/

Uno de los mayores problemas que enfrentan los ciudadanos a la hora de interactuar con servicios públicos y algunas empresas de servicios básicos (luz, agua, gas) es establecer mecanismos de comunicación eficientes para ambos lados.

Como una forma de resolver este problema, la oficina de Correos de Australia estableció un convenio con varios proveedores a efectos de entregarle a todos los ciudadanos australianos

una casilla o mailbox digital, la cual podrá utilizar como su vía de contacto oficial con entidades públicas y privadas, este modelo que podríamos denominarlo mi domicilio electrónico, está operado por la empresa de telecomunicaciones Telstra y va a funcionar como una suerte de bóveda digital en la cual se pueden almacenar certificados, avisos, cuentas y pagos, entre otros.

Este servicio le permite a los ciudadanos australianos:

- Establecer un canal de comunicación eficiente con sus prestadores de servicio, tanto públicos como privados.
- Recibir instrucciones, declaraciones, establecer recordatorios y hacer pagos a través de cualquier dispositivo conectado a la web.
- Utilizar la casilla como una bóveda personal para dejar documentos, permisos y certificados electrónicos.

Los privados pueden utilizar este mecanismo de comunicación como una forma alternativa de contexto con sus clientes y usuarios.

Es un modelo interesante que los países de la región debieran explorar como una forma de dotar un mecanismo de comunicación más eficiente y seguro con los ciudadanos, con la consecuente reducción de costos que este tipo de modelos implica.

La lógica es la de un Estado activo que avisa a los ciudadanos las fechas relevantes, por ejemplo los vencimientos de ciertos permisos y autorizaciones.

14. Bimus G2C - eu

ec.europa.eu/information_society/activities/eten/cf/opdb/cf/project/index.cfm?mode=detail&project_ref=ETEN-510722

Business/citizen to government Intermediation with Multilingual Services (BIMUS) es un canal para la prestación de servicios de gobierno electrónico, que proporciona un esquema de servicios de intermediación a través de una ventanilla única G2C (Gobierno a Cliente) en un contexto transfronterizo

La base principal del proyecto es el tratamiento equitativo de los ciudadanos y empresas como clientes del servicio. Dicho canal permite realizar pagos online, recibir información en su propio idioma, así como una serie de servicios adicionales (como ayuda legal).

15. m.korea.gov.kr - kr

Asia es la región líder en la utilización de la telefonía móvil basados en canales, específicamente en el suministro de aplicaciones móviles y un sitio separado del gobierno móvil. Corea posee un portal nacional de servicios móviles (m.korea.go.kr) a través del cual los ciudadanos pueden utilizar los servicios de m-gobierno de cada organización del gobierno y recibir al mismo tiempo información personalizada. En Singapur, los ciudadanos pueden recibir alertas SMS puntuales y personalizados y notificaciones para diversos servicios, tales como las renovaciones de pasaportes y renovación de carreteras de impuestos. En Malasia, el

Ministerio de Industrias y Agricultura permite a los agricultores la presentación de informes sobre distintos problemas, incluyendo ataques de plagas y enfermedades, a través de SMS.

16. MyHELP - at

www.help.gv.at/Portal.Node/hlpd/public/en

MyHelp ofrece un único punto de entrada al usuario para los servicios de administración electrónica en Austria. El acceso a través de la tarjeta ciudadana garantiza que sólo los usuarios registrados pueden acceder al servicio. Tras el registro inicial, permite la utilización de todos los servicios. Con la introducción de los datos personales (por ejemplo, ciudad, dirección, código postal) en un perfil y un breve cuestionario, el usuario recibe una versión de ayuda personalizada.

Cuanto más datos se introduce en el perfil, el contenido pre-seleccionado será más específico. Así, el usuario recibe inmediatamente una pantalla estándar de los temas que son importantes para él, sin tener que seleccionar entre los 200 temas. Si lo considera necesario, el usuario también tiene la opción de seleccionar manualmente temas adicionales en cualquier momento.

Los servicios ofrecidos por MyHelp son:

- Tras el registro y la personalización, el asistente selecciona automáticamente los temas que tienen importancia para el ciudadano de todos los disponibles.
- Mediante la introducción del código postal, la información del usuario se muestra únicamente a las autoridades competentes en su región.
- Autoridades-servicio de recordatorio: El servicio de recordatorio ofrece a los ciudadanos la opción de ser avisados de las fechas de caducidad a determinados servicios por correo electrónico.
- Servicio de información: El servicio de información ofrece noticias sobre la selección de temas personalizados.
- E-mail: Los ciudadanos que tienen bandejas de entrada de Gmail pueden vincular éstas a MyHELP, pudiendo acceder directamente a los correos electrónicos entrantes a través de MyHELP. Asimismo, a través de la bandeja de entrada con la función "Mein Brief.at" se puede utilizar y entregar los documentos escritos y archivos de forma segura.
- E-seguro: Es una base de datos de seguridad digital, donde los documentos importantes (por ejemplo, certificados y contratos) pueden ser depositados en forma digital.
- Foro: MyHELP ofrece un foro de discusión donde los ciudadanos pueden intercambiar puntos de vista.

Además de las aplicaciones ofrecidas, el usuario también puede acceder a servicios externos a través de MyHELP o a servicios de otras instituciones como las autoridades de Finanzas en línea.

17. Panamá sin papel - pa

www.innovacion.gob.pa

Este programa es una iniciativa que implementa el uso de tecnología para renovar la forma en que el ciudadano tramita con el Estado, para que todos los procedimientos se hagan de manera ágil y transparente a través de Internet.

Consiste en la implementación y operación de: (a) la Plataforma de Interoperabilidad; (b) del Sistema de Administración de Trámites que contempla el análisis, diseño y desarrollo de la solicitud electrónica con su proceso inicial de cien trámites gubernamentales y la Automatización de cinco procesos; (c) el rediseño del portal Panamá Tramita; (d) servicio de operación por dos años en un centro de datos, conectividad e infraestructura de respaldo, contingencia y seguridad, así como el suministro de los servidores requeridos; y (e) HelpDesk para el manejo de incidentes de parte de los funcionarios.

Aunque todavía no hay estudios ya que el programa se encuentra en implementación, se espera lograr: eliminar o reducir filas, implantar formularios electrónicos, lograr la interoperabilidad, generar una ventanilla única, avanzar en la digitalización de documentos, implantar expedientes digitales y conocer el estado de un proceso en un momento determinado.

Entre sus objetivos está la reducción de tiempo de espera en los trámites, lo cual indudablemente impacta en beneficio de los ciudadanos. También se busca que las diligencias puedan ser realizadas en forma digital, eximir al ciudadano de presentar documentos que residan en las bases de datos digitales del Estado y brindar al ciudadano un Gobierno 24/7.

Implica un profundo cambio en la forma de operar del Estado mediante la interoperabilidad ESB, la plataforma de Arquitectura SOA, los procesos BPM, la pasarela nacional de pagos electrónicos, las herramientas de gestión de contenido CMS y el sistema de helpdesk.

18. Portal de Australia - au

australia.gov.au/

El portal nacional de Australia actúa como un one-stop-shop que une a los ciudadanos con la información y los servicios de alrededor de 900 sitios web del gobierno. Se puede acceder a información de manera rápida y fácil a través de las secciones "Personas" y "Temas", que filtran contenido específico. Por su parte, la sección "Servicios" permite a los ciudadanos realizar diversas funciones, tales como pagos por impuestos, renovación de licencias de conducir para vehículos y registros de comercio, presentación de formularios en línea y consultas.

19. Portal de Dinamarca - dk

denmark.dk/en

El portal de Dinamarca es la entrada a todo el sector público danés y proporciona acceso a una enorme cantidad de información y servicios. A través de este portal se allana el camino para una interfaz de usuario eficiente con la racionalización efectiva de los departamentos

del sector público. El lema de la página es "el acceso del público". Mediante el portal es posible reportar un cambio de domicilio, solicitar préstamos y becas estudiantiles, ver y modificar cuestiones fiscales, solicitar una pensión del Estado e informar sobre cambios en los ingresos o en el estado civil. A través de un buzón llamado E-Box se recoge todo el correo que el ciudadano recibe de las autoridades públicas y las empresas privadas.

20. Portal de Singapur - sg

www.ecitizen.gov.sg/Pages/default.aspx

El portal ciudadano de Singapur proporciona una amplia gama de servicios de pagos en línea que incluyen impuestos, tasas, multas y licencias que se pueden realizar a través de multicanales, tales como tarjeta de crédito, débito directo, banca por internet y teléfono móvil.

21. Portal de Estados Unidos - us

www.usa.gov/

Usa.gov es quizás el mejor ejemplo de un portal altamente integrado. Está cuidadosamente organizado a partir de un nivel suficiente de abstracción para el ciudadano que no tiene por qué saber exactamente, por ejemplo, cuáles formularios está buscando. En caso de que el ciudadano no pueda encontrar lo que está buscando, el portal posee un potente buscador a través del FAQ disponible. Además, el sitio ofrece múltiples formas para que el ciudadano pueda comunicarse con el gobierno sobre cualquier tema, desde apoyo técnico para el sitio hasta cuestiones políticas relevantes.

22. VU Educativa - co

www.mineduccion.gov.co/tramites

Es una solución que permite a los usuarios acceder durante las 24 horas todo el año, desde cualquier lugar con acceso a Internet y sin ningún tipo de presión. Anteriormente los trámites requerían que el usuario dispusiera tiempo para trasladarse desde un sitio muchas veces remoto, lo que le generaba altos costos y pérdida de tiempo ya que en ocasiones algunos recurrían el servicio de tramitadores, lo que les incrementaba hasta en 300% los costos porque quienes realizan este oficio en ocasiones hasta triplicaban el valor de sus tarifas.

Durante los dos últimos años el Ministerio de Educación ha brindado a los ciudadanos, a las instituciones de educación superior, docentes y a las secretarías de Educación, una solución que minimiza tiempos y distancias. Mineducación tiene 27 trámites en total, 9 de los cuales pueden realizarse en línea.

Antes de que surgiera la Ventanilla Única de Trámites y Servicios en línea, a la hora de hacer sus trámites el usuario requería disponibilidad de tiempo para trasladarse desde un sitio específico, en muchos casos en regiones muy apartadas de Bogotá. Ahora los usuarios,

llámese ciudadano, instituciones de educación superior, docentes, o secretarías de Educación, únicamente requieren un computador con acceso a Internet.

Entre los aportes más importantes que la tecnología hizo a través de esta solución también se cuentan la seguridad en información que se emite a través de los trámites en línea, la mayor rapidez en la respuesta a las solicitudes y la optimización de los procesos.

23. MonDossier - be

My File / Mon Dossier ofrece a los ciudadanos belgas un instrumento para comprobar y rectificar su información personal online en el Registro Nacional de Bélgica. También permite a los usuarios conocer quién ha accedido a su información personal.

A través de la página, los ciudadanos pueden descargar información oficial, como certificados de nacimiento, libros de familia, documentos relativos al estado civil, etc. Todos estos documentos están firmados oficialmente por el Registro Nacional y pueden ser utilizados para asuntos oficiales. La tarjeta de identificación electrónica, su certificado de autenticación y código PIN permiten el acceso a ficheros personales.

Según el propio Gobierno belga, este caso es un ejemplo de un proyecto transparente, orientado al usuario, innovador, low-cost y potenciador de la privacidad en el contexto de eGovernment.

24. MyPage - dk

<https://www.borger.dk/minside/Sider/default.aspx>

Desde octubre de 2008, todos los ciudadanos daneses tiene su propia página personal llamada MyPage, en el portal borger.dk ('citizen.dk'), un punto de entrada one-stop al sector público de Dinamarca . Mediante un acceso seguro por medio de una firma electrónica digital, los ciudadanos pueden ver información generada por administraciones públicas: impuestos, vivienda o datos del registro civil.

Uno de los requisitos del proyecto es asegurar que toda la información del portal borger.dk sea sencilla de comprender para todos los ciudadanos que tenga interés en algún tema en particular. Para ayudar a obtener este resultado, se han definido diferentes tipologías de ciudadanos tipo, teniendo en cuenta las conclusiones de una encuesta realizada.

25. DirectGov - uk

www.direct.gov.uk

A través de DirectGov, Gran Bretaña ofrece una ventanilla única para toda la información gubernamental y servicios basada en la integración de los servicios de back-office para la mejora de la interfaz de usuario. Se destaca la sección "Do It Online" que enumera todos los servicios públicos, formularios, herramientas y transacciones que el gobierno provee de una manera fácil de usar. También sobresale en el portal la sección de Jobcentre Plus que

permite a los ciudadanos buscar en una de las mayores bases de datos en línea de ofertas de empleo en Gran Bretaña.

26. Sistema de Consulta en Línea - cr

pjenlinea.poder-judicial.go.cr/SistemaGestionEnLinea/publica/

Es una nueva plataforma de consulta para los expedientes judiciales que permite a los usuarios acceder en línea a sus casos y enviar escritos directamente al expediente que consultan, lo que agiliza los procesos. El usuario también puede presentar demandas sin necesidad de apersonarse en el despacho. Tiene además un módulo que le permite al usuario crear sus plantillas con los datos que no varían, por ejemplo el abogado o representante legal. De esta manera cuando se quiere mandar una nueva demanda, cargan la plantilla y los datos son recuperados, permitiendo ahorrar tiempo en la digitación.

En 2010 se hicieron varias mejoras. Por ejemplo, en el módulo de envío de demandas o denuncias nuevas, al que se le mejoraron los tiempos de respuesta por parte de la página web. Otra modificación fue que los datos de la causa se van guardando parcialmente a medida que el usuario trabaja en el sistema, de manera que si se interrumpe la electricidad o la conexión a Internet, o sucede cualquier otro imprevisto, los datos pueden ser recuperados y utilizados para continuar con el envío de la demanda. Esto era algo muy solicitado por los usuarios.

Para las partes del proceso y litigantes ofrece: mayores facilidades de consulta de las causas judiciales, posibilidad de ser atendidos por una oficina virtual 24 horas al día los siete días de la semana, apoyo al teletrabajo, reducción en los costos por traslado y papelería.

Para el despacho judicial permite: mejorar la atención al público, manejo integrado de toda la información de las causas judiciales, localización expedita de los expedientes, mejor información para tomar decisiones, menor cantidad de afluencia de público, se evita pérdida de expedientes o folios de los mismos, ahorro de papel y suministros de impresión, reducción de los espacios necesarios para archivo de expedientes, posibilidad del teletrabajo.

Algunos datos del sistema indican que tiene 3.200 usuarios, que han realizado 1.064 demandas de forma electrónica, y se han presentado 47.285 escritos electrónicos. A la vez 215.071 documentos electrónicos fueron firmados por el Juez. Todo esto implicó un ahorro de 700.000 hojas de papel.

Por medio de este sistema los usuarios externos al Poder Judicial acceden por Internet al sistema de Gestión en Línea, que se conecta a un web service de métodos de consulta que, a su vez, se conecta a una base de datos centralizada y a un enlace centralizado para los circuitos judiciales regionales.

27. SMS - tc

El sistema SMS de información judicial, desarrollado por el Departamento de Informática del Ministerio de Justicia de Turquía, ofrece un servicio de notificación legal para sus ciudadanos y abogados. Este sistema informa automáticamente a todas las partes relacionadas que tienen casos ante los tribunales a través del servicio de mensajes cortos (SMS) cuando cualquier evento legal, datos o anuncio relacionado con su caso, debe ser notificado. Como consecuencia de este sistema, las partes ya no tienen que ir a los tribunales para obtener esta información. Este servicio también proporciona un mejor acceso de las personas con discapacidad y de edad avanzada y aumenta la accesibilidad electrónica.

28. Atención a usuarios de servicios públicos - co

www.superservicios.gov.co/home/web/guest/ciudadanos

El objeto del Proceso de Atención de Solicitudes es atender las Peticiones, Quejas y Recursos (PQR) presentadas por el ciudadano. Es un procedimiento de gestión automático a nivel de actividades y en algunos casos de tarea. Se soporta también en el sistema de Gestión Documental Electrónico –Orfeo–. A través de los diferentes canales de interacción dispuestos por la entidad se realiza la atención de los ciudadanos proporcionándoles mayor facilidad de acceso, agilidad, evitando desplazamientos, generando mayor cobertura y suministrando un servicio eficaz y eficiente. Desde el call center y chat se orienta, informa y explica el estado de un trámite; en la página web de la entidad se ha dispuesto no solamente la información general de consulta sino además un link donde el ciudadano encuentra los formularios prediseñados para presentar sus PQR. Éstos son recibidos inmediatamente por la entidad. Asimismo se diseñó un link de consulta del sistema ORFEO, donde el usuario accede con el número del radicado de su trámite y en tiempo real al estado del mismo. Son todos canales dispuestos para la ciudadanía durante las 24 horas, que provee un valor agregado en el servicio que presta la entidad.

El usuario logró ahorro en tiempos de respuesta y aumentó su credibilidad en la gestión de la entidad. Por otra parte se inició la cultura del manejo electrónico del documento, pues no tenía en general ningún apoyo hasta la distribución de los mismos, pasando del procesamiento manual a la gestión documental apoyada en una aplicación informática especializada para este fin. La Superintendencia superó rápidamente los tiempos legales asignados a los trámites de los ciudadanos, de tal forma que actualmente una PQR se responde en el 60% del tiempo permitido (la norma establece quince días y la Superintendencia lo responde en nueve), un SAP en el 21% del tiempo legal (la norma fija máximo 150 días y la entidad responde en 32). La capacidad de gestionar documentos en el año 2009 se acercó a los 900 mil, mientras que en el año 2003 era de cien mil.

La solución implementada consistió en una aplicación web para el seguimiento y administración de las solicitudes de los usuarios incorporando el manejo electrónico de los documentos de soporte y la infraestructura para la debida gestión de la aplicación, como servidores, impresoras de papel y rótulos, lectoras e impresoras de códigos de barras,

escáneres y una robusta red de datos que interconecta las territoriales y la sede central de la entidad.

29. Central de atención a la mujer - br

Llame 180, <http://www.spm.gov.br/>

En Brasil hay diez asesinatos de mujeres por día y una agresión cada 24 segundos. Llame 180 es un servicio de denuncias o relatos de violencia, reclamos sobre los servicios de la red de atención y orientación a las mujeres sobre sus derechos. Es nacional, gratuito y una puerta de entrada a la red para las mujeres en situación de violencia, además de proporcionar información para el diseño de políticas y para el monitoreo de los servicios.

30. Consulta de Antecedentes Judiciales - co

<http://antecedentes.policia.gov.co:7003/WebJudicial/>

El acceso a la consulta de Antecedentes Judiciales por Internet, es un servicio de carácter permanente que presta la Policía Nacional de Colombia, con el ánimo que los ciudadanos puedan validar su información judicial personal.

31. Chile sin Papeleo - cl

www.chilesinpapeleo.cl

Gobierno de Chile digitaliza más de 100 trámites ciudadanos y lanza el sello “100% digital”. Hacer trámites de instituciones públicas podría dejar de ser sinónimo de largas filas y viajes innecesarios. A esto apuesta el Ministerio Secretaría General de la Presidencia (SEGPRES) con la campaña Chile sin Papeleo, que busca lograr que, a diciembre de este año, un 60% de estos trámites puedan realizarse a través de internet. La certificación “100% digital” es parte de la campaña Chile sin Papeleo e identifica a aquellos procedimientos que pueden realizarse totalmente a través de internet.

A través del portal de servicios del Estado (www.chileatiende.cl) las personas pueden acceder a información detallada paso a paso sobre la realización de cada uno de estos trámites, los que se encuentran identificados con un sello verde junto a su nombre, con la indicación de que el procedimiento puede realizarse totalmente en línea.

Para definir los trámites a digitalizar, las instituciones no sólo consideraron el impacto de los procedimientos y la factibilidad de llevarlos a internet, sino que, además, decidieron abrir una consulta donde los ciudadanos, que realizan los trámites y son quienes más conocen sobre los tiempos de espera, pudieron participar opinando directamente cuáles trámites debieran estar disponibles en internet y por qué.

El sitio ya ha recibido cerca de 35 mil solicitudes ciudadanas de digitalización de trámites, información que ha sido entregada a las instituciones e incorporada a su planificación.

A través del portal www.chilesinpapeleo.cl es posible seguir el avance de esta campaña, así como también revisar el detalle de los trámites más votados por los ciudadanos para cambiar definitivamente el papeleo por un click.

32. MyAlerts - mt

www.timesofmalta.com/services/sms

Como parte de la estrategia de gobierno electrónico para mejorar la comunicación ciudadana con el gobierno, Malta proporciona notificaciones y alertas a los ciudadanos sobre servicios públicos de interés a través de múltiples canales de distribución. Malta my Alerts ofrece a los ciudadanos una ventanilla única para todas las notificaciones por correo electrónico y SMS, permitiendo actualizaciones al instante.

33. Hospital Virtual - pa

http://www.presidencia.gob.pa/Primera_Dama-2601-La-tecnologia-a-favor-de-la-salud-se-pone-en-marcha-en-Panama

El Hospital Virtual es un núcleo tecnológico que incluye equipos servidores para el almacenamiento de los índices y de las imágenes de los estudios radiológicos, un óptimo ancho de banda para la transmisión y recepción de estos estudios provenientes de 22 instalaciones de salud y de estaciones diagnósticas para la lectura e interpretación de estudios radiológicos de diferentes modalidades: ultrasonido, RX, mamografía y resonancia magnética principalmente.

Es un espacio físico donde trabajan principalmente ingenieros en sistemas informáticos para darle soporte tecnológico a la plataforma de imagenología del Ministerio de Salud. El Hospital Virtual no ha sido diseñado para que trabajen médicos en él, ya que la idea es que el profesional de la salud opere el sistema desde su lugar de atención.

El objetivo general es dotar al Ministerio de Salud de una plataforma tecnológica y de logística que permita mejorar la cobertura de servicios médicos a través de la teleasistencia, en regiones de salud donde no se cuenta con médicos especialistas.

Tomando en cuenta que sólo se cuenta con 29 médicos radiólogos a nivel nacional, el impacto del Hospital Virtual ha sido significativo porque el tiempo que tradicionalmente se demoraba un diagnóstico se ha reducido de treinta a tres días, lo cual aumenta la posibilidad de que los ciudadanos reciban su tratamiento a tiempo.

En junio de 2011 se inauguró el Hospital Virtual; sin embargo, la productividad inició en enero de 2011 y a la fecha se han diagnosticado más de 89 mil estudios radiográficos en las diferentes modalidades.

Se ahorran costos de traslado de pacientes de las zonas de difícil acceso, como Darién, Bocas del Toro, Gnohe Bugle y Kuna Yala, a las instalaciones de salud próximas con mayor nivel de urbanismo. De igual forma, en zonas alejadas se procura que el resultado del estudio se

genere el mismo día que el ciudadano tiene la cita, para evitar que los diagnósticos se pierdan porque el paciente vive a muchas horas de la instalación de salud.

Con el Hospital Virtual se ha roto el paradigma de que cada instalación de salud debe poseer un médico radiólogo para leer y diagnosticar los diferentes estudios. Esta ruptura paradigmática ha ayudado a maximizar el potencial humano que posee el Ministerio de Salud e incluso esta innovación permitirá replicar este esquema de trabajo en especialidades médicas como medicina interna, pediatría y otros.

34. CNS - es

<http://www.msssi.gob.es/profesionales/hcdsns/home.htm>

La Historia Clínica Digital del Sistema Nacional de Salud (SNS) tiene como fin básico posibilitar el acceso controlado a la información de un paciente desde cualquier punto asistencial del SNS, primario o especializado, sin interferir en los sistemas propios de los servicios de salud y contando como único fin el estrictamente asistencial, siempre que así lo solicite el paciente. La visión ha consistido en la normalización de historias clínicas para el SNS y, especialmente, establecer el mínimo de datos que son requeridos para lograr la interoperabilidad en el conjunto del sistema sanitario, así como la heterogeneidad de los contenidos ofrecidos a pacientes y profesionales. A día de hoy todavía no se ha cerrado completamente el proyecto, en parte como consecuencia de las dificultades de poner de acuerdo a todos los actores del sistema (España tiene un modelo descentralizado de salud), a pesar de que la mayoría de elementos semánticos, técnicos, e incluso organizativos, de la interoperabilidad han quedado resueltos.

35. Profesores 2.0 - sg

www.academyofsingaporeteachers.moe.gov.sg/

Singapur es uno de los líderes en el uso de la computación en nube para aprovechar la infraestructura y servicios de TIC. En septiembre de 2009, se convirtió en el primer gobierno de Asia en dotar a todos sus profesores con herramientas 2.0 a partir de una plataforma en la nube con estándar abierto.

36. Eximición impositiva - ar

La Provincia de Buenos Aires (un estado subnacional) otorga a los propietarios de inmuebles que sean jubilados el beneficio de la eximición del impuesto inmobiliario bajo determinadas condiciones. Si un jubilado tramita ante la ANSeS (organismo responsable de la seguridad social, en este caso un organismo nacional) un comprobante de que efectivamente es jubilado y que cobra menos de cierto importe y luego lo presenta personalmente ante la agencia rentas (organismo provincial), éste lo debería eximir del cobro del impuesto sobre los bienes inmuebles para esa propiedad. El trámite tradicional requería la presentación del beneficiario en ambos organismos varias veces al año para poder acceder al beneficio.

En la nueva versión, cuando el ANSeS emite mensualmente -a tiempo de la generación de los pagos de jubilaciones- un archivo con las identificaciones de los jubilados radicados en la jurisdicción correspondiente que cobran menos del monto estipulado. Este archivo es enviado a la agencia de rentas que, a tiempo de emisión de las facturas para el pago, verifica que la identificación del propietario se encuentre en el archivo recibido. Si la encuentra, la boleta de pago se emite directamente con valor cero, exceptuando automáticamente así al beneficiario del pago. De esta forma el beneficiario sólo se entera del beneficio cuando le llega a su domicilio la factura en cero, sin haber realizado ningún trámite previo.

37. Protección de datos personales -uy

www.datospersonales.gub.uy

La protección de datos personales es un derecho consagrado en la Constitución de la República y regulado en diversas normas como la Ley de Protección de Datos Personales y Acción de Habeas Data de 2008. Con el fin de garantizar la protección de datos personales, toda persona que considere que este derecho ha sido vulnerado por la utilización inadecuada de su información personal registrada en bases de datos, puede realizar la denuncia en línea a través de la solución.

Asimismo, toda persona física o jurídica, cualquiera sea su naturaleza, responsable de administrar una base de datos con información personal, debe inscribir dicha base de datos en la solución, inscripción que puede realizarse en línea. Igualmente, la norma prevé que los responsables de bases de datos también pueden presentar códigos de conducta en lo referente al tratamiento de datos personales para su aprobación por parte de la unidad y su posterior registro, lo cual es posible realizar a través de la solución.

A través de este site se facilita, a su vez, el acceso público a los procesos de institucionalización de la Unidad Reguladora que incluyen, entre otros, el dictado de jurisprudencia administrativa en la materia.

Con la puesta en funcionamiento de la solución, se incrementó el registro de bases de datos en más de un 100% entre 2009 y 2010. Durante el mismo período se incrementó la cantidad de códigos de conducta registrados en más de 400%. Es destacable que con la solución se abrió un nuevo canal para las denuncias, como complemento a los canales ya existentes (call center, email y presenciales).

Desde su puesta en producción, se recibieron aproximadamente 75 000 visitas al sitio web de la Unidad Reguladora y de Control de Datos Personales. El 100% de los registros de bases de datos se están procesando en línea. Las denuncias en línea, con sólo seis meses de funcionamiento, ya significan el 50% del total de denuncias recibidas.

La incorporación de tecnología ha permitido facilitar a la ciudadanía la formulación, de forma fácil y rápida, de denuncias en los casos en que consideran que la protección a su información

personal ha sido vulnerada. Asimismo, llevar un registro y control de todas las bases de datos bajo responsabilidad de personas físicas y jurídicas en todo el país.

38. MisAportes - ar

<http://www.afip.gov.ar/empEmpl/>

Mis Aportes es un sistema que le permite consultar a cada trabajador su situación personal ante la seguridad social (previsional, salud, seguros, etc) existente en los registros de la Administración de Ingresos Públicos (AFIP), donde se puede encontrar información relacionada con: la declaración jurada presentada por el empleador para informar los aportes y contribuciones mensuales patronales a su cargo y los organismos hacia los cuales se dirigieron los fondos (ANSeS, obras sociales, Aseguradoras de Riesgo de Trabajo, Superintendencia de Seguros, etc.). Además se permite dejar observaciones sobre las diferencias que se encuentren en el caso en que no está declarado el trabajador o lo está pero con diferencias en los montos o en los períodos. En esta experiencia el Estado juega un rol de garante de los contratos individuales, permitiendo a los empleados verificar el cumplimiento de las obligaciones de sus empleadores.

39. RUBEN - pe

http://www.mimp.gob.pe/index.php?option=com_content&view=article&id=1278&Itemid=473

El Registro Único de Beneficiarios (RUBEN) permite registrar, procesar, consolidar, importar, exportar y consultar información de los beneficiarios de los programas sociales, validando los datos a diferentes niveles. Su versión 1.2 es el resultado de las sugerencias y aportes de los usuarios que interactuaron con la versión 1.1 en el empadronamiento del segundo semestre del año 2008, lo cual permitió al Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social (MINDES) lograr una herramienta mejorada, validada y adaptada a las necesidades reales de cada programa social. Más de 160 municipalidades provinciales del país ya utilizan el RUBEN del MIMDES, con el propósito de mejorar la eficiencia y eficacia de su gasto social.

RUBEN ganó el Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública 2010, que otorga anualmente la organización Ciudadanos al Día (CAD). El aplicativo resultó ganador en la categoría de Sistema de Gestión Interna entre veintidós instituciones públicas por su aporte y contribución en la reducción de la filtración y subcobertura de los programas sociales al haber consolidado un proceso de articulación con los gobiernos regionales y locales, así como con el Ministerio de Economía y Finanzas, para que el registro de información de los beneficiarios de los programas sociales sea a través del Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF-GL).

Los gobiernos locales provinciales que emplean el programa RUBEN han reportado su registro de 534.225 beneficiarios del Programa de Complementación Alimentaria (Comedores Populares) y han contado con la capacitación y asistencia técnica de la Dirección de Monitoreo y Evaluación del MINDES.

El aplicativo informático RUBEN es un software cliente-servidor, es decir que en una red interna varios usuarios pueden acceder a una misma base de datos, como también cada usuario puede manejar su propia base de datos.

RUBEN ha sido desarrollado para trabajar con conexión a base de datos MS access (recomendado para entidades pequeñas) así como MS SQL Server u ORACLE para aquellas que soportan grandes cantidades de información.

40. OGP - un

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

Durante el 66º periodo de sesiones de la Asamblea General de las Naciones Unidas, celebrado en septiembre de 2011, se lanzó a nivel mundial el Open Government Partnership (OGP), una iniciativa liderada por los gobiernos de Estados Unidos y Brasil y a la que a octubre de 2011 se han acogido 55 países, 14 de ellos de la región (Brasil, Chile, Colombia, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Paraguay, Perú, República Dominicana y Uruguay; en proceso de incorporación están Argentina, Costa Rica y Panamá).

41. MyFile (MPD) - nl

<https://mijn.overheid.nl/?r=1>

El objetivo de MPD es permitir a los ciudadanos holandeses consultar y modificar datos personales almacenados por organizaciones gubernamentales, desde una ubicación central, MijnOverheid.nl. MPD es un servicio ofrecido por el portal central del gobierno holandés MijnOverheid.nl, cuyo acceso está proporcionado por DigiD.

Las principales tipologías de información a la que pueden acceder los ciudadanos son las siguientes: Información personal clave, vehículos y propiedades registrados a su nombre, Beneficios de la seguridad social e Información financiera clave.

42. E-petitions - uk

epetitions.direct.gov.uk/

El Reino Unido ha lanzado un portal único de peticiones (recolección de firmas) electrónicas, e-petitions. Iniciativa liderada por el Cabinet Office a través del portal Direct.gov. Éste le permite a cualquier ciudadano levantar una campaña de recolección de firmas en forma simple y con algo más importante aún: el respaldo del Estado en el proceso. Si durante un período de 12 meses logra el objetivo de 100.000 firmas, esta petición será analizada formalmente por la cámara de los comunes y eventualmente puede generar una discusión legislativa.

43. Empower - eu

www.empower-eu.es/

Empower tiene como objetivo motivar y fortalecer la involucración de las ONG's y de los ciudadanos en los procesos de toma de decisiones en temas medioambientales a nivel nacional y europeo, mediante metodología y herramientas que proporcionan soporte a la participación ciudadana, y mediante procesos de recolección de firmas para promover las iniciativas públicas relevantes y demandas de la sociedad civil.

El proyecto utiliza aplicaciones sobre Web 2.0 para permitir unos procesos de comunicación transparentes, interactivos y democráticos. El resultado del proyecto son propuestas conjuntas, iniciativas y puntos de vista de ONG's y ciudadanos respecto a temas medioambientales, como el cambio climático global, la biodiversidad, la gestión de basuras o la gestión del agua.

44. EnsembleSimplifions - fr

www.ensemble-simplifions.fr/

La Dirección General de Modernización del Estado en Francia, lanzó a finales de septiembre de 2009 una campaña de promoción a nivel nacional para el nuevo portal 'EnsembleSimplifions' ("Juntos Simplificamos"). Dicho portal está basado en Web 2.0, lo que permite a aquellos ciudadanos interesados, publicar su opinión y realizar sugerencias relativas a cómo simplificar los procedimientos administrativos en Francia.

Su principal objetivo es proporcionar máxima prioridad a la experiencia de los usuarios para identificar las áreas de mejora, permitiendo de esta forma al Gobierno del país desarrollar proyectos de simplificación basados en las necesidades de los usuarios.

El portal dispone de funcionalidades interactivas y colaborativas y su público objetivo son todos los usuarios de los servicios públicos. Todas las secciones están estructuradas según cuatro categorías de usuarios: individuales, negocios, gobierno local y organizaciones sin ánimo de lucro. Para cada "evento real" de una determinada sección, se someten a la opinión de los internautas, propuestas de simplificación de las correspondientes gestiones administrativas.

45. HUWY - eu

www.huwy.eu/

El Proyecto HUWY consiste en una herramienta y un método de discusión en el que grupos jóvenes debaten sobre ciertos temas en sus propios espacios online: forums orientados a gente joven, espacios de redes sociales, blogs, etc. HUWY proporciona un espacio de información y estructura para recoger los resultados e ideas en las páginas Web de cada Hub y los socios del proyecto proporcionan soporte a los grupos a través de Workshops (offline).

46. Osale - ee

www.osale.ee

Osale es un entorno electrónico integrado desarrollado por el gobierno estonio.

A través de este sitio, Ciudadanos y grupos de interés pueden publicar iniciativas para nuevas propuestas legislativas, presentar ideas y proponer peticiones. Los ciudadanos pueden participar en consultas públicas emitiendo sus opiniones respecto a borradores de leyes preparados por agencias gubernamentales. Asimismo, las agencias del Gobierno pueden publicar información sobre futuras decisiones políticas y consultas públicas relevantes.

47. Palco - it

www.consiglio.regione.lombardia.it/web/crl/Approfondimenti

La iniciativa Palco (PartecipazioneAllargata al COnsiglio Regional eProcedure and Access toAdministrativeDocuments) tiene como objetivo ampliar la participación ciudadana y de organizaciones interesadas en formar parte de las actividades legislativas del Ayuntamiento Regional de Lombardía (CRL - Consiglio Regionale della Lombardia).

48. Plataforma Ciudadana - co

www.colombiaenaccion.gov.co

La Agencia Presidencial para la Acción Social y la Cooperación Internacional ha construido una estrategia de Gobierno 2.0 basada en herramientas web 2.0, en la que los colaboradores y los ciudadanos son el centro de acción.

Para esto se han construido dos plataformas de interacción y movilización que permiten que los usuarios trabajen colaborativamente y tomen acciones concretas frente a la problemática que trata acción social, que es la superación de la pobreza extrema y la reconciliación.

La primera es una plataforma de Red Social que permite a los colaboradores de Acción Social en todo el territorio nacional comunicarse, compartir contenidos, documentar y socializar buenas prácticas y fortalecer la comunidad interna. En ella los colaboradores pueden generar una página de perfil, escribir blogs, colgar videoblogs, crear foros virtuales, hacer sondeos, socializar eventos e imágenes, entre otras utilidades. Esta documentación de buenas prácticas y generación de contenidos es tomada como insumo fundamental para la segunda plataforma: Movilización Colombia en Acción. Esta segunda plataforma presenta contenidos en infografías que permiten fácil acceso y lectura, y utiliza herramientas Web 2.0 que posibilitan la participación directa de ciudadanos en discusiones, construcción colectiva y movilización de los ciudadanos para que documenten, donen o tomen acciones concretas. Esto tiene un alto grado de innovación pues a partir de una plataforma de Internet se generan relaciones directas con los ciudadanos.

El uso de las dos plataformas y de las herramientas web 2.0 integradas ha permitido, entre otras cuestiones, disminuir costos de coordinación y compartir información sin importar la distancia. Procesos que llevarían semanas o meses de desarrollo se realizan e implementan en dos días o incluso en horas.

Al pensar en impacto se debe tener en cuenta que la Agencia Presidencial para la Acción Social tiene cerca de ocho millones de beneficiarios y nueve mil colaboradores, cubriendo el 100% de los municipios del país.

49. Portal de Colombia - co

www.gobiernoenlinea.gov.co/web/guest

El portal del gobierno de Colombia contiene numerosas características que incentivan la participación de los ciudadanos y permiten interactuar con el gobierno. Los ciudadanos pueden emplear herramientas como foros en línea, blogs y encuestas en línea. El portal también permite a los usuarios participar a través de redes sociales como Facebook, Twitter, Wordpress, YouTube y Flickr, donde pueden publicar comentarios y expresar sus puntos de vista.

50. WAVE - eu

www.greenwave-europe.eu/index.php?p=home

El objetivo del Proyecto WAVE es potenciar la transparencia en la toma de decisiones a nivel nacional y europeo mediante técnicas que proporcionan sistemas de argumentación visuales para la puesta en común de opiniones respecto a la legislación medioambiental europea relativa al cambio climático. El público objetivo son los ciudadanos, grupos con especial interés en el tema y aquellos que toman decisiones. El proyecto incluye la realización de tres pilotos en UK, Francia y Lituania, así como un piloto a nivel global.

Para el desarrollo del proyecto se ha creado una plataforma que permite visualizar de forma sencilla los argumentos (Debategraph) en un contexto “crossborder”. Debategraph es una herramienta basada en Web 2.0 para la construcción colaborativa de argumentos basada en el concepto Wiki, que permite generar debates, participar en estos y visualizarlos en un formato de mapas de argumentos abiertos a cualquier participante. Es una herramienta que facilita la estructuración de los argumentos y una visualización y navegación dinámica compartiendo los contenidos.

51. Civil Servant 2.0 - nl

<http://ambtenaar20.pbworks.com/w/page/34555681/About%20Civil%20Servant%20%200>

Civil Servant 2.0 es esta constituida por una plataforma de red que permite facilitar a funcionarios y ciudadanos holandeses la discusión del efecto que la Web 2.0 tiene en el Gobierno y en el sector público. Los cambios que proporciona la Web 2.0 no sólo afectan a la relación entre los ciudadanos y el Gobierno, sino a la estructura interna de las organizaciones gubernamentales y la forma de trabajo de los funcionarios.

La función de la plataforma y red Civil Servant 2.0 es concientizar y alertar a los funcionarios de estos cambios y posibilidades, fomentar la discusión y estimular experiencias piloto para implementar ideas.

52. Have Your Say - au

australia.gov.au/have-your-say

El portal nacional de Australia ofrece numerosas herramientas que permiten a los ciudadanos colaborar con el gobierno en el proceso de formulación de políticas. El gobierno ofrece a través del portal una sección denominada "Have Your Say" que permite a los ciudadanos realizar consultas y enviar sus comentarios y sugerencias sobre proyectos, principalmente por correo electrónico. El gobierno también proporciona los resultados de las consultas en línea. Además, se encuentra en esta sección un enlace a blogs de diferentes administraciones, así como una página de Twitter que muestra una tabla con todas las páginas del gobierno en Twitter para que los ciudadanos envíen sus comentarios y sugerencias.

53. Lexipation - eu

ec.europa.eu/information_society/apps/projects/factsheet/index.cfm?project_ref=EP-06-01-017

El proyecto Lexipation consiste en una plataforma integrada que ha sido desarrollada y probada en un piloto para conducir discusiones online respecto a propuestas legislativas, involucrando a los que definen las políticas, a los ciudadanos y a grupos socio-económicos en cuatro zonas: Hamburgo (Alemania), Thessaloniki (Grecia), Massa (Italia) y Alston (UK). La plataforma utiliza una metodología ya existente y un enfoque user-centric para asegurar un diseño co-creativo.

El proyecto Lexipation permite:

- La migración hacia un proceso legislativo participativo, y a través de la utilización de un gestor de contenidos y técnicas de e-colaboración durante la preparación y discusión de borradores legislativos.
- El empoderamiento de ciudadanos y de grupos de interés, a los que se permite la visualización de argumentos, antecedentes e impactos potenciales de nueva legislación y la posibilidad de proponer correcciones a la existente.
- La validación de las prácticas y mecanismos de eDemocracia en niveles diferentes en la administración pública europea.

54. Ideas de Modernización del Estado - cl

ideas.modernizacion.gob.cl/

El foco de las iniciativas impulsadas por el área de Modernización y Gobierno Electrónico de Chile está en buscar medios para facilitar la vida de los ciudadanos, entregándoles mejores servicios y una atención cercana y de calidad que les permita resolver satisfactoriamente sus necesidades. Para lograr este objetivo, se considera valioso el aporte de las ideas que poseen las personas que interactúan día a día con el Estado, en la tarea de optimizar la administración y el servicio entregado.

En este contexto, se desarrolló esta plataforma digital en donde los usuarios pueden registrarse, hacer llegar sus iniciativas, discutir las y votarlas entre la comunidad, de modo de

generar una conversación que permita enriquecer los proyectos y generar una mejora real en el Estado.

55. Centro de datos abiertos - eu

open-data.europa.eu/

El Centro de datos abiertos de la Unión Europea es un portal intenta cumplir con todos los objetivos del Open Data, trata de transparencia, gobierno abierto e innovación. El Portal de datos de la Comisión Europea proporciona acceso a datos públicos abiertos de esta institución. Pero además, permite que otras instituciones, organismos, oficinas y departamentos de la Unión accedan a los datos previa solicitud. Cualquier persona interesada puede descargar los datos publicados para reutilizarlos, vincularlos y crear servicios innovadores. Asimismo, este Portal de datos divulga y facilita el conocimiento sobre los datos de Europa. Los organismos editores, desarrolladores de aplicaciones y el público en general pueden aprovechar la tecnología semántica del Portal, que pone a su disposición esta nueva funcionalidad.

56. Aporta - es

datos.gob.es/datos/

España, a través del Proyecto Aporta, promueve la reutilización de la información y los datos públicos con la finalidad de aprovechar el potencial que tienen como generadores de valor económico y social, especialmente en la consolidación de un mercado de reutilización de información pública. El Proyecto persigue como objetivos generales fomentar una cultura de reutilización de la información, concientizando sobre la importancia y el valor que tiene la reutilización de la información del sector público, así como facilitar la puesta a disposición por parte de las administraciones y organismos públicos de la información disponible. Para alcanzar estos objetivos, el Proyecto Aporta engloba dos tipos de actuaciones: por un lado, el desarrollo de guías prácticas de reutilización, y por otro, actividades de formación y concienciación.

57. Datos Abiertos - us

www.data.gov/

En 2009, el Gobierno Federal de USA habilitó la plataforma tecnológica data.gov, la cual constituye un repositorio de datos oficiales del Gobierno en formatos estandarizados y disponibles al público, en forma de conjuntos de información sobre los que desarrolladores externos puedan trabajar y construir aplicaciones y servicios. A partir de los datos dispuestos en esta plataforma se han generado servicios de valor agregado que promueven la rendición de cuentas proporcionando información oportuna y de calidad a los ciudadanos, como por ejemplo la posibilidad de conocer el uso y destinación de los recursos que recibe el Estado a través de los impuestos, como es el caso de Recovery.gov y USAspending.gov.

58. Datos Abiertos - au

data.gov.au/

El Gobierno australiano lanzó a comienzos de 2011 su portal de datos abiertos data.gov.au, el cual proporciona una manera fácil de encontrar, acceder y reutilizar datos públicos de gobiernos estatales y territoriales. Adicionalmente el sitio ofrece un mecanismo para que ciudadanos sugieran y propongan los datos o información que les interesa, o que les gustaría que se liberaran para su consulta y utilización.

59. Datos Abiertos - uy

www.datos.gub.uy

Uruguay es uno de los países en el mundo que cuenta con un Portal de Datos Abiertos, cuyo objetivo es poner a disposición de la sociedad, en forma fácilmente accesible, datos de interés público que puedan ser utilizados por terceros para crear nuevos servicios en línea para los ciudadanos y las empresas. Aunque la solución está en fase inicial, ya se han desarrollado servicios a partir de datos abiertos de gobierno a los que se pueden acceder desde datos.gub.uy.

Entre los servicios desarrollados, se destacan la exploración de datos sobre el gasto público de una forma intuitiva utilizando una gran variedad de mapas, calendarios y gráficos; el catálogo de Compras Estatales; y la posibilidad de saber qué línea de ómnibus utilizar según el punto de origen y el destino en la ciudad de Montevideo así como la posibilidad de consultar todos los horarios de ómnibus, y saber cuál es el recorrido más corto si se va a pie.

60. EULIS - eu

eulis.eu/

European Land Information Service (EULIS) proporciona acceso directo a registros oficiales de la propiedad en Europa. Ofrece un servicio en línea para los clientes profesionales registrados, permitiendo acceder a los registros de la propiedad. Facilita información sobre las distintas condiciones de registro en cada país, y dispone de un glosario e información de referencia para ayudar a una mejor comprensión del entorno local.

Oresunddirekt es un servicio transfronterizo de información para las empresas y los ciudadanos de la Región de Oresund20. La organización semi-autónoma está financiada por el Ministerio danés de Asuntos Económicos y de Negocios, el Ministerio danés de Empleo, la Región Capital de Dinamarca y la región de Skåne en el sur de Suecia.

61. Office of Public Sector Information - uk

www.opsi.gov.uk/about/

Constitución de la Oficina de Información del Sector Público (Office of Public Sector Information (OPSI)), dentro del Cabinet Office del Gobierno de UK. La OPSI tiene la responsabilidad de la gestión de la mayor parte de la propiedad intelectual del gobierno de

UK y es el regulador de los poseedores de la información del sector público para las actividades de explotación comercial de dicha información.

A través de OPSI, el reto para el sector público es maximizar el valor de los proveedores de la información oficial que comercializan su información. Se considera de vital importancia que las condiciones y los procesos estén disponibles para permitir que los que reutilizan la información pueda acceder a dicha información de diferentes formas. Esto repercute en responsabilidades sustanciales para crear las condiciones adecuadas para desbloquear todo el potencial de PSI.

62. OPSI'sUnlockingService - uk

data.gov.uk/

Uno de los principales retos de la OPSI es la identificación de oportunidades de innovación en de la reutilización de la información del sector público. Esto ha supuesto para la OPSI la tarea de identificar qué información es de interés para los usuarios y posteriormente hacer que dicha información esté disponible para los que reutilizan la información. Para tal fin, OPSI lanzó el servicio UnlockingService, como un canal Web para englobar y gestionar solicitudes para reutilizar la información pública. Es a través de este canal a partir del cual OPSI ha podido identificar qué información es la que requieren los usuarios y qué es beneficioso para ellos. OPSI'sService se ha constituido como un servicio de participación ciudadana orientado a optimizar la reutilización de la información, dirigido por el OPSI.

63. Portal de datos públicos - cl

datos.gob.cl/

Es un sitio donde se puede encontrar de manera fácil conjuntos de información pública del gobierno. Para ello, en algunos casos, la información está publicada en más de un formato. El sitio contiene un buscador y catálogos con diversas categorías para ayudar a la búsqueda de la información. También puede encontrarse información georreferenciada y archivos de imágenes. Algunos de estos datos ya están disponibles en diversos sitios de gobierno, pero www.datos.gob.cl los reúne en un solo sitio web donde pueden realizarse búsquedas.

El portal www.datos.gob.cl es un sitio dinámico, en constante crecimiento, por lo que seguirá expandiéndose e incorporando la información de otros servicios y más datos de los organismos públicos.

El objetivo de esta herramienta es que las personas tengan acceso a la información con base en la cual el gobierno toma decisiones para las políticas públicas y que también puedan utilizarla para sus propias investigaciones e intereses. Por ejemplo, construir aplicaciones y conducir análisis.

El sitio está actualmente en versión Beta, por lo que contiene un conjunto limitado de datasets disponibles bajo licencia Creative Commons.

Al momento de realización de este catálogo el conjunto de datos más populares (476 descargas) eran las fichas de establecimientos educacionales, que contiene información relevante para conocer las escuelas por comunas. Se puede acceder a la siguiente información de los establecimientos educacionales: descripción de la escuela, contactos, resultados Simce y PSU, evaluación docente, procesos de selección, mensualidad y matrícula.

En segundo lugar (466 descargas), se encontraba otro conjunto de datos del Ministerio de Educación: la georreferenciación de escuelas y liceos. El Ministerio disponibiliza la georreferenciación de los establecimientos educacionales a lo largo del país para el uso investigativo y de análisis. La ubicación es sólo referencial, considerando que las coordenadas geográficas han sido entregadas por diversas instituciones y con colaboración de particulares con sistemas de referencias locales; no obstante, los datos se encuentran en permanente revisión y actualización. Luego le sigue, en popularidad de descargas, las salidas de chilenos al exterior (por destinos y por pasos fronterizos, descargable en XLS).

64. Portal Web IU - de

ec.europa.eu/environment/seis/

El Portal Web IU de Alemania es un ejemplo de la aplicación de la iniciativa de la Comisión Europea SEIS (Shared Environmental Information System). El objetivo de SEIS es potenciar una mayor interoperabilidad de la información medioambiental.

SEIS ha definido un plan basado en la interoperabilidad entre fuentes de información y aplicaciones para asegurar información disponible a tiempo, relevante y fiable del medio ambiente que se considera absolutamente necesaria para la toma de decisiones. Dicho plan incluye el proceso de recogida de información, análisis y comunicación.

65. PSI Portal (APIE) - fr

epsiplatform.eu/content/apie-participates-ec-psi-portal-meeting

Para promover la implementación de la Directiva de Información del Sector Público (PSI) en Francia, el gobierno francés ha constituido una agencia cuyos objetivos principales son la coordinación del trabajo entre los diferentes ministerios y el soporte en la gestión de los activos intangibles de la Administración. Esta organización, APIE, Agence du patrimoine immatériel de l'État, fue constituida en abril de 2007.

La estrategia del portal es potenciar la reutilización de la información mejorando la transparencia de la información, incrementando el conocimiento de las empresas privadas sobre la información existente y las condiciones de reutilización, enriqueciendo la información existente combinando información de diversas fuentes y permitiendo el desarrollo de nuevos productos y servicios para contribuir al crecimiento económico y la creación de empleo.

66. Cross-border digital signature in company registration portal - ee

www.rik.ee/en/crep

El establecimiento de una empresa en un país extranjero por lo general resulta ser un proceso difícil y complicado (especialmente para las PYMES). A fin de ayudar a superar algunos de los obstáculos en el camino - Portugal y Estonia iniciaron un proceso innovador de cooperación que permite el establecimiento de empresas transfronterizas online, ya sea en Portugal o Estonia, utilizando las firmas electrónicas reconocidas de ambos países. Ambos países cuentan con un portal de registro de empresas online - "Portal de la Empresa" y "Ettevõtjaportaal (CREP)".

En la actualidad es posible para los titulares de la firma electrónica de Estonia iniciar un negocio en Portugal y viceversa sin necesidad de desplazamiento, mediante el reconocimiento de firma electrónica. Para ello, es necesario un ordenador, una tarjeta de identificación y el PIN para poder firmar digitalmente. Todo el proyecto se ha llevado a cabo en dos idiomas: portugués e inglés.

67. SPOCS - eu

www.eu-spocs.eu/

SPOCS (Simple Procedures Online for Cross-border Services) es un proyecto piloto iniciado por la Comisión Europea que tiene como objetivo eliminar las barreras administrativas a las que se enfrentan las empresas europeas al ofrecer sus servicios en el extranjero. A través de SPOCS se espera mejorar la calidad de los procedimientos electrónicos.

A partir de las ventanillas únicas (Point Single Contact) las empresas pueden realizar todas las gestiones administrativas necesarias online desde el 2009 en todos los Estados Miembros. SPOCS se basa en soluciones desarrolladas en el marco de la Directiva de Servicios, para la creación de servicios electrónicos transfronterizos.

68. EESTI.ee - ee

www.eesti.ee/eng

La ventanilla única de Estonia utiliza la plataforma EESTI.ee como base para su operación. El portal EESTI.ee coordina la información y los servicios ofrecidos por las instituciones del Estado. Dispone de un entorno seguro en Internet para la comunicación con el Estado y ofrece "e -soluciones" para ciudadanos, empresarios y funcionarios.

La página está disponible en tres idiomas: estonio, inglés y ruso. Integra el portal del ciudadano, el de la empresa y el del personal de la administración. Los servicios ofrecidos a través del portal están integrados con la infraestructura de intercambio de datos X-Road.

69. Portal da Empresa - pt

www.portaldaempresa.pt/cve/pt

El enlace "Loja da Empresa" permite realizar la constitución y registro de una nueva empresa en Portugal. Fomenta la creación de empresas y la inversión en el país, promocionando las

áreas de negocio. Describe ejemplos de empresas que se han instaurado en Portugal. El portal tiene enlaces al portal del ciudadano y al portal del Gobierno. Se encuentra en inglés y portugués, existiendo diferencias de contenido entre ambas. La versión portuguesa de “Portal da Empresa” funciona además como portal de empresa y contiene información y asesoramiento para la creación, desarrollo, y cierre de un negocio, así como noticias o novedades para los empresarios del país.

70. CEL72 - pe

www.tramites.gob.pe/

Constitución de Empresas en Línea (72 horas): CEL72 (Perú). Este es un servicio para las PYMES que permite a las personas que desean crear una empresa, hacerlo de manera rápida y segura en solo 72 horas o 3 días.

71. Empresa en el día - uy

www.portaldelaempresa.gub.uy/

Es un servicio de apertura de empresas que brinda el Estado uruguayo, sin costos adicionales y que en un sólo trámite le permite constituir e inscribir una sociedad comercial (Sociedad Anónima o Sociedad de Responsabilidad Limitada) o una empresa unipersonal.

72. Welcomes Business - uk

www.gov.uk/uk-welcomes-business/overview

El sitio Web del Reino Unido, “UK Welcomes Business”, se inscribe en la iniciativa del país para cumplir con los requisitos de la Directiva de Servicios de la Unión Europea. Forma parte del sitio Web “Business Link”, que proporciona información para la pequeña y mediana empresa.

La guía está disponible en inglés pero proporciona un punto de partida “Help in your language”, donde se detallan las ventajas de desarrollar negocios en el Reino Unido y se resume el contenido y la información relacionada de la página en 24 idiomas europeos distintos. Todos los enlaces de la guía conducen a contenidos en inglés.

El sitio proporciona información general del país y una descripción general de los negocios en el Reino Unido, así como la información, legislación y formularios necesarios para desarrollar un negocio. Además, brinda ejemplos de empresas que ya se han establecido en el Reino Unido.

Presenta información general sobre la forma en la cual trabaja el gobierno, población, idiomas, educación, primaria, secundaria y universitaria y salud.

73. The Swedish Business Link to Government - se

www.verksamt.se/portal/en_GB/web/international/home

Es un portal para empresarios, gestionado el gobierno sueco que contiene:

- “From idea to business”: zona de asesoramiento a empresarios en temas de interés en el ámbito de los negocios y de la empresa.
- “Brief acts about Sweden”: breve introducción al país.
- “Planning your start”, ofrece una visión general de lo que se necesita saber y realizar para poner en marcha una empresa.

La ventanilla única está incorporada dentro del portal de empresas Verksamst.es. La información se encuentra en sueco e inglés.

74. Factura electrónica - ar

www.afip.gob.ar/fe/

La Factura Electrónica en Argentina fue implementada con una participación estatal central. Las empresas, antes de emitir una factura, deben enviar (vía WebServices) la información de la misma (con cierto nivel de desagregación) a la AFIP (Administración Federal de Ingresos Públicos) donde se realiza una validación y se persisten los datos, una vez aprobada la factura se le devuelve a la empresa un Código de Autorización, el cual debe ser informado al destinatario de la factura como prueba de validez de la misma. La forma en la cual la factura es presentada al destinatario responde a un acuerdo entre las partes, sin intervención estatal, salvo por la exigencia del código de autorización.

El diseño de la solución impacta significativamente en la capacidad fiscalizadora del Estado, ya que cuenta con el registro electrónico de las facturas emitidas por privados antes que el mismo destinatario.

75. Facturación electrónica - nl

factuurwijzer.nl/

Holanda tiene experiencia en utilizar sistemas de eFacturación. Sin embargo, hasta hace poco, dichos sistemas sólo podían ser usados cuando el emisor y el receptor cumplían determinados requisitos administrativos muy estrictos. En algunos casos, el uso de facturas electrónicas requería aprobación del método propuesto por parte de un inspector de impuestos.

En vista de esta situación y anticipándose a la propuesta de la Comisión de la Unión Europea en relación al uso de la factura electrónica, el país tomó la decisión en febrero de 2009 de abolir los requisitos administrativos y restringir los requisitos legales del uso de las facturas electrónicas al mínimo absoluto.

76. MiSimplificación - ar

http://www.afip.gov.ar/genericos/guiaDeTramites/categoria_list_detail.aspx?id_padre=671

Por medio de las transacciones implementadas por la Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP) bajo la denominación de “Mi Simplificación” para que las empresas informen las plantas de empleados en relación de dependencia y su grupo familiar, entre otros datos. Los datos son presentados por las empresas a la AFIP por tres métodos: transacción Web;

carga masiva en un aplicativo con ejecución en equipos del cliente y luego una transferencia electrónica; y presentación tradicional por formulario impreso. Los datos presentados son validados ante la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSeS) y luego son puestos en disponibilidad ante los mismos organismos donde anteriormente debía el empleador presentar la misma información: Superintendencia de Servicios de Salud, Superintendencia de Riesgos del Trabajo, Ministerio de Trabajo, ANSeS, entre otros.

77. Standard Business Reporting - uk / au

www.sbr.gov.au/

El Gobierno solicita a las empresas la misma información en diferentes ocasiones y en distintos formatos, lo cual repercute en elevadas cargas administrativas y limita el uso efectivo de la información. El crecimiento del online filling y el desarrollo de XBRL (eXtensible Business Reporting Language, lenguaje extensible de informes de negocios), permiten reducir significativamente las cargas administrativas en las empresas y mejorar el uso de la información dentro del Gobierno.

El SBR varía en cada país, aunque existen funcionalidades comunes:

- Creación de una taxonomía financiera nacional que puede ser utilizada por las empresas para reportar la información financiera al Gobierno.
- Utilización de dicha taxonomía para eliminar descripciones de datos innecesarios o duplicados.
- Creación de mecanismos de soporte para el proceso de reporting al Gobierno.
- Consolidación de diferentes requisitos de reporting.

78. ePassport -au

www.passports.gov.au/web/epassport.aspx

Desde octubre de 2005 Australia emite el pasaporte electrónico. Esto representa un cambio importante en la tecnología de pasaporte, con la introducción de los chips de computadora y datos biométricos para certificar la veracidad de los datos contenidos en él.

El cumplimiento de las normas establecidas por la Organización Internacional de Aviación Civil (OACI) asegura que el pasaporte electrónico puede ser utilizado en todos los demás países.

Se trata de una tendencia mundial, de la cual Australia es pionera a partir del rol destacado que desempeñó en el desarrollo de estándares como miembro de Consejo de la OACI.

Utiliza un sistema biométrico como medio automatizado de reconocimiento de una persona por la medición de una característica física distintiva (en este caso, la cara). La información necesaria para generar la información biométrica facial proviene de la fotografía suministrada con la solicitud de pasaporte. El Departamento de Asuntos Exteriores y Comercio digitaliza la fotografía que proporciona su aplicación. La foto digitalizada se almacena en la base de datos de pasaportes y en un chip de ordenador en su pasaporte electrónico. El uso de la tecnología

biométrica permite que la foto del pasaporte pueda ser digitalmente comparada con otra imagen facial para comprobar que las dos imágenes son de la misma persona.

La fotografía digitalizada se almacena en un chip de circuito integrado incrustado en las páginas centrales del pasaporte. El chip también almacena nombre de la persona, sexo, fecha de nacimiento, nacionalidad, número de pasaporte y la fecha de expiración del mismo. Esta es la misma información que aparece en la página de datos impresa de cada pasaporte.

La tecnología biométrica del pasaporte electrónico proporciona una mayor protección contra el fraude de identidad en dos etapas: cuando el pasaporte se procesa y cuando se utiliza.

El pasaporte electrónico incorpora características de seguridad para evitar que alguien cambie o acceda indebidamente a la información almacenada en el chip. Para ello, utiliza infraestructura de clave pública (PKI) (firma digital). El uso de PKI garantiza al lector que los datos en el chip fueron puestos allí por una entidad autorizada.

79. Documento de identidad electrónico -es

www.dnielectronico.es/index.html

El documento de identidad electrónico (DI-e), también conocido como DNI electrónico o Cédula de identidad electrónica, es un documento emitido por una autoridad oficial para permitir la identificación de la población de forma personal o virtual.

España ha sido el país pionero a nivel internacional en la materia a partir de la incorporación de un pequeño circuito integrado (chip), capaz de guardar de forma segura información y de procesarla internamente.

Bajo la órbita de la Dirección General de la Policía (Ministerio del Interior), España ha emitido a diciembre de 2012 más de 32 millones de DNI electrónicos.

Entre sus principales ventajas, se destacan la posibilidad de acreditar electrónicamente y de forma indubitada la identidad de la persona y la de firmar digitalmente documentos electrónicos, otorgándoles una validez jurídica equivalente a la que les proporciona la firma manuscrita.

80. OIOREST - dk

www.oiorest.dk/

El objetivo del proyecto OIOREST es facilitar la difusión de la información pública a través de una infraestructura uniforme que permita que los datos sean utilizados a través de los sistemas, plataformas y aplicaciones. Para ello, el equipo involucrado tiene como metas, entre otras, reducir las curvas de aprendizaje y aumentar las oportunidades de mapeo de información de múltiples organizaciones.

Dicho proyecto tiene que superar diversas barreras existentes en el país, como la limitada coordinación o la inexistencia de un inventario público.

81. RIHA - ee

<http://www.riso.ee/en>

Los objetivos de Administration System of the State information system (RIHA) son asegurar la interoperabilidad de los sistemas de información públicos así como reutilizar los recursos técnicos, organizativos y semánticos para proporcionar una visión más clara de los registros del Estado y los servicios proporcionados por éstos.

RIHA incluye metadatos sobre las bases de datos actuales del sector público. Está basada en Web, y el usuario se autentifica y recibe permisos al utilizar su tarjeta de identificación electrónica. En el mismo entorno Web, es posible realizar solicitudes sobre otros sistemas de información.

82. SPCoop - it

www.progettoicar.it/home.aspx

Italia puso en marcha en diciembre de 2007 el Sistema Público de Conectividad y Cooperación, "Public Connectivity and Cooperation System" (SPCoop), la nueva red de la Administración Pública italiana. Dicha red coordina a todas las administraciones públicas así como a cientos de organismos públicos italianos en todo el mundo. A partir de este momento, el gobierno italiano ha trabajado en convertir SPC en una red federal compatible con redes regionales y locales, con el objetivo de incrementar la interoperabilidad a diferentes niveles.

SPCoop es una infraestructura pública cuyo objetivo es unir a los organismos del sector público del país para permitirles desarrollar, compartir y utilizar información y servicios de red bajo validez legal del Gobierno. SPCoop no se considera únicamente un marco software, sino una plataforma técnica y organizativa cuyo objetivo es incrementar las condiciones para una cooperación legal duradera entre las administraciones. Está basado en cuatro pilares:

- Formalización y publicación de acuerdos de servicio entre diferentes administraciones públicas.
- Definición de un sistema de gestión de identificación para el control de acceso.
- Definición de metadatos y semántica.
- Actualización continua del modelo SPCoop utilizando las tecnologías y estándares punteros.

83. X-Road - ee

www.ria.ee/x-road/

El objetivo del proyecto X-Road es construir una infraestructura que permita acceso sencillo a la información de los registros del Estado, sin preocupación por la seguridad de la información y con un impacto mínimo en los sistemas existentes. Como resultado, X-Road es una de las principales piedras angulares del Sistema de Información del Estado de Estonia.

84. Plataforma de Interoperabilidad por dominios - br

www.governoeletronico.gov.br/acoes-e-projetos/e-ping-padroes-de-interoperabilidade

Su diseño fue producto de una larga discusión con equipos técnicos del Ministerio de Planeamiento de Brasil (Brasilia). La idea en este modelo es definir plataformas de interoperabilidad por dominios de negocios, algunos ejemplos de ellos son los dominios: social (salud, vivienda, etc.), educación (educación, ciencia y tecnología), emprendimiento y empresa y gestión financiera del estado entre otros. No es obligatorio que cada dominio se separe, esto va a depender de los volúmenes de intercambio entre ellos y la complejidad de implementación.

Requiere de infraestructuras tecnológicas más pequeñas y adicionalmente el mayor volumen de intercambio de información se da al interior de un dominio, si bien existen intercambios entre dominios esto son bastante menores y por lo tanto se privilegia el intercambio dentro del dominio.

Por otra parte, este modelo permite que su puesta en marcha sea alineada con las prioridades de la política pública y del gobierno.

Asimismo, simplifica la integración vertical (gobierno central, gobiernos regionales y municipales), la mirada habitual en el diseño de estos procesos de intercambio de información, son mirar más bien al estado en forma horizontal y por capas, perdiendo de vista el enfoque centrado en el ciudadano (citizen-centric) a la hora de rediseñar proceso.

85. SWEB - eu

http://cordis.europa.eu/projects/rcn/93607_en.html

SWEB (“Secure, interoperable crossborder m-services contributing towards a trustful European cooperation with the non-EU member Western Balkancountries”) es un proyecto europeo de cooperación internacional, que tiene como objetivo desarrollar una plataforma de acceso a la administración pública de diferentes países segura, interoperable, abierta y asequible sobre la que se puedan construir servicios transfronterizos de gobierno electrónico seguros a través del móvil.

Estos servicios se dirigen a organizaciones gubernamentales, empresas y ciudadanos, para facilitar la creación de un gobierno más centrado en los ciudadanos. En la actualidad, los usuarios son los municipios de países de los Balcanes (Grecia, Italia) y los países no miembros de la Unión Europea (ARYM (Antigua República Yugoslava de Macedonia), Albania, Serbia). Su tarea principal en el proyecto es la ejecución de los ensayos pilotos SWEB. Las tasas de penetración del móvil en los países de los Balcanes occidentales son elevadas y ofrecen una oportunidad única para los países en la región para utilizar los servicios móviles y acelerar su entrada en la sociedad digital.

86. CRS - uk

www.nhscarerecords.nhs.uk/

El Care Record Services (CRS) es parte del programa nacional de TIC y proporciona a los médicos el acceso a los registros de los pacientes. Un proyecto piloto con Dell, implementó un sondeo de trabajo móvil desarrollado específicamente para la comunidad de médicos y terapeutas. Esta solución permitió a los usuarios acceder al servicio de registro de atención, al correo electrónico y a los demás servicios online en tiempo real desde ubicaciones remotas.

Aunque el objetivo era mejorar la productividad al permitir a los médicos hacer uso de lo que había sido tiempo "muerto" y optimizar sus horarios, se obtuvo a la vez un beneficio medioambiental importante en la reducción de los viajes. Anteriormente los médicos tenían que visitar el centro base cada mañana antes de visitar a los pacientes para comprobar las citas del día. Ahora el médico puede acceder a esta información desde su casa y viajar directamente a visitar a sus pacientes. Del mismo modo, ya no tiene que volver al centro para completar sus notas, ahorrándose otro viaje.

Los sistemas inteligentes de transporte son herramientas que combinan las máquinas, bases de datos, mapas y sensores para ayudar a los conductores y al mismo tiempo, mejorar la infraestructura de transporte. Son especialmente eficaces en la lucha contra la congestión y en comportamientos de conducción no óptimos. La Comisión Europea ha estimado que hasta un 50% del consumo de combustible es debido exclusivamente a estos dos factores y dado que el Reino Unido registra el nivel de congestión más alto en Europa, su sistema de carreteras es un candidato ideal para la aplicación de las TIC.

87. Acceso a servicios tributarios - ch

www.estv.admin.ch/index.html?lang=en

Suiza ha realizado un proyecto para la construcción de un portal para la gestión de impuestos para disminuir el papel utilizado en la gestión de impuestos, como es el caso de los formularios.

Uno de los proyectos clave en Suiza en relación con la administración de los impuestos federales, es la creación de un portal para la gestión del IVA. Casi todas las empresas en Suiza tienen que pagar IVA, de forma que deben contactar de forma regular con el FTA (Federal Tax Administration), lo que supone una elevada carga administrativa para la mayoría de las empresas y para el FTA, al suponer trabajo extra de comprobar de toda la información requerida y en contestar a las llamadas.

Para evitar esta excesiva burocracia, FTA lanzó un proyecto, con los siguientes objetivos:

- Creación de un proceso electrónico de registro de IVA.
- Creación de un interfaz con los sistemas ERPs de las empresas
- Definición de estatutos online
- Iniciación en Workflows automáticos

88. German Business Portal - de

www.dienstleisten-leicht-gemacht.de

El soporte para la operación de la ventanilla única alemana se encuentra en dos idiomas, inglés y alemán, existiendo para cada idioma un portal diferente.

La ventanilla está integrada en el portal de negocios de Alemania. La ventanilla única alemana redirige a las ventanillas únicas de los Estados Federales (Länder). El enfoque para la implementación y el modelo de ventanilla única dependerá del Estado Federal, pudiéndose encontrar la información según el caso en inglés y alemán o únicamente en alemán.

El portal en inglés ofrece más información que el alemán en temas referentes al país, como por ejemplo “Germany Today”, “Alemania en Europa” y otros temas como cultura, sociedad, economía y política. Además el portal introduce el sector de la industria en Alemania, uno de los pilares de la economía de este país.

89. Compras Públicas - cl

www.mercadopublico.cl

Chile ha realizado esfuerzos tendientes a diferenciar los beneficios de realizar compras públicas a través de un sistema electrónico. Mientras en los inicios de ChileCompra la meta fue identificar el ahorro general, tanto por precios como por mejores procesos, con el paso del tiempo se ha avanzado hacia un modelo que permite un análisis de la tendencia del ahorro en precios.

Se parte de tres premisas: 1- a mayor competencia aumenta la probabilidad de que aparezca un postor más económico; 2- si los postores saben que hay más competencia reducen sus precios para aumentar la probabilidad de adjudicación; y 3- más participantes desincentiva la colusión. El ahorro en precios es una función de la competencia del mercado. Bajo este concepto, Chile construyó un modelo que permite obtener un porcentaje de ahorro en precios, a partir de los niveles de competencia del mercado que se generan en las transacciones efectuadas a través de la plataforma de licitaciones de ChileCompra.

90. Mer-Link - cr

www.mer-link.cr

Mer-link es una plataforma tecnológica para compras públicas. Su forma es la de un portal de comercio electrónico que opera como ventanilla única, accesible por medio de Internet. Es un proyecto país, desarrollado por Gobierno Digital, que forma parte del Plan Nacional de Desarrollo del Gobierno de la República. Las catorce instituciones públicas con las que inicia su implementación representan el 80% de las compras del Estado costarricense.

En su primer año de operaciones, el sistema de compras públicas Mer-link alcanzó alrededor de 6 224 carteles publicados, 1 945 proveedores inscritos y diecisiete instituciones realizando sus compras en la red. Desde diciembre de 2010 se implementó la totalidad de la plataforma,

que permite realizar todo el proceso de compras públicas completamente en línea. Desde entonces se realizaron siete concursos 100% digitalizados.

Durante este primer año de operaciones se han transado cerca de \$ 600 millones. Sus beneficios son la modernización del modelo de compras públicas por medio del uso intensivo de la tecnología de punta y adopción de las mejores prácticas internacionales, brinda mayor transparencia en los procesos de contratación, permite obtener menores precios de los productos al fomentar la participación de más empresas, aprovechando las economías de escala (los ahorros para los compradores se estiman en 20%). Además permite la implementación del modelo cero papel y virtualización de las proveedurías, así como la reducción del tiempo del trámite para el Estado y el sector privado. Aumenta la competitividad de las empresas locales y del Estado e incentiva una cultura de cambio.

En 2011 cuatro instituciones se suman al proceso 100% digital de sus compras: el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), la Promotora de Comercio Exterior (Procomer), el Instituto Nacional de Seguros (INS) y la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS).

El impacto de Mer-link tiene que ser valorado en función del modelo de compras del Estado costarricense que se intenta transformar (transformación de la que Mer-link es un elemento clave), el cual se diagnosticó como un modelo fragmentado con varias deficiencias, entre las que resalta la existencia de trámites excesivos y poco integrados.

La selección del modelo de compras para el Estado costarricense se realizó tras un análisis de las mejores prácticas internacionales, que culminó con la adopción del modelo de Corea del Sur, el Marketplace electrónico más grande del mundo, tomado como la mejor práctica a escala mundial.

91. SIMEC - br

simec.mec.gov.br/

El Sistema Integrado de Planeamiento, Presupuesto y Finanzas del Ministerio de Educación (SIMEC) forma parte de la rutina de trabajo de los servidores públicos, con sus más de 25 módulos, setenta mil usuarios y cinco mil accesos diarios que involucran: área administrativa, ciclo de planeamiento, presupuesto y finanzas, gestión de políticas públicas, acompañamiento de obras y paneles estratégicos de monitoreo y control objetivando la toma de decisiones.

La creación del SIMEC permitió que el Ministerio de Educación (MEC) superase un conjunto de cuellos de botella en gestión de política educacional, aumentando el nivel de interoperabilidad entre las diversas áreas del ministerio, incluyendo interfaces con estados y municipios. Su principal resultado fue la redefinición de los procesos de trabajo de los equipos involucrados en cada uno de sus módulos.

- Módulo de Monitoreo y Evaluación: aumento de cerca de 50% en la tasa de manejo de datos de monitoreo mensual de acciones.

- Módulo de Programación Presupuestaria: disminución del 65% del tiempo de elaboración de la propuesta presupuestaria del MEC tras la definición de los techos presupuestarios.
- Módulo Presupuestario y Financiero: disponibilidad de datos gerenciales de ejecución presupuestaria y financiera acerca de 160 unidades presupuestarias.
- Módulo de Monitoreo: gerenciamiento intensivo de la política educacional del Gobierno Federal, con utilización de metodología específica de gerenciamiento de proyectos.
- Módulo de Monitoreo de Obras: supervisión menos onerosa en términos financieros y de tiempo.
- Módulos PAR, Reuni y Brasil Profesionalizado: diagnóstico detallado y elaboración de planes de acción (por estado, municipio o unidad de enseñanza) para el aumento de la calidad y acceso de la población a las oportunidades educacionales.

Fue desarrollado en software libre, utilizando modernas técnicas de mapeo de procesos y amplia participación de los equipos de trabajo de diferentes secretarías y órganos del MEC.

92. Greening the Public Sector - uk

<https://www.gov.uk/government/policies/encouraging-businesses-to-manage-their-impact-on-the-environment>

Según estudios desarrollados por el Gobierno de UK, las TIC tienen un gran potencial en la reducción de las emisiones de CO₂, desempeñando un papel fundamental para alcanzar los objetivos de reducción de emisiones. Esta posición se ve reforzada por la actual iniciativa de la Comisión Europea sobre las TIC para la eficiencia energética, en la consecución de los objetivos de 2020 establecidos por la UE.

Según el gobierno británico, las TIC son claves para conseguir las mejoras en la eficiencia energética y lograr beneficios ambientales. La estrategia en UK se enfoca, mediante la realización de pilotos, a estudiar cómo el uso de la tecnología puede ayudar al sector público.

El concepto de “gobierno verde a través de las TIC” no está asociado exclusivamente a reducir las emisiones causadas directamente por equipamiento TIC. Mediante el uso inteligente de las TIC es posible la reducción de las emisiones de carbono en muchos sectores, más allá de las emisiones atribuibles a las propias TIC. Esta opinión está respaldada por una serie de organismos independientes.

Un informe de la WWF²⁸ identifica diez usos de las TIC que en conjunto podrían ahorrar al menos mil millones de toneladas de dióxido de carbono para el año 2020. Estimaciones de analistas concluyen que se podrían reducir 7,8 millones de toneladas mediante el uso de las TIC en edificios, en el transporte, en la industria y mediante el teletrabajo. Por otro lado, GeSI (Global eSustainability Initiative) estima que el uso inteligente de las TIC podría reducir las emisiones globales en un 15% superando el 2% de las emisiones atribuibles directamente a las TIC.

El sector del transporte es el responsable de alrededor del 25% de las emisiones de CO₂ y uno de los mayores contribuyentes al cambio climático en el Reino Unido. A largo plazo, el

objetivo es evolucionar hacia bajas emisiones de carbono y “vehículos de carbono cero”, pero mientras se hace esta transición, el foco debe estar en la reducción de las emisiones de la flota existente.

Las TIC proporcionan una serie de soluciones que se dividen en dos grupos: la sustitución del viaje (eliminado la necesidad de viajar) y la utilización de medios de transporte más inteligentes. Las TIC ayudarán a reducir la necesidad de viajar por completo, a través de tecnologías seguras de Internet y de banda ancha que permiten a los ciudadanos acceder a toda la información que necesitan para trabajar de manera eficaz desde cualquier lugar. La banda ancha permite también la realización de conferencias electrónicas. Es particularmente eficaz en las grandes organizaciones con operaciones repartidas entre oficinas con diferentes localizaciones geográficas.

93. BACS - uk

www.buildingtechnologies.siemens.com/bt/global/en/buildingautomation-hvac/building-automation/building-automation-and-control-system-europe-desigo/pages/desigo.aspx

Siemens implementó un sistema de automatización y de control de edificios (BACS, Building Automation and Control System) en un hospital que funcionaba en lugares distintos. Tras un análisis completo del consumo de energía, se identificaron y evaluaron las oportunidades de ahorro. Una red basada en Sistemas de Gestión Energética (EMS, Energy Management System), controla el sistema de calefacción mediante un sistema de operación inteligente. Como resultado se han obtenido ahorros energéticos superiores al 30% en calefacción y electricidad.

94. Congestion Charging - uk / London

www-03.ibm.com/press/us/en/pressrelease/28463.wss

IBM Reino Unido gestiona el “Peaje Urbano de Londres”, tasa que se aplica a determinados conductores que circulan en la zona central de Londres y está fundamentado en el concepto de “tarifas de congestión”, reduciendo las emisiones en la zona en un 15-20%. Además ha colaborado también en la implementación de un sistema de peaje automático (automatic road charging system) en Estocolmo, para grabar los vehículos que entraban en el centro de la ciudad durante las horas pico de tráfico, pagando unas tasas. Al final del proyecto piloto, el tráfico se había reducido casi en un 25% con una reducción estimada de emisiones de CO2 de 41.000 toneladas.

95. Fuel savings through telemetry - uk /Oxford

www.intellectuk.org/index.php?option=com_content&view=article&id=3785&Itemid=84

En Oxford se llevó a cabo un proyecto piloto para la mejora del rendimiento del combustible en los autobuses de la ciudad, mediante la utilización de tecnologías de la información. El estudio se llevó a cabo mediante la formación de los conductores y la utilización de servicios telemáticos. El programa de formación se denominó RIBAS, (acrónimo en inglés de revoluciones (Revs.), marcha al ralentí (Idle), frenado (Braking), aceleración (Acceleration) y

velocidad (Speed)). El dispositivo telemático medía cada uno de estos parámetros dentro de la cabina del conductor. Se fijaron unos valores para cada uno de estos parámetros y cuando se incumplían, los conductores eran alertados mediante un pitido y una luz roja. Se hicieron lecturas del combustible consumido todos los días durante 12 semanas en todos los vehículos de prueba, haciéndose evidente un ahorro significativo de combustible.

96. Intelligent public transport - uk / Dartford

ACIS32 está implementando una aplicación de sistemas inteligentes de transporte en Dartford, Reino Unido para fomentar el uso del transporte público. Se instala una pantalla electrónica en las casas de los residentes, que les dice cuando llegará el próximo autobús.

97. Night Watchman - uk / Peterborough City

“NightWatchman” es un software que permite a los equipos que se mantengan encendidos, pero no en uso, apagarse de forma centralizada, segura y remota. El ayuntamiento de Peterborough tiene 4.500 empleados y se estima que el 30% de los PCs, se encuentran encendidos sin estar en uso. Se estima que esto cuesta a la autoridad entre £ 40 y £ 60 por máquina. “Nightwatchman” logró un retorno de la inversión en 3 meses, un ahorro de £ 50,000 por año y una reducción de 250 toneladas de emisiones de CO2 al año.

98. Oyster - uk

La tarjeta Oyster es un sistema de tarjetas electrónicas de transporte público de Londres implementado en 2005. Inicialmente diseñadas para aumentar la eficiencia y acelerar el tránsito de pasajeros en los cuellos de botella, han generado además una serie de beneficios ambientales. En primer lugar, han simplificado y abaratado el transporte público, volviéndolo más atractivo para el usuario. En segundo lugar, el sistema se retroalimenta de datos de transporte de viajeros, facilita la planificación y ayuda a optimizar la capacidad disponible, ofreciendo de esta forma una mayor eficiencia.

99. Transport modelling - uk / Scotland

Atkins31 ha desarrollado sofisticadas herramientas de modelado que facilitan la planificación del transporte y la implementación de estrategias de transporte con el menor impacto ambiental. Las herramientas calculan las emisiones de funcionamiento de la red de transporte, con modelos de transporte tradicionales e incluyendo otros factores como programas de cambio de comportamiento e incentivos financieros. Las herramientas ayudan a los responsables políticos a evaluar la eficacia de las diferentes opciones políticas en la reducción de las emisiones relacionadas con el transporte.

100. Optimising IT infrastructure - uk / Edimburgh

En 2005, el Ayuntamiento de Edimburgo se embarcó en un programa de transformación mediante las TI. El resultado fue, reducciones en los costes de servicio, generando a su vez nuevas oportunidades y mejorando los servicios. Además de un ahorro de costes significativo (£ 6,400,000 en cinco años) y de una mejora del servicio. Se obtuvieron grandes beneficios

ambientales, como por ejemplo una reducción del espacio de oficinas y gastos asociados de calefacción y de iluminación al trasladar a 2.500 trabajadores de 18 sitios diferentes a un mismo edificio. Los sitios vacantes se vendieron, generando unos ingresos de capital de £ 40 millones

101. Virtualising IT - uk / Liverpool

Liverpool NHS Foundation Trust de la Mujer es el proveedor más grande de Inglaterra de atención médica a mujeres. Toda la infraestructura de TI se ha actualizado con los servidores Dell PowerEdge con VMWare33 para permitir la creación de máquinas virtuales en un único servidor, que ejecuta aplicaciones de forma independiente en una sola máquina. Los 30 servidores físicos iniciales se redujeron a cuatro. Como resultado, se entregan más servicios con menos hardware y un 70% menos de energía.

102. Virtualising IT infrastructure - uk / Perth / Kinross

Los municipios de Perth y Kinross querían un entorno de distribución más rentable para la creciente cartera de servicios centrados en el ciudadano, que necesitan varios servidores y consumen grandes cantidades de energía. Han adoptado una estrategia de virtualización en múltiples servidores. El software se almacena en una sola máquina y se utiliza Windows Server de Microsoft ® 2008 como sistema operativo con Hyper-V™. El ahorro durante el primer año se prevé que será £ 100,000, siendo el coste de la virtualización de £ 50,000, un tercio del coste de la compra de nuevos servidores físicos (£ 150.000). También se obtendrá un ahorro anual de £ 40.000 en costes de electricidad y un ahorro de 350.000 kWh de energía, lo que equivale a una reducción de las emisiones de CO2 de 151 toneladas.

103. Virtualising IT - uk / Wales

Flintshire está tomando una actitud proactiva en el cambio climático, aumentando la eficiencia energética y reduciendo las emisiones. Para la creciente infraestructura de TI, el énfasis es eliminar el "espacio no utilizado" en los servidores y dispositivos de almacenamiento a través de la consolidación y la virtualización. Flintshire eliminará un total de 80 servidores físicos de su infraestructura mediante la virtualización de VMware en particiones en seis servidores IBM System x3950. Esto eliminará los costes asociados a los servidores físicos y su huella de carbono asociada.

104. Fondos concursables - uy

www.agesic.gub.uy/innovaportal/v/185/1/agesic/fondos_concursables.html?menuderecho=3

Desde el año 2008 la Agencia para el Desarrollo del Gobierno de Gestión Electrónica y la Sociedad de la Información y el Conocimiento (AGESIC) realiza anualmente el programa "Fondos Concursables" para estimular, a través de apoyo financiero y metodológico, el desarrollo y la implementación de iniciativas organismos públicos en materia de gobierno electrónico.

Cada convocatoria se publica en el sitio web de AGESIC, incluyendo las Bases para el concurso. Estas Bases incluyen: las características que los proyectos deben cumplir para ser elegibles (en cuanto a objetivos, plazos y costos), la definición de los gastos que se consideran financiables, la contrapartida que el organismo debe comprometer, los criterios de selección de los proyectos, un modelo para la presentación de los proyectos con la información que se considera relevante a los efectos de la evaluación de los mismos, y un modelo de carta compromiso (a ser firmada por el Ministro, Secretario o máxima autoridad del organismo en cuestión) que avale el interés de las autoridades en el proyecto presentado.

Para ser elegibles, los proyectos propuestos deben promover iniciativas de gobierno electrónico que contribuyan a mejorar los servicios brindados a la ciudadanía, mejorar la gestión y desarrollar o madurar procesos de transformación en la administración.

105. CATIR - br

www.catir.gov.br

Portal de Comunidades Virtuales del Sector Público, originado por el gobierno federal de Brasil. En él se están alojando comunidades de práctica y redes en forma concentrada.

106. Estrategia Gobierno en línea - co

programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/e5203d1f18ecfc98d25cb0816b455615/minticmanual3.0.pdf

Estrategia Gobierno en línea. 2012 - 2015 para el orden nacional, 2012 - 2017 para el orden territorial. Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea en las entidades del orden nacional de la República de Colombia.

En el mundo se están produciendo una serie de cambios en la manera en que operan los Estados y en su responsabilidad frente a la sociedad, lo cual ha exigido que la búsqueda de la eficiencia, eficacia, visibilidad y publicidad, sigan siendo un gran imperativo, no solo en temas asociados con la gestión interna de las entidades, sino en la solución de problemas tales como el desempleo, la pobreza, la salud, el medio ambiente, y en general, todos aquellos asociados a la actividad estatal y la satisfacción de necesidades y mejora en la calidad de vida de los ciudadanos.

Del mismo modo, el rol de la ciudadanía también ha venido transformándose, las formas de expresión son diversas y se basan en mecanismos más directos y más poderosos, la mayoría apoyados en el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones-TIC. La ciudadanía tiene un conocimiento importante que puede ser aprovechado en beneficio de las sociedades y el Estado puede servir de plataforma para canalizar y potenciar dicho conocimiento. Asimismo, son los ciudadanos los beneficiarios directos de las políticas públicas y de la toma de decisiones, lo que hace cada vez más imperante involucrarlos activamente en su construcción y validación.

En cuanto a la industria de la tecnología, los avances también son vertiginosos, no solo en lo que respecta al desarrollo de aplicaciones o servicios, también en lo relacionado con la gestión de la tecnología al interior de las organizaciones, hecho que ha transformado los procesos y negocios del mismo Estado.

En este contexto, la Estrategia de Gobierno en línea permite potenciar los cambios que se han presentado en la forma de operar de las naciones, aprovechando los avances de la tecnología para garantizar una mejor comunicación e interacción con la ciudadanía, que permita además la prestación de más y mejores servicios por parte del Estado, dando respuesta satisfactoria a los siguientes interrogantes:

¿Cómo hacer más fácil la relación del Estado con la ciudadanía?

¿Cómo innovar ante los retos institucionales?

¿Cómo mejorar la satisfacción de los usuarios?

¿Cómo hacer más eficiente la gestión pública?

¿Cómo proteger y optimizar los recursos públicos?

¿Cómo promover y hacer más y mejor control social?

107. Modelo Integrado de Planeación y Gestión - co

programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/eb0df10529195223c011ca6762bfe39e/modelo-integrado-planeacion-y-gestion.pdf

La gerencia pública moderna y eficiente busca un Estado con capacidad permanente para mejorar su gestión, sus espacios de participación y su interlocución con la sociedad, en procura de la prestación de mejores y más efectivos servicios.

El mejoramiento continuo de la Administración Pública, se basa, entre otros aspectos, en el fortalecimiento de herramientas de gestión y en la coordinación interinstitucional que facilitan la implementación de las políticas públicas mediante la ejecución de los planes, los programas y los proyectos.

Con el fin de proporcionarle a la ciudadanía los bienes y servicios que necesitan y de atender oportunamente sus exigencias, las entidades requieren que desde la planeación se trace el camino de la gestión institucional con principios de eficiencia y eficacia y que los colaboradores de los diferentes niveles y áreas de la entidad se sientan involucrados en el logro de las metas establecidas.

Adicionalmente, y teniendo en cuenta las reiteradas y variadas solicitudes de información relacionadas con la gestión de las entidades, por parte de diferentes instancias de gobierno, se hace necesario armonizarlas en un instrumento metodológico y en una herramienta que facilite el registro de los avances de la gestión, como insumo para la evaluación y control de los resultados de las entidades de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional.

En este sentido, se presenta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión que articula el quehacer de las entidades, mediante los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en la gestión institucional y sectorial. El talento humano y los recursos administrativos, tecnológicos y financieros se convierten en el soporte para el cumplimiento de las metas institucionales y de Gobierno, para así fortalecer la capacidad del Estado en términos de oferta de bienes y servicios orientados a mejorar el bienestar de los ciudadanos.

Para la construcción del Modelo se identificaron todos los requerimientos definidos por diferentes entidades públicas, en cumplimiento de normas y políticas vigentes en materia de desempeño institucional, resultando un total de 464 requerimientos. Posteriormente, cada uno de estos fue analizado por los respectivos responsables, en una mesa de trabajo interinstitucional, logrando simplificar y reducir más del 80% su número, a través de la identificación de elementos comunes.

Esta metodología tiene por objetivo:

- Simplificar y racionalizar la labor de las entidades en la generación y presentación de planes, reportes e informes.
- Armonizar y articular las diferentes estrategias, políticas y planes orientados al cumplimiento de la misión y prioridades de Gobierno, proporcionando lineamientos para su implementación e inclusión en el ejercicio de la planeación sectorial e institucional, tanto cuatrienal como anual.

108. PNGE 2013-17 - pe

www.ceplan.gob.pe

www.ongei.gob.pe

El PNGE tiene como Visión: lograr la transformación de las relaciones del Estado, personas y empresas, mediante el uso efectivo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, contribuyendo al proceso de modernización, descentralización y transparencia del Estado que satisfagan las necesidades y demandas de la sociedad, y que conlleven a la inclusión social y al bienestar general. Y como Misión: Implementar la Política y la Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico, impulsando el desarrollo de capacidades y servicios públicos de calidad facilitando y agilizando el acceso de los ciudadanos a la información y servicios del Estado, contribuyendo hacia la consolidación de un Gobierno abierto multicultural.

En PNGE fija los Objetivos Estratégicos del plan y propone una matriz de evaluación de iniciativas relacionadas a estos.

- OE1: Lograr el desarrollo y la prestación de mejores servicios TIC para la sociedad, a través de la Interoperabilidad entre las entidades del Estado, el sector privado y la sociedad civil.
- OE2: Acercar el Estado al ciudadano a través de mecanismos que aseguren el acceso oportuno e inclusivo a la información y una participación ciudadana como medio para aportar a la gobernabilidad y transparencia de la gestión del Estado

- OE3. Garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información pública mediante mecanismos de seguridad de la información gestionada.
- OE4. Fomentar la inclusión digital de todos los ciudadanos, especialmente a los sectores vulnerables, a través de la generación de capacidades y promoción de los medios tecnológicos, respetando la diversidad cultural y el medio ambiente.
- OE5. Proponer y adecuar el marco legal, a fin de asegurar su cumplimiento para el despliegue del gobierno electrónico para el desarrollo de la sociedad de la información.

Se desarrollaron mesas de trabajo con las diferentes instituciones gubernamentales (MIDIS, MINEDU, MINSA, MINAG, otros) donde se determinaron 21 programas/iniciativas y sus respectivas fichas de trabajo que harán operativo los objetivos planteados. Se realizaron talleres de sensibilización del PNGE en las diferentes regiones del Perú, habiendo tenido como punto de partida la región Cusco donde se plantearon 24 iniciativas, con las cuales se ha elaborado la matriz de cruce con los objetivos estratégicos que nos permitió conocer el impacto que tendrá cada iniciativa con cada uno de los objetivos.

109. Flexible Location Working Flow - uk / Westminster

www.londoncouncils.gov.uk/capitalambition/projects/officeaccommodationtoolkit/city_of_westminster.htm

El Ayuntamiento de Westminster tenía como objetivo introducir un escritorio compartido para utilizar su espacio de oficinas de manera más eficiente y trabajar con BT para ofrecer más flexibilidad en el trabajo. El ayuntamiento proporcionó soporte a tres áreas de trabajo, “Flexible Office Worker”(para individuos que trabajan en la oficina, pero compartiendo escritorio), “Frequent Home Worker”(para individuos que trabajan desde su casa al menos un día a la semana), y “FixedDeskWorker”(para individuos que no comparten escritorio).

Las barreras principales no eran tecnológicas, sino culturales y de comportamiento, pero el ahorro de 3 millones de libras en dos años fue un buen incentivo para impulsar el proyecto. La elección de escritorio para un 70% del personal liberó espacio en el Ayuntamiento que a su vez puede subarrendar.

110. Cloud computing

La computación en la nube es la oferta de servicios de computación a través de Internet, donde el usuario no tiene necesariamente que ser dueño del hardware y software para recibir los beneficios del servicio, aprovechando que la capacidad de memoria de los computadores ha aumentado considerablemente. Por lo tanto, se trata de un modelo de negocio que permite al usuario acceder en forma rápida a un catálogo de servicios estandarizados y responder a las necesidades en forma flexible, adaptándose a cargas inusuales de trabajo y pagando sólo por el consumo efectuado. Los gobiernos están paulatinamente adoptando estos servicios, lo cual se ha denominado como G-Cloud (nube de gobierno); países como Japón, Australia, EEUU, Singapur, Corea, Reino Unido y Dinamarca tienen mayor experiencia en la nube computacional.

111. Plan Ceibal - uy

www.ceibal.org.uy

El Plan Ceibal es un proyecto socioeducativo de Uruguay. Fue creado por decreto del 18 de abril de 2007 "con el fin de realizar estudios, evaluaciones y acciones necesarios, para proporcionar un computador portátil a cada niño en edad escolar y a cada maestro de la escuela pública, así como también capacitar a los docentes en el uso de dicha herramienta, y promover la elaboración de propuestas educativas acordes con las mismas". La sigla Ceibal es un retroacrónimo que significa "Conectividad Educativa de Informática Básica para el Aprendizaje en Línea".¹

Sin precedentes en el mundo por su alcance nacional, el plan permitió que todos los niños de los centros de educación estatales reciban una computadora portátil con conexión inalámbrica (Wi-Fi), tanto dentro como fuera del aula, brindando así conectividad a centros educativos y sus entornos en todo el territorio del Uruguay. Dichos centros educativos se fueron equipando con redes wifi especiales (Wi-Fi Mac -redes wifi solo pensadas para que se conecten equipos que el router tenga registrada la dirección MAC del equipo que se conecta, en lo que se denomina Blacklist-), solo pensada para que se conecten equipos OLPC. El plan se inspiró en el proyecto *One Laptop per Child* presentado por Nicholas Negroponte en el Foro Económico Mundial de 2005.

112. Software Público - uy

www.agesic.gub.uy/innovaportal/v/2399/1/agesic/instalar_actualizacion:software_publico_uruguay.html?menuderecho=16

Software Público Uruguayo es un software de interés para el Estado y la sociedad uruguaya, que puede ser utilizado, compartido, modificado y distribuido libremente. En el marco de la incorporación de Uruguay a la Sociedad para el Gobierno Abierto (Open Government Partnership), AGESIC elaboró el Plan de Acción de Gobierno Abierto en conjunto con la Oficina de Planeamiento y Presupuesto (OPP), el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), la Unidad de Acceso a la Información Pública (UAIP) y el Instituto Nacional de Estadística (INE). Una de las iniciativas del Plan de Acción de Gobierno Abierto es la "gestión efectiva de los recursos públicos", la cual incluye la implantación del primer portal de Software Público uruguayo.

113. Ttconnect - tt

www.ttconnect.gov.tt

La solución ttconnect Mobile permite que cualquier persona que posea un teléfono celular con servicio a Internet pueda acceder a una versión para teléfonos celulares del sitio ttconnect Online, ingresando 'ttconnect.gov.tt' en el navegador de su teléfono. ttconnect Online se adapta automáticamente a teléfonos inteligentes de alta y baja gama, y permite obtener tiempos de carga más rápidos y un acceso más fácil a la información del gobierno.

114. Wifi público - ee

En Estonia, el servicio de WiFi gratuito suministrado por el gobierno no sólo proporciona un acceso más amplio a los servicios públicos, sino también ayuda a la economía mediante la atracción de conferencias mundiales y organizaciones de eventos internacionales.

115. Plan Vive Digital - co

www.mintic.gov.co/index.php/vive-digital

Vive Digital apuesta a la masificación de Internet, teniendo en cuenta la correlación entre la penetración de Internet, la apropiación de las TIC y la reducción de la pobreza.

Entre los principales resultados del plan se destacan los siguientes:

El crecimiento en las conexiones de Internet es del 168%, pasando de 2,2 millones en 2010 a más 6 millones en 2012. En el mismo período se pasó de 200 municipios conectados con fibra óptica a 551 municipios.

En 2010 sólo el 17% de los hogares estaban conectados a Internet y al finalizar 2012 ya se tienen 33,8% de hogares conectados, lo que indica un crecimiento cercano al 99%. Las Mipymes conectadas a Internet presentan un crecimiento del 185% pasando de un 7% en 2010 a un 20% en 2012.

Se pasó de tener, en 2010, 22 niños por computador a 15 niños por PC al finalizar 2012.

Se garantizó que las viviendas de interés social y prioritario cuenten, al menos, con un equipo terminal y una conexión de banda ancha, de manera que las TIC contribuyan a mejorar la calidad de vida de los segmentos demográficos de la base socioeconómica. Además, se expidió la regulación para beneficiar a cerca de 1.000.000 de familias con subsidios de Internet de banda ancha.

Para promover la inclusión social a través de tecnología, se realizó en 2012 una reforma tributaria que incluyó la exención del IVA para los dispositivos móviles inteligentes. Para estimular el fortalecimiento de la industria de software, se prorrogó la exención del impuesto a la renta para los desarrollos de software innovador y se redujo del 11% al 3.5% la retención en la fuente de este mismo tipo de desarrollos nacionales.

Para 2014 se prevé cuadruplicar las conexiones a Internet, previendo pasar de 2,2 a 8,8 millones de conexiones de Banda Ancha, del 27% al 50% de hogares conectados, del 7% al 50% de MiPymes con Internet, así como triplicar el número de municipios conectados con fibra óptica. A esto se une una ambiciosa política de Contenidos Digitales dirigida a hacer de Colombia un líder regional en la industria de contenidos y en la implementación de proyectos y programas de alfabetización y certificación de competencias en TIC, con especial orientación a poblaciones en situación de vulnerabilidad.

116. Multicanalidad

La Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico proclama la necesaria complementariedad entre canales TIC y los tradicionales, para garantizar el acceso universal. En la Carta se

contempla el derecho a optar por el medio más accesible y utilizado, lo que supone la no discriminación entre los que deseen o no emplear TIC. Un desafío importante es ver la forma en que los gobiernos hacen un uso intensivo de las TIC para garantizar este derecho, lo que implica diversidad de canales (mostrador, telefónico, SMS/WAP, Web), para el acceso a la misma información y a servicios similares, debido a que existe integración entre todas las interfaces e interoperabilidad entre sus sistemas. Canadá es una muestra de que esto es posible.

Algunos países latinoamericanos también están avanzando en dicho sentido. Así tenemos el desarrollo de Ventanillas Únicas presenciales y móviles. Las encontramos en Uruguay, con sus Centros de Atención Ciudadana (CAC) dispersos en el interior del país (ver www.masfacil.gub.uy/cacs.html); las volvemos a encontrar en Colombia en el Programa de Centros de Contacto Ciudadanos y sus CADES, SUPERCADES, en la misma ciudad de Bogotá (ver www.bogota.gov.co/direccion/e2.htm). Las plataformas multicanales se impusieron también en Perú, en el Programa Mejor Atención al Ciudadano (MAC y MACPyME) (Ver www.mac.pe). También nos topamos con servicios de Ventanilla Única presencial móvil en Bahía, Brasil, con su sistema SAC, modelo que se ha expandido a otros gobiernos (ver www.sac.ba.gov.br). En el mismo país, en Sao Paulo, detectamos una estructura similar en el PoupATempo, Ventanilla Única con una modalidad móvil también, que llega hasta las poblaciones rurales más alejadas. En el Estado de Paraná, perteneciente al mismo país, descubrimos una experiencia avanzada de multicanalidad dirigida por CELEPAR, empresa tecnológica a cargo de la prestación de servicios públicos (www.celepar.pr.gov.br), que acredita un desarrollo importante en M-Gov (canal de telefonía móvil). Dicha empresa pública actualmente está proveyendo atención presencial a través de carpas que van siendo trasladadas por todo el territorio, además de contar con oficinas fijas, como en el resto de los casos.

La mayoría de los países no está utilizando plenamente las oportunidades ofrecidas por los mecanismos de entrega de múltiples canales. Australia, Canadá, Dinamarca, Francia, los Países Bajos, Corea, Singapur, Suecia, el Reino Unido y Estados Unidos se ubican entre los principales países en la prestación de servicios multicanal, ya que proporcionan servicios en varios canales, como los tradicionales apoyados por intermediarios, libre acceso a los servicios públicos a través de quioscos o WiFi y móviles basados en canales como Internet móvil o aplicaciones. Estos son todos países de altos ingresos, lo que sugiere que la capacidad financiera es uno de los factores principales en la implementación de los mecanismos de prestación de servicios multicanal.

117. e-Ping - br

<http://www.governoeletronico.gov.br/acoes-e-projetos/e-ping-padres-de-interoperabilidade>

Como uno de los resultados actuales alcanzados por el e- Ping podemos mencionar la Guía de Interoperabilidad, que fue elaborada como forma de incentivar la interoperabilidad gubernamental. Es una guía donde se presentan orientaciones para el desarrollo de soluciones de TIC vinculadas a la arquitectura e-Ping. La guía está organizado en dos volúmenes: el Manual del Gestor de Interoperabilidad y la Cartilla Técnica de Interoperabilidad. El primero tiene como principal público objetivo a los gestores de TIC de los órganos de gobierno. Se trata de un documento con directrices de gestión para la utilización adecuada del e-Ping, así como con indicaciones de acciones promovidas en nuestro país con el objetivo de originar una gestión de servicios gubernamentales dirigida a la interoperabilidad. La Cartilla Técnica, por su parte, tiene como público objetivo a los profesionales técnicos que actúan en el ámbito de las TIC. Es un documento que presenta los requisitos técnicos, describe prácticas de proyecto e indica mejores usos de tecnologías de mercado como forma de lograr una interoperabilidad gubernamental de mejor calidad y mayor alcance.

Otro resultado fue el Catálogo de Interoperabilidad, una herramienta de apoyo al e-Ping que permite el fácil acceso al contenido de interoperabilidad producido en el Gobierno Federal. Reúne el Catálogo de Servicios Interoperables, el Catálogo de Bases Oficiales y el Catálogo de Estándares de Datos.

El Catálogo de Servicios Interoperables tiene por objetivo tornar públicas las interfaces de sistemas que apoyen la oferta de servicios de Gobierno Electrónico. El Catálogo de Bases Oficiales tiene por objetivo tornar públicos los servicios interoperables que atienden al Decreto Ciudadano en la parte de los datos comprobatorios de la persona física. El Catálogo de Estándares de Datos busca establecer estándares de tipos e ítems de datos que se aplican a las interfaces de los sistemas que forman parte del sector público.

118. Maagtic - mx

http://www.normateca.gob.mx/NF_Secciones_Otras.php?Subtema=61

El Manual Administrativo de Aplicación General en materia de TIC es un marco rector de procesos que publicó la Secretaría de la Función Pública en julio de 2010, para simplificar, agilizar y hacer más efectivos los procesos y la gestión de tic con las que operan las instituciones federales hacia el interior y para con los ciudadanos.

Se trata de una normativa de observancia obligatoria para las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal (APF), consistente en un marco rector de gestión para las Unidades de Tecnología de la Información y Comunicaciones (UTIC), contenido en un manual de treinta procesos simplificados que homologan las actividades de administración de las tic, cuyo alcance va desde la elaboración de la estrategia de productos y servicios, administración de proyectos de desarrollo o contratación de servicios, puesta en producción, mantenimiento, monitoreo, hasta la mejora de los niveles de servicio, incluyendo los de productos y servicios provistos al ciudadano. Asimismo incluye indicadores de desempeño para los treinta procesos

que conllevan a la identificación de problemáticas comunes en las dependencias, para el despliegue de mejores servicios al ciudadano.

El impacto es de trascendencia nacional, en todas las instituciones de la Administración Pública Federal, en todas las áreas de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de éstas, en los usuarios de las mismas, así como en los ciudadanos que hacen uso de los productos y servicios digitales de las instituciones del gobierno federal. Su público son las 290 instituciones que conforman la Administración Pública Federal y es utilizado por el 100% con una estrategia de implantación por procesos.

El maagtic establece las disposiciones administrativas de observancia obligatoria relacionadas con las TIC, con el propósito de armonizar las actividades que llevan a cabo las instituciones en dicha materia garantizando la utilización de prácticas de mayor eficiencia en las actividades y los procesos institucionales.

Al estandarizar los procesos y los procedimientos, la aplicación del maagtic facilita la obtención de economías y de tiempo, aunque también requerirá mayor integración de operaciones, bases de datos y sistemas entre las distintas entidades de la administración pública federal. De aquí que este instrumento normativo también dé lugar a cambios muy importantes desde las perspectivas organizacional, estructural y tecnológica.

Con la publicación del maagtic se ha contribuido a la eliminación de 1.192 normas internas relacionadas con las TIC, de las 15.241 eliminadas en el Gobierno Federal.

119. Administrador de Esquemas y Metadatos - cl

www.aem.gob.cl

El Administrador de Esquemas y Metadatos (AEM) es el Organismo Público encargado de administrar y mantener operativo, el procedimiento de inscripción de esquemas basales y documentales por parte de los Órganos de la Administración del Estado, su evaluación técnica y posterior publicación en el Repositorio de Acceso Público de Esquemas de Gobierno.

El AEM El Administrador gestiona:

- Un sitio Web de dominio público
- Una sección del sitio Web donde los usuarios de los órganos del Estado entran con username y password
- Un repositorio de esquemas.
- Un foro para comentar esquemas.
- Guía de Desarrollo y Uso de esquemas de Gobierno
- Otros documentos de apoyo.

120. NADRA - pk

www.nadra.gov.pk/

En Pakistán, el Ministerio del Interior y de la Base de Datos Nacional y Autoridad de Registro (NADRA) han introducido un pasaporte electrónico compatible con estándares internacionales que contiene, entre otras medidas de seguridad, un chip que almacena los datos biométricos de su titular para permitir su utilización en sistemas de reconocimiento automatizados.

121. BankID - se

[www.swedbank.se/privat/internet-och-telefontjanster/bankid-\(e-legitimation\)/index.htm](http://www.swedbank.se/privat/internet-och-telefontjanster/bankid-(e-legitimation)/index.htm)

BankID es la identificación electrónica líder en Suecia, basada en la PKI (Public Key Infrastructure). BankID ha sido desarrollada por varios de los principales bancos para el uso de ciudadanos, autoridades y empresas. El primer BankID se publicó en 2003.

La red BankID incluye al Danske Bank, el Banco IKANO, Banco Länsförsäkringar, SEB, Skandiabanken, FinnSparbanken, Gripen Sparbanken, SydSparbanken, SvenskaHandelsbanken y Swedbank. Más de 2 millones de personas utilizan BankID en más de 400 servicios públicos y privados.

BankID se utiliza como identificación y como firma. Según la ley sueca, y en la Unión Europea, BankID es una firma electrónica avanzada y es jurídicamente vinculante.

122. Bürgerkarte - at

www.buergerkarte.at/index.en.php

Una componente fundamental en la estrategia de e-Government de Austria es el desarrollo de la Tarjeta del Ciudadano (Bürgerkarte). El concepto de identificación en el país está basado en una firma electrónica y un certificado digital, que permite a los ciudadanos tener acceso seguro a los servicios electrónicos públicos, y efectuar los trámites administrativos por vía electrónica.

La identificación electrónica de Austria no está basada en un único tipo de Tarjeta Ciudadana: en principio, cualquier tarjeta que permita firmar electrónicamente de forma segura y almacenar datos de carácter personal es adecuada para su uso como una tarjeta de ciudadano. Por lo tanto, las tarjetas expedidas por determinadas entidades (por ejemplo, la Cámara Económica Federal, etc.) e incluso algunas tarjetas bancarias pueden incluir la funcionalidad de la Tarjeta Ciudadana. Además, el concepto de Tarjeta Ciudadana también se aplica a los teléfonos móviles, permitiendo a los ciudadanos de Austria firmar electrónicamente documentos y realizar transacciones de forma segura con el gobierno mediante el uso de un teléfono móvil.

La Tarjeta Ciudadana no depende de una forma particular de tecnología, y es opción de los ciudadanos elegir la tecnología que prefieren utilizar para identificarse por vía electrónica. Independientemente de si se utiliza una “smartcard”, un teléfono móvil o un equipo USB, el medio elegido tiene que cumplir con ciertos requisitos esenciales de seguridad para una Tarjeta Ciudadana (firma electrónica, identificación y la memoria de datos).

Un ejemplo de aplicación de Tarjeta Ciudadana es la tarjeta de seguro de salud nacional (tarjeta electrónica) que se puede utilizar para la comunicación segura con la Administración Pública. En la comunicación electrónica con la Administración, las personas físicas se identifican sobre la base de los identificadores personales específicos del sector. La fuente personal generadora de PINs genera un número único de identificación (número ZMR según los datos almacenados en el Registro Central de residentes) a través de un proceso de cifrado y se almacena en la tarjeta ciudadana en un formulario firmado electrónicamente. Esta fuente generadora de PIN sirve como base para la generación de identificadores personales específicos para cada sector. El PIN de origen de una persona puede ser únicamente controlado por el titular legítimo de la Tarjeta del Ciudadano, y no se puede almacenar directamente en las aplicaciones.

123. DigiDoc - ee

digidoc.sk.ee/?f=chg_lang&lang=en

DigiDoc es un sistema universal para la entrega, procesamiento y verificación de firmas digitales. Estonia ha implementado un sistema común de firma digital para la creación y verificación de archivos firmados digitalmente. El sistema consta de varias bibliotecas y herramientas de usuario que comparten un mismo formato para archivos firmados digitalmente. El sistema permite crear archivos firmados digitalmente con elevados requisitos de seguridad y validez a largo plazo. Estos avances han permitido el intercambio entre sectores y el reconocimiento de firmas digitales.

Los componentes básicos de un sistema de firma digital común son: el sellado, el protocolo OCSP (Online Certificate Status Protocol), la validez de largo plazo de la firma digital, el formato del documento y DigiDoc, el sistema universal para la entrega, y el procesamiento y verificación de firmas digitales. La firma electrónica es interoperable dentro de Estonia y no sólo para el sector público. DigiDoc permite la creación, manejo, envío y verificación de firmas digitales. Además, DigiDoc soporta el cifrado de archivos.

Es fácil integrar componentes DigiDoc en las aplicaciones existentes para aprovechar las capacidades de firma digital. “DigiDoc cliente” y “Portal DigiDoc” están disponibles como aplicaciones estándar para los usuarios finales. Los componentes de DigiDoc son los siguientes:

- Aplicación de cliente. DigiDoc cliente está disponible para usuarios de Estonia en forma de tarjeta de identificación de forma gratuita. DigiDoc permite la creación y verificación de firmas digitales en el escritorio. Además, DigiDoc cliente tiene capacidad para cifrar y descifrar datos.
- Portal DigiDoc (su uso está disponible con la tarjeta de identificación de Estonia). El portal está disponible para todos los usuarios de tarjetas de identificación de Estonia de forma gratuita y permite la creación y verificación de archivos firmados digitalmente. Cualquier tipo de archivo puede estar registrado en el portal y compartido por otros usuarios del portal, para posibilitar la creación de documentos con varias firmas. Una versión “light” del portal para la verificación sólo está disponible en digidoccheck.sk.ee. Este último no requiere de conexión y permite

verificar e imprimir la hoja de confirmación de validez de cualquier archivo firmado digitalmente.

- Servicio Web (disponible a petición de SK). DigiDoc servicio Web (o: DigiDocService) es la forma más fácil para enriquecer cualquier aplicación basada en la Web con capacidades de firma digital. Hay una serie de bibliotecas de cliente en varias plataformas y aplicaciones de demostración para el uso de DigiDocService disponibles para facilitar la utilización del servicio.
- Software de Bibliotecas. Son distintas bibliotecas de programación (C, COM y Java), disponibles de forma gratuita para su integración en aplicaciones existentes. Se pueden utilizar las bibliotecas DigiDoc para integrar las capacidades de firma digital en cualquier aplicación como la contabilidad, manejo de documentos, intranet, etc.
- Formato de archivo. Es esencial para compartir el formato común de archivo de firma digital entre todos los sistemas que tratan con las firmas digitales. Todas las solicitudes DigiDoc han de compartir este formato fijo y permitir la creación y descarga de una firma digital para realizar una verificación independiente.

124. eDNI - ge

La introducción del DNI electrónico constituye una parte integral del programa de la Administración electrónica 2.0, la estrategia actual de administración electrónica de Alemania. La tarjeta de identificación electrónica alemana se probó inicialmente en 2009 y se introdujo en noviembre 2010. En paralelo, las tarjetas de identidad tradicionales se seguirán desarrollando, creando un sistema de identificación combinado.

Aparte de las funciones tradicionales (identificación con fotografía, documento de identificación, documento de viaje) la nueva tarjeta facilitará la identificación online. Mediante la utilización de un microchip, la tarjeta tiene una funcionalidad de autenticación, aplicable a las transacciones de comercio electrónico y administración electrónica. Se ha prestado especial atención en el ámbito de la seguridad: las tarjetas electrónicas de identidad garantizan un mayor nivel de protección de datos que las tarjetas de identidad tradicionales. Además, utilizando un número PIN personal, el propietario de la tarjeta puede controlar por quién y hasta dónde son utilizados sus datos personales durante la participación en los procesos online.

Las tarjetas de identidad electrónicas también incluyen la funcionalidad opcional de firma electrónica. La firma electrónica facilitará al propietario de la tarjeta llevar a cabo acciones legales en Internet, como la firma electrónica de contratos. Además, los datos biométricos (imagen facial digital/huellas digitales) almacenados en el microchip permiten utilizar la nueva tarjeta de identidad como documento de viaje/reemplazo de pasaporte.

125. eld - be

eid.belgium.be/en/

Bélgica ha sido un pionero en la distribución a gran escala de tarjetas de identificación electrónica, iniciándose el proyecto de tarjetas de identificación electrónica en el 2000, y lanzándose el proyecto piloto oficialmente en el 2003. Según los planes del Gobierno, a

finales del 2009 todos los ciudadanos belgas han tenido que tener una tarjeta de identificación electrónica.

La tarjeta de identificación electrónica belga que contiene toda la información incluida en la tarjeta de identidad tradicional y sirve como identificación y documento de viaje. Es una tarjeta inteligente que contiene dos certificados: uno para la autenticación y otro para la generación de firmas digitales. La identificación electrónica belga.

Proporciona acceso limitado a servicios online, ofreciendo un uso más seguro de Internet, proporcionando un medio de identificación online, y la posibilidad de presentación electrónica de documentos oficiales, etc. El número de registro, es un número de identificación único para los ciudadanos belgas que aparece en la tarjeta de identificación electrónica. Se utiliza como identificador único en el certificado de la tarjeta de identificación electrónica.

Es destacable que para casi todas las aplicaciones de firma electrónica en el sector de la administración electrónica belga es necesario el uso de la tarjeta de identificación electrónica del país. En el portal de la administración electrónica federal Belgium.be, existen cuatro niveles de seguridad, dependiendo del tipo de servicios electrónicos distribuidos: (1) no requiere contraseña, (2) requiere contraseña, (3) requiere contraseña y token; (4) requiere identificación electrónica.

Las aplicaciones de firma electrónica que requieren una tarjeta de identificación electrónica belga sólo son accesibles a las personas físicas que posean una tarjeta de identificación electrónica belga, excluyéndose las personas jurídicas y extranjeros. En octubre de 2007, Bélgica creó una tarjeta de identificación electrónica para los menores de 12 años. Además de las funciones clásicas de identificación, esta tarjeta restringe el acceso a Internet de los niños a áreas y chats solo para ellos y contiene una lista de números de teléfono de emergencia.

Además, desde julio de 2008, los extranjeros residentes en Bélgica tiene el derecho a obtener documentos de identidad electrónicos. Los certificados digitales se pueden utilizar en una serie de aplicaciones de administración electrónica, como alternativa a las tarjetas de identificación de firma electrónica.

126. eld Estonia - ee

www.id.ee/?lang=en&id=

Estonia comenzó a emitir tarjetas de identidad nacionales en enero de 2002. La tarjeta, que cumple los requisitos de la Ley de Firmas Digitales de Estonia, es obligatoria para todos los ciudadanos estonios y los extranjeros residentes, mayores de 15 años. Es el documento principal para la identificación de los ciudadanos y residentes y es utilizada en cualquier forma de negocio o comunicaciones con la administración así como documento de viaje. La tarjeta tiene una validez de cinco años. Además de ser un documento de identificación física,

la tarjeta dispone de funciones electrónicas avanzadas para facilitar la autenticación segura y proporcionar una firma digital legalmente vinculante para los servicios públicos online y par servicios privados.

El chip de procesamiento electrónico contiene un archivo de datos personales, un certificado para la autenticación (junto con una dirección de correo electrónico nombre.apellido@eesti.ee para las comunicaciones electrónicas con el sector público), un certificado de firma digital, y sus claves privadas asociadas, protegido con códigos PIN. Los certificados sólo contienen el nombre del titular y el código personal (código de identificación nacional). El archivo de datos es válido durante el mismo tiempo que la tarjeta de identidad, y también los certificados, que por lo tanto son renovados cada cinco años.

El Sistema Común de Firma Digital de Estonia ha implementado y liberalizado el libre uso de un sistema común de firma digital para la creación y verificación de archivos firmados digitalmente. El sistema consta de varias bibliotecas y herramientas de usuario final que todos los archivos firmados digitalmente comparten. El marco de trabajo crea los archivos firmados digitalmente con los más altos requisitos de seguridad y prevé su validez a largo plazo. Estos avances permiten el intercambio entre sectores y el reconocimiento de firmas digitales. Los principios del sistema de firma digital común comprenden: “time stamping” y “Online Certificate Status Protocol” (OCSP), la validez a largo plazo de la firma digital, el formato de documento y DigiDoc, un sistema universal para la entrega, procesamiento y verificación de firmas digitales.

Como resultado, la firma digital dentro de Estonia es totalmente interoperable, no sólo en el sector público. El sistema cumple los estándares internacionales avanzados (XAdES) en el área de las firmas electrónicas avanzadas XML.

127. Identificación electrónica - nl

www.digid.nl/

Con DigiD (Identificación Digital) los usuarios (ciudadanos y empresas) pueden acceder a un gran número de servicios de administración electrónica online ofrecidos por las agencias del gobierno holandés.

Personal DigiD” (Identificación Digital para ciudadanos) ofrece a los ciudadanos una solución de autenticación online para acceder a los servicios de administración electrónica, basados en ID de usuario y contraseña. Permite además a los ciudadanos y las empresas, identificarse con una identificación similar en todas las agencias gubernamentales que ofrecen servicios electrónicos. Negocios DigiD permite a los ciudadanos y agentes económicos privados identificarse a los organismos gubernamentales que ofrecen servicios electrónicos. DigiD Personal y DigiD de Negocios se diferencian en los municipios, cuerpos públicos y privados, administraciones a los que son accesibles.

128. MobileID - ee

www.emt.ee/en/mugavusteenused/mobiil-id

Mobile ID es un desarrollo de identificación electrónica basado en tarjetas y firma digital en Estonia. La tarjeta SIM del teléfono móvil se ha convertido en un documento de identidad, al igual que la tarjeta de identificación electrónica. El móvil-ID permite la autenticación y firma digital de documentos. Los certificados de usuario se mantienen en la tarjeta SIM del operador de telecomunicaciones. Con el fin de utilizarlos, el usuario tiene que introducir un código PIN.

El nuevo servicio móvil de identificación (acceso inalámbrico PKI) se lanzó en mayo de 2007 por un operador de telefonía móvil, en colaboración con varios bancos y la Autoridad de Certificación AS Sertifitseerimiskeskus. Este servicio permite acceder a los servicios de banca por Internet sin tener que introducir los códigos de la Banca electrónica. Con el fin de identificarse de forma segura con el móvil-ID, el usuario selecciona una parte del entorno Web. Al término de esta acción, se solicita el número PIN de autenticación. El mismo proceso se aplica a la firma de documentos digitales. La firma digital con el móvil-ID tiene el mismo valor jurídico que el de la tarjeta de identificación electrónica. Cuando se utiliza el móvil de identificación, no es necesaria la utilización de la tarjeta de DNle ni un lector de tarjetas, ya que el teléfono realiza las dos funciones.

129. PEC: Posta Elettronica Certificata - it

www.postacertificata.gov.it/home/index.dot

En 2005, el Decreto (DPR) no. 68 de Italia, define las características de un nuevo servicio de entrega electrónica (Posta Elettronica Certificata, PEC) otorgándole un valor legal. PEC asegura el reconocimiento del remitente, la integridad del mensaje enviado (mediante firma digital), la ausencia de negativa de entrega y recibo de entrega. A partir de entonces, la administración electrónica introdujo el uso del código PEC en los procesos gubernamentales. Las administraciones públicas deberán crear y publicar al menos una dirección PEC.

130. SteriaID - se

eid.steria.se/

Steria (proveedor de servicios IT) ha introducido un nuevo tipo de eID en Suecia: los certificados de organización para el uso personal. Gracias a la identificación electrónica, particulares, organismos y empresas se identifican de forma segura a través de Internet.

Entre los ciudadanos suecos está arraigada la utilización de tarjetas electrónicas de identificación no oficiales emitidas por el Post de Suecia y el uso de identificadores electrónicos basados en software como el BankID (desarrollado por los principales bancos de Suecia) y SteriaID para acceder a determinados servicios de administración electrónica.

Cualquier persona física con un número de identificación personal sueco (un número único de identificación para los ciudadanos de Suecia) tiene la posibilidad de obtener una

identificación electrónica. Este número aparece en la identificación electrónica y su microchip. Las personas jurídicas también pueden utilizar una identificación electrónica. En este caso aparecen dos tipos de certificados, concretamente el “servidor” el de para autenticación la respectivamente.

Los certificados contienen el nombre de la organización, el número de organización y también pueden contener una dirección URL. La persona de contacto que solicite el certificado de la organización debe tener una autorización a tal efecto de una persona autorizada para firmar en nombre de la organización.

El eID existe tanto en formato de tarjetas inteligentes, como en formato de archivos almacenados en el disco duro. Algunos emisores ofrecen uno u otro, mientras que algunos otorgan la opción al usuario de elegir la forma de identificación electrónica.

Los eID se emiten en dos formas: a través del banco del usuario mientras está conectado a Internet (y por lo tanto identificados por el banco), o pidiendo la identificación electrónica en Internet. Si la identificación electrónica es emitida mediante una tarjeta inteligente, el usuario, después de haberlo pedido a través de la banca por Internet, tendrá que obtener la identificación electrónica en una oficina bancaria o giro postal, mediante una identificación física.

A medida que los eID son emitidos por distintos proveedores, las autoridades que proporcionan servicios electrónicos deben ser capaces de autenticar a los usuarios, verificar las firmas electrónicas y solicitar la revocación de los cheques de diferentes maneras para los diferentes proveedores de eID. Estas operaciones se realizan a través de un software certificado, software para la autenticación, firmas electrónicas y cheques de revocación, independiente de la identificación electrónica del proveedor.

Otra alternativa para la autoridad pública es utilizar el “Servicio de Infra (Infratjänsten)” que permite entrar en contacto con el proveedor de servicios con el fin de verificar la identificación electrónica de los proveedores. Varias aplicaciones de administración electrónica y servicios requieren el uso de tales eID, como la declaración de impuestos sobre la renta, declaraciones del IVA online, el registro de una nueva empresa en el Registro Mercantil.

131. Stork - eu

www.eid-stork.eu/

El objetivo del proyecto Secure Identity Across Borders Linked (Stork) es establecer una Plataforma Europea de identificación electrónica interoperable, que permita a los ciudadanos establecer relaciones electrónicas transfronterizas, sólo con la presentación de su identidad electrónica nacional.

Con el tiempo, el número de proveedores de servicios conectados a la plataforma se ha incrementado, aumentando de esta forma el número de servicios transfronterizos a disposición de los usuarios europeos. El proyecto Stork desarrolla y prueba especificaciones comunes para el reconocimiento mutuo de la identidad nacional electrónica (DNle) entre los países participantes en los diferentes pilotos, para facilitar el acceso a los servicios públicos online a ciudadanos y empresas. Esto se conseguirá mediante:

- Desarrollo de normas y especificaciones comunes para soportar el reconocimiento transfronterizo mutuo de eID.
- Ensayos en entornos de la vida real, para la búsqueda de soluciones fáciles y seguras en el área de eID para ciudadanos y empresas.
- Interacción con otras iniciativas de la Unión Europea, para maximizar la utilidad de la identificación electrónica de servicios.
- Stork se centra en las soluciones de interoperabilidad de identificación electrónica, la aplicación de proyectos piloto de servicios de eID transfronterizos.

La tarjeta combina todas las claves necesarias para la interacción con los servicios públicos. La tarjeta ciudadana portuguesa permite a los usuarios la utilización de múltiples canales en sus interacciones con los servicios públicos y privados, de la siguiente manera:

- Canal Internet / Web: el sitio proporciona acceso basado en tarjetas a los servicios electrónicos, con el fin de ofrecer un canal para la interacción con los servicios públicos y privados. El sitio utiliza el concepto de "registro de una sola vez", en el marco de las relaciones de los ciudadanos con la Administración Pública.
- Canal telefónico y el Centro de Contacto: este canal permite a las personas obtener servicios por teléfono, utilizando una contraseña de un solo uso (que recibirá a través de la tarjeta ciudadana) para identificarse y autenticar la transacción.
- Personal de contacto / Otros: Tarjeta del Ciudadano va a interactuar con otros servicios, especialmente aquellos que implican el contacto personal.

132. Tarjeta Ciudadana - pt

www.cartaodecidadao.pt/

Tarjeta del Ciudadano (cartao de cidadao) es la tarjeta de identidad electrónica portuguesa (DNle). Se trata de una tarjeta inteligente que proporciona autenticación visual de la identidad con mayor seguridad, autenticación de la identidad electrónica con datos biométricos (foto y huella digital) y la firma electrónica. Permite al propietario identificarse cuando se trata de servicios informáticos y autenticar documentos electrónicos.

133. Tarjeta de identidad - se

www.polisen.se/es/Languages/Espanol/

El 1 de octubre de 2005, el Gobierno sueco presentó la tarjeta "oficial" de identificación electrónica con datos biométricos. La nueva "tarjeta de identidad nacional" (identitetskortnationellt) no es obligatoria y no sustituye a los anteriores documentos de identidad de papel. Puede ser utilizado como documento de identidad y como un documento de viaje válido en la zona Schengen. Cumple con las normas de la ICAO (International Civil Aviation Organization) para documentos de viaje biométricos.

La tarjeta contiene un “contactless chip” que contiene una fotografía digital del titular, y un chip tradicional que se puede utilizar para acceder de forma segura a los servicios de administración electrónica en el futuro. Entre los ciudadanos suecos está muy extendido el uso de tarjetas electrónicas no oficiales de identificación emitidas por el Post de Suecia y de identificadores electrónicos basados en software como el BankID (desarrollado por los bancos más grandes de Suecia) y SteriaelD para acceder a determinados servicios de administración electrónica

Los identificadores electrónicos basados en software y expedidos por BankID y SteriID, se han considerado mejores prácticas y se explicará más adelante como una solución de firma e identificación innovadora.

134. Tarjeta de identificación - it

www.interno.gov.it/mininterno/site/it/temi/servizi_demografici/scheda_006.html

La tarjeta de identificación electrónica italiana (CEI) fue lanzada en 2001 con el objetivo de garantizar una mayor seguridad en la identificación y proporcionar una herramienta de identificación de los servicios online. Tras la finalización con éxito de las dos fases experimentales en 2003 y 2004, la tarjeta comenzó a ser extendida en todo el país y se distribuye a ciudadanos mayores de 15 años.

El tarjeta italiana de identificación electrónica cuenta con un microchip, una memoria óptica y una zona “ICAO legible” para el uso de la tarjeta como documento de viaje. Contiene un conjunto de datos personales, incluido el código fiscal del titular, grupo sanguíneo y análisis de huellas dactilares. Los datos de carácter personal y firma digital biométrica clave sólo se almacenan en la tarjeta. Por conformidad con la legislación de protección de datos, estos datos no se guardan en cualquier base de datos central y sólo pueden ser utilizados si el titular da su autorización mediante la inserción de un código PIN. La plantilla titular de la tarjeta de huellas digitales se almacena en el microchip, que también puede almacenar los certificados de firma digital.

La tarjeta de identificación electrónica está destinada a ser utilizada en las relaciones ciudadano-administración (C2A), ciudadano-Business (C2B) y ciudadano-ciudadano (C2C).

135. Identidad federada - dk

www.projectliberty.org/liberty/content/download/4301/28788/file/denmark_libertycasestudy6.08.pdf

El desarrollo del GE en las diferentes áreas de la AP permite y exige cada vez más el relacionamiento del Estado con los ciudadanos a través de Internet. En esta profusión de servicios, portales y espacios Web donde los ciudadanos deben registrarse e identificarse se generan dificultades al tener que memorizar un sinnúmero de contraseñas, o lo que es peor, se termina en la práctica de registrar la misma clave ante diferentes instituciones. La respuesta tecnológica a tal situación se denomina “federación de identidades” y permite, a

través de una única registración, identificarse ante todas la “ventanillas virtuales” de la Administración.

Dinamarca ha encarado por medio de la Agencia de TI y Telecomunicaciones (Centro para la Infraestructura Orientada a Servicios) la implementación de una arquitectura de federación de identidades basada en el estándar SAML 2.0.

El objetivo final es poder crear una empresa, obtener el reembolso de impuestos, realizar papeles de la universidad, etc., online sin ser necesaria la presencia física.



Universidad de
San Andrés