

# *Los desafíos del Gobierno electrónico, cómo alcanzar un modelo de gobierno digital*



**Dra. Helena Garbarino**  
**Universidad ORT Uruguay**



**CARRERA DE INGENIERÍA DE SISTEMAS**



*Los desafíos del Gobierno electrónico, cómo alcanzar un modelo de gobierno digital*

**Dra. Helena Garbarino**  
**Universidad ORT Uruguay**

# CONTEXTO

¿Qué es la sociedad de la información y del conocimiento?

*La Sociedad de la Información es un nuevo tipo de sociedad donde la creación, modificación y distribución de la información forma parte esencial de la actividad económica y social*

# ¿Qué es la sociedad de la información y del conocimiento?

- ❖ Las sociedades de la información emergen de la implantación de las tecnologías de información y comunicación (TIC) en la cotidianidad de las relaciones sociales, culturales y económicas en el seno de una comunidad, y de forma más amplia, eliminando las barreras del espacio y el tiempo en ellas, facilitando una comunicación ubicua y asíncrona.



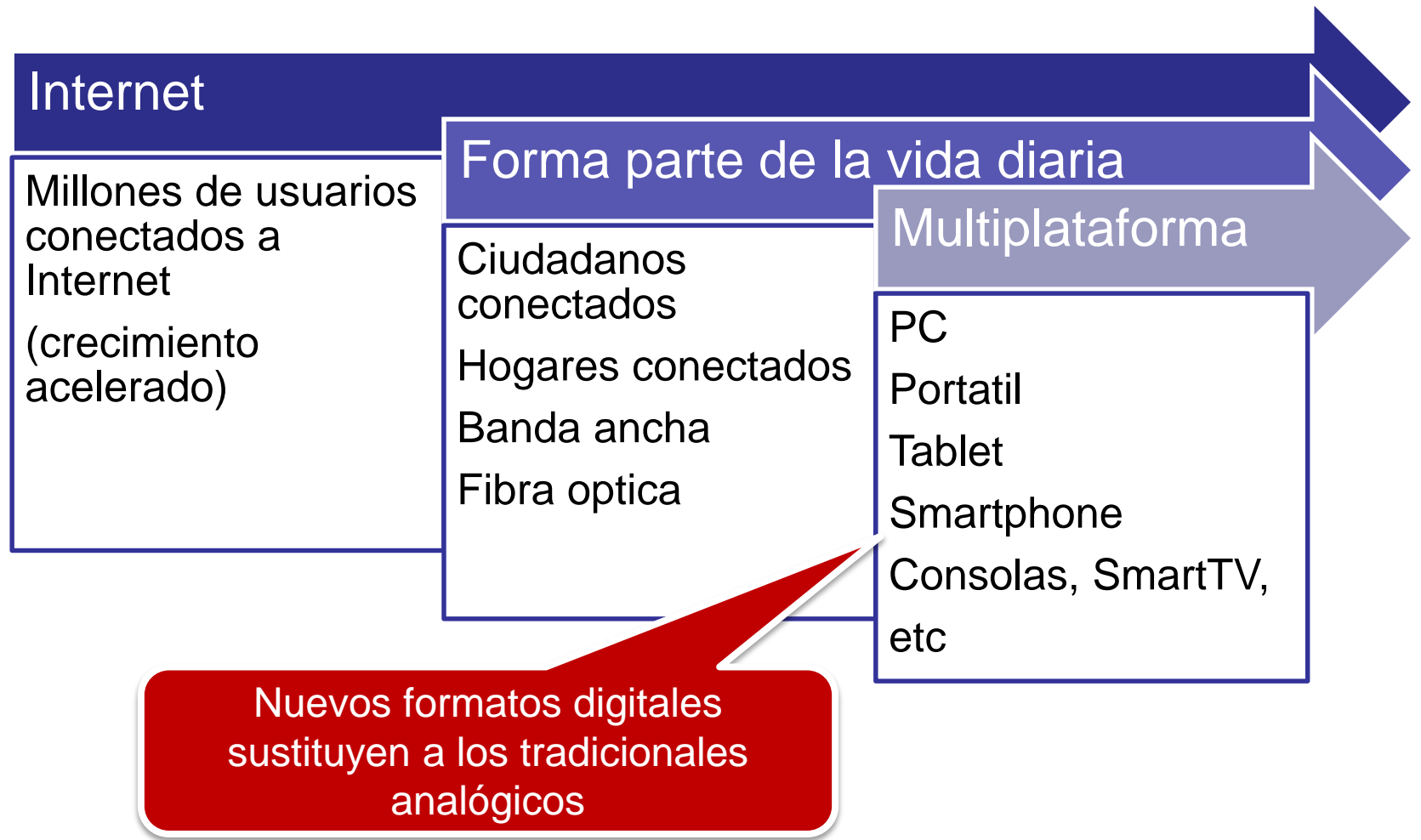
# ¿Qué es la sociedad de la información y del conocimiento?

- ❖ La eficacia de estas nuevas tecnologías -actuando sobre elementos básicos de la persona como el habla, el recuerdo o el aprendizaje-, modifica en muchos sentidos la forma en la que es posible desarrollar muchas actividades propias de la sociedad moderna.





# ¿Qué es la sociedad de la información y del conocimiento?



# Deferencia entre sociedad de la información y sociedad del conocimiento

## Información no es lo mismo que conocimiento

- ❖ La información es un instrumento del conocimiento (hechos y sucesos), es un elemento que obedecen principalmente a interés comerciales.
- ❖ El conocimiento es aquel que puede ser comprendido por cualquier mente humana razonable, se define como la interpretación de hechos dentro de un contexto y con alguna finalidad



## Deferencia entre sociedad de la información y sociedad del conocimiento

❖ Para la UNESCO el concepto pluralista de sociedades del conocimiento va más allá de sociedad de la información ya que apunta a transformaciones sociales, culturales y económicas en apoyo al desarrollo sustentable.



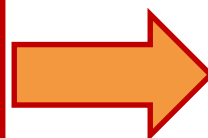
❖ Los pilares de las sociedades del conocimiento son el acceso a la información para todos, la libertad de expresión y la diversidad lingüística.



# ¿Qué es la brecha digital?

Si la sociedad del conocimiento tiene la capacidad para identificar, producir, tratar, transformar, difundir y utilizar la información con vistas a crear y aplicar los conocimientos necesarios para el desarrollo humano.

Estas sociedades se basan en una visión de la sociedad que propicia la autonomía y engloba las nociones de pluralidad, integración, solidaridad y participación



Se ha de lograr reducir las distancias sociales, económicas, de jerarquía y de comunicación haciendo que las TI sean inclusivas y permeen a toda la sociedad.

# eGobierno

# Definición

El **e-gobierno** refiere a usar las herramientas y sistemas facilitados por las tecnologías de la información y las comunicaciones para proporcionar mejores servicios a los ciudadanos y las empresas

(EC, 2011)

# Evolución del gobierno electrónico

Gobierno  
eficiente

Gobierno  
en  
internet

Gobierno  
en línea

Gobierno  
integrado

Gobierno  
abierto

Gobierno  
inteligente

# Evolución del gobierno electrónico

Gobierno  
eficiente

- ❖ Reformas localizadas
- ❖ Proyectos e infraestructura básica de TI

# Evolución del gobierno electrónico

Gobierno  
en  
Internet

- ❖ Presencia
- ❖ Primeros portales
- ❖ E-Business
- ❖ Estrategias de eGov en US y Europa



# Evolución del gobierno electrónico

Gobierno  
en línea

- ❖ Inicio de estrategias de eGov en LATAM
- ❖ Información en línea
- ❖ Pagos en línea
- ❖ Anuncios en línea

# Evolución del gobierno electrónico

Gobierno  
integrado

- ❖ Centrado en el ciudadano
- ❖ **Interoperabilidad**
- ❖ Ventanillas únicas
- ❖ Privacidad
- ❖ Seguridad
- ❖ Disponibilidad

# Evolución del gobierno electrónico

Gobierno  
abierto

- ❖ Co-crear
- ❖ Colaborar
- ❖ Co-construir
- ❖ El gobierno como info-productor
- ❖ Servicios en la nube
- ❖ Servicios móviles

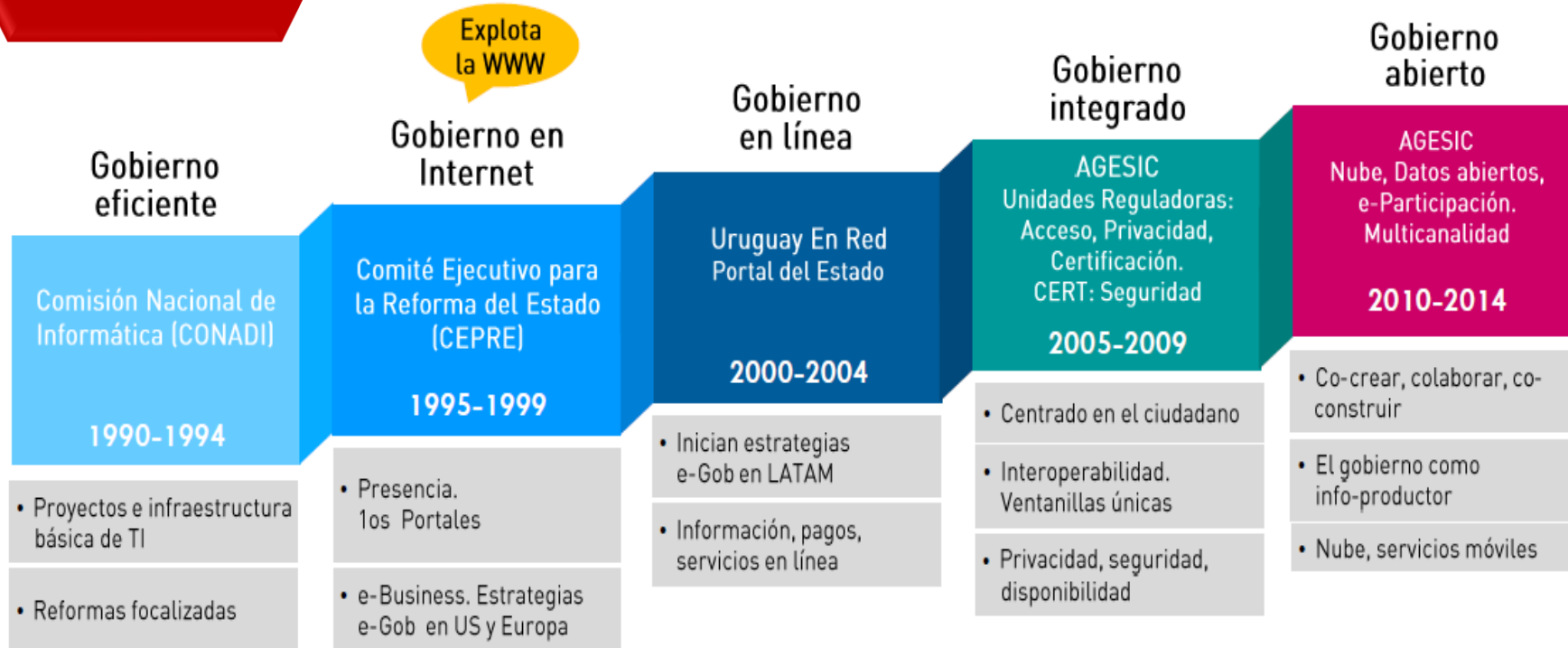
# Evolución del gobierno electrónico

Gobierno  
inteligente

- ❖ Personalización de datos
- ❖ Anticiparse a las necesidades
- ❖ Internet de las cosas
- ❖ Datos masivos

# EL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LOS ÚLTIMOS 25 AÑOS

## URUGUAY



# UNA PROPUESTA DE MODELO PARA PROGRAMAS DE INTEROPERABILIDAD

# Interoperabilidad

❖ *Es la habilidad de dos o más sistemas o componentes para intercambiar información y utilizar la información intercambiada.*

*(IEEE, 1990)*



## Otra definición

- ❖ Es la habilidad de los sistemas TIC, y de los procesos de negocios que ellas soportan, de intercambiar datos y posibilitar compartir información y conocimiento

(CEPAL, 2007)

- ❖ Dimensión técnica
- ❖ Dimensión semántica
- ❖ Dimensión organizacional

# Un caso de éxito

- ❖ Perú – Plataforma de Interoperabilidad del Estado Peruano – PIDE (antes Proyecto de Gobierno Electrónico)
- ❖ Basado en una arquitectura SOA
- ❖ Primer proyecto: Constitución de Empresas en Línea

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

[www.ongei.gob.pe](http://www.ongei.gob.pe)

# EL PROYECTO

**Ms. Cristina Zerpa**  
cristina.zerpa@gmail.com  
Universidad ORT Uruguay, Uruguay  
Cuareim 1451 11100  
Montevideo - Uruguay

**Dra. Helena Garbarino**  
garbarino@ort.edu.uy  
Universidad ORT Uruguay, Uruguay  
Cuareim 1451 11100  
Montevideo - Uruguay

# Objetivos

- ❖ Analizar los desafíos de los proyectos de gobierno electrónico con foco en la interoperabilidad
- ❖ Destacar el aporte a la calidad de vida del ciudadano.
- ❖ Destacar el aporte a la buena gestión de gobierno

# ¿Cuáles son los factores que determinan el éxito de los programas de interoperabilidad?

# Para responder:

- 1) A través de un análisis de la literatura, se seleccionó un modelo que identifica las principales variables que hacen al éxito de los proyectos de interoperabilidad
- 2) Se aplicó la metodología “estudio de caso” para aplicar el modelo (Uruguay)
- 3) Se propuso una mejora al modelo seleccionado

# E-Gobierno



**Punto de vista  
de la oferta**

Eficiencia y  
eficacia en la  
entrega de  
servicios

**Punto de vista de la  
demanda**

Se coloca al ciudadano  
en el centro. Se  
encuadra la estrategia  
"centrada en el  
ciudadano" (citizen  
centered)



# E-Gobierno

## Principales demandas ciudadanas:

- ❖ Evitar ser “mensajero del Estado” (trasladar datos que ya están en poder del Estado)
- ❖ Asegurar respeto por la privacidad de información sensible que fue proporcionada sólo con un fin determinado

# E-Gobierno

## Principales demandas ciudadanas:

- ❖ Acceso a la información pública para garantizar una gestión transparente que permita conocer los documentos relacionados con las actuaciones oficiales.
- ❖ Participación ciudadana utilizando las TIC para hacer llegar de manera oportuna las opiniones y demandas.

# eGobierno – Modelo de madurez

## 4 niveles:

1. **Emergente:** presencia oficial, información de trámites en línea - estática y en general incompleta
2. **Mejorado:** hay mayor cantidad de información y más dinámica
3. **Transaccional:** formularios en línea, mails u otras formas de comunicación de ida y vuelta a través de internet, transacciones
4. **Conectado:** integración de los servicios en un único punto de entrada o "ventanilla única". Los sitios además son proactivos en la solicitud de información y opiniones de los ciudadanos.

# E-Gobierno

El avance de los países también es medido numéricamente cada dos años por las Naciones Unidas y representado en el índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico (EDGI) que se calcula de la siguiente manera:

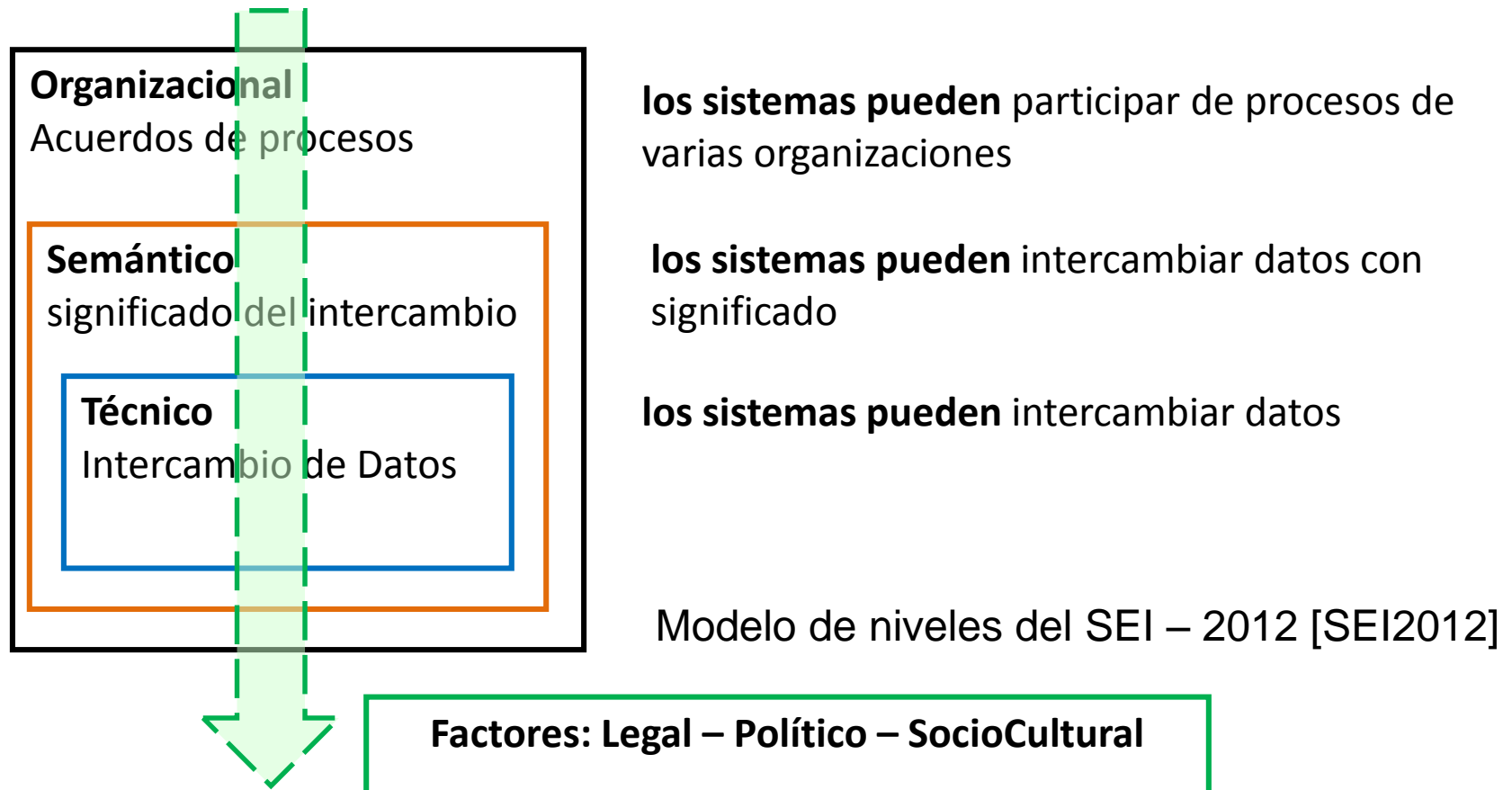
$$\text{EGDI} = (\text{OSI} + \text{TII} + \text{HCI}) / 3$$

OSI = Índice de Servicios en Línea

TII = Índice de Infraestructura en Telecomunicaciones

HCI = Índice de Capital Humano

# Interoperabilidad



# Modelo analizado:

"Variables clave en la gestión estratégica de un modelo de interoperabilidad" – Mila Gasco et al. en 2013

Las variables se agrupan en 6 dominios:

Factores  
relacionados con  
los datos y la  
información

Factores  
relacionados con  
la tecnología

Factores  
organizativos  
internos

Factores  
relacionados con  
la gobernanza de  
la red de actores

Factores  
institucionales

Factores  
contextuales

# Estudio de caso: Uruguay

- ❖ Se describe el comportamiento de cada variable en la estrategia de interoperabilidad de Uruguay.
- ❖ Las valoraciones se basan en:
  - ❖ Nuestra interpretación del modelo
  - ❖ Información obtenida en sitios oficiales, en particular de la Agencia para el Gobierno Electrónico de Uruguay [AGESIC].



# Resultados

- ❖ Existe gran dispersión en los niveles de cumplimiento de las variables que forman los 6 dominios analizados.
- ❖ En la mayoría de los casos se encuentra que existen organismos del estado con gran desarrollo en contraste con otros.

[Zerpa, 2015]

# Mejora propuesta: Dimensión ciudadano

## Necesidad

- Existe predisposición para incidir en los planes y fijación de prioridades
- Cuánto valoran la entrega de servicios integrados
- Cuánto perciben la reducción de costos

## Acceso a tecnología

- Disponibilidad de infraestructura de comunicaciones
- Disponibilidad de dispositivos técnicos necesarios
- Nivel de conocimientos y desenvoltura

# Modelo resultante



# Referencias bibliográficas

- (IEEE, 1990) Institute of Electrical and Electronics Engineers. IEEE Standard Computer Dictionary: A Compilation of IEEE Standard Computer Glossaries. New York, NY: 1990
- [AGE-FORO2015] Gobierno Electrónico impulsa avance de Uruguay en índice tecnológico, 2015, <http://www.agesic.gub.uy/>
- [AGESIC] Agencia de Gobierno Electrónico de Uruguay [www.agesic.gub.uy](http://www.agesic.gub.uy)
- [BASES2010] Criado, Gasco, Jiménez, Bases para una Estrategia Iberoamericana de Interoperabilidad, 2010, CLAD, 55 ps.
- [CEPAL2007] Libro blanco de interoperabilidad de gobierno electrónico para América Latina y el Caribe versión 3.0,  
[http://www.cepal.org/socinfo/noticias/noticias/2/32222/Libro\\_blanco\\_de\\_interoperabilidad.pdf](http://www.cepal.org/socinfo/noticias/noticias/2/32222/Libro_blanco_de_interoperabilidad.pdf)
- [CYBERSEC] Índice Mundial De Ciberseguridad Y Perfiles De Ciberbienestar , ITU, 2015, 515 ps.
- [COEU2002] Directiva 2002/58/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, Artículos de 12 de julio de 2002 relativa al tratamiento de los datos personales y a la protección de la intimidad en el sector de las comunicaciones electrónicas (Directiva sobre la privacidad y las comunicaciones electrónicas), Diario Oficial de las Comunidades Europeas, 31.7.2002, L 201/37

# Referencias bibliográficas

[EKIM2007]. E-government evaluation: a user-centric perspective for public value proposition. In H. Arabnia & A. Bahrami (Eds.), International Conference on e-Learning, e-Business, Enterprise Information Systems, and e-Government. USA: CSREA Press., 2007, (pp. 53-59)

[EURO2020] Agenda Digital Europa 2015-20220 <http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/search/site/interoperability>

[EUROprogreso2020] Informe de Progreso en Interoperabilidad y Estándares del Plan de Acción de la Agenda Digital europea, julio de 2012 [https://ec.europa.eu/digital-agenda/sites/digital-agenda/files/pillar2\\_101\\_dae\\_actions.pdf](https://ec.europa.eu/digital-agenda/sites/digital-agenda/files/pillar2_101_dae_actions.pdf)

[FORO2015] The Global Information Technology Report 2015 ICTs for Inclusive Growth, Foro Económico Mundial, 2015, 381 ps.

[GASCO2011] Los retos de la colaboración: ¿a qué, si no a eso, pretendemos hacer frente con la interoperabilidad?, en Revista del CLAD Reforma y Democracia, N° 49, febrero, pp. 185-202

[GASCO2013] Gasco, M., Figueras Y., Fernández C., Variables clave en la gestión estratégica de un modelo de interoperabilidad: ¿decisiones políticas o cooptación tecnológica?, Revista del CLAD Reforma y Democracia, núm. 57, octubre, 2013, pp. 93-122 Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo Caracas, Venezuela

[GEALC] Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe <http://www.redgealc.org/>

[LEXI] PMI Lexicon of Project Management Terms, PMI, 2015, 20 ps.

# Referencias bibliográficas

[METER] METER: Measurement and Evaluation Tool for E-Government Readiness

<http://www.unpan.org/DPADM/EGovernment/METERforEGovernment/tabid/1270/language/en-US/Default.aspx>

[OPEN2015] Open Government Partnership <http://www.opengovpartnership.org/>

[PMBOK] Guía de los Fundamentos Para la Dirección de Proyectos (*Guía del PMBOK®*)– Quinta Edición (SPANISH), PMI, 2014, 589 ps.

[SEI2012] Interoperability in the e-Government Context  
TECHNICAL NOTE CMU/SEI-2011-TN-014

[SOCINT2013] Uruguay, Sociedad E Internet Principales Resultados De La Encuesta Wip+Uy, 2013, Universidad Católica del Uruguay, 135 ps.

[UNECA2012] Framework for a set of e-government core indicators,  
[http://www.uneca.org/sites/default/files/publications/framework-for-a-set-of-e-government-core-indicators\\_eng.pdf](http://www.uneca.org/sites/default/files/publications/framework-for-a-set-of-e-government-core-indicators_eng.pdf)

[UNPAN] Reportes desde año 2001

<http://unpan3.un.org/egovkb/en-us/Global-Survey>

# Referencias bibliográficas

[UNPAN2001] Benchmarking E-government: A Global Perspective

<http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/English.pdf>

[UNPAN2012] Estudio de las Naciones Unidas sobre el Gobierno Electrónico, 2012 - Gobierno Electrónico para el Pueblo

[UNPAN2014] United Nations E-government Survey 2014

[http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov\\_Complete\\_Survey-2014.pdf](http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov_Complete_Survey-2014.pdf)

[UNPANdatos] Data Center: Consulta histórica por país, región, comparativa

<http://unpan3.un.org/egovkb/en-us/Data-Center>

[YIN2013] Case Study Research: Design and Methods, SAGE, 2013, 282 ps.

[ZERPA 15] La Interoperabilidad en los programas de Gobierno Electrónico, aplicación de un modelo de factores de éxito, COMPTTEL, 2015.



# Preguntas

**MUCHAS GRACIAS**

