

Encuentro Iberoamericano sobre Objetivos del Milenio de Naciones Unidas y las
Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC)

Conclusiones de los Grupos de Trabajo

Grupo E-Gobierno

CONTRIBUCIÓN DE LAS TICS A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO DEL MILENIO

Las TIC son herramienta para la mejora de la eficiencia y la transparencia en la administración pública, así como para facilitar la participación de los ciudadanos en los temas públicos. Estos son aspectos claves en la construcción de la gobernabilidad de un país y, por tanto, el gobierno electrónico es un factor de progreso en la consecución de los objetivos del milenio.

Recomendaciones de los expertos en relación al gobierno electrónico en Iberoamérica:

- La coordinación y armonización de procesos dentro de las administraciones públicas es un factor crucial.
- La participación ciudadana debe constituir un elemento central en las iniciativas de gobierno electrónico. Es conveniente promover mecanismos de contraloría social aprovechando las oportunidades de las TIC para facilitar la participación ciudadana. Esta participación debe producirse desde la fase de diseño de las iniciativas.
- El desafío mayor es el cambio de mentalidad en la Administración Pública y en las maneras de acercarse al ciudadano.
- Se consideran fundamentales la neutralidad tecnológica y la interoperabilidad de las soluciones.
- En la planificación de proyectos de gobierno electrónico es preciso introducir el concepto de Costo Total del Proyecto o TCO (*total cost of ownership*), de forma que se consideren también los costos futuros asociados a una solución.
- El gobierno electrónico debe incorporar temas como convergencia, ventanilla única, *servicios end to end* e integración.
- Con el fin de aumentar la autonomía y seguridad de los gobiernos se debe fomentar el uso de las tecnologías abiertas.
- Deben fomentar las líneas de cooperación Gobierno a Gobierno.
- Existen recursos financieros disponibles pero los municipios tienen problemas burocráticos para acceder a esos fondos debido a la falta de personal capacitado para el diseño de sus proyectos.
- Es preciso desarrollar documentos guía que orienten a los gobiernos en el desarrollo de iniciativas y normatividad para el desarrollo del gobierno electrónico.
- Resultaría muy útil contar con mecanismos para documentar y compartir buenas prácticas.

- A nivel de cada país, es preciso crear una entidad coordinadora que maneje los temas transversales del e-gobierno, tales como estándares, seguridad, marco legal, etc.
- Es muy importante que las instituciones públicas respeten la privacidad de los datos personales por el Estado. Los ciudadanos quieren saber qué datos tiene el gobierno y para qué los usa.

ALIANZAS PÚBLICAS PRIVADAS

Como ha quedado expuesto en algunas presentaciones escuchadas durante esta reunión, existen determinados objetivos comunes que deben empujar al sector público y al privado a colaborar, aunque cada uno tenga además sus propios objetivos. El sector privado puede contribuir al desarrollo del gobierno electrónico con dos aspectos clave: conocimiento técnico avanzado y capacidad de inversión. En cuanto al establecimiento de alianzas público-privadas para el desarrollo del gobierno electrónico, los expertos piensan lo siguiente:

- El sector privado necesita reglas de juego claras en sus relaciones con el sector público.
- Los Gobiernos deben dar continuidad a los proyectos de gobierno electrónico convirtiéndolos en políticas de Estado, para ello las Alianzas público-privadas son un factor fundamental. Además es importante fomentar la cooperación entre gobiernos.
- En Guatemala el gobierno trabajó muy positivamente con el sector privado en la definición de la mejor forma de rediseñar los trámites empresariales.
- Fomentar un modelo de alianza público-privada a través del cual el sector privado realiza la inversión y la recupera en varios años. Otro modelo a considerar es el Outsourcing de servicios públicos.
- El Proyecto Civitas en Argentina, se mencionó como ejemplo de iniciativa exitosa de e-gobierno municipal donde el sector privado se convirtió en aliado del sector público.
- La confianza entre las partes es indispensable para establecer una alianza.
- Se podrían estandarizar criterios básicos para fomentar las alianzas público-privadas.
- La implicación de la sociedad civil es la única posibilidad de darle continuidad y viabilidad a los proyectos de gobierno electrónico.
- En República Dominicana se ha incorporado con éxito al sector privado en una comisión integrada por el sector privado, la academia y la sociedad civil llamada e-Dominicana. Así mismo en Colombia se desarrolló de manera similar la Agenda Interna para la Competitividad en TIC.
- Además, es preciso generar instancias de colaboración entre las propias instituciones del sector privado.

INDICADORES

Los expertos realizaron los siguientes comentarios y recomendaciones con relación a los indicadores:

- Las TIC son una herramienta y hay que medirlas en función del impacto que producen y no sólo de la tecnología misma. El indicador debe ser una herramienta de evaluación de ese impacto.
- Es aconsejable Efectuar un sondeo continuo, en cada transacción realizada por el ciudadano se le puede preguntar acerca de la experiencia.
- Debe haber indicadores que permitan medir la estabilidad de los proyectos de gobierno electrónico, de forma que exista un incentivo para hacerlos estables.
- Sería conveniente medir también el nivel de participación ciudadana.
- Los indicadores deben incluir elementos de medición de tiempo y de costo. Se mencionó como ejemplo el costo por clic.
- Incluir indicadores de calidad de la interfaz, seguridad, diseño, accesibilidad (discapacidad), apertura a participación de la sociedad (cómo medirlo), la integración vertical y horizontal.
- Cantidad de consultas públicas.
- Cantidad de solicitudes o derechos de petición vía e-mail de ciudadanos al Gobierno.
- % compras realizadas por el Estado a través de TICs.
- Los indicadores pueden estructurarse en forma matricial con tres bloques: Indicadores de Disponibilidad, Indicadores de Uso e Indicadores de Impacto dentro de los cuales se medirán los tres aspectos fundamentales de la contribución del e-gobierno: la transparencia, la eficiencia y la participación ciudadana.