

**IV SEMINARIO IBEROAMERICANO DE INDICADORES SOBRE LA  
SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO  
Lisboa, 11 y 12 de septiembre, 2008**

# **PROPUESTAS DE INDICADORES PARA LA EVALUACIÓN DE POLÍTICAS DE GOBIERNO ELECTRÓNICO**

Susana Finquelievich y Alejandro Prince

# [ BASE DE PARTIDA: SI ]

*Estadio económico social caracterizado por:*

- *La capacidad potencial de sus miembros de hacer un uso evolutivo (extensivo, intensivo y estratégico) de las TICs para interconectarse en red entre ellas.*
- *En una topología que considere la interconexión de todas las personas, las cosas y los datos del Gobierno y Administración pública.*
- *Se trata no sólo de usar computadoras e Internet, sino de trabajar, estar, “ser en Red”*

# INDICADORES DE E-GOB: DEPENDEN DE SU CONCEPCIÓN

- La utilización extensiva, intensiva y estratégica de las TIC en las actividades del Gobierno y la AP prometen:
  - Eficiencia
  - Transparencia
  - Mayor participación.
- La SC amplía la promesa a
  - Ciclos virtuosos y crecientes de innovación
  - Expectativas de alcanzar una sociedad más abierta, compleja, diversa, horizontal, interdependiente
  - Modos nuevos de relacionamiento, comunicación y coordinación social

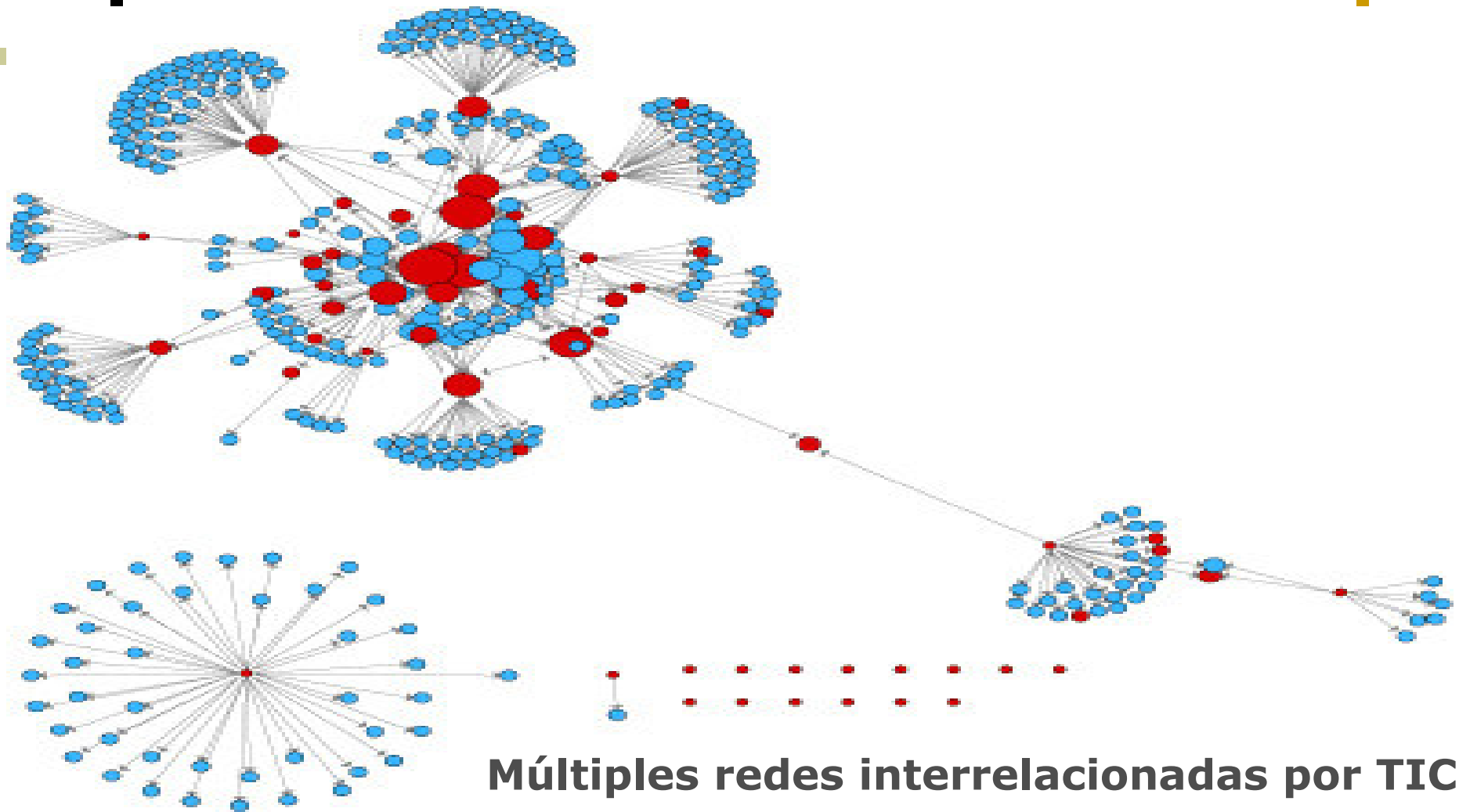
# LO DIGITAL ES SOLO UN ADJETIVO

- Muchas de estas promesas dependen, no tanto de "lo digital", de las TIC, sino de la reinvencción de procesos y modelos organizacionales.
- Pero dependen mucho más aún de los valores imperantes en una comunidad, de las creencias compartidas, y de la calidad institucional.

# MAS QUE DE TIC, EL E-GOB SE TRATA DE CONSTRUIR Y MANTENER REDES

- Entre los distintos niveles del gobierno, entre gobernantes y gobernados, entre los diversos actores sociales
- “Ser en Red” es mucho más que usar TIC.
- No es sólo estar conectado: es un conjunto de nuevos paradigmas
- Ni siquiera es válido hablar de UNA "red" sino de la superposición mutante de millones de redes, de diferentes orígenes, composiciones y fines.

# Sociedad rizomática



**Múltiples redes interrelacionadas por TIC**

Susana Finquelievich y Alejandro Prince

# INDICADORES DE E-GOB: DEL MERCADO A LA RED

- Los indicadores comúnmente usados para medir el nivel de desarrollo de la SI en un territorio, son representativos para definir la gobernabilidad electrónica local ?
- O reflejan el interés de la investigación por el conocimiento de un mercado a efectos políticos o de marketing?
- O son los mas fáciles de medir?

# [ Que se suele medir en la SI? ]

- La revisión de bridges.org revela que estas metodologías no incluyen con gran detalle el aspecto del e-gobierno (Estrada).
- Se focalizan en factores del marco regulatorio (privacidad, comercio, propiedad intelectual, firma electrónica)
- En menor grado los servicios electrónicos
- Casi nada en los aspectos políticos (apertura, democracia, participación)

## [ El Manual de Lisboa aporta una Matriz de Indicadores de la SIC ]

---

- Cuatro sectores: la Educación, la Ciencia y la Tecnología, la Informática y los Servicios de Alto Valor Agregado.
- El sector Gobierno se focaliza en cuatro campos fundamentales: infraestructura, capacidad, esfuerzo/inversión, y aplicaciones.

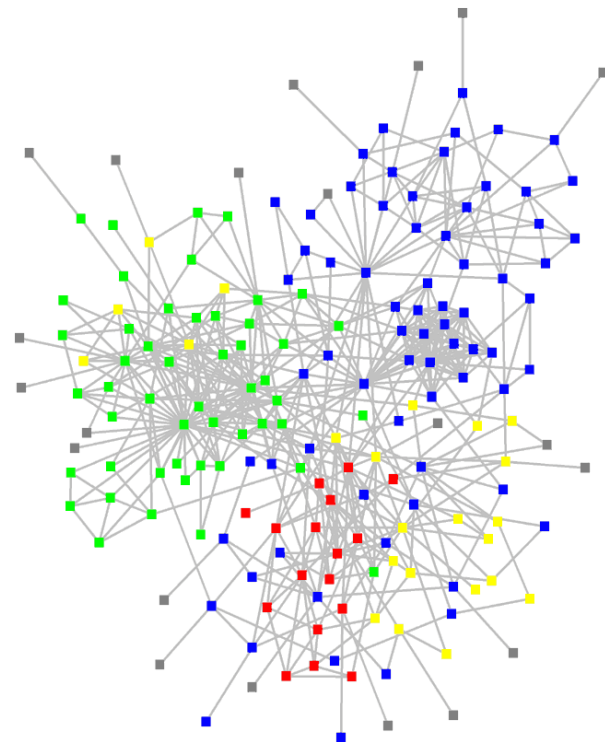
# El Estado canadiense considera al ciudadano como centro

- Este juego de indicadores contempla al ciudadano como eje fundamental del sistema de EG: un avance considerable.
- Sin embargo, no considera las redes intra e inter institucionales, así como las redes con los ciudadanos, y entre estos.

Dimension	Indicadores
1. GE centrado en el ciudadano-cliente	conveniencia, accesibilidad, credibilidad
2. Efectividad de los servicios de GE	masa crítica de servicios, tasas de uso, transformación de los servicios, satisfacción del usuario
3. Capacidad para provisión de servicios en línea	eficiencia, innovación, seguridad y privacidad

# EL CRITERIO A INTRODUCIR:

La medición del  
e-gob en red y  
para redes



# OTROS CRITERIOS A CONSIDERAR

- Considerar algunas subcategorías tecnológicas del e-gob, como el m-gob (gobierno móvil), u-gob (gobierno ubicuo).
- Extensión del e-gob a plataformas móviles, así como el uso estratégico de servicios y aplicaciones del gobierno por medio de: telefonía celular, laptops, PDAs, e infraestructura inalámbrica de Internet.
- Estas tecnologías hacen que los servicios gubernamentales sean accesibles en cualquier momento o lugar

# NO TODO ES INTERNET EN LA VIDA

Pueden utilizarse diversas tecnologías:

- Telefonía fija
- SMS
- Servicios inalámbricos
- Identificación biométrica
- Control de tráfico urbano e interurbano
- Tarjetas de identidad
- Tarjetas inteligentes
- Servicios basados en TV y radio
- Servicios comunitarios en línea, newsgroups, Chat, foros electrónicos, y otros servicios de mensajería.

# [ Telefonía celular ]

- La mayoría de los estudios sobre indicadores de e-gob no incluye el uso de la herramienta de la Sociedad del Conocimiento más difundida en los países emergentes: la telefonía celular.
- Existen numerosas iniciativas de uso de tecnologías móviles (TM) para dar servicios a ciudades.
- Derivan del uso de criterios como la universalidad en el acceso, la mayor apropiación social, y la consideración de las condiciones de recepción de esos servicios en la planificación de desarrollos de gobierno electrónico (“M-Gov”)

# INDICADORES DE POLÍTICAS DE GOBIERNO ELECTRONICO

- En Argentina, como en otros países LAC, se está debatiendo en este momento sobre la Agenda Digital Nacional.
- La Oficina Nacional de Tecnología Informática (ONTI) lleva adelante la iniciativa de debatir las bases de una Agenda de manera multiactoral y multisectorial.
- La Red de Organizaciones Digitales Argentinas (RODAr), y tres Cámaras Empresarias en TIC han presentado al gobierno argentino una propuesta de Bases y Lineamientos para la Agenda Digital Argentina.
- Ambas iniciativas otorgan gran importancia al gobierno electrónico

# HEMOS ELEGIDO PROPONER INDICADORES PARA EVALUAR:

- Más que para los planes implementados de Gobierno Electrónico
- Para las políticas de GE que puedan integrar los criterios que consideramos como requisitos de una transformación más profunda y duradera, en la Sociedad del Conocimiento

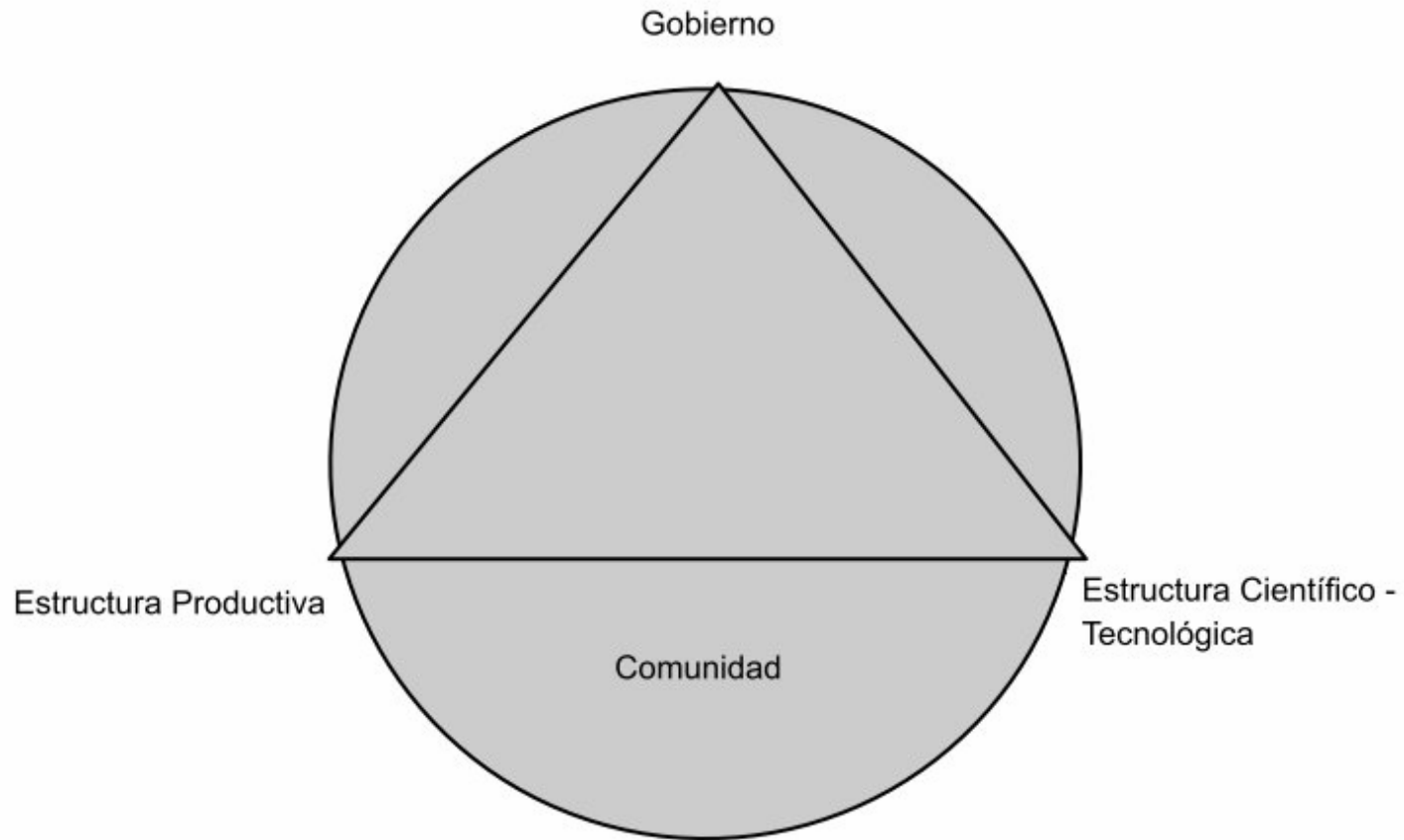
# CRITERIOS FUNDAMENTALES

- Promover el gobierno electrónico centrado no en la institución, sino en el ciudadano
- Poner a esa administración en red, interna y externamente, con otros organismos, y con los ciudadanos.
- Acentuar nuevas configuraciones organizativas, menos jerarquizadas, más en red, y más orientadas a la prestación de servicios. No implementar solamente aplicaciones unidireccionales (de la AP a la gente) sino bidireccionales, y sobre todo aquellas que ponen al ciudadano en relación con otros, no sólo con el Gobierno o AP.

# CRITERIOS FUNDAMENTALES. 2

- Potenciar al personal, promover el uso de su conocimiento tácito, gestionar el conocimiento explícito, crear los espacios comunes creativos
- Pasar al sentido amplio de *e-gov*, promover la Sociedad del Conocimiento, no sólo con aplicaciones administrativas -de relación con el ciudadano en su rol de administrado-, sino también con aquellas que lo involucran en su dimensión política, como ciudadano-gobernado.
- Utilizar las TICs, y la topología en red, para recrear el espacio público, incrementar el sentido comunitario y promover la participación.
- Utilizar toda la gama de tecnologías disponibles, incluyendo TV, radio, telefonía celular, etc.

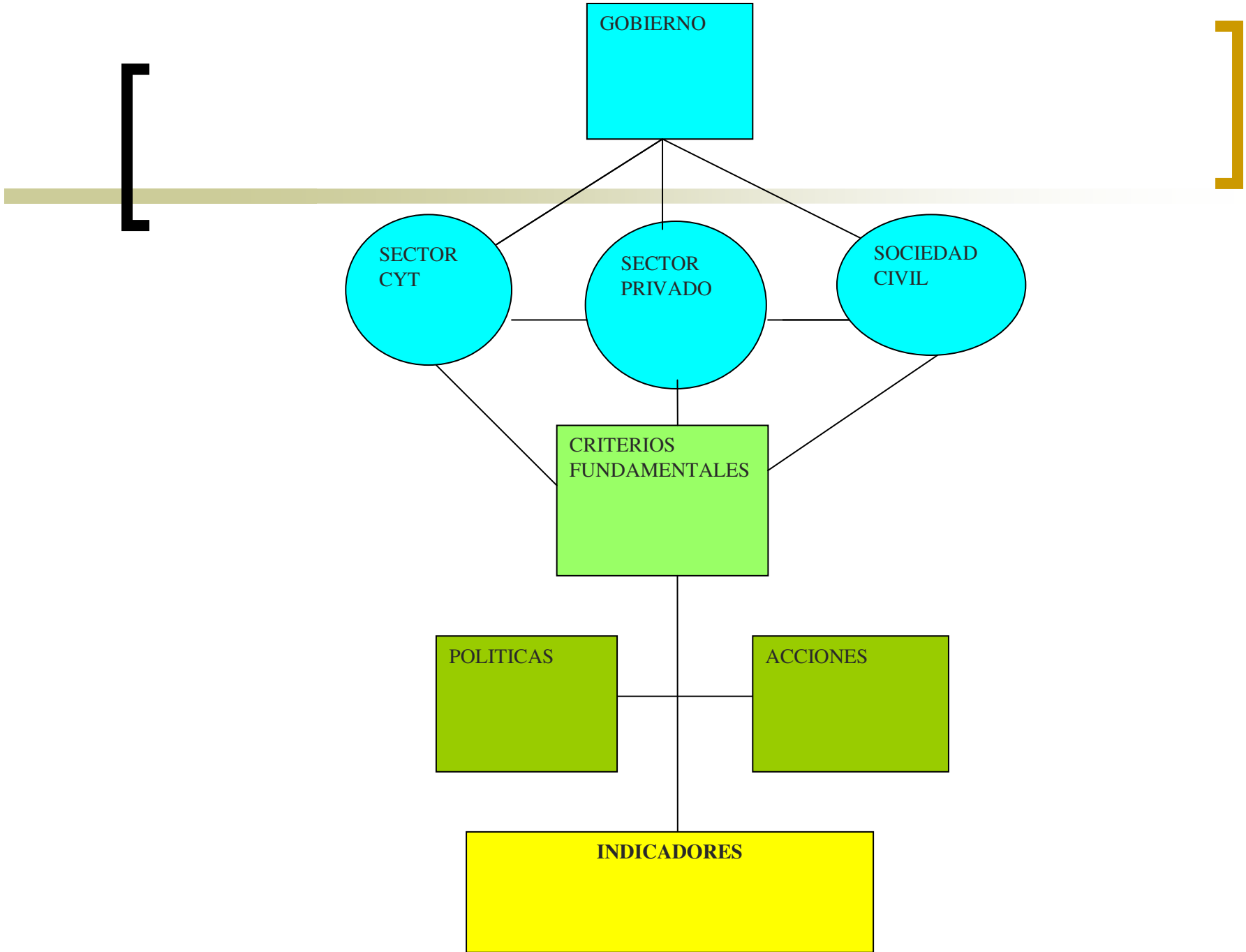
# Modelo (Finquelievich - Prince)



Susana Finquelievich y Alejandro Prince

# MATRIZ

CRITERIO	POLITICA	INDICADORES
Gobierno electrónico centrado en el ciudadano	<p>Administrar el proceso de Alfabetización Digital Promover la inserción de la población excluida y contenidos locales.</p> <p>Promover y mejorar la automatización de mecanismos para participación ciudadana.</p>	<p>Número de servicios públicos, procesos de gestión y mecanismos de participación ciudadana automatizados</p> <p>Número y tipo de acciones estatales para promover el uso de mecanismos tecnologizados para gestión gubernamental y promoción de la participación ciudadana</p> <p>Numero de tramites iniciados por los ciudadanos</p> <p>Nivel de satisfacción de los ciudadanos por los servicios automatizados</p>
Poner a la administración en red, interna y externamente, con otros organismos, y con los ciudadanos	<p>Aplicar la normalización de las operaciones del Estado bajo mecanismos de homologación de manera interinstitucional considerando la integración, interoperabilidad, transportabilidad e intercambio de los registros públicos</p> <p>Asegurar consistencia, disponibilidad, confiabilidad y capacidad de verificación desde una visión de mejores prácticas y neutralidad tecnológica.</p>	<p>Número de ciudadanos capacitados e informados sobre aplicaciones locales y nacionales de Gobierno Electrónico</p> <p>Número de procesos y servicios en línea homologados en cada ministerio, departamento, etc</p>
Nuevas configuraciones organizativas, menos jerarquizadas, más en red, orientadas a la prestación de servicios	<p>Mejorar los procesos y marco legal de la AP, para tornarlos más eficientes, transparentes y enfocados al usuario, a través de las TICs, considerando las expectativas y requerimientos de los ciudadanos y ciudadanas, así como criterios de optimización</p> <p>Susana Finquelievich y Alejandro Prince</p>	<p>Número de ciudadanos utilizando los servicios en línea</p> <p>Número de ciudadanos que utilizan cada servicio en línea</p> <p>Nivel de satisfacción ciudadana</p> <p>Tiempo y recursos ahorrados</p>



A decorative graphic consisting of a horizontal line with a gradient from light green to yellow. A black left bracket is on the left side, and a yellow right bracket is on the right side.

**MUCHAS GRACIAS!**

Susana Finkelievich y Alejandro Prince