

Programa para el establecimiento del gobierno electrónico en América Latina y el Caribe (PEGE-LAC) : conceptos, estrategias y aplicaciones que el Banco Interamericano de Desarrollo viene desarrollando en la región

Eduardo Rodal

División de Tecnologías de Información y
Comunicación para el Desarrollo del Departamento
de Desarrollo Sostenible (SDS/ICT)
Banco Interamericano de Desarrollo

Dialogo Regional y Brecha Digital: Promoviendo el Gobierno Electrónico para el Desarrollo Regional

Introducción

Uno de los grandes desafíos en América Latina y el Caribe es dar a conocer el potencial de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y su contribución para un crecimiento eficiente, equitativo y sostenible en la Región. El crecimiento de la nueva economía puede contribuir a agrandar las desigualdades socioeconómicas o proveer los medios para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos sin poner en peligro la de otros. Las tecnologías por si solas no son suficientes para crear crecimiento en la nueva economía del conocimiento, sino por el contrario, su potencial está en como la sociedad decide integrar estas capacidades dentro de sus estrategias económicas y sociales.

Es importante resaltar que la voluntad política es la diferencia entre la brecha digital y la oportunidad digital. Las tecnologías de información, sin una voluntad política podrían agrandar esta brecha digital. Sin embargo, la voluntad política acompañada de TIC para el desarrollo pudiera convertirse en una oportunidad digital.

Brecha Digital

La brecha digital es un término usado para describir un aspecto de las desigualdades existentes en nuestra sociedad moderna. Eliminar o reducir estas desigualdades requiere entre otras cosas una visión social de tecnología de la información y comunicación. Su éxito dependerá de la participación y apoyo de los diferentes actores del sector público y privado incluyendo la Presidencia del Gobierno, la academia, la sociedad civil, sector telecomunicaciones, ONGs¹, etc.

En la medida que el uso de la tecnología de la información y comunicación contribuye a la creación de un proceso más democrático y que requiere la participación de sus ciudadanos, también la participación ciudadana representa el compromiso y la relevancia de los ciudadanos para la identificación de problemas y sus posibles soluciones.

Actualmente, el número de usuarios de Internet no supera el 10% del total de la población mundial. A este fenómeno se enfrentan gobernantes y administraciones de todo el mundo con la intención de evitar otros países alcanzar el llamado “analfabetismo digital”.

El acceso a las tecnologías de la información y del Conocimiento puede ser un handicap importante a la hora de posicionar a los países y a sus ciudadanos en una situación de bienestar social. Es evidente que los ciudadanos de los países más “digitalizados” tienen acceso a la información gracias a la existencia de infraestructura y conocimiento ó capacidad laboral, a diferencia de otros ciudadanos que no pueden,

¹ Organización no Gubernamental

por impedimentos económicos, técnicos, o sociales. Esta es la “brecha digital” que los líderes de gobierno se han mostrado dispuestos a combatir, declarando incluso el acceso a la red “como un servicio universal para los ciudadanos”. Sin embargo, ya no se trata solamente de disponer del acceso a la red, sino de hacer posible que la información se convierta en conocimiento útil para sus usuarios.

Inicio de una nueva Era Regional

Algunos gobiernos, preocupados por la temática surgida con la globalización y la brecha digital, han iniciado su propia dinámica buscando iniciativas y elaborando estrategias nacionales que les ayuden a crear una sociedad basada en el conocimiento, y un crecimiento económico y social para un desarrollo eficiente, equitativo, y sostenible.

Este hecho reflejó la realización de distintos eventos acontecidos en los últimos años, y cuyas declaraciones reconocieron la necesidad de impulsar tecnologías en el contexto del desarrollo social y económico de los países de la Región. La declaración de Florianópolis reconoce a las tecnologías de información y comunicación como el eje central de una economía basada en el conocimiento, y la base de nuevas formas de organización y producción a escala mundial.

Así, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), a través de sus Departamentos Centrales y Divisiones tales como ICT, ha venido fortaleciendo el vínculo con las Regiones en América Latina y otros países, gobiernos, etc... buscando experiencias exitosas que pudieran ser fácilmente replicables en LAC.

Durante muchos años, el BID ha venido financiando y desarrollando proyectos en América Latina y el Caribe (LAC) en sectores específicos tales como educación, salud, finanzas, agricultura, medio ambiente, etc. Estos proyectos frecuentemente incluyen tecnología de la información como uno de sus componentes; siendo éstos mismos sectoriales y enmarcados dentro del Ministerio correspondiente.

En los últimos años, el número de proyectos del BID con componente de TI ha aumentado vertiginosamente. Este incremento es el resultado, en gran medida, de las reformas económicas, sociales y políticas de los últimos años. La expansión de una economía de mercado y proceso de democratización dependen tanto del acceso a la información como de la tecnología de la información y comunicación. En este marco, los países de LAC han desarrollado un conocimiento y experiencia que les permite tomar la iniciativa de expresar sus necesidades en el ámbito de las nuevas tecnologías de la Información a las Instituciones Multilaterales como el BID.

Más recientemente, los países de la Región repetidamente han expresado su deseo político de usar TIC como un medio para alcanzar sus objetivos de desarrollo. Estos documentos incluyen la Declaración de Florianópolis, la Declaración de los Presidentes de América del Sur, la Cumbre de las Américas, la Unión Europea – Cumbre de América Latina & Caribe; los líderes de estado y gobierno en la Región han expresado su deseo para acelerar los esfuerzos gubernamentales y la participación del sector privado y la sociedad civil para poder beneficiarse de las nuevas oportunidades que ofrece la sociedad de la información y la economía del conocimiento.

De forma similar a los cambios dramáticos del comercio electrónico, los países en las regiones de LAC² han empezado a preocuparse y reconocer la importancia de crear un gobierno electrónico.

² América Latina y Caribe

Gobierno Electrónico

Mucho se viene hablando y mucho más quedará por hablar sobre el tema de Gobierno Electrónico en la Región de LAC. Para comenzar a hablar del llamado gobierno electrónico, también conocido como e-gobierno, necesitamos primero empezar por entender su concepto y partir de su definición. A continuación explicaré por qué.

Hay muchas formas en definir un gobierno electrónico. Si hacemos una búsqueda de como diferentes instituciones en la Región definen el gobierno electrónico, nos daremos inmediatamente cuenta que cada institución tiene un enfoque diferente. Algunos definen e-gobierno como el uso de tecnología para facilitar el intercambio de información y la provisión de servicios. Otros, van mas allá que eso, e incluyen además una estructura orgánica y funcional; y otros consideran que esto no sería suficiente sin una política gerencial y normativa que asegure una mayor coordinación e integración actividades de TIC. Esta situación se agrava más con la brecha digital cuando identificamos países en la Región de LAC de acuerdo a su capacidad y desarrollo tecnológico y humano.

La División de Tecnología de Información para el Desarrollo del BID (SDS/ICT) define el gobierno electrónico como la habilidad de los gobiernos para proveer servicios en forma electrónica, aumentando la eficiencia de la gestión pública y mejorando los servicios a los ciudadanos en un marco mas transparente al actual, y no simplemente por procedimientos electrónicos tradicionales (por ejemplo la existencia de faxes). Esto, por supuesto implica por un lado, primeramente el desarrollo de actividades relacionadas con la estrategia de gobierno electrónico (“e-readiness”, objetivos, metas, visión, etc.), y por el otro, el desarrollo e implementación de actividades relacionadas con los planes de acción: la institucionalización de una política gerencial y operativa de TIC, que incluiría la creación de una oficina coordinadora, el establecimiento de un marco regulatorio nacional, la generación de contenido digital, la existencia de infraestructura de TIC adecuada, el desarrollo de capacidades, la creación de centros o nodos de información, etc.

Asimismo, pensamos que e-gobierno nace con la nueva economía, y como tal, nos enmarcamos en generaciones digitales de telecomunicaciones, y no propiamente analógicas. Por ejemplo, no podemos hablar de un gobierno electrónico por disponer de un fax para recibir documentos. Un gobierno electrónico se basa en un modelo de arquitectura mas horizontal, empírico y endógeno, que vincula y permite el acceso y la interoperatividad sistémica de la información de las diferentes instituciones del gobierno.

El resultado final sería la creación de un lugar de presencia virtual y una única dirección en donde todos los beneficiarios (sociedad civil, gobierno, academia, sector privado, etc) estarían convergiendo para acceder e intercambiar información residente en diferentes lugares físicos. Por ejemplo, un usuario no necesariamente necesita conocer a priori quien es la agencia responsable, o a quien debe dirigirse para obtener una licencia de conducir, en el momento de solicitar la información o aplicación.

Un sistema de e-gobierno permite reforzar el sector público y crear una relación mas estrecha entre el gobierno y sus ciudadanos. Las múltiples funciones del gobierno deben ser reconocidas y entendidas por todos y a todos los niveles, para desempeñar una función efectiva de colaboración entre el acceso a la información y la función de la tecnología de la información y comunicación.

Un gobierno electrónico se justifica por su eficiencia. Podemos decir que el sector público tiene potencial para mejorar la eficiencia agregada que se crea al establecer los canales adecuados para la colaboración entre las organizaciones públicas y privadas. Asimismo, existe una relación directa entre la función del gobierno como usuario de la tecnología de la información y comunicación y su

capacidad para formular las políticas públicas para el desarrollo económico de una visión de la economía del conocimiento. Los gobiernos que se capacitan en el uso de estas tecnologías para ejercer eficientemente y mejorar sus servicios, son mas propensos a estimular y contribuir al debate de las políticas públicas de la economía del conocimiento.

La provisión de servicios en línea beneficia al gobierno y sus ciudadanos, al mismo tiempo que reduce sus costos y crea un servicio al alcance de todos. e-Gobierno tiene el potencial de integrar en una sola comunidad eficiente y colaboradora a una gama de colectivos sociales tales como: ciudadanos, proveedores de bienes y servicios, contratistas, otras instituciones gubernamentales, organismos internacionales.

Cuando hablamos de integración de una sola comunidad eficiente y colaboradora, no debemos pensar en que simplemente se trata de tener la capacidad de enviar o recibir correo electrónico. e-Gobierno va mucho más allá. En la nueva economía del conocimiento, las TIC, tienen la capacidad de lograr que los sistemas informáticos de una institución gubernamental, puedan interactuar con los sistemas informáticos de otras organizaciones públicas o privadas, estableciendo comunicaciones efectivas y de mutua colaboración.

Así por ejemplo, el Programa de Modernización de la Contraloría General de la República de Chile financiado por el Bid, el cual tiene como uno de sus objetivos el mejoramiento de los sistemas de gestión, de eficiencia y de eficacia como Organismo Superior de Control de la Administración en Chile, contempla un proceso de descentralización de las funciones a nivel regional como parte del proceso de reforma de la administración del Estado. Este proceso de descentralización requiere de una plataforma de comunicaciones integral que permita la comunicación de los sistemas y el flujo de información. Así, la información originada en cada una de las Contralorías Regionales será posteriormente almacenada a nivel central y procesada conjuntamente con otra información ya existente, para obtener un mejor aprovechamiento de los recursos y elevando la capacidad operativa del organismo. Esta información es también usada por otras instituciones gubernamentales como el Ministerio de Hacienda y Secretaría de la Presidencia.

Otros Ejemplos de Programas Financiados por el Bid: **1.- El Programa de Gobierno Electrónico PEGE** de Honduras (Hondur@sDigital), que enlaza a un grupo de Ministerios bajo la coordinación de un Comité que dependería directamente de la Presidencia de la República. **2.- Los programas de adquisiciones** que permiten a las pequeñas y medianas empresas participar en los procesos de licitación y presentar sus propuestas de forma electrónica. **3.- La creación de un Sistema Integral de Información para Seguridad Ciudadana (SIISC)** donde Jueces, Fiscales, Defensores, Policía y ciudadanos estarían accedendo la misma fuente de información (pero no la misma información), establecida con diferentes niveles de seguridad y donde dicha información sería procesada, analizada y cruzada con otros indicadores a través de un observatorio de información. Posteriormente, esta información se facilitaría a la sociedad para mejorando la transparencia y mecanismo de control de estas instituciones. **4. El establecimiento de un procedimiento aduanero para la facilitación del tráfico internacional de mercancías** que permita agilizar los tiempos, así como controlar en todo momento la mercancía, el vehículo de transporte y el conductor.

Funciones de cooperación del BID para promover experiencias exitosas de e-Gobierno

América Latina y el Caribe han empezado a mejorar su administración pública con la expansión de su capacidad, sus procesos y sus técnicas de gobierno electrónico. Asimismo, el BID ha estado expandiendo su capacidad institucional y conocimiento trabajando con un creciente número de países para entender como un gobierno electrónico puede desarrollarse en base a las condiciones de cada país.

Así, la División de ICT del BID, a través del programa de Democracia Digital actúa como facilitador del tema e-gobierno orientando la creciente demanda de los países, creando alianzas con otras instituciones y gobiernos, fomentando el dialogo regional entre las instituciones en los diferentes aspectos de e-gobierno, y articulando la cooperación interamericana para fortalecer la democracia a través de la expansión de la capacidad de un gobierno electrónico.

Quienes son nuestros clientes

En un sistema de gobierno electrónico consideramos cuatro posibles diferentes clientes: el gobierno mismo, los funcionarios del gobierno, el sector privado, y la ciudadanía.

Uno de los aspectos mas importantes de un sistema de gobierno electrónico es su habilidad de acercamiento a sus ciudadanos. Mientras la tecnología facilita este vínculo, muchos gobiernos, aún no han sabido aprovechar sus beneficios.

Permitir el dialogo entre ciudadanos y gobierno no es la única solución para producir una relación mas estrecha entre la ciudadanía y el gobierno. Permitir que los gobiernos sean mas accesibles, es otra forma de acercamiento. En este contexto, podemos resaltar como ejemplos, la disponibilidad de una página de Internet que permita la búsqueda de información, el hacer accesible información relacionada a los cambios de normas y estructuras que se producen, o permitir que la ciudadanía exprese sus preocupaciones y sean escuchadas.

Beneficios en la Integración de un Gobierno Electrónico

Un sistema de gobierno electrónico ofrece un inmenso número de beneficios. Entre los mas importantes podemos resaltar los bajos costos y mejora en la eficiencia y calidad del servicio, la comunicación mas eficaz entre los ciudadanos y el gobierno, la mejora en la eficiencia de la gestión, la transparencia, participación y el compromiso.

Asimismo, podemos identificar algunas prioridades que ofrecen máximos beneficios en el área de e-gobierno: Sistema de Compras Electrónicas: transparencia, equidad y competitividad en el proceso; Recaudación de Impuestos: eficiencia y reducción de evasión de impuestos; Ejecución Presupuestaria: agilidad y capacidad de ejecución de trámites, reducción de riesgos; Comercio Internacional: eliminación o reducción de las barreras de integración; Administración de Justicia y Seguridad Pública: coordinación de esfuerzos entre policía, tribunales, cárceles, y hospitales; Participación Ciudadana: control y seguimiento del proceso gubernamental.

En el marco de la consolidación de la democracia, el Bid ha reconocido la importancia de la relación entre el buen gobierno y el desarrollo, el cual ha fortalecido el consenso en torno a la importancia de la gobernabilidad democrática. En este sentido, y en concordancia con el mandato de los líderes de e-gobierno en la Región, dentro de una estrategia mas amplia de País, se propone el desarrollo de proyectos estratégicos para la Identificación, Diseño e Implementación del Gobierno Electrónico en los países de la Región, que incluye el Establecimiento de Mecanismos para seguimiento y evaluación del impacto de estos programas. A continuación se adjunta como anexo un modelo prototipo de Programa.

PROGRAMA PARA EL ESTABLECIMIENTO DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO (PEGE)

A Antecedentes.

- 1.1 En 1997, el Presidente del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) establece la creación de un grupo de trabajo para estudiar la visión que el Banco debería seguir en materia de

tecnologías de información y comunicación. El resultado de estos estudios identifican el área de “información y desarrollo” como una de las cinco áreas principales para el desarrollo de las Regiones. Posteriormente, y como resultado de este análisis, el BID se ha iniciado en un sin fin de actividades dirigidas a identificación de nichos en los cuales las tecnologías coadyuven al desarrollo de los países de América Latina y el Caribe.

- 1.2 El resultado de este análisis establece que un mejor acceso a la información y comunicación facilita las condiciones para el desarrollo en los países, siendo por tanto consideradas herramientas imprescindibles en la toma de decisiones y fortalecimiento institucional en los procesos de modernización y descentralización. Asimismo, el resultado de estas propuestas ha dado lugar a la aprobación de la estrategia del Banco para la implementación de las tecnologías de información para el desarrollo, y creándose así la unidad de tecnología de información para el desarrollo, hoy en día una división en el Banco.
- 1.3 La estrategia para la implementación de la tecnología de información establece como meta principal, facilitar el acceso a información y provisión de experiencia técnica. Para alcanzar esta meta se identifican una serie de objetivos que incluyen la creación de una oficina en el Banco con la capacidad para proveer tanto asesoramiento técnico como servicios financieros y no financieros en el campo de las TICs.
- 1.4 Asimismo, a esta oficina se le asignan ciertas funciones que incluyen, el asesoramiento para financiamiento de proyectos TIC; el asesoramiento técnico y estratégico de cómo hacer mejor uso de las tecnologías de información para mejorar el desarrollo y obtener mejores resultados; la identificación de acuerdos de cooperación, etc.
- 1.5 A esta oficina creada, y después de dos años de evaluación, se le asigna un rango de división, siendo conocida por la División de Tecnología de Información para el Desarrollo (ICT). Además, se le asigna como una de sus principales competencias, la coordinación e implementación de actividades para promover el gobierno electrónico (e-government) en los países de la Región. En este proceso, primeramente se han identificado especialistas expertos por cada departamento del Banco para liderar el tema bajo la coordinación de la División de ICT. Posteriormente, se ha formado un grupo de trabajo para intercambiar ideas y experiencias que nos ayuden a formular las guías necesarias para el desarrollo de e-gobierno en los países miembros de la Región.

B. Introducción

- 2.1 Como se ha señalado anteriormente, los mandatos del Banco Interamericano de Desarrollo coinciden con las prioridades adoptadas por los Jefes de Estado y de Gobierno de LAC, y expresadas a través de los diferentes eventos que se han venido desarrollando en los últimos años. Algunos de estos eventos son: Declaración de Florianópolis; Declaración de Presidentes de Sudamérica; Cumbre de las Américas, Unión Europea; Cumbre de las Américas, en Québec, Canadá, etc.
- 2.2 En el marco de la creación de una red de conocimiento, el gobierno no podía estar fuera de este movimiento de transformación tecnológica, y es así como surge el e-gobierno. Para entenderlo mejor, al prefijo “e” debemos verlo desde dos perspectivas diferentes: (1) como una red computacional, (2) como una red organizacional. Desde el punto de vista computacional, la red facilita la búsqueda y el proceso de grandes volúmenes de datos, siendo una perfecta herramienta para optimizar los funcionamientos de los procesos gubernamentales. Desde el

punto de vista organizacional, la red permite crear estructuras de comunicación que facilitan y optimizan los flujos de información, y que resuelven numerosos problemas técnicos y sociales en el lugar donde se aplican.

2.3 En el marco de la consolidación de la democracia, el Bid ha reconocido la importancia de la relación entre el buen gobierno y el desarrollo, el cual ha fortalecido el consenso en torno a la importancia de la gobernabilidad democrática. En este sentido, y en concordancia con el mandato de los líderes de e-gobierno en la Región, a través de esta propuesta, se propone desarrollar los siguientes proyectos estratégicos:

- Modelo para la Identificación, Diseño e Implementación del Gobierno Electrónico (MIDIGE) en los países de la Región,
- Modelo para el Establecimiento de Mecanismos para el Seguimiento y Evaluación del Impacto de los Programas de Desarrollo (MEMSEI).

C. Proyecto 1: Modelo para la Identificación, Diseño e Implementación del Gobierno Electrónico (MIDIGE) en LAC.

Objetivo General

3.1 El propósito del proyecto es contribuir con asistencia técnica y financiera para apoyar el desarrollo de un proceso eficiente y transparente que transforme el “modus operandi” de la administración pública y su interacción con la sociedad civil. Esto se realizará a través de una redefinición de las reglas institucionales, la implantación de nuevas estructuras y sistemas, y la puesta en marcha de algunas actividades prioritarias.

3.2 A través de este proyecto se espera mejorar la eficiencia, eficacia y transparencia en la administración, así como una mayor participación social.

Objetivos Específicos

3.3 Los Objetivos Específicos son: (i) preparar estudios que sirvan de base para el establecimiento del gobierno electrónico, (ii) apoyar la definición e implantación de servicios de gobierno electrónico, (iii) fortalecer la coordinación interinstitucional en la Administración, (iv) Sensibilizar a la alta gerencia y usuarios finales de los beneficios que aportan el uso de las TIC.

Descripción

3.4 El proyecto consistirá en la contratación por parte del Banco de servicios especializados de consultoría para asistir a los gobiernos a completar las actividades identificadas en el marco de una estrategia para su modernización.

3.5 Los componentes de esta operación, el alcance esperado, los requerimientos, duración y dedicación de consultorías se detallan a continuación.

Componentes

1. Diagnóstico y Plan Institucional del País

3.6 Este componente consistirá en la obtención de un plan de trabajo basado en el diagnóstico situacional de los recursos e infraestructura con los que cuenta el país para avanzar en el proceso de implantación del e-gobierno.

3.7 Este diagnóstico se podría realizar alternativamente a través de encuestas a las principales entidades de la Administración Pública y a los usuarios principales de estos servicios. Este

proceso incluye la evaluación de la infraestructura con la que cuentan, los recursos humanos, los procedimientos, la normatividad, y así como los principales problemas que presentan.

- 3.8 Para el desarrollo de este componente se precisará el apoyo de al menos un consultor internacional que, apoyado por otros nacionales, elaborará un Plan estratégico para la implantación del gobierno electrónico, definiendo la visión, misión, análisis, estrategias a seguir, metas a alcanzar en el marco del tiempo, mecanismos de actuación y evaluación del plan.
- 3.9 Las actividades a ser desarrolladas en este programa incluyen:
- Realizar un relevamiento del estado del arte de gobierno electrónico en cada país, tomando en cuenta: a) Infraestructura de Redes, b) Desarrollo de Sistemas, c) Servicios telemáticos al ciudadano, d) Existencia y capacidad de Recursos Humanos,
 - Rescatar las mejores prácticas en el desarrollo del gobierno en línea para replicar en la región,
 - Realizar un número de encuestas de avance y seguimiento de actividades,
 - Elaborar un marco normativo y plan de acción para la implementación del e-gobierno en las instituciones de la Administración Pública,

2. Identificación e Implantación de Servicios de e-Gobierno

- 3.10 Con los resultados obtenidos en el componente primero se pretende identificar los servicios que ofrecen una mayor demanda por parte de los ciudadanos y funcionarios del gobierno. Asimismo, la selección de estos servicios se realizará de acuerdo a criterios de viabilidad técnica y financiera, así como su sostenibilidad.
- 3.11 Para ayudar a los gobiernos a identificar estos servicios, se proveerá un menú de opciones con los distintos servicios basados en un análisis previo de costos-beneficios, de cuales serían los mas aptos para su próxima implementación. En este sentido, se priorizarán los servicios donde ya se conocen experiencias de otros países, siendo financiados por el Bid.
- 3.12 La implementación de servicios en este componente será adecuada al monto de la financiación, el mecanismo financiero aplicado, y la disponibilidad de la contraparte en el país. Este componente está basado en la implantación de información y servicios públicos en línea vía Internet. Además, se identificarán los requerimientos para su implantación con la elaboración de los Planes de Acción específicos por entidad seleccionada.
- 3.13 Las actividades a ser desarrolladas en este programa incluyen:
- Identificar los servicios mas solicitados y asimismo sostenibles,
 - Aplicar reingeniería de procesos para simplificación de trámites,
 - Desarrollar metodología para implantación de servicios
 - Implantación de sistemas de información
 - Generar contenido nuevo y digitalizar otro ya existente,
 - Impulsar la creación de telecentros de multipropósito en la actual infraestructura física ociosa que existe (bibliotecas, edificios municipales, hospitales, escuelas, etc.),
 - Utilizar la infraestructura ya existente creada por la iniciativa privada (cybercafés) y otorgándoles incentivos y facilidades de gobierno (reducción de impuestos, uso de infraestructura, etc).

3. Coordinación Interinstitucional

- 3.14 El objetivo de este componente es crear una oficina interinstitucional para apoyar la programación del sistema de monitoreo nacional de desarrollo e implantación del e-gobierno en el país, y de un sistema de indicadores de tecnologías de información y comunicación con encuestas y cuestionarios en línea que permitan medir el avance del país en materia de TIC. A la oficina interinstitucional se le asignarán algunas facultades y responsabilidades a través del manual operativo que asimismo se estaría creando.
- 3.15 El monitoreo de los avances que se vienen dando en las instituciones en el tema de e-gobierno, permitirá una visión mas integradora donde la información sea mas fluida interinstitucionalmente, así como un mayor conocimiento del estado de las TIC en el país.

4. Sensibilización, Difusión y Capacitación

- 3.16 Este componente tiene por objeto sensibilizar a la alta gerencia en los beneficios que conlleva el gobierno electrónico, dar a conocer a todos los beneficiarios incluyendo la ciudadanía, de la existencia y uso de los servicios que se estarán poniendo en marcha próximamente, además de la capacitación que se estará proveyendo como parte de la sostenibilidad a través de talleres y cursos de capacitación en el uso de las herramientas.
- 3.17 Este proceso de difusión y capacitación se desarrollará en su fase inicial a nivel central, pudiendo llevarlo posteriormente hasta un nivel municipal, permitiendo que todos puedan ser conocedores del uso de estas herramientas y beneficiarse a través de la simplicidad en el nuevo proceso de tramitación.
- 3.18 Las actividades a ser desarrolladas en este programa incluyen:
- Organización de un seminario regional sobre e-gobierno con la participación de países en la Región y en el ámbito internacional,
 - Programar la realización de Talleres Locales para la planificación y programación de gobierno en línea, y Taller Regional para la planificación global (replicabilidad y proyectos concretos).
 - Desarrollo e implementación de un plan de capacitación.

BIBLIOGRAFÍA

- BID. Programa para el Fortalecimiento Institucional del Comercio Exterior en Bolivia, Ministerio de Comercio Exterior e Inversión, **Bolivia**, 2002.
- BID. Programa de Modernización de la Contraloría General de la República (CGR) de Chile, Contraloría General de la República, **Chile**, 2001.
- BID. Programa de Modernización de la Contraloría General de la República (CGR) de Colombia, Contraloría General de la República, **Colombia**, 2000.
- BID. Cooperación Técnica para Apoyar el Fortalecimiento de la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos. Procuraduría. **El Salvador**, 2003.
- BID. Programa Nacional de Seguridad Ciudadana, Ministerio de Gobernación, **Guatemala**, 2003.
- BID. Programa Regional (Plan Puebla Panamá-Mesoamérica) para la Facilitación del Intercambio Comercial Regional, **Guatemala**, 2002.
- BID. Programa de Educación Secundaria. Ministerio de Educación. **Guyana**, 2001.

- BID. Programa de Apoyo a la Modernización de la Administración de Justicia. Etapa II, Corte Suprema de Justicia, **Honduras**, 2002.
- BID. Proyecto de Paz y Convivencia para las 17 Municipalidades del Valle de Sula, Oficina de Paz y Convivencia de San Pedro de Sula, **Honduras**, 2002.
- BID. Cooperación Técnica Programa para el Establecimiento del Gobierno Electrónico en Honduras (PEGEH). Casa de la Presidencia. **Honduras**, 2003.
- BID. Programa de Educación Primaria, Ministerio de Educación, **Jamaica**, 2001.
- BID. Programa de Tecnología de Información y Comunicación. Ministerio de Industria y Comercio, **Jamaica**, 2001.
- BID. Programa de Seguridad Ciudadana y Justicia. Ministerio de Justicia, **Jamaica**, 2001.
- BID. Modernización de los Registros de Propiedad y Comerciales, CONAFOVI, **México**, 2002.
- BID. Cooperación Técnica Fiduciaria para Apoyar la Reforma de Registros de Derechos de Propiedad, CONAFOVI, **México**, 2002.
- BID. Programa Nacional de Seguridad Ciudadana, Ministerio de Gobernación, **Nicaragua**, 2003.
- BID. Cooperación Técnica para Apoyar el Fortalecimiento del Programa de Justicia, Corte Suprema de Justicia, **Paraguay**, 2003.
- BID. Programa de Fortalecimiento de Justicia. Corte Suprema de Justicia, **Paraguay**, 2003.
- BID. Programa de Cooperación Técnica Programa para el Establecimiento del Gobierno Electrónico en Paraguay (PEGEP). Presidencia. **Paraguay**, 2003.
- BID. Programa de Modernización y Descentralización de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), (incluye componente en Gobierno Electrónico). Presidencia del Consejo de Ministros, **Perú**, 2002.
- BID. Proyecto para el establecimiento del Sistema Gerencial de Deuda, Ministerio de Finanzas, **Suriname**, 2002.
- BID. Programa de Educación Secundaria. Ministerio de Educación. **Trinidad y Tobago**, 2001.
- Sitio de Web de la Unión Internacional de Telecomunicaciones: <http://www.itu.int/home/index.html>
- Sitio de Web de e-Gov Digest News: E-GovDigest@bdcimail.com
- Sitio de Web de World Connect: <http://www.connect-world.com/>
- Sitio de Web de World Intellectual Property Organization: <http://ecommerce.wipo.int/>
- España. España en la Sociedad de la Información. Grupo de Análisis de la Sociedad de la Información. Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación. Grafistaff S.L. **España**, Mayo de 1996.
- Sitio de Web: <http://www.fundesco.es/gasi>
- Brazil, Sociedad de la Información del Brasil, Libro Verde. Ministerio de Ciencia y Tecnología. Brasilia, **Brasil**, 2000.
- Italia. Plan of Action: e-Government for Development. Government of Italy: Ministry of Innovation and Technologies & United Nations: Department of Economic and Social Affairs, Palermo, **Italy** 2002.
- USA. Pacific Council on International Policy. Roadmap for e-Government in the Developing World: 10 Questions e-Government Leaders Should Ask Themselves. Los Angeles, **USA**: PCIP, 2002 <http://www.pacificcouncil.org/pdfs/e-gov.paper.f.pdf>
- Jamaica. Realizing the Potential of IT for Development: Challenges and Opportunities for LAC. Information Technology for Development (SDS/ICT). Inter-American Development Bank. **Jamaica**, 2001.
- BID. Digital Dialogue and Divide - Promoting e-Governments for Regional Development. Information Technology for Development (SDS/ICT). Inter-American Development Bank. **United Kingdom**.
Sitio de Web: <http://www.connect-world.com>

RESEÑA BIBLIOGRAFICA

- **EDUARDO RODAL** es ciudadano Español con residencia en Estados Unidos.
- Posee una licenciatura en Ingeniería Eléctrica, y una Maestría en Telecomunicaciones de la Universidad de Maryland, en Estados Unidos.
- Ha estado trabajando para el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) desde 1994. Durante este tiempo ha desempeñado diferentes cargos en el campo de las Tecnologías de Información, incluyendo su posición actual como Especialista Operacional en la División de Tecnología de Información para el Desarrollo (SDS/ICT) del Departamento de Desarrollo Sostenible en el BID.
- Dentro de sus áreas de responsabilidad en el Banco destacamos principalmente las relacionadas con el fortalecimiento institucional, gobierno electrónico, y las telecomunicaciones.
- Asimismo, el Sr. Rodal ha estado apoyando el desarrollo de proyectos en el ámbito de las TICs en casi todos los países de America Latina y el Caribe. Sus más recientes misiones para apoyo a operaciones de préstamo incluye: Colombia, Jamaica, Guyana, Trinidad y Tobago, Venezuela, Chile, Bolivia, Perú, Honduras, El Salvador, Guatemala, Surinam, Brasil, y Paraguay.
- Previamente a su incorporación al Bid, el Sr. Rodal trabajó para el Departamento de “ Biomedical Engineering” del Instituto Nacional de la Salud (NIH) en Bethesda, Maryland, USA.