

Premios de excelencia en gobierno electrónico excelGOB

5^{ta} edición

Awards for excellence in electronic government excelGOV

5th edition



Organización de los
Estados Americanos
No tenemos por qué pelear



IV Reunión Ministerial de gobierno electrónico de América Latina y el Caribe
X Reunión de la Red Gealc

Santiago de Chile, 1 y 2 de diciembre de 2016



Índice

Prólogo I	2
Prólogo II	3
Perspectiva I	4
Perspectiva II	6
Anteriores ganadores	7
Los premios 2016	8
Cooperación horizontal: la esencia de la Red Gealc	10
Mejora de Servicios Públicos	13
Impacto en la mejora de los servicios públicos	14
Todas las candidaturas: Mejora de los Servicios Públicos	15
Software Público para la Gestión	35
Impacto del Software público	36
Todas las candidaturas: Software público para la gestión	37
Menciones especiales	42
Mención desarrollo económico	43
Mención datos abiertos	44
Mención enfoque de género	45
Todas las Menciones	46
<i>English version</i>	48



Jorge Alzamora

Un Estado al servicio de los ciudadanos

Para el Gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet, es un gran honor ser anfitrión de esta IV reunión ministerial de la Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe. Sin duda será la oportunidad de evaluar los avances del trabajo realizado y aprobar programas de futuro para nuestra importante red.

Este proceso de modernización ha implicado la incorporación de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) en las organizaciones del Estado, con el objetivo de mejorar la gestión interna, y también la interacción con proveedores y la ciudadanía.

Nuestra convicción es que el Gobierno Electrónico es una herramienta fundamental para la calidad de nuestras democracias. Las mejoras en la gestión de nuestros gobiernos no solo son relevantes por los incrementos en eficiencia y eficacia, sino que permiten desarrollar nuevas dimensiones para el ciudadano en materia de transparencia y participación, por cuanto han habilitado canales de comunicación que permiten y facilitan el permanente diálogo con las instituciones del Estado. Creemos que de esta manera, podemos construir con-

fianza, elemento básico sobre el que descansa la democracia. Esta convicción ha impulsado a nuestro Gobierno durante nuestra historia reciente a promover el uso estratégico de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en la modernización de la gestión pública con el objetivo de construir un Estado al servicio de los ciudadanos.

De esta manera, nuestro país ha enmarcado su gestión de modernización digital del Estado en la “Agenda Digital 2020” que tiene como principal objetivo ser la hoja de ruta que permita avanzar hacia un desarrollo digital del país, de manera inclusiva y sostenible a través de las Tecnologías de la Información y la Comunicación por medio de propuestas concretas, estructuradas en un marco de trabajo público-privado que representa al Estado, al sector empresarial, a la academia y a la sociedad civil.

En este marco de colaboración y diálogo, esta IV reunión ministerial de la Red GEALC nos permitirá intercambiar experiencias sobre los logros alcanzados en cada uno de nuestros países, como también conocer los desafíos que debemos enfrentar para entregar mejores servicios a nuestros ciudadanos.

En esta ocasión también somos anfitriones de la premiación a la excelencia en el gobierno electrónico. Nos honra poder reconocer e incentivar en esta versión 2016 de los EXCELGOB, a los funcionarios que se han comprometido con el arduo trabajo de materializar iniciativas en gobierno electrónico.

Extendemos nuestras felicitaciones a todos los nominados y ganadores de estos reconocimientos que, sin duda, impulsarán nuevas iniciativas para concretar el anhelo de hacer realidad un gobierno más eficiente y cercano a los ciudadanos.

Jorge Alzamora Contreras

*Jefe de la Unidad de Modernización y Gobierno Digital
Ministerio Secretaría General de la Presidencia de Chile*



José Clastornik / Foto: Presidencia de la República (Uruguay).

Digitales e inclusivos *by default*

En nuestros países de Latinoamérica y el Caribe buscamos fortalecernos como hacedores de políticas públicas cada vez más inclusivas. En ese camino, la interacción y el trabajo en red entre nuestros países resalta por la importancia. Para consolidar estrategias integrales y transformadoras es necesario repensarnos y diseñar soluciones comunes, que trasciendan el ámbito local, en pos de un bien común y lograr juntos cambios significativos en nuestras naciones.

En este siglo XXI, el desarrollo de las políticas digitales se ha constituido en un instrumento significativo para fortalecer la democracia política y la inclusión social y por ello, desde el Gobierno Digital buscamos mejorar la relación de nuestros ciudadanos con la administración pública, aprovechando las oportunidades que brindan las TIC: disponiendo de herramientas con la capacidad de simplificar esta relación haciéndola más cercana, y fomentando las habilidades digitales en las personas para potenciar su uso de las tecnologías.

En este contexto Red Gealc, desde su concepción en 2003, fue entendida como espacio clave para la interacción de nuestros países en el desarrollo de estas políticas. Su composición abierta

y heterogénea, convierten a la Red en un instrumento único para impulsar la cooperación horizontal y fortalecer la colaboración en la elaboración de estrategias nacionales de gobierno digital.

De esta manera, 33 países con el apoyo de la OEA, el BID, el IDRC y diversas organizaciones internacionales, refrendamos año a año nuestro compromiso continuo, compartiendo experiencias e intercambiando soluciones y expertos, en un entorno de aprendizaje conjunto.

Entendiendo la relevancia de reconocer el trabajo de miles de servidores públicos que direccionan su actividad y compromiso cotidiano en pos de la innovación y la búsqueda de nuevas formas de hacer políticas públicas que mejoren la vida de todos, cada dos años, en el marco de la Reunión Ministerial, motivamos la realización de los premios regionales excelGOB.

Los rankings mundiales resultan poco explícitos a la hora de transmitir los importantes esfuerzos que a lo largo del continente se realizan. Por esto con cada edición de los premios confeccionamos este catálogo, que en esta ocasión recoge 72 soluciones de 23 países presentadas para concursar en las categorías de mejora de servicios públicos y software público, como memoria viva y homenaje a esos esfuerzos.

El desarrollo de políticas públicas supone mantener una línea de continuidad que sustente los ideales de cada proyecto de gobierno, pero a su vez, debe ser permeable a procesos de innovación que habilitan permanentes mejoras. Transitando el camino de la integración, de la cooperación, podremos alcanzar uno de los mayores desafíos que nos aguarda: que en nuestra región, los gobiernos sean digitales e inclusivos *by default*, logrando que todas las personas puedan aprovechar los beneficios de la sociedad de la información en su relación con la administración pública.

José Clastornik

*Presidente de la Red GEALC
Director Ejecutivo de la AGESIC, Uruguay*

LA IV REUNIÓN MINISTERIAL DE GOBIERNO ELECTRÓNICO DE AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE, Y LA PUBLICACIÓN DE ESTE CATÁLOGO QUE RECOPILA LAS CANDIDATURAS A LA 5^{TA}. EDICIÓN DE LOS PREMIOS EXCELGOB PRESENTAN UNA EXCELENTE OPORTUNIDAD PARA LA REFLEXIÓN. ¿ESTÁ LA REGIÓN AVANZANDO AL RITMO NECESARIO PARA SACAR PARTIDO DE LO QUE COMUNMENTE SE DEFINE COMO LA CUARTA REVOLUCIÓN INDUSTRIAL? VEAMOS.



Miguel Ángel Porrúa en encuentro con jóvenes desarrolladores colombianos, durante la anterior Reunión Ministerial de gobierno electrónico. A su lado, Ana María Rodríguez-Ortiz, Gerente del Sector de Instituciones para el Desarrollo (IFD) del BID.

El ciudadano espera...

Cada dos años, el catálogo excelGOB cae en nuestras manos para recordarnos que el gobierno electrónico se está moviendo en América Latina y el Caribe. El gobierno de Brasil está utilizando inteligentemente las tecnologías de la información y la comunicación para gestionar de forma transparente los viajes de sus funcionarios y el gobierno de Uruguay ha hecho que el control migratorio en su hermoso aeropuerto internacional no tome más que unos segundos de sus ciudadanos, por mencionar dos experiencias del catálogo 2016. Más de

70 candidaturas de 23 países en áreas tan diversas como la salud, el transporte, las compras públicas, la justicia o la educación, muestran un sector dinámico que poco a poco va cambiando las formas de gobernar.

Sin embargo, el e-Government Survey 2016 publicado por UN-DESA nos devuelve a una realidad que la región no puede ignorar: las nuevas tecnologías evolucionan con extraordinaria rapidez y otras regiones del mundo están llevando a cabo esfuerzos más sólidos y continuados que la nuestra. Nuestra región tiene sólo 3 países ubicados entre los 50 primeros (Argentina, Chile y Uruguay) y 14 países situados por debajo de la posición 100.

Más allá de la relevancia y el valor de los rankings, cualquier indicador que tomemos sobre el avance de las TIC en la región deja entrever que nuestros países no están aprovechando suficientemente el potencial del mundo digital para mejorar las condiciones de vida de sus ciudadanos y la relación de estos con el sector público. La sección de gobierno digital del reporte Government at a Glance 2016, publicado por la OCDE y el BID muestra que poco más de la mitad de los países de la región, 17, cuentan con una estrategia de gobierno electrónico y menos aún, 15, con un portal de acceso ciudadano a los servicios en línea.

Mientras tanto, en América Latina y el Caribe, el número de usuarios de internet está cada vez más cerca de los 400 millones, tenemos el mercado de telefonía móvil que más crece del mundo y la población que más tiempo promedio mensual dedica a las redes sociales. Además, el comercio electrónico ya supera los 50.000 millones de dólares en América Latina y el Caribe. Parece que los ciudadanos están avanzando más rápido que los gobiernos y deben estar aguardando la llegada de los gobiernos a la altura del camino en la que ellos se encuentran.

Desde su nacimiento en el año 2003, esta Red se ha encargado de acercar a los protagonistas del gobierno electrónico de la región a las experiencias más reconocidas del mundo. En los últimos años, los miembros de la Red han tenido acceso a las lecciones aprendidas en Canadá, Estados Unidos, España, Portugal, Francia, Reino Unido y Corea, además del intercambio de conocimiento entre los propios países de la región.

A estas alturas, las claves del éxito ya son conocidas para todos y los ciudadanos están listos para relacionarse con un gobier-

no diferente. Un gobierno creativo y transformado, donde la pantalla sustituye al papel, el gobierno busca al ciudadano y no el ciudadano al gobierno, y donde el famoso “vuelva usted mañana” se convierte en “no es necesario que venga, puede hacerlo todo de forma remota”.

El potencial de las TIC ya no es una teoría o un deseo, es una realidad con datos concretos como muestra este catálogo. El mapa guía que lleva al uso de estas nuevas tecnologías está también definido y los ciudadanos están esperando a lo largo de la ruta. Ha llegado por tanto el momento de que cada uno juegue su rol en este partido en el que nuestras sociedades se juegan su futuro. Líderes políticos, gerentes y funcionarios públicos, sector privado, academia, organismos internacionales y ciudadanos en general deben iniciar ya mismo un ejercicio de compromiso colectivo para ubicar a nuestra región en la vanguardia del gobierno electrónico, no tanto para lucirnos en los rankings como para hacer realidad los ahorros y las mejoras en la transparencia y la eficiencia que trae consigo el gobierno electrónico.

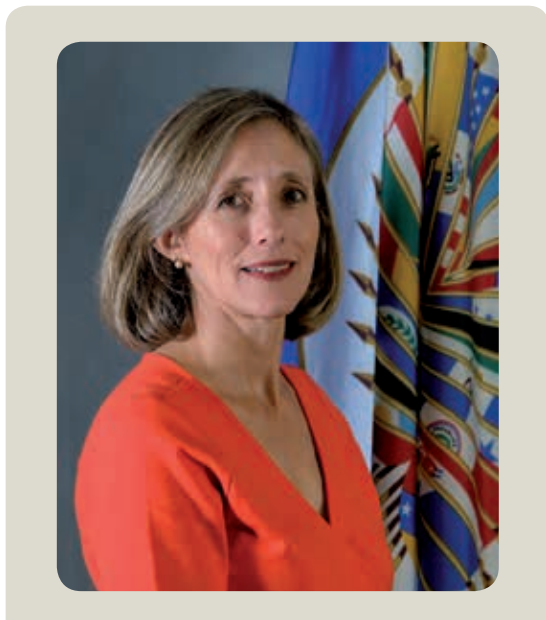
Como ha ocurrido desde el nacimiento de la Red Gealc, los países de la región seguirán contando con el apoyo del BID tanto en sus esfuerzos regionales como nacionales por poner las TIC al servicio de la mejora de la calidad de vida de las personas. ¡No hagamos esperar más a los ciudadanos!

Miguel A. Porrúa

Especialista Líder e-Gobierno, IFD/ICS, BID



Miguel Ángel Porrúa.



María Fernanda Trigo

Promover una gestión pública más eficiente, transparente y con mayores canales de participación ciudadana para el ejercicio efectivo de la democracia en las Américas es la misión del Departamento para la Gestión Pública Efectiva de la Organización de los Estados Americanos (OEA). Para lograrlo apoyamos año tras año el fortalecimiento y los avances de las administraciones públicas de la región a través de la promoción de la innovación.

En materia de Gobierno electrónico hemos apoyado estos procesos de innovación a través de la Red de Autoridades de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe (Red GEALC) y del premio ExcelGOB, junto con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y el Instituto de Desarrollo e Investigación de Canadá (IDRC).

Identificar buenas prácticas, aprender de aciertos y errores, fue una de las características de siempre de la Red Gealc. En ese espíritu fue que en 2007 surgieron los premios a la excelencia en gobierno electrónico, ExcelGOB, con el objetivo principal de reconocer y promover las experiencias innovadoras y buenas prácticas en materia de gobierno electrónico en la región.

Más allá de qué postulaciones resultan ganadoras en cada edición, los premios ExcelGOB son un indicador de los temas en los que los países de la región están haciendo énfasis dentro de los diferentes campos del gobierno digital. Este año, por ejemplo, el foco está en la mejora de los servicios públicos y en Software Público.

Hoy el gobierno electrónico, como parte del gobierno digital, es algo tan natural que está incorporado en toda política de gobierno de manera integral y transversal. Ya no se trata sólo de eficiencia. Se trata de un gobierno digital que concibe a la ciudadanía como el centro de toda política pública.

Debemos recordar que desde el inicio de la Red GEALC en el 2003 han pasado 13 años en los cuales se ha dado una evolución del concepto de gobierno electrónico que ha pasado de ser un objetivo a ser ahora una herramienta esencial del gobierno digital que a su vez facilita y contribuye a mayor transparencia, participación y colaboración entre instituciones de gobierno y la ciudadanía, es decir contribuye al gobierno abierto.

Hoy, el gobierno digital se orienta a mejorar los servicios públicos y a facilitar el ejercicio de los derechos políticos, económicos, sociales y culturales de la ciudadanía. En suma, se trata de mejorar la calidad de vida de la ciudadanía y de contribuir a más derechos para más gente.

Les invitamos a ver este catálogo no sólo como un conjunto de candidaturas en competencia, sino como un muestreo de los avances en gobierno digital de la región.

María Fernanda Trigo
Secretaria Técnica, Red Gealc
Directora, Departamento para la Gestión Pública Efectiva
Secretaría de Asuntos Hemisféricos
Organización de los Estados Americanos

Anteriores ganadores

HASTA EL MOMENTO SE HAN REALIZADO CUATRO EDICIONES DE LOS PREMIOS EXCELGOB. LOS GALARDONES A LA EXCELENCIA HAN SIDO GANADOS POR CANDIDATURAS DE BRASIL, CHILE, COLOMBIA (DOS OCASIONES), COSTA RICA, MÉXICO, URUGUAY (DOS OCASIONES), Y TRINIDAD & TOBAGO.

Premios 2007

- Premio excelGOB en Transparencia en la Gestión Pública: ChileCompra.
- Mejor Esfuerzo en esa misma categoría: Programa Nacional de Vigilancia de Infecciones Hospitalarias de Argentina (VIHDA). Finalistas: Ventanilla única de Comercio Exterior (Colombia) , Sistema de subastas electrónicas del SAE (México), y Gaceta Oficial de Panamá.
- Premio excelGOB en Participación Ciudadana: Plataforma web para la construcción colectiva del Plan Nacional de Educación 2006-2015 (PNDE), Colombia.
- Mejor Esfuerzo en esa misma categoría: Sistema Nacional de Información para la Prevención y Atención de Desastres (SINPAD), Perú. Finalistas: SIU-Guaraní (Argentina), Participación Popular (Brasil), y Debate Nacional sobre la educación (Uruguay).

Premios 2009

- Premio excelGOB en Eficiencia en la Gestión Pública: Plan Ceibal (Uruguay). Finalistas: Comprasnet (Brasil) y Portal de Software Público (Brasil).
- Premio excelGOB en mGobierno: Portal Móvil del Gobierno de México. Finalistas: mCommunity Skills Bank (Trinidad y Tobago), y Sistema de Información para agentes productivos del Mercado Agropecuario (Chile).
- Premio excelGOB en Compromiso con las Metas del Milenio: e-PING, estándares de interoperabilidad (Brasil). Finalistas: Plan Ceibal (Uruguay) y Remates por Internet (Bolivia).

Premios 2012

- Premio excelGOB al eGob con el ciudadano en el centro: Mer-link (Costa Rica).
- Premio excelGOB en mGobierno: ttconnect Mobile (Trinidad y Tobago).
- Mención Enfoque de Género: Central de Atención a la Mujer Llame 180 (Brasil).
- Mención Datos Abiertos: Portal de Datos Abiertos de Gobierno (Uruguay).
- Mención Datos Personales: Sitio de Protección de Datos Personales (Uruguay).

Premios 2014

- Premio excelGOB en Simplificación de servicios públicos: Urna de Cristal - Fuerza de tarea digital (Colombia).
- Premio excelGOB en Innovación Social: Sistema de Información de Precios al Consumidor (Uruguay).
- Mención Software Público: SIMPLE, Sistema para la Implementación de Procesos Ligeramente Estandarizados (Chile).
- Mención Combate a la pobreza: MapaSocial (Colombia).
- Mención en Enfoque de género: Prevención del Abuso Sexual a través de las TIC (Nicaragua).

Los premios 2016

LOS PREMIOS A LA EXCELENCIA EN GOBIERNO ELECTRÓNICO EXCELGOB, EN SU QUINTA EDICIÓN, SON CONVOCADOS POR LA RED DE AUTORIDADES DE GOBIERNO ELECTRÓNICO DE AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE (RED GEALC), LA ORGANIZACIÓN DE LOS ESTADOS AMERICANOS (OEA) Y EL BANCO INTERAMERICANO DE DESAROLLO (BID).



Jurado de la edición anterior de los premios excelGOB, reunido en Cartagena de Indias / Foto: MinTIC (Colombia).

Presentación

Un total de 72 candidaturas de 23 países participan este año de unos premios que reconocen las mejores soluciones implementadas por los gobiernos de la región para una gestión pública centrada en las ciudadanas y los ciudadanos. Permiten conocer y sistematizar lo más innovador que se realiza en América Latina y el Caribe en gobierno digital. Entre los ganadores de instancias anteriores están algunas experiencias consideradas mejores prácticas a nivel global, como el sistema ChileCompra, el Plan Ceibal de Uruguay, y los estándares de interoperabilidad de Brasil (e-PING).

La presente es su quinta edición y los ganadores serán votados y anunciados por las delegaciones participantes de la IV Reunión Ministerial en este caso la de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe y X Reunión Anual de la Red Gealc, a realizarse en Santiago de Chile, el 1 y 2 de diciembre de 2016.

Categorías

► Mejora de Servicios Públicos

Cómo las nuevas tecnologías son utilizadas para mejorar los servicios a los ciudadanos.

► Software Público para la Gestión

Soluciones basadas en software no propietario creado o adaptado por los gobiernos nacionales para brindar mejores servicios o implementar el gobierno abierto.

Menciones

Adicionalmente, entre las soluciones que compitan en cualquiera de las dos categorías anteriores se otorgarán las siguientes menciones especiales:

- **Desarrollo Económico:** Por poner las TIC al servicio de las políticas de crecimiento.
- **Datos Abiertos:** Por utilizar la apertura de datos en las soluciones postuladas.
- **Enfoque de Género:** Por su público destinatario o porque en su concepción prioriza la equidad de género.

Reconocimiento especial

Se entregarán, de oficio, reconocimientos especiales a todas las agencias de gobierno electrónico que desde la celebración de la edición anterior hayan brindado apoyo de cooperación horizontal en el marco de la Red Gealc.

Visita técnica a Corea

- El ganador del premio en cada categoría recibirá una visita técnica a la República de Corea con todos los gastos pagados para una persona, con el objetivo de que conozca in situ las soluciones de gobierno digital de uno de los líderes mundiales en la materia.
- El ganador de cada una de las menciones especiales recibirá una beca de la OEA para el curso Gobierno Digital en la Era del Gobierno Abierto.
- Los ganadores del Reconocimiento Especial en Cooperación Horizontal recibirán una estatuilla.
- En todos los casos se entiende por ganador a la institución gubernamental propietaria de la solución participante.
- Los premios y menciones se entregarán al jefe de la delegación del país ganador.

CUADRO 1. Edición 2016

Candidaturas presentadas	78
Candidaturas aceptadas	72
Mejora de Servicios Públicos	58
Software Público	14
Países participantes	23

CUADRO 2. Candidaturas por país

Argentina	4
Barbados	1
Belize	1
Bolivia	3
Brasil	7
Chile	4
Colombia	10
Costa Rica	3
Dominica	1
Ecuador	7
El Salvador	3
Guatemala	1
Guyana	1
Jamaica	1
México	4
Nicaragua	2
Panamá	2
Paraguay	4
Perú	2
República Dominicana	2
Trinidad and Tobago	1
Uruguay	5
Venezuela	3

CUADRO 3. Evolución

Candidaturas

2007	71
2009	75
2011	76
2014	84
2016	78

Países

2007	12
2009	20
2011	20
2014	20
2016	23

Cooperación horizontal: la esencia de la Red Gealc

A PARTIR DE ESTA EDICIÓN, LOS PREMIOS EXCELGOB ENTREGAN, DE OFICIO, UN RECONOCIMIENTO ESPECIAL A LOS PAÍSES QUE HAN COLABORADO CON OTROS EN EL MARCO DE LA RED GEALC. EN 2016 LOS RECONOCIDOS SON BRASIL, CHILE, MÉXICO, REPÚBLICA DOMINICANA Y URUGUAY.



República Dominicana asesora a Honduras con el sistema 311 / Foto: OPTIC.

La colaboración entre países es parte de la esencia de la Red Gealc. Que uno de sus miembros identifique una necesidad y otro lo apoye con el conocimiento de sus expertos es lo que hemos denominado cooperación horizontal. En los hechos, la propia red nació en 2003 como una instancia en la que un país, en ese caso Chile, compartió con los demás sus experiencias en aquel incipiente gobierno electrónico.

Desde entonces muchos han sido los intercambios. A efectos de cada edición de los premios excelGOB, se toma en cuenta como punto de partida la finalización de la anterior Reunión Ministerial en este caso la realizada en Cartagena de Indias (Colombia) el 3 y 4 de diciembre de 2014.

Brasil

En enero de 2015, la Secretaría de Tecnología de la Información del Ministerio de Planeamiento de Brasil recibió a una delegación del gobierno de Bolivia que concurrió a conocer las experiencias de software público y datos abiertos del país.

Como siempre ocurre, el beneficio no es sólo para quien recibe la cooperación, sino que el país que aporta su experiencia también se enriquece con la mirada de quien se observa en ese espejo. En este caso, para Brasil fue especialmente importante cotejar su Portal de Software Público con las opiniones de sus colegas bolivianos, en un momento en que el modelo de software público brasileño estaba en pleno proceso de reformulación para ampliar su arco de funcionamiento, incluyendo en su dinámica no sólo el gobierno, sino también la sociedad civil, la academia y las empresas privadas.

Chile

El eje de la cooperación brindada por Chile en 2015 y 2016 fue la generosa transferencia de conocimientos ligados al software público chileno (Sistema de Implementación de Procesos Ligeramente Estandarizados Simple).

En marzo de 2015 hubo una primera instancia, en la cual el país anfitrión no se limitó a Simple, sino que brindó los antecedentes técnicos respecto de los principales productos de la Unidad de Modernización y Gobierno Digital, con especial énfasis en aquellos dirigidos a la digitalización de trámites y procesos. En esa oportunidad los directamente beneficiados fueron Bolivia, El Salvador, Honduras y Guatemala.

Después, en diciembre de 2015, funcionarios de Brasil, El Salvador, Honduras, México, Panamá, y Paraguay realizaron una misión de cooperación horizontal a Chile, para capacitarse con expertos de la Unidad de Modernización y Gobierno Digital del Ministerio Secretaría General de la Presidencia en el software chileno Simple.

Esas instancias presenciales se sumaron a numerosos intercambios virtuales, sobre todo con Honduras, Paraguay y Uruguay, todos referidos a Simple, herramienta elegida por la región como el software a ser adaptado dentro del Mecanismo Colaborativo Regional de Software Público que lleva adelante la Red Gealc con el apoyo de la Iniciativa de Bienes Públicos Regionales (BPR) del BID.

México

En marzo de 2016, un experto mexicano de la Secretaría de la Función Pública de México, asesoró a Honduras en Normatividad de Gobierno Digital.

Se trató del Director Adjunto de Estrategia y de Gobierno Digital de la República de los Estados Unidos Mexicanos, quien fue recibido por la Unidad de Gobierno digital de la Secretaría de Coordinación General del Gobierno de Honduras.

República Dominicana

La Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC) de República Dominicana colaboró en noviembre de 2015 con la Dirección Presidencial de Transparencia y Modernización del Estado, de Honduras, con la asistencia técnica necesaria para la implementación del sistema de denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias 311, tal como ha sido desarrollado e implementado por el gobierno dominicano.

El 311 consta de un centro de llamadas (call center) y un sistema de registro de Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias creado por el Estado dominicano, cuya finalidad es permitirle al ciudadano realizar cualquiera de estas demandas referentes a los servicios públicos, situaciones administrativas, quejas de algún servidor público, entre otros casos, de manera que puedan ser canalizadas a los organismos de supervisión y control correspondientes o a las instituciones directamente responsables de prestar el servicio.



Funcionarios de Bolivia, El Salvador, Guatemala y Honduras visitan Chile para conocer Simple / Foto: Modernizacion.cl

Uruguay

Su carácter de país líder de la región en gobierno digital según los últimos ranking de Naciones Unidas, y su rol como país presidente de la Red Gealc, posicionó a Uruguay como un punto de referencia de buenas prácticas. Esto, sumado a la permanente disposición de la Agencia de Gobierno Electrónico de Uruguay (Agesic), hizo que Montevideo fuera el destino de la mayor parte de las misiones de intercambio del bienio.

Así, por ejemplo, autoridades de la Dirección de Innovación e Informática del Gobierno de El Salvador conocieron en diciembre de 2015 el diseño institucional uruguayo en gobierno

electrónico y diversos proyectos de Agesic: software público, trámites e innovación, gobierno abierto y datos abiertos, nube de gobierno, seguridad de la información y vinculación de la agencia de gobierno electrónico con otros organismos estatales.

Una misión similar se realizó desde dos secretarías del Ministerio de Planeamiento de Brasil en setiembre de 2016. También esta vez se puso al servicio de la atención de los visitantes a la mayor parte de los responsables de área de Agesic.

Más allá de estas ocasiones presenciales, intercambios de correos, videoconferencias e innumerables llamadas telefónicas dieron cuenta del apoyo de Uruguay a otros países en diversos temas.



Representantes de las agencias de gobierno digital de la región en la IX Reunión Anual de Red Gealc (México, 2015).



EXCELGOB

Mejora de Servicios Públicos

- *Esta categoría analiza cómo las nuevas tecnologías son utilizadas para mejorar los servicios a los ciudadanos y ciudadanas en los países de la región.*

Impacto en la mejora de los servicios públicos

Monitorear epidemias de enfermedades como el dengue o el zika; gestionar la vida académica de una masiva comunidad universitaria; ayudar al gobierno en su conjunto desde un laboratorio de innovación o una plataforma de investigación sobre mejora de trámites en línea; identificar a las personas inhabilitadas para ejercer cargos públicos; controlar faltantes de medicamentos o el mal uso de los automóviles del Estado: son sólo ejemplos de lo que “hacen” algunas de las candidaturas de la categoría Mejora de los Servicios Públicos.

Su variedad incluye un asistente virtual que permite atender cinco veces más usuarios que con las herramientas digitales habituales; una base de datos abierta y espacial para prevenir siniestros de tránsito; y un portal de datos abiertos con 2.200 catálogos de datos que involucra a 600 entidades de un país.

Tiempo y dinero

Son ideas que implican preservar el dinero de los contribuyentes. En Colombia es un sistema de inspección simultánea que ahorra dos millones de dólares al año porque evita mover contenedores que antes se trasegaban inútilmente. En Ecuador, un sistema de contratación de tecnologías de la información posibilita gastar dieciséis millones de dólares menos que antes de su puesta en marcha.

En Brasil, un nuevo mecanismo de compra de pasajes aéreos ahorró, en dos años, doce por ciento del presupuesto. Y no fue precisamente un piloto: 200 mil tramos aéreos involucrando a las 440 unidades de la Administración Pública Federal que son responsables del 96 por ciento de las compras en ese rubro.

Pero también se trata de respetar el tiempo de las personas. TT-BizLink bajó de siete a tres los días requeridos para registrar una empresa en Trinidad y Tobago. Al otro lado del mapa, el control migratorio automatizado de Uruguay redujo a quince segundos por pasajero la espera en las pasarelas del principal aeropuerto.

Apenas dos ejemplos de las varias soluciones que tienen como resultado que las personas hagan menos filas, ya sea para pagar sus obligaciones en Barbados o para hacer solicitudes de órdenes de apremio en Costa Rica.

Unificar para mejorar

La digitalización de trámites y las ventanillas únicas de gobierno son dos de las constantes que se repiten en varias de las candidaturas al premio excelGOB en Mejora de los Servicios Públicos.

Y la respuesta de la ciudadanía parece confirmar el impacto de esa tendencia en acortar la distancia entre el trámite y quien lo realiza. Si se considera Argentina.com.ar, el efecto que ha tenido desde su lanzamiento en marzo de 2016 no sólo puede medirse en cantidad de visitas, sino también en el hecho de que los trámites más consultados se vinculan, en su mayoría, con el seguimiento de expedientes. Los usuarios no sólo quieren más servicios en línea, también quieren hacer el seguimiento sobre qué pasa con esos trámites una vez que los inician.

En el caso del Portal de Servicios del Gobierno Federal de Brasil, el éxito no sólo se cuenta en el millón y cuarto de visitas de cada mes, sino también en cómo esa herramienta se articula con los demás activos digitales del Estado, como es el Portal de datos abiertos y el uso de software público, y cómo todo eso se integra en una estrategia de evolución que apunta a convertir el Portal en una Plataforma de Ciudadanía Digital.

El otro gigante latinoamericano, México, tiene cifras impresionantes para su portal Gob.mx: en sólo un año, 164 millones de personas han entrado a esa puerta de ingreso única para encontrar más de 4.821 trámites que corresponden a las 18 dependencias y 299 entidades de la Administración Pública Federal.

Otros postulantes, como Sí Virtual, de Colombia, o el Portal Oficial de Trámites del Estado Ecuatoriano, también apuntan en esa dirección.

Todas las candidaturas: Mejora de los Servicios Públicos

También se postula la Clave Única de Chile, que brinda herramientas de simplificación y consolidación del vínculo virtual que la ciudadanía establece con el Estado.

Aunque el objetivo sea menos ambicioso, disponibilizar el directorio del Estado en una aplicación móvil, como hizo Dominica, es otra manera de volver al gobierno más cercano.

A veces la unificación se concentra en un sector en particular. La Ventanilla Integral de Trámites Ambientales en Línea de Colombia reúne, en un solo acceso, ocho procesos ambientales estandarizados, diez procedimientos y 32 autoridades, lo que implica el 75 por ciento de los trámites ambientales del país.

Lo integral y lo puntual

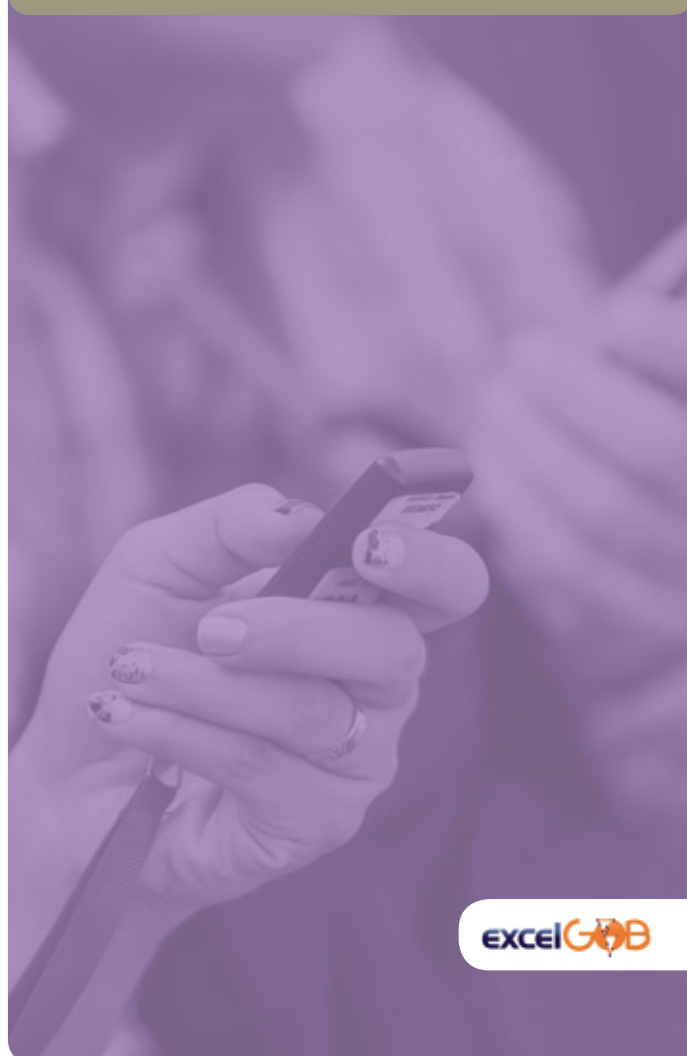
En otras candidaturas, el trabajo de modernización suma herramientas de gestión municipal, portales y aplicativos móviles con formas de participación ciudadana, como sucede con la candidatura Modernización de Gobiernos Locales, de Panamá. También integral es el esfuerzo de Venezuela al crear su Plataforma Nacional de Servicios de Información Interoperables (PNSII), que reduce la solicitud de datos, información y documentos (recaudos) que ya se encuentran en poder de la Administración Pública, mejorando los tiempos de atención a los ciudadanos.

Más allá de esas postulaciones que aportan a lo global, hay también ejemplos puntuales de digitalización que impactan en el desarrollo económico facilitando el vínculo entre emprendedores y Estado (permisos de pesca en Belice) o el comercio exterior (Aduana de Bolivia).

No faltan, tampoco este año, las soluciones de participación ciudadana, ya sea brindando ideas (Tramitón, de Ecuador), controlando el uso de autos oficiales para fines privados (Denuncia Carros Nacionales, de El Salvador), monitoreando problemas en el sistema de salud (Akerapp, de Paraguay), o mejorando el tráfico vehicular a través del teléfono móvil (Inspector Ciudadano, de Panamá).



Foto: MinTIC (Colombia)



EXCELGOB

Argentina

Argentina.gov.ar

Descripción

Puerta de ingreso web oficial del Estado donde se centraliza la mayoría de los trámites de los organismos nacionales con información detallada sobre la documentación que se necesita y sus costos. En algunos casos, se puede realizar el trámite o comenzarlo a través de Internet. En la página se pueden encontrar los servicios que ofrecen los organismos públicos y la forma de acceso, o cuáles son los organismos del Estado nacional, quiénes son sus funcionarios responsables y qué políticas y programas realizan para la ciudadanía. La solución permite el acceso a los trámites desde cualquier punto del mundo, sin necesidad de ir a la oficina o llamar por teléfono, lo que ha facilitado el acceso de la ciudadanía a la información. También ha hecho más eficiente el proceso de elaboración de más de 1.200 trámites. Para mantenerse operativo y actualizado, el portal trabaja estrechamente con todos los organismos nacionales y es compatible con la mayor cantidad de navegadores de Internet y con las herramientas que utilizan las personas con disminución visual.

Impacto

Desde su lanzamiento en marzo de 2016, Argentina.com.ar alcanzó tres millones de visitas. Los trámites más consultados son: en primer lugar la solicitud de turnos y seguimiento de expedientes en la Administración Nacional de la Seguridad Social; en segundo término la renovación del Documento Nacional de Identidad (DNI) y monitoreo del estado del trámite; y en tercer lugar la inclusión al programa de reparación histórica para jubilados y pensionados.

Entidad: Ministerio de Modernización
URL: <https://www.argentina.gob.ar/>

Argentina

Entorno de comunicación con el Poder Judicial

Descripción

Tiene por objetivo que sus consultantes obtengan una información certificada on line en forma inmediata. Se trata de un recurso que mediante la integración buscó superar el proceso de pedido de información que la normativa jurídica imponía. Esta puesta en acción de la interoperabilidad fue posible gracias al entendimiento que el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social pudo establecer con el Poder Judicial, comprendiéndose que es necesario flexibilizar los procesos y procedimientos para dar cabal valor de veracidad a la información surgida del recurso web. La herramienta El “Entorno de Comunicación con el Poder Judicial” consolida la información que pide el Poder Judicial. De esa manera se han superado los procedimientos jurídicos con un trámite digital de pregunta y respuesta que cumple con la certificación necesaria para ser prueba en juicio. Está operada de manera autosatisfactiva por el Poder Judicial. La labor del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social es mantener actualizada la información e ir analizando y relevando nuevas materias para su inclusión en la plataforma de interoperabilidad.

Impacto

Los siguientes datos están representados en miles de trámites o pedidos de informes del Poder Judicial y se consignan en totales anuales. Su disminución marca el éxito de esta solución interoperada: año 2010: 74.077; año 2011: 61.947; año 2012: 57.895; año 2013: 29.107; año 2014: 25.774; año 2015: 20.278.

Entidad: Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social
URL: <http://www.trabajo.gob.ar/poderjudicial/>

Argentina

Precios Claros

Descripción

Portal web para que el consumidor compare precios de productos en las treinta sucursales de comercios cercanos a la ubicación que se elija. Sólo con ingresar desde una computadora o teléfono celular, a través de esta solución se puede acceder a los precios de más de cinco mil productos. Es un mecanismo que posibilita que los consumidores consulten los precios de un solo producto o que armen una lista para comparar sus precios en los treinta comercios y decidir dónde comprar mejor. Con este sistema, los supermercados adheridos están obligados a comunicar diariamente la información de sus precios para las 109 categorías de productos, en todos sus locales. Según el surtido de cada comercio, abarcan entre 1.800 y 5.000 productos. Hoy totalizan más de veintitrés mil precios. La herramienta on line permite al consumidor imprimir o enviar la lista por correo electrónico para consultar o actualizar los precios de los productos seleccionados o compartirla con otros consumidores.

Impacto

El principal impacto es que esta solución ayuda a que los ciudadanos puedan consultar los precios a través de la web y de esta manera ejercer su derecho a elegir a partir de mayor cantidad de información disponible sobre los precios. En los primeros treinta días en funcionamiento, la herramienta superó las 480 mil visitas con más de 28 productos informados. Otra señal de cómo es valorada por los usuarios puede verse en la tasa de retorno (es decir, de quienes han vuelto a consultar tras la primera visita al sitio) que se sitúa en el 64,7 por ciento.

Entidad: Ministerios de Producción y Modernización
URL: <https://www.preciosclaros.gob.ar/>

Argentina

SIU Guaraní

Descripción

Evolución de una solución informática para mejorar la gestión académica de las universidades nacionales públicas de Argentina, a través de la que se lleva cuenta de la vida académica de cada persona desde que aspira ser alumno hasta que se gradúa. La información es confiable, ya que se encuentra almacenada en un motor de base de datos relacional que asegura la consistencia de los datos y brinda mecanismos de respaldo. Al centralizar la información en una base única, se evita la redundancia de datos y se logra una trazabilidad coherente con respecto a la realidad de los actores dentro de la institución. El sistema se adapta a diferentes realidades gracias a la arquitectura definida, por lo que es usado por distintas universidades del país. El mismo dato tiene diferentes miradas de acuerdo a los diversos perfiles que permite definir el sistema. O sea, se sigue el principio de que una vez que un dato entra al sistema, nunca más se vuelve cargar o solicitar en la institución. Esto colabora a garantizar la calidad de los datos. Brinda más seguridad sobre las transacciones ya que posee pistas de auditoría. Se registra cada operación ejecutada, el usuario que la realizó y el momento en que se llevó a cabo (fecha y hora). Esto permite seguir el comportamiento de un usuario determinado.

Impacto

La vida académica de más de un millón de alumnos de las universidades públicas argentinas se registra a través de esta solución. También se cuenta con la información de más de 87.000 docentes en forma distribuida.

Entidad: Ministerio de Educación y Deportes, Consejo Interuniversitario Nacional.
URL: www.siu.edu.ar

Barbados

Sistema eZPay

Descripción

El gobierno de Barbados creó una solución a través de la cual los ciudadanos pueden pagar diversos servicios gubernamentales en línea desde sus cuentas bancarias mediante débito directo, en una primera instancia. Para comodidad de los ciudadanos, los pagos pueden efectuarse durante las 24 horas los siete días de la semana. Los requisitos son una cuenta en el portal de Gobierno Integrado de Barbados (BIG, en inglés), www.gov.bb, una cuenta en cualquiera de los bancos comerciales de Barbados, y una cuenta de facturación válida del organismo gubernamental al que se va a realizar el pago (p. ej., la Dirección de Impuestos Inmobiliarios). Forma parte del BIG una primera ventanilla en la que los ciudadanos pueden encontrar las últimas noticias del Estado, información, políticas y los servicios electrónicos que están disponibles en línea. Los pagos en línea no son en tiempo real. Luego del inicio del pago, la confirmación de que se ha efectuado correctamente demora dos días.

Impacto

Los ciudadanos ya no tienen que hacer filas. Por este motivo, ahorran tiempo y pueden pagar en línea desde su cuenta bancaria a través de débito directo, en la primera instancia. eZPay ofrece un modo seguro y conveniente para que las personas paguen los importes que deben a los organismos del Estado, incluidos los impuestos, tasas y otros cargos. Es una cómoda forma para que los individuos y empresas paguen a los diversos organismos desde prácticamente cualquier lugar a través de Internet. A través del servicio eZPay, el gobierno ha recaudado aproximadamente \$ 1,9 millones.

Entidad: Departamento de Procesamiento de Datos
URL: <https://www.gov.bb/citizens-citi/how-do-i/ezpay/>

Belice

BELAPS

Descripción

El Sistema de Licencias y Permisos Electrónicos de Belice (Belaps, en inglés) es el sistema electrónico que permite al público solicitar y obtener los permisos y licencias necesarios para importar o exportar productos. La primera fase incluye a los productos controlados por la Unidad de Control de Suministros (SCU, en inglés).

Para poder usar Belaps, el usuario de la aplicación debe pasar por un proceso de validación, que consta de varios procedimientos que tienen por objeto confirmar la existencia legal de los documentos que el usuario está presentando. Para finalizar el proceso de validación, se pedirá al usuario que visite la oficina con los documentos originales y, una vez que se haya cumplido satisfactoriamente con este paso, recibirá una contraseña para utilizar con el nombre de usuario que se incluyó con la solicitud. Con este nombre de usuario y la contraseña el usuario podrá ingresar a Belaps. Este proceso de

registro debe hacerse una única vez. Luego de la fase de transición (durante los primeros dos años), se aplicará un cargo a los nuevos registros y las renovaciones anuales para el uso de Belaps.

Impacto

Los organismos identificados que admiten los permisos relacionados con la SCU y están incluidos en esta fase son: Departamento de Pesca, Departamento de Forestación, Departamento de Agricultura, Autoridad de Sanidad Agropecuaria de Belice (BAHA, en inglés).

Entidad: Oficina Central de Información (CITO, en inglés)
URL: <http://www.fisheries.gov.bz/>

Bolivia

Firma Digital Aduana Nacional

Descripción

No se trata solamente de una herramienta tecnológica sino también normativa, la cual permite garantizar la autoría, integridad y no repudio de los documentos digitales (por ejemplo: correo electrónico, documento en Word, declaración de mercancías en el Sistema Único de Modernización Aduanera). De esta forma, estos documentos digitales gozan de características que únicamente eran propias de los documentos en papel. En Bolivia la firma digital tiene validez jurídica y probatoria, por lo que es equivalente a la firma manuscrita. La firma electrónica sirve para autenticar (garantiza la integridad del firmante del documento, es decir, que el documento ha sido firmado por la persona que dice haberlo firmado), integridad (asegura la integridad del mensaje, esto es, que la información contenida en el documento digital no ha sido modificada luego de su firma) y no repudio (garantiza que el firmante no pueda negar el contenido del documento o la veracidad de la firma). De esta manera, los operadores de comercio exterior ya no tienen que entregar documentos físicos a la Aduana para realizar sus trámites. Todas las operaciones pueden realizarse remotamente desde el nuevo sistema y con la firma digital.

Impacto

Se estima que alrededor de cinco mil operadores de comercio exterior utilicen la firma digital y un nuevo sistema informático desarrollado por la Aduana Nacional.

Entidad: Aduana Nacional y la Agetic

URL: <http://www.aduana.gob.bo/infosuma/firma.php>

Brasil

Compra directa de pasajes

Descripción

La compra directa de pasajes aéreos es un proyecto de la Secretaría de Tecnología de la Información en asociación con la Central de Compras del Gobierno Federal. La acción fue instituida en febrero de este año por la Instrucción Normativa (IN) n° 3, que establece los procedimientos para que la compra de los billetes sea realizada directamente con las compañías aéreas acreditadas. Además de mejorar la gestión de los gastos públicos, es posible obtener en tiempo real y de forma automatizada todos los precios y horarios de pasajes para las localidades de destino, posibilitando la adquisición por los mejores precios e intensificando los mecanismos de control por los gestores públicos y por la sociedad.

Impacto

Desde el inicio de la compra directa (agosto de 2014) hasta mediados de 2016 se emitieron más de doscientos mil tramos aéreos. Un relevamiento realizado con una muestra de esos pasajes demostró un ahorro del doce por ciento para las arcas públicas. Cuando todos los órganos del Ejecutivo Federal ya estén adheridos al nuevo modelo, el potencial de ahorro anual puede llegar a los 31 millones de reales (más de nueve millones de dólares). Actualmente, aproximadamente 440 unidades de la Administración Pública Federal realizan compra directa de pasajes aéreos. Las empresas acreditadas hasta marzo de 2016 son responsables por la cobertura aproximadamente del 96 por ciento de las demandas de pasajes aéreos del Ejecutivo Federal.

Entidad: Ministerio de Planeamiento, Presupuesto y Gestión

URL: <http://www.governoeletronico.gov.br/>

Brasil

Guardianes de la Salud

Descripción

Es una herramienta de vigilancia participativa que ayuda a monitorear la salud pública, una vez que es posible mapear la ocurrencia de síntomas similares manifestados en determinadas localidades. La aplicación puede ser descargada gratis en las tiendas virtuales y es de fácil uso. Fue una herramienta que se lanzó durante los Juegos Olímpicos de Río de Janeiro realizados en 2016. Debido a la utilidad que demostró en esa oportunidad, se decidió darle continuidad para que sea usada durante todo el año y en todas las localidades, al entender que ayuda a compartir información entre la ciudadanía y el personal sanitario. Los datos que circulan a través de la aplicación permiten una respuesta inmediata para la ciudadanía y para que el personal sanitario y Ministerio de Salud respondan a epidemias o brotes y campañas con medidas de prevención. Mediante Guardianes de la Salud los usuarios reportan a diario su estado sanitario, lo que facilita la intervención de las autoridades ante posibles casos, además de alertar sobre zonas donde la población debe extremar precauciones para no contagiarse.

Impacto

El uso de esta aplicación es de gran utilidad para monitorear y detectar epidemias, para lo que es fundamental la participación del público, en especial para prevenir brotes de las enfermedades más extendidas en la región: dengue, zika y chikungunya. A finales de los Juegos Olímpicos la aplicación había alcanzado los cien mil usuarios.

Entidad: Ministerio de Salud

URL: <https://guardioesdasaude.org/#>

Brasil

Nota Fiscal de Consumidor Electrónica (NFC-e)

Descripción

La solución pretende ser una alternativa totalmente electrónica a los actuales documentos fiscales en papel utilizados en el comercio minorista, lo que reduce los costes de prestaciones accesorias para los contribuyentes, al tiempo que permite la mejora del control fiscal. La propuesta que plantea la NFC-e establece un estándar nacional de la factura electrónica basada en las normas técnicas de éxito, adecuada a las características de venta al por menor. La Nota Fiscal de Consumidor Electrónica le brinda al comprador la posibilidad de recibir directamente en el correo electrónico o celular el documento sin necesidad de imprimirlo y se puede archivar de forma electrónica. Asimismo, la solución alberga un código QR que puede leerse en cualquier teléfono inteligente (smartphone). Con todo esto, es más fácil para el consumidor verificar la validez del documento y garantizar que su compra fue realizada dentro de las normas legales. Actualmente, las facturas electrónicas conviven con las de papel, pero tras esta iniciativa, en 2017 la factura electrónica será obligatoria y sólo se aceptará el formato on line. Esto no sólo facilitará el control, sino que además tendrá impacto ambiental al dejar de usarse papel para este tipo de documento.

Impacto

A partir del 1 de agosto hasta principios de septiembre de 2016, se unieron al sistema 267 comerciantes; por día, entran un promedio de nueve empresas en el entorno en línea.

Entidad: Ministerio de Hacienda

URL: <http://www.nfce.fazenda.sp.gov.br/NFCePortal/>

Brasil

Portal de Servicios del Gobierno Federal de Brasil

Descripción

Organiza la información y simplifica la prestación de servicios, mientras hace que sea más fácil para el ciudadano (o empresas) la comprensión de las normas de acceso a uno o más servicios públicos con interacción con el gobierno. Trae la Carta de Servicios al Ciudadano (Carta Compromiso) al mundo digital, permitiendo correlacionar los trámites de una o más instituciones, y se constituye en fuente centralizada de información de los trámites. Es compatible con smartphones y está integrado al Sistema de Escucha del Poder Ejecutivo Federal (e-OUV), ofreciendo canal directo de diálogo para el ciudadano. El portal usa el contexto del servicio y dirige el ciudadano directamente al órgano responsable, eliminando pasos del proceso. Su tecnología se basa en docker y elastic search, con códigos en GitHub y “xml” en el Portal Brasileño de Datos Abiertos.

Impacto

El veinte por ciento de las solicitudes presentadas por e-OUV provienen del portal. Ello ofrece una base de datos organizada, en un repositorio consistente que promueve la interoperabilidad de los sistemas. Brinda mayor capacidad de análisis de los requisitos de los servicios (visión transversal); mejores servicios de extracción y de análisis para mejor planificación. Hay 1.300.000 de visitas al mes y 600 trámites registrados, en expansión. Está previsto que evolucione hacia una plataforma de ciudadanía digital, mediante Decreto Presidencial. Sólo en el Gobierno Federal hay más de 200 órganos y agencias, lo que representa un gran desafío para la organización y mejora de los servicios públicos federales.

Entidad: Ministerio de Planificación, Desarrollo y Gestión

URL: www.servicos.gov.br y <http://servicosgovbr.github.io/>

Chile

Clave Única

Descripción

Busca proveer a los ciudadanos de una Identidad Electrónica Única (RUN y clave) para trámites del Estado en línea, eliminando así la necesidad de realizar múltiples registros para cada servicio. Se destaca que la identidad digital propicia la implementación del modelo de portal centralizado de la red multiservicios del Estado, al facilitar el acceso a diversos servicios mediante una autenticación común. Para la autenticación en línea, las instituciones públicas disponen de una aplicación cuyo enrolamiento y verificación será realizados por el Servicio de Registro Civil e Identificación. Mediante esta, los datos de identificación se transmiten de manera segura y confiable a través de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado. Progresivamente, se están incorporando instituciones que poseen otros servicios en línea, con el fin de agilizar la gestión de trámites, facilitar la postulación a programas y beneficios, y la colaboración en instancias de participación ciudadana, entre otros.

Impacto

El Estado de Chile resolvió emprender el programa Chile sin Papeleo, cuyo objetivo es mejorar la racionalización, simplificación y digitalización de los trámites públicos, especialmente los que tienen mayor impacto en la vida de las personas, así como de los que faciliten el desarrollo de emprendimientos o actividades productivas que aporten al crecimiento del país. La clave única impacta directamente en esta dirección.

Entidad: Servicio de Registro Civil e Identificación (Ministerio de Justicia)

URL: <https://www.claveunica.gob.cl>

Chile

Laboratorio de Gobierno (Gob-Lab)

Descripción

Iniciativa creada por la Presidenta de la República, Michelle Bachelet, compuesta por un equipo multidisciplinario, con un Directorio interministerial del Gobierno de Chile mandatado a desarrollar, facilitar y promover procesos de innovación centrado en los usuarios dentro de las instituciones del Estado chileno. La solución ha contribuido a hacer frente a las necesidades de mayor productividad (en este contexto los gobiernos tienen el desafío de hacer más y mejores servicios públicos con los mismos o menos recursos disponibles); a la crisis de confianza (un fenómeno presente no sólo en Chile sino a nivel latinoamericano y de países del mundo, donde el nivel de confianza de la ciudadanía hacia el sector público y sus instituciones ha ido en constante baja) y a la complejidad de problemáticas (la sociedad -y con ello los gobiernos- enfrentan problemas crecientemente más complejos, multidimensionales e interrelacionados). Para enfrentarlos, los gobiernos necesitan nuevas aproximaciones, múltiples miradas y la cocreación entre usuarios, funcionarios del sector público y otros actores, como emprendedores y la academia. Estos tres imperativos sitúan a la innovación como un poderoso medio para abordar los distintos desafíos que los gobiernos enfrentan.

Impacto

Abordado de manera conjunta y creativa esa serie de desafíos, la herramienta aporta a la facilitación de la modernización del Estado, con procedimientos, metodologías inclusivas y modernas pertinentes a los requerimientos de una ciudadanía empoderada e informada.

Entidad: Gobierno de Chile
URL: <https://lab.gob.cl>

Chile

Programa de Mejoramiento de la Gestión de Género (PMG)

Descripción

Instrumento cuyo propósito es que el enfoque de género sea incorporado en la provisión de los servicios y/o productos estratégicos y los sistemas de información de los servicios públicos, a fin de que estos identifiquen necesidades y otorguen respuestas diferenciadas tanto para hombres como para mujeres. Más que una aplicación en sí misma, es un programa transversal que involucra a todo el Estado, incluido el aspecto TIC. Un ejemplo de esto último es el premio InspiraTIC, iniciativa conjunta de la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menos Tamaño, Subsecretaría del Ministerio de la Mujer y Equidad de Género, Dirección General de Relaciones Económicas Internacionales, Conicyt, Iniciativa Científica Milenio, y BancoEstado, que premia a las mujeres que se destacan en el mundo digital. Bisca no sólo reconocer a las mujeres que ya trabajan en el sector, sino también inspira a otras a estudiar y emprender en el área, y fomentar la visibilidad de las mujeres que trabajan en la economía digital.

Impacto

Incorporar esta dimensión al PMG permite que el presupuesto destinado a las mujeres beneficiarias de los programas gubernamentales aumente sostenidamente y además posibilita visibilizar brechas, inequidades y barreras de género para adoptar decisiones tendientes a alcanzar equidad en la materia. Estas medidas no sólo están orientadas hacia las mujeres, sino que también pretenden estar dirigidas hacia los hombres, de manera de contribuir al cambio en las relaciones de género que se producen y reproducen a nivel cultural.

Entidad: Gobierno de Chile
URL: <http://www.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/centro-informacion/equidad-genero/>

Colombia

Camila

Descripción

En el año 2014 se contrató la implementación de una asistente virtual en la página web del Icetex, con el ánimo de diseñar acciones que brinden agilidad, disponibilidad y simplificación de la información para sus usuarios, como lo plantea el objetivo estratégico de la organización: "Promover la Virtualización del Servicio". Con la contratación de la implementación y puesta en producción de este servicio, se logró tener un sistema de respuesta de alta disponibilidad a las preguntas frecuentes de los usuarios, con un funcionamiento continuo las 24 horas durante los siete días de la semana, con la posibilidad de atender al tiempo hasta 400 mil usuarios. Adicionalmente la asistente virtual implementada genera informes diarios que permiten identificar las preguntas y temáticas más consultadas, las preguntas realizadas y sobre las que aún no tiene respuesta, calificación del servicio y sugerencias de funcionamiento por parte de los usuarios, generando una información valiosa para la administración y mejoramiento diario de la herramienta.

Impacto

Para valorarlo, es necesario comparar la cantidad de atenciones de Camila con las de otras vías digitales orientadas a tarea similar. En dieciocho meses el chat con diez asesores atendió 176.596 casos. Camila en trece meses atendió 831.882 casos. Es decir, por mes, la asistente virtual Camila atiende 552 por ciento más que el chat.

Entidad: Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior (Icetex)
URL: www.icetex.gov.co

Cofinanciación

Descripción

La cofinanciación de proyectos busca fortalecer la eficiencia en la administración pública, con el apoyo de la industria TI para la implementación de soluciones tecnológicas que mediante el desarrollo de actividades de Ciencia, Tecnología e Innovación mejoren la prestación de los servicios a los ciudadanos y las empresas, con acceso a datos abiertos para obtener información y lograr interacción. El fin es crear espacios de participación, generar visibilidad y transparencia, al igual que la automatización de trámites y de servicios por múltiples canales en entidades territoriales. A través de estos incentivos se fortalece la implementación y apropiación de la estrategia de gobierno en línea en entidades públicas territoriales. La Dirección de Gobierno en Línea asesora a las entidades para que accedan a recursos de cofinanciación, a través de la formulación de proyectos, el acompañamiento y el seguimiento a la implementación de los proyectos cofinanciados.

Impacto

Al momento hay tres convocatorias ejecutadas entre la alianza Min. TIC-Colciencias y 34 proyectos cofinanciados, de los cuales catorce se han ejecutado completamente y veinte están en ejecución. Los aportes financiados por la Alianza Min. TIC- Colciencias totalizan 12'371.975.828 pesos. Por cada cuatro pesos invertidos se obtuvo un peso de aportes de la industria TI. Además, cuarenta mil ciudadanos fueron sensibilizados y 250 servidores públicos capacitados en gobierno electrónico. Las áreas abordadas en la solución son: Salud, Gobierno, Educación y Ambiente.

Entidad: Dirección de Gobierno en Línea-MinTIC
URL: <http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/>

Datos abiertos de Colombia

Descripción

Con el proyecto de transparencia, el Gobierno colombiano promueve la transparencia, el acceso a la información pública, la competitividad, el desarrollo económico y la generación de impacto social a través de la apertura, la reutilización de los datos públicos y el uso y apropiación de las TIC. La iniciativa busca que todas las entidades del sector público publiquen la información pertinente y de calidad en formatos estructurados a disposición de los usuarios para que se utilicen de diferentes maneras, según su interés: generar informes, reportes, estadísticas, investigaciones, control social, oportunidades de negocio, entre otros. Esta información es compartida públicamente en datos.gov.co, en formatos digitales estandarizados con una estructura de fácil comprensión. Como son financiados y recopilados con dinero público, la información es pública y debe estar a disposición de cualquier ciudadano y para cualquier fin.

Impacto

En 2016 se logró llegar a más de 600 entidades públicas del orden nacional y territorial publicando datos abiertos en el Catálogo de Datos Abiertos de Colombia. Hasta mayo de 2016 el catálogo contaba con más de 2.200 conjuntos de datos abiertos disponibles. Se avanzó en el posicionamiento de Colombia como líder regional en datos abiertos, participando en los principales escenarios de discusión y generación de nuevas alternativas para la reutilización de datos.

Entidad: Dirección de Gobierno en Línea-MinTIC
URL: datos.gov.co

Gestión de Trámites y Servicios (GTSS)

Descripción

La solución cubre el ciclo de vida completo de los documentos, desde el momento en que se crea o se recibe a través de la Sede Electrónica hasta que es conservado o eliminado, teniendo en cuenta las tablas de retención documental, las políticas y normatividad archivística vigente y las normas técnicas colombianas relacionadas. De esa manera se logra mayor control de la información en la entidad para la acertada toma de decisiones, contribuyendo al cumplimiento de los principios de legalidad y transparencia de la administración. También se racionaliza el uso eficiente del papel, de recursos destinados a espacios y de la tecnología en los archivos. Esta solución ha contribuido a mejorar el acceso a la generación de certificados de existencia y representación legal de las Cajas de Compensación Familiar; la aprobación de los planes, programas y proyectos de inversión de las Cajas de Compensación Familiar; el reporte de elusión en el pago de los aportes a las Cajas de Compensación Familiar; las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y

Felicitaciones (PQRSF); la solicitud de concepto jurídico; la gestión de asambleas de las Cajas de Compensación Familiar.

Impacto

En las 43 Cajas de Compensación Familiar, el impacto se ha producido en dos mil trámites y servicios anuales. En la ciudadanía en general, el impacto abarca aproximadamente cinco mil trámites y servicios anuales.

Entidad: Indenova Sucursal Colombia.
URL: <https://gtss.ssf.gov.co/SedeElectronica/>

Colombia

Sí Virtual

Descripción

Es un portal único para realizar trámites y servicios totalmente en línea y acceder a información sobre ellos de forma fácil y rápida. Allí los colombianos pueden encontrar trámites que se pueden hacer totalmente por Internet o de forma presencial, organizados por categorías de acuerdo con temas como identificación, educación, creación de empresa, vivienda, empleo, entre otros. El Sí Virtual ofrece 83 trámites y servicios en línea integrados, con una interfaz unificada para mejorar la experiencia de los usuarios al realizar transacciones; un buscador inteligente que permite encontrar los trámites por situaciones cotidianas y según la ubicación del interesado; un paso a paso (tutorial) para facilitar la realización de los trámites y servicios, bien sea por Internet o de manera presencial. Desde el portal se accede a aplicaciones móviles relacionadas con servicios del Estado. Para el diseño se involucró a los usuarios a partir de pruebas de usabilidad y ejercicios para mejorar el lenguaje usado, tareas que se seguirán haciendo a lo largo de la etapa de operación. Se trata de una colaboración entre MinTIC, Departamento Nacional de Planeación (DNP) y Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).

Impacto

Cerca de 1.506 instituciones públicas cuentan con información de trámites y servicios en el Sí Virtual. Existen más de 27.304 registros que se pueden consultar en el portal. El promedio mensual de visitas en 2016 alcanzó la cifra de 660.854.

Entidad: MinTIC
URL: www.sivirtual.gov.co

Colombia

Sistema de Inspección Simultánea

Descripción

La Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) es la principal herramienta de facilitación del comercio del país, a través de la que se canalizan los trámites previos de comercio exterior con las 21 entidades del Estado permitiendo intercambiar información, eliminar procedimientos e implementar controles eficientes. Desde el segundo semestre de 2012 se estableció progresivamente la obligatoriedad del Sistema de Inspección Simultánea -SIIS- en la VUCE, en exportaciones en los puertos marítimos para generar una única inspección a la carga contenerizada a través del agendamiento electrónico, eliminando la doble movilización de contenedores y disminuyendo los tiempos promedio de tres días a uno.

Impacto

Entre el 1 de enero de 2013 y el 25 de agosto de 2015 se han evitado 8.105 movilizaciones de contenedores. Se estima que con una TRM de 3.101,10 pesos y un valor promedio de movilización de 250 dólares americanos, el ahorro por movilizaciones evitadas es de más de seis mil millones de pesos (dos millones de dólares americanos). Se han automatizado trámites de las entidades de control y terminales marítimas a través de la VUCE, permitiendo conectividad a nivel nacional con la información aduanera y sanitaria, actuación en tiempo real por todos los actores de la cadena de comercio exterior para generar seguimiento y auditoría de las operaciones, trazabilidad de las operaciones de inspección, promoviendo mayor transparencia, racionalización y automatización de trámites.

Entidad: Ministerio de Comercio, Industria y Turismo
URL: www.vuce.gov.co

Colombia

Sivicos móvil

Descripción

Solución informática portable, segura, flexible, alineada al negocio, maneja datos en tiempo real. Herramienta utilizada para la inspección sanitaria de alimentos, materias primas, insumos y bebidas alcohólicas en los sitios de control sanitario primera barrera. En promedio se expiden mensualmente 4.671 certificados. El objetivo es simplificar y agilizar el proceso al usuario durante la nacionalización o exportación de los productos. La solución permite realizar el pago por medio del botón de pago, radicar en la web del Invima, firmar el acta en la tableta durante la inspección en sitio y recibir en el correo los certificados firmados digitalmente por el inspector del Invima.

Impacto

Funcional-estructural: modificación en los procesos y en la forma de hacer las cosas, reducción y optimización de pasos durante el trámite, uso de equipos como la tableta, firma digital, firma con lápiz en la tableta, visualización de documentos en formato pdf, envío del certificado automáticamente al correo del usuario. Calidad de los servicios prestados a los usuarios: reducción del tiempo en la nacionalización o exportación de alimentos, insumos y bebidas alcohólicas, se diligencia la información en sitio de la inspección, se genera acta y se envía el certificado automáticamente por correo, reducción de tiempo y costos el usuario.

Entidad: Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos
URL: <https://enlinea.invima.gov.co/rs/login/loginUsuario.jsp>

Colombia

Software especializado para cuerpos de bomberos en inspecciones técnicas oculares

Descripción

Permite que los cuerpos de bomberos accedan a información en tiempo real y así se pueden definir panoramas de riesgo que proporcionan datos o hallazgos para determinar acciones a seguir frente al sistema de gestión del riesgo contra incendio y seguridad humana, en una jurisdicción específica del territorio nacional. Con esta información se evalúa el riesgo y su impacto o factibilidad, detallando estrategias y/o planes de acción con el fin de mitigar el riesgo en la comunidad comercial, industrial y urbana, para entidades públicas o privadas.

La solución ha contribuido a mejorar la prestación del servicio de inspecciones técnicas oculares que deben realizar las instituciones bomberiles en el territorio nacional, lo que ha contribuido a un eficiente sistema de información que identifica en tiempo real situaciones de riesgo y su factibilidad, identificándolos a través de los hallazgos, de tal forma que se puedan generar acciones de mitigación o factibilidad del riesgo, adelantando las acciones de prevención.

Impacto

En la implementación se han beneficiado alrededor de 600 empresas a las cuales se les han realizado inspecciones técnicas oculares, presentando claramente un panorama de riesgo.

Entidad: Sistema Nacional de Bomberos
(presentada por Bomberos voluntarios Cota)
URL: <http://www.bomberoskota.org/panoramas>

Colombia

Ventanilla Integral de Trámites Ambientales en Línea (Vital)

Descripción

Esta solución consiste en un sistema centralizado de cobertura nacional a través del que se direccionan y unifican los trámites administrativos de licencia ambiental, planes de manejo ambiental, permisos, concesiones y autorizaciones ambientales, y la información de los actores que participan de una u otra forma en él. Esta innovación permite mejorar la eficiencia y eficacia de la capacidad institucional en aras del cumplimiento de los fines esenciales del Estado. En el marco de instrumentos como las denuncias, permisos, autorizaciones y licencias ambientales, permite la comunicación entre los actores que participan en la recuperación, conservación, protección, ordenamiento, manejo, control, uso y aprovechamiento de los recursos naturales y el medio ambiente.

Impacto

De las 41 autoridades ambientales en el país, ya hay 28 integradas a la Vital (incluyendo la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales, ANLA) y siete en proceso. Además, maneja ocho trámites en línea que corresponden al 75 por ciento del total de trámites ambientales del país. Hay 5.026 usuarios registrados, 6.365 infractores registrados, 2.829 licencias mineras registradas, 48.173 solicitudes en línea. Todo esto se ha logrado debido a que se han unificado, mediante un solo acceso, ocho procesos ambientales estandarizados, diez procedimientos, 32 autoridades. También debe destacarse la colaboración del MinTIC y la ANLA como inversores (esta última además como administradora) y del Departamento Nacional de Planeación.

Entidad: Autoridad Nacional de Licencias Ambientales y MinTIC
URL: <http://vital.anla.gov.co/ventanillasilpa/>

Costa Rica

Epicentro

Descripción

En una zona de importante actividad sísmica, como es la centroamericana, esta es una aplicación que permite obtener un mapa detallado de los últimos sismos registrados en Costa Rica. La herramienta brinda la posibilidad, además, de enviar reportes a las redes sociales (por ejemplo a Facebook y Twitter) acerca de los sismos, y de esa manera difundir comunicaciones por ese medio de amplia penetración en la ciudadanía. La aplicación brinda posibilidades de usar la información estadística para planificar respuestas a los movimientos sísmicos, además de que permite el flujo de información y la comunicación. Esto la vuelve una herramienta más en la batería de recursos con los que cuenta el país a la hora de hacer frente a un movimiento sísmico. Su foco principal es que los ciudadanos estén informados en tiempo real y, por lo tanto, reducir daños. Las personas también tienen a la mano, a través de Epicentro, números telefónicos de emergencias como centros hospitalarios, delegaciones policiales y Comisión Nacional de Emergencias. La solución está disponible para la descarga gra-

tuita para teléfonos inteligentes y otros dispositivos móviles con sistema operativo iOS o Android, lo que aumenta el rango de potenciales usuarios. Epicentro es una aplicación pública y se basa en los datos científicos suministrados por el Observatorio Vulcanológico y Sismológico de Costa Rica (Ovsicori) de la Universidad Nacional (UNA).

Impacto

La solución se sitúa en el rango entre las 50.000 y 100.000 descargas. Los usuarios le han dado 4,1 de puntuación sobre un máximo de cinco puntos posibles.

Entidad: Observatorio Vulcanológico y Sismológico de Costa Rica
URL: <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.redstone.epicentro> <https://www.facebook.com/OVSICORI/posts/499806173389979>

Costa Rica

MEP Móvil

Descripción

Es una aplicación para tres tipos de usuarios: estudiantes, familia y funcionarios del Ministerio de Educación Pública (MEP). Permite a los actores del sistema educativo consultar información educativa y administrativa en formatos de video y de texto. La herramienta posibilita, por un lado, agrupar la información necesaria para los usuarios en un solo lugar y de fácil acceso; por otro, que esta información circule a través de canales idóneos y eficaces. Todos los usuarios tienen acceso a los videos del proyecto educativo llamado Profe en c@sa y a la iniciativa Te Invito a Leer Conmigo, al calendario escolar y otros documentos relacionados con los derechos de la niñez y la adolescencia. Adicionalmente, para la categoría estudiantes se pueden realizar prácticas en línea para los exámenes de bachillerato, así como ejercicios sobre la materia que se brinda en cada video del proyecto Profe en c@sa. Para los usuarios del portal que son funcionarios se ofrece la posibilidad de que gestionen citas en la plataforma de servicios de Recursos Humanos del MEP, así como descargar el calendario de pagos, consultar materiales o encontrar respuestas rápidas a trámites frecuentes. Asimismo, la aplicación sirve para encontrar noticias sobre las distintas ofertas o iniciativas del Ministerio.

Impacto

En los primeros cuatro meses de puesta en marcha de la iniciativa, hubo 175.000 descargas, lo que da una pauta de la aceptación que ha tenido en la comunidad educativa.

Entidad: Ministerio de Educación Pública.

URL: <http://www.mep.go.cr>

Costa Rica

Servicio tecnológico del Poder Judicial

Descripción

A través del portal del Poder Judicial y de una aplicación de telefonía, es posible que los ciudadanos realicen de manera digital los trámites que antes sólo podían realizar personalmente concurrendo a los juzgados. El servicio, que está disponible las 24 horas durante los 365 días del año, ha brindado celeridad y eficacia a los trámites. Se accede fácilmente a través de la página web del Poder Judicial en la opción de Gestión en Línea, o bien a través de la aplicación móvil del Poder Judicial, que está disponible para aquellos dispositivos móviles que cuenten con sistemas operativos IOS y Android.

Impacto

Un informe de la Dirección de Tecnología de Información del Poder Judicial reveló un aumento de personas que gestionaron las solicitudes de órdenes de apremio a través de Internet, a menos de un mes de cumplirse el año de habilitado el servicio tecnológico. Esta plataforma se puso al servicio de las personas usuarias en octubre de 2015; a la fecha 19.368 ciudadanos y ciudadanas han tramitado su solicitud por este servicio. De octubre a diciembre del año 2015, fueron 6.839 las personas que realizaron la solicitud por medio del Sistema de Gestión en línea; 391 lo hicieron a través de la aplicación móvil. Mientras que de enero al mes de agosto del 2016, fueron 8.112 los costarricenses que realizaron las solicitudes de apremio por Gestión en línea y 4.026 en la aplicación móvil, demostrando un constante crecimiento de ambos canales.

Entidad: Poder Judicial de Costa Rica.

URL: <http://www.poder-judicial.go.cr/>

Dominica

Aplicación Móvil del Directorio Interno del Gobierno de Dominica

Descripción

El gobierno de Dominica está comenzando a aprovechar las aplicaciones móviles como medio para que los ciudadanos comprendan y tengan acceso a información e iniciativas importantes. En este sentido, la Unidad de Tecnologías de la Información y la Comunicación del Departamento de Creación, Personal y Formación lanzó la Aplicación Móvil del Directorio Interno del Gobierno de Dominica. El nuevo directorio pone la información de contacto más actualizada al alcance de los ciudadanos con un listado de todas las oficinas gubernamentales, y tiene una amplia gama de información que incluye locales, números de teléfono, direcciones de correo electrónico y sitios web. La aplicación móvil es gratuita y puede descargarse del sitio web del gobierno, las tiendas Google Play, Apple y One Market y está optimizada para dispositivos Android y Windows. La Aplicación Móvil del Directorio Interno de Dominica brinda fácil acceso a la información de contacto más actualizada con un simple clic.

Impacto

La aplicación ahorra a los usuarios tiempo y dinero porque les permite acceder de forma directa e inmediata a números de teléfono, direcciones de correo electrónico y sitios web simplemente haciendo clic en ella. También ofrece la opción de guardar números en la lista de contactos del usuario para usarlos cuando los necesite. Cabe destacar que una vez que se descarga al dispositivo móvil, no es necesario conectarse a Internet para acceder al contenido de la aplicación.

Entidad: Unidad de Tecnologías de la Información y la Comunicación (ICTU, en inglés)

URL: <https://play.google.com/store/apps/details?id=ict.unit.dominicagid&hl=en>

Contacto Ciudadano

Descripción

El sistema denominado Contacto Ciudadano provee un canal de atención a la ciudadanía que se encuentra disponible en los sitios web de las instituciones de la Función Ejecutiva del Estado de Ecuador. Este canal le permite al ciudadano realizar sus preguntas, quejas, sugerencias, solicitudes de información pública y felicitaciones, y recibir su respuesta por la misma vía. Ello le proporciona al ciudadano una mejor experiencia en la atención a sus requerimientos sin necesidad de trasladarse; asimismo provee información relevante a las instituciones sobre la prestación de los servicios públicos, lo que permite generar conocimiento para mejorar e innovar los servicios con base en la retroalimentación del ciudadano. La solución facilita la atención al ciudadano mediante un canal de atención homologado, evitando traslados innecesarios hacia las instituciones; permite a las instituciones tener mejor control y gestión sobre las consultas realizadas por la ciudadanía a los sitios web institucionales; proporciona información a las instituciones para que mediante su análisis obtengan insumos para las mejoras de los servicios.

Impacto

De septiembre de 2015 a septiembre 2016, hubo 12.000 requerimientos registrados y 11.000 atendidos.

Entidad: Secretaría Nacional de la Administración Pública.

URL: <http://www.contactociudadano.gob.ec>

Ficha Simplificada de Datos del Ciudadano

Descripción

El servicio consiste en generar consultas de la información que integra el Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos (26 fuentes de información), cuya finalidad es regular la integración de información y su acceso con la respectiva seguridad jurídica y protección de la información. Mediante su Ley Orgánica y reglamento se establecen las normas de funcionamiento y operación del sistema, obligatorio para las instituciones públicas o privadas que administren registros o bases de datos públicos sobre las personas naturales o jurídicas, sus bienes y patrimonio. Además de la url que se consigna al pie de esta candidatura, la solución también puede apreciarse en <https://www.youtube.com/watch?v=sTUjtgfDpV0>

Impacto

Disminución de tiempo de atención en las entidades públicas; incremento sostenible del uso de la herramienta en las instituciones públicas del Estado; interés en las entidades públicas para acceder al servicio; orientación de esfuerzos y servicios hacia la ciudadanía. Debe destacarse que 198 Instituciones públicas han gestionado el acceso a Ficha Simplificada. Hasta la fecha se han ejecutado 833.146 consultas, lo cual se traduce en que 833.146 ciudadanos han dejado de presentar fotocopias de documentos. A la vez, se han creado 293 trámites en la Ficha Simplificada para atención a la ciudadanía, y se estima que con el uso de este servicio exista un ahorro de alrededor de tres millones de dólares para los ciudadanos y ciudadanas del país.

Entidad: Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos (Dinardap)

URL: <https://ficha.datoseguro.gob.ec/FichaSimplificada/faces/login.xhtml>

Plataforma de Investigación para el Mejoramiento de los Servicios (PIMS)

Descripción

Sistema que permite la extracción y almacenamiento de grandes volúmenes y variedad de información referente al uso de los servicios públicos de las instituciones de la Administración Pública Central del Ecuador, con alta velocidad de procesamiento de datos estructurados y no estructurados, con el fin de realizar inteligencia e investigación, de manera que se emprendan proyectos para mejora e innovación de los servicios en la gestión pública. La plataforma permite conocer la demanda de los servicios públicos de forma sectorizada, lo cual conlleva a que se centren esfuerzos y se fortalezcan las unidades prestadoras que mayor demanda presenten. Asimismo, permite conocer la percepción ciudadana sobre los servicios de las instituciones públicas, con el fin de identificar los que tienen falencias desde la perspectiva más importante: la del ciudadano.

Impacto

Se efectuó, al momento de presentar esta candidatura, el análisis de datos de veinte instituciones de la función ejecutiva. Dentro de la planificación para el año próximo está previsto el análisis de datos de treinta instituciones más de la función ejecutiva durante el primer semestre del año 2017; y el análisis de datos de otras treinta instituciones más de la función ejecutiva durante el segundo semestre del año 2017.

Entidad: Secretaría Nacional de la Administración Pública
URL: investigacion.administracionpublica.gob.ec

Portal Oficial de Trámites del Estado ecuatoriano

Descripción

Es el Portal Oficial de Trámites del Estado ecuatoriano. Está construido bajo una plataforma que estructura, estandariza y centraliza la información relacionada a los trámites de los servicios que brinda el Estado, soportado por una normativa específica para la gestión de servicios y procesos, y a su vez por un comité interinstitucional de simplificación de trámites liderado por Presidencia. La primera etapa del proyecto es la habilitación de un portal con la información sobre los trámites, incluyendo procedimientos, requisitos, costos y ubicación de oficinas georreferenciadas. La segunda etapa es incorporar trámites en línea de manera centralizada y por temas de usabilidad para la ciudadanía, con funcionalidades de una carpeta del ciudadano, firma electrónica, trazabilidad del trámite y pagos en línea.

Impacto

Cuenta con 3.375 trámites de 94 instituciones públicas. En ellos se cuenta con información de 4.343 oficinas o unidades prestadoras de servicio en 1.044 distritos, y con 83 oficinas registradas en el exterior; se cuenta con 465 trámites con enlaces hacia portales institucionales. En lo que corresponde a trámites en línea, inicialmente se automatizarán 143, que corresponden a veinte servicios de instituciones públicas. De estos, diez contarán con pago electrónico y en su mayoría certificados con firma electrónica.

Entidad: Secretaría Nacional de la Administración Pública
URL: <https://www.dir.ec/>

Sistema de Contratación de Tecnologías de la Información (CTI)

Descripción

Sistema que brinda asesoría, evaluación y aprobación, que permite el alineamiento de los proyectos tecnológicos de todas las instituciones que dependen del Poder Ejecutivo al Plan Nacional de Desarrollo y al Plan Nacional de Gobierno Electrónico. Adicionalmente, se controla el gasto al validar el costo y sostenibilidad de las soluciones tecnológicas propuestas por las instituciones públicas. Esto permite contar con información consolidada de los proyectos tecnológicos, incluyendo información por sector gubernamental, lo que posibilita disponer de información para la toma de decisiones, así como evitar la duplicidad de esfuerzos. Se tiene una mejora indirecta de los servicios públicos, ya que al validar los proyectos se apoya que las instituciones cuenten con soluciones integrales, sostenibles y que no dupliquen esfuerzos entre entidades de un mismo sector.

Impacto

De enero 2015 a septiembre 2016, se realizaron 723 asesorías y 723 postulaciones con un monto total de 396 millones de dólares; de ellas se aprobaron 589 proyectos, con un monto total de 330 millones de dólares; de este monto, en el proceso de evaluación, se generó una optimización de los presupuestos obteniendo un ahorro de 16 millones aproximadamente, que representa el cinco por ciento del monto total aprobado.

Entidad: Secretaría Nacional de la Administración Pública
URL: <http://cti.administracionpublica.gob.ec/>

Tramitón

Descripción

Es una plataforma que busca fomentar la participación ciudadana para estimular la generación de ideas que propongan soluciones creativas, innovadoras y viables a los trámites actuales del servicio público que requieren ser mejorados. Para dicho efecto desarrolló en diferentes interfaces: Ciudadano, para recibir propuestas de solución innovadoras a trámites de las instituciones de la Administración Pública Central y Dependiente de la Función Ejecutiva; Productivo: para recibir propuestas de solución innovadoras a trámites relacionados con el sector productivo; Tramitón Gubernamental: para recibir propuestas de soluciones innovadoras para mejorar los trámites/servicios internos de las instituciones de la Administración Pública Central y Dependiente (APCID) de la Función Ejecutiva por parte de los servidores públicos.

Impacto

Mejora de la gestión pública de los prestadores de servicios públicos y simplificación y automatización de trámites a la ciudadanía. A continuación se detalla información: Propuestas de solución recibidas 2014: 6.208 (durante la vigencia del concurso, del 21 de junio de 2014 al 31 de agosto de 2014). Las 24 provincias de la geografía ecuatoriana participaron, siendo Pichincha y Guayas las que mayor número de participación han tenido, con 2.538 y 1.517 respectivamente.

Entidad: Secretaría Nacional de la Administración Pública
URL: <https://www.tramiton.to>

El Salvador

Denuncia Carros Nacionales

Descripción

Con el objetivo de denunciar el uso indebido de vehículos con placas nacionales, la Secretaría de Participación Ciudadana, Transparencia y Anticorrupción de la Presidencia de El Salvador desarrolló e hizo oficial una aplicación para dispositivos Android, con el fin de formular denuncias a través de teléfonos celulares por el mal uso de los coches oficiales en el marco de las vacaciones. La herramienta, que se orienta hacia una mayor transparencia, brinda al Estado la posibilidad de ejercer mayor control de los recursos del gobierno a través de la tecnología y de un incremento de la participación ciudadana en esta tarea. La solución está disponible en Play Store para su descarga gratuita y es de fácil uso. “Denuncia Carros Nacionales” facilita a los ciudadanos realizar este procedimiento al instante, desde el lugar donde vean el presunto uso indebido de vehículos. Al mismo tiempo, el usuario puede recibir notificaciones del proceso por la denuncia interpuesta. En este asunto pueden también adjuntar una fotografía del vehículo, el número de placa, el lugar del suceso, la fecha y un comentario, si así lo desean.

Impacto

En agosto de 2016, período de vacaciones, se recibieron quince denuncias a través de la aplicación.

Entidad: Secretaría de Participación Ciudadana, Transparencia y Anticorrupción
URL: <https://www.gobiernoabierto.gob.sv/>

El Salvador

Portal de Solicitudes para Pasaportes

Descripción

El usuario ingresa al sitio web, se registra, llena los formularios y anexa los documentos necesarios para solicitar la emisión de su pasaporte. En el aplicativo, los técnicos verifican la información y el cumplimiento de los requisitos del ciudadano para obtener un pasaporte. Si todo está correcto, le asignan una cita para ser atendido en uno de los consulados salvadoreños alrededor del mundo o en una sucursal de la entidad responsable de emitir los pasaportes en El Salvador. Al registrar su solicitud en el sitio, el ciudadano ahorra tiempo y dinero, además de que tiene la oportunidad de resolver los problemas que puedan presentarse con respecto al cumplimiento de los requisitos para la emisión de su pasaporte. Cuando se le asigna una cita, la persona tiene la certeza de que su trámite ha sido aprobado y que su visita a la sucursal será para retirar su pasaporte.

Impacto

La solución está siendo utilizada por la población salvadoreña residente en el exterior. A la fecha, se han atendido 20.550 solicitudes. La experiencia ha tenido un gran impacto; en este momento se está finalizando la implementación para atender la demanda nacional de pasaportes. El Ministerio tiene planificado explotar al máximo esta experiencia y replicarla para otros procesos.

Entidad: Ministerio de Relaciones Exteriores de El Salvador
URL: <https://pasaportes.gob.sv>

Guatemala

SiamedWEB

Descripción

SiamedWEB es un sistema diseñado en colaboración con la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Agencia Europea de Medicamentos (EMA). Este sistema es el resultado de las experiencias adquiridas por las agencias reguladoras que han utilizado el Sistema Automatizado de Medicamentos (Siamed). Este nuevo sistema automatizado de medicamentos lanzado en febrero de 2015, permite que los profesionales farmacéuticos o químicos farmacéuticos encargados del trámite de registro sanitario ante la autoridad reguladora, autorizados por el titular del medicamento o su representante legal en el país a través de un mandato o poder, tengan a su disposición el trámite de renovación de registro sanitario vía Internet.

Impacto

Se trata de una oficina virtual para el registro sanitario, control y vigilancia poscomercialización de medicamentos y evaluación de productos sanitarios, la cual ha permitido efectuar la renovación del registro sanitario con modificaciones en veinte días hábiles y sin modificaciones en 48 horas.

Entidad: Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social
URL: <http://184.107.200.26/siamedweb/vus/>

Guyana

De OLPF a OLPT

Descripción

La política que transforma Una Computadora por Familia Guyana (OLPF, acrónimo en inglés) en Una Computadora por Docente (OLPT, acrónimo en inglés) constituye una de las principales transformaciones del sistema educativo de Guyana. El programa OLPF se modeló a partir de la experiencia de cómo se expandió originalmente la tecnología cuando la computadora personal era algo nuevo para la población. El objetivo del programa OLPF no era que cada hogar contara con una computadora, sino el desarrollo económico de personal competitivo y empresas capaces de realizar transacciones a nivel mundial por medio de la infraestructura digital del comercio electrónico. Todos los ciudadanos de Guyana se pueden beneficiar de un mayor conocimiento y acceso a la tecnología. El desafío era dar un gran impulso a este sector para atraer a más jóvenes con mejor entrenamiento a las carreras tecnológicas en donde su energía se puede utilizar para impulsar la economía. Transformar el programa OLPF en OLPT pone el foco de estos objetivos en una tarea principal: la educación.

Impacto

El programa OLPF proporciona computadoras portátiles conectadas a Internet en toda Guyana para promover el desarrollo de la comunidad y el económico, brindar apoyo a la educación informática en escuelas primarias y secundarias, y aumentar la conciencia tecnológica de los ciudadanos, sus conocimientos y habilidades a través de un modelo de proyecto basado en la comunidad y enfocado en la familia para preparar a los individuos para trabajos relacionados con TI. Luego de esta transformación, la participación de múltiples actores, como progenitores, docentes, el sector privado, las ONG y otros mejoraron el sector de la educación con un acceso inclusivo y equitativo. Los docentes de Guyana recibieron diez mil computadoras del programa OLPT.

Entidad: Ministerio de Finanzas

URL: <http://gina.gov.gy/tag/olpf/>

Jamaica

Portal de Datos Abiertos

Descripción

El portal de datos abiertos del gobierno de Jamaica es un sitio diseñado para brindar acceso a datos oportunos y relevantes de diversos ministerios y agencias. Para su construcción se utilizó DKAN, una herramienta de datos abiertos basada en Drupal, con un conjunto completo de características de catalogación, publicación y visualización que permite a los gobiernos, a las organizaciones sin fines de lucro y a las universidades publicar datos para el público en forma fácil. El modelo de publicación del portal de datos abiertos se basa en el concepto de conjuntos de datos y recursos. Un conjunto de datos contiene uno o más recursos; un recurso es el "archivo" real que se publica, tal como un archivo CSV, Excel, GeoJSON o una imagen aérea TIFF. Dependiendo del recurso específico, también están disponibles las vistas previas y visualizaciones de datos. Los Grupos y los Temas son otra forma para navegar entre los datos disponibles en el portal. Al hacer clic en Grupos en la navegación principal, se ve una lista de ministerios y agencias además de la cantidad de conjuntos de datos disponibles. El menú desplegable por Temas permite filtrar datos basados en el tema en vez del propietario de los datos, como Grupos. A través de las historias, el gobierno de Jamaica ayuda a los visitantes a entender los datos en forma más atractiva. Mediante la combinación de narraciones con gráficos basados en datos y mapas, los ciudadanos pueden aprender más acerca de iniciativas específicas y comprender mejor la forma en que los datos afectan día a día sus vidas.

Impacto

Veintisiete conjuntos de datos publicados (setiembre de 2016) en diez áreas: Economía (veinte), Finanzas (nueve), Salud (cinco), Infraestructura (cuatro), Sociedad (tres), Educación (dos), Medio ambiente (dos), Transporte (dos), Agricultura (uno), Tecnología (uno). Ejemplos: Distribución de docentes por municipio, formación y sexo (2015/2016), Adjudicaciones de contratos trimestrales, Recaudación de ingresos tributarios nacionales netos, Estadísticas de síntomas respiratorios y fiebre en toda la isla, casos de fiebre chikungunya, etcétera.

Entidad: Ministerio de Ciencia, Energía y Tecnología.

URL: <http://data.gov.jm/>

México

GOB.MX

Descripción

Plataforma que promueve la innovación en el gobierno, impulsa la eficiencia y transforma los procesos para proveer de información, trámites y una plataforma de participación a la población. En sus diferentes fases gob.mx ha sido una herramienta para la prestación de servicios públicos que busca el replanteamiento de la relación ciudadano-gobierno; gob.mx/trámites permite el acceso de forma fácil y rápida a un buscador con toda la oferta de trámites, más de 4.821 que corresponden a las dieciocho dependencias y 299 entidades de la Administración Pública Federal relacionados con educación, identidad, salud, programas sociales, trabajo e impuestos, entre otros, y a toda la información que como usuario se requiere para realizarlos, con la posibilidad en algunos casos de descargar sus formatos, hacer citas, enviar solicitudes y realizar pagos en línea; gob.mx/participa tiene por objetivo ser una plataforma de participación ciudadana, con un rol activo del ciudadano para la toma de decisiones, la denuncia de corrupción y, de forma colaborativa, la construcción de mejores servicios y propuestas de política pública.

Impacto

Desde su lanzamiento, el 3 de agosto de 2015, lleva 164.510.554 visitas, 39 por ciento mediante dispositivos móviles. En la sección gob.mx/participa, se realizó la consulta de más de 1.440 documentos, más de 19.000 peticiones, 1.248 temas y la aplicación de 217 mecanismos de consulta. Además, más de 95.000 descargas, 13.169 datos de 204 instituciones.

Entidad: Secretaría de la Función Pública

URL: www.gob.mx

México

Plataforma educativa MéxicoX

Descripción

Plataforma digital educativa que tiene el objetivo de acercar a la población cursos masivos abiertos, en línea, los cuales son impartidos por las instituciones educativas del país. Se ofrecen Cursos Masivos Abiertos en Línea (MOOC, por sus siglas en inglés), los cuales son accesibles y gratuitos para todas las personas interesadas. La propuesta brinda acceso a cursos a quien quiera, sin importar su ubicación geográfica. Según los cálculos del gobierno federal, un millón de personas usarán la plataforma al finalizar la actual administración. En la página de Internet de México X el interesado puede inscribirse en una amplia gama de cursos. En la primera etapa, los cursos están siendo proporcionados por la Universidad Nacional Autónoma de México, el Instituto Politécnico Nacional, la Universidad Pedagógica Nacional, El Colegio de México, El Colegio de la Frontera Norte, el Instituto Nacional de Salud Pública, el Tecnológico Nacional de México, la Universidad Abierta y a Distancia de México, la Universidad del Claustro de Sor Juana y la Dirección General de Televisión Educativa.

Impacto

Desde su lanzamiento en junio del 2015, se han registrado más de 600 mil usuarios de México y del mundo, emitiéndose más de 71 mil constancias de participación a los distintos cursos que ofrece la plataforma.

Entidad: Secretaría de Educación Pública
URL: <http://mx.televisioneducativa.gob.mx/>

México

Sistema Infomex, Gobierno Federal

Descripción

El sistema de solicitudes de información (SISI) se encuentra operando desde junio de 2003. Se trata de un sistema desarrollado por la Secretaría de la Función Pública que ha otorgado al INAI mediante convenio de licencia su uso exclusivo. A partir de su puesta en operación ha sido la herramienta de acceso a la información más conocida y que ha permitido el ejercicio por medios electrónicos del derecho de acceso a la información pública en poder de la Administración Pública Federal.

Impacto

Al 30 de septiembre de 2016, 682.576 solicitudes recibieron entrega de información en medio electrónico. Tiene disponible, en formato datos abiertos, las Resoluciones de Recursos de Revisión actualizadas al 30 de junio de 2016 y las e solicitudes de información realizadas desde 2003 a 2016 y también clasificadas por sector. Los estados de una solicitud de información se clasifican en intermedios y terminales; los intermedios se utilizan durante el proceso de gestión de la solicitud, mientras que los terminales corresponden a las solicitudes finalizadas que permanecerán en el histórico sin tener más movimientos. Por año el promedio de descargas de set de datos supera el millar; en tanto que por área, la mayor cantidad de descargas corresponde al sector salud. Se usan formatos SQL, XML, CSV y JSON, que son los típicamente utilizados por programadores para crear aplicaciones a partir de estos datos. Para facilitar la lectura de los datos por los ciudadanos, se puede encontrar archivos de Excel con extensión XLS en la misma descarga de CSV.

Entidad: Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales
URL: www.infomex.org.mx

Nicaragua

Aula en línea del Minsa

Descripción

Con la utilización de la herramienta Moodle, el Aula en Línea del Ministerio de Salud de Nicaragua brinda cursos de gestión hospitalaria, gerencia de servicios de salud, bioestadísticas y medicina familiar y comunitaria.

En el caso de la formación en gerencia de servicios de salud, la herramienta es especialmente eficaz para llegar a poblaciones alejadas. Se trata de un curso dirigido a los departamentos del norte del país, Jinotega y Matagalpa, en el cual se imparte formación sobre gerencia y liderazgo en salud con enfoque de género e intercultural, para obtener resultados eficientes y efectivos.

Impacto

Por ejemplo, el diplomado en gestión hospitalaria formó 150 recursos humanos provenientes de los treinta hospitales del país. Quienes tomaron el curso forman parte de los equipos de dirección de los hospitales: Director del Hospital, Subdirector de Atención Médica, Jefa de Enfermería, Subdirector Administrativo y Secretario General del Sindicato.

Entidad: Ministerio de Salud
URL: <http://www.minsa.gob.ni/moodle/>

Nicaragua

Una Computadora por Niño

Descripción

Como parte del modelo de alianzas, diálogo y consenso que promueve el Gobierno de Reconciliación y Unidad Nacional, el Ministerio de Educación está llevando adelante el programa de entrega de computadoras XO a escolares del país. Se trabaja en alianza con la sociedad civil (Fundación Zamora Terán) y con el apoyo del sector académico (Universidad Autónoma de Nicaragua) y empresas privadas. La XO es una herramienta digital que se ha convertido en el apoyo de estudiantes y docentes para el desarrollo de las clases. Facilita a los estudiantes el acceso al conocimiento y oportunidades de explorar temas de interés para sus estudios. Están basadas en el sistema operativo Sugar, desarrollado sobre Linux, un sistema de software libre que permite la creación y modificación de los programas y aplicaciones de la computadora sin restricciones.

Impacto

Es un programa educativo que comenzó hace siete años con un capital semilla para la compra de cinco mil computadoras, que hoy cuenta con más de 45 mil beneficiados y con presencia regional. La mayoría de los niños y niñas que cursaban el primer grado en estas escuelas en 2009 se encuentran cursando su primer año de secundaria y forman parte de la Generación XO, caracterizada por su creatividad, su capacidad de resolver problemas y su compromiso con la comunidad.

Entidad: Ministerio de Educación

URL: <http://fundacionzt.org/>

Panamá

Inspector Ciudadano

Descripción

Es una herramienta diseñada para mejorar el tráfico vehicular a través del teléfono móvil. Mediante esta aplicación, los panameños pueden enviar denuncias de infracciones de tránsito y alertas directamente a la Autoridad del Tránsito y Transporte Terrestre (ATTT). Hasta el momento, Inspector Ciudadano ha habilitado las alertas “objeto en la vía”, “colisión” e “inundación”. Y además permite denunciar “transporte público inseguro”, “vehículo mal estacionado” y “ocupación de espacio reservado para personas con discapacidad”. Esta nueva aplicación consta de un tablero de control que permite a la ATTT recibir las alertas o denuncias ciudadanas, dar seguimiento y brindar retroalimentación. Por otra parte, más adelante la herramienta permitirá también generar alertas de emergencias, situaciones de peligro y desastres naturales, de forma geolocalizadas, además de captura de fotos, audio y video tomados en tiempo real y al instante. La plataforma funciona con una cuenta en la que quien denuncia debe introducir datos como nombre, cédula, correo electrónico, número de teléfono y una foto de perfil. El usuario debe registrarse en el sistema antes de emitir alertas, para evitar el abuso de cuentas anónimas.

Impacto

Se han efectuado un total de 305 denuncias durante las primeras tres semanas de funcionamiento, lo cual supera las diez denuncias diarias.

Entidad: Autoridad del Tránsito y Transporte Terrestre

URL: <https://play.google.com/store/apps/details?id=pa.gob.innovacion.inspectorciudadano>

Panamá

Modernización de Gobiernos Locales

Descripción

Ofrece mediante la modernización de las herramientas de administración electrónica, herramientas de gestión municipal (ERP), portales y aplicativos móviles con herramientas de participación ciudadana, la posibilidad de mejorar la calidad de servicio prestado a los ciudadanos de los municipios. Esta solución ha mejorado el rendimiento requerido para dar un servicio más ágil y eficiente, tanto a los ciudadanos como a las distintas áreas de gestión municipal; se ha potenciado y simplificado la toma de decisiones por parte del municipio; se ha optimizado la distribución de recursos adecuando la estructura organizativa implantando una metodología de trabajo y potenciando la capacidad de planificación; se ha agilizado el intercambio de información entre las distintas áreas de los municipios; se han reducido costos operativos; y ha mejorado el flujo de los documentos.

Impacto

Los municipios beneficiarios participan de los procesos de implementación e inserción de la nueva tecnología en la gestión municipal. Asimismo, estos municipios son interconectados e insertados mediante TIC a procesos de modernización de la gestión pública e implementan los portales con incremento de los niveles de eficiencia mediante servicios públicos. Asimismo, la solución aumenta los niveles de transparencia que favorece la participación ciudadana.

Entidad: Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental

URL: <http://www.innovacion.gob.pa/modernizacion-gobierno-locales>

Paraguay

Agroayuda

Descripción

Aplicación que permite que cada productor registrado en el Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG) realice consultas sobre el rubro en el que produce y recibir soluciones en el celular, sin la necesidad de trasladarse hasta la dependencia encargada. Las consultas son respondidas por especialistas y técnicos del MAG. La aplicación fue desarrollada por la Secretaría Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicación (Senatics) como parte de sus acciones tendientes a incorporar tecnología para mejorar la calidad de los servicios del Estado. Esta solución brinda información de suma utilidad a los productores de forma rápida y eficiente, y es de fácil uso: con sólo introducir el número de cédula de identidad, el sistema reconoce al productor y la zona en la que se encuentra y se desarrollan soluciones personalizadas para cada caso. Además, permite un esquema de información de los precios de los productos en finca hasta el consumidor final para un mayor control en los precios de la intermediación. A través de esta aplicación se está generando una gran base de datos de preguntas y respuestas, desde donde el MAG podrá hacer seguimiento de los casos, detectar situaciones de riesgo, controlar el tipo de respuestas y los tiempos, así como enviar alertas o comunicaciones de relevancia a los productores.

Impacto

Asistirá a 200.000 pequeños productores (registrados en el Ministerio).

Entidad: Ministerio de Agricultura y Senatics
URL: <https://www.senatics.gov.py/noticias/aplicacion-agroayuda-permitira-realizar-consultas-agropecuarias-desde-el-celular>

Paraguay

Akuerapp

Descripción

Es una aplicación web y móvil basada en el nuevo portal de datos abiertos de la cartera sanitaria. La solución permite a la población obtener la información exacta de los servicios que ofrece cada establecimiento de salud. Esto incluye los días y horarios de atención de los especialistas, la disponibilidad de medicamentos y la ubicación georreferenciada del centro de salud más cercano. Los datos en formato abierto permiten a las personas acceder, descargar, analizar, investigar o simplemente consultar información sobre los servicios que se ofrecen. Esta aplicación móvil agiliza la información útil para usuarios del Ministerio de Salud Pública, como ubicación de servicios, horario de atención, stock de medicamentos y da la posibilidad de evaluar la atención. La aplicación no sólo facilita el manejo de información de los usuarios del servicio de salud pública, sino que también brinda más transparencia y otorga mayor control de lo que ocurre en cada dependencia de salud pública en defensa de los derechos de los ciudadanos y las ciudadanas.

Impacto

En la primera quincena de funcionamiento se recibieron 19 denuncias de la ciudadanía referidas a faltantes o denegatorias de estudios médicos, faltante de medicamentos y denuncias con respecto a la ausencia de profesionales de salud en sus puestos de trabajo.

Entidad: Ministerio de Salud Pública y Senatics
URL: <http://www.datos.org.py/akuerapp-la-salud-entus-manos>

Paraguay

Portal MinMujer

Descripción

Es un portal web que fue construido por la Secretaría Nacional de Tecnologías de la Información y la Comunicación (Senatics) en el año 2015. Está basado en la Guía estándar web y visibiliza las campañas del Ministerio de la Mujer, tanto en términos de ciudadanía (por ejemplo, la campaña “Más Candidatas, Mejor Democracia”) como de combate a la trata de personas y a la violencia de género. La solución contiene, entre otras iniciativas, un formulario para realizar denuncias, las cuales pueden ser enviadas de forma anónima. A la vez, a través del Servicio de Atención a la Mujer (Sedamur) se agrega el canal digital mediante un correo electrónico para ofrecer atención integral, información y asesoramiento a mujeres víctimas de violencia doméstica e intrafamiliar y de género. La cuenta de correo es manejada por un equipo interdisciplinario que brinda atención y orientación socioeducativa a mujeres que sufren algún tipo

de discriminación. Este canal web se suma a una línea telefónica y a la atención presencial.

Impacto

En total, entre el 15 de agosto de 2014 y el 15 de agosto de 2015, se atendieron 5.616 mujeres.

Entidad: Ministerio de la Mujer
URL: <http://www.mujer.gov.py/>

Paraguay

Portal Unificado de Información Pública

Descripción

Plataforma centralizada de acceso y gestión de la información pública orientada al ciudadano para el ejercicio del derecho de acceder a información pública del Estado por medios electrónicos, en cumplimiento de la ley 5.282 de acceso ciudadano a la información pública y transparencia gubernamental. Es un portal web con mecanismos responsivos que permite operarlo desde cualquier dispositivo móvil inteligente y mecanismos de notificación de eventos vía correo electrónico sobre el trámite de cada pedido de información entre el Estado y el ciudadano. La solución ha permitido generar una red de oficinas de acceso a la información pública de cada institución adherida al portal unificado, que posibilita generar sinergias para proveer respuestas unificadas a los pedidos ciudadanos y a reutilizar la información. Asimismo, todo el contenido de las solicitudes se cataloga periódicamente en el portal de datos gubernamentales www.datos.gov.py para su análisis y la generación de valor público. La herramienta se encuentra en formato abierto y los códigos fuentes son propiedad del Estado a través de la Senatics, lo cual podría habilitarlo como un software público en beneficio de otros países.

Impacto

En menos de un año, el portal ha tenido más de 2.300 solicitudes de información pública con una tasa de respuesta del ochenta por ciento.

Entidad: Secretaría Nacional de Tecnologías y Ministerio de Justicia
URL: www.informacionpublica.gov.py

Perú

Chat 100

Descripción

Es un servicio personalizado a través de Internet y en tiempo real, a cargo de profesionales del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual (PNCVFS), quienes brindan información y/u orientación psicológica a fin de identificar situaciones de riesgo de violencia que pueden presentarse en las relaciones de enamoramiento o noviazgo; también atienden a personas afectadas por violencia familiar y sexual. Está especialmente pensado para adolescentes y jóvenes que se encuentran en la etapa de enamoramiento o noviazgo, que requieran información u orientación psicológica para prevenir situaciones de riesgo de violencia física, psicológica o sexual. También pueden utilizarlo todas las personas afectadas por hechos de violencia familiar o abuso sexual, o que conozcan sobre estos casos. En 2015 el servicio fue evolucionando desde su etapa anterior, en la que funcionaba como un instrumento de prevención, potenciándose para atender en forma personalizada, permitiendo así complementar el trabajo que se viene realizando con la Línea 100, servicio que atiende consultas telefónicas sobre violencia familiar y sexual.

Impacto

Sistema de comunicación virtual mediante el cual dos o más personas en forma simultánea y tiempo real se comunican a través de Internet con un moderador (profesional del PNCVFS) a fin de recibir información especializada sobre Violencia Familiar y Sexual, y realizar consultas sobre posibles situaciones de violencia en las relaciones de pareja (enamoramiento y noviazgo).

Entidad: Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables
URL: <http://radiourbe.pe/contra-la-violencia>

Perú

Módulo de Consulta Ciudadana del Registro Nacional de Sanciones de Destitución y Despido

Descripción

El Módulo de Consulta Ciudadana del Registro Nacional de Sanciones de Destitución y Despido (RNSDD) de Servir es una herramienta digital diseñada para informar de manera rápida y sencilla si una persona se encuentra impedida de prestar servicios en el Estado. Los interesados en obtener mayor información acerca de casos específicos pueden solicitarlo directamente a la entidad que registró la sanción o ante Servir, vía procedimiento de acceso a la información pública. Servir es la institución que administra el RNSDD y atiende las solicitudes de usuarios con el fin de que puedan mantener actualizado el registro a través de los responsables designados por cada entidad. Este servicio se encuentra estrechamente ligado con el proceso técnico de selección y contribuye a la lucha contra la corrupción.

Impacto

Al 30 de septiembre de 2016 las personas inhabilitadas presentes en el registro eran 2.811, identificadas con nombre y apellido, número de documento nacional de identidad y fecha de finalización de su inhabilitación.

Entidad: Autoridad del Servicio Civil (Servir)
URL: <http://www.sanciones.gob.pe:8081/transparencia>

República Dominicana

Clubes de e-chicas

Descripción

El Ministerio de Educación, a través de la Dirección de Informática Educativa y en coordinación con el Centro de Investigación para la Acción Femenina, implementa clubes de e-chicas que, junto a la iniciativa Supermáticas de matemática, ciencia y tecnología, benefician a mil niñas de escuelas. Los clubes e-chicas para niñas de 6°-8° grados y Supermáticas para las de 1°-4° del nivel medio son espacios de formación y promoción de la excelencia académica y orientación vocacional en las matemáticas, ciencias, ingeniería y tecnología. La iniciativa busca promover un mayor y sostenido interés de las niñas y las adolescentes en estas áreas, así como ofrecer orientación vocacional temprana que contribuya a cerrar la brecha digital de género, propiciando el incremento de mujeres en carreras científicas y tecnológicas, tanto en el nivel medio como universitario.

Impacto

Al 1 de mayo de 2016 se contaba con 92 clubes, de los cuales ya se han formado 43 de chicas Supermáticas, 45 e-chicas y 4 de Superchicas. El promedio de estudiantes por club es de 15,2 chicas. Se implementaron como una manera de abatir la brecha de género en las TIC. Debe tenerse en cuenta que a 2012 las mujeres representaban 61,15 por ciento de toda la matrícula de las universidades e institutos técnicos superiores de República Dominicana y, sin embargo, representan aproximadamente 29,78 por ciento de los matriculados en carreras vinculadas a las TIC.

Entidad: Ministerio de Educación
URL: <http://www.educando.edu.do/portal/clubes-e-chicas-y-supermatica/>

República Dominicana

NORTIC

Descripción

Fueron concebidas para normalizar, estandarizar y tener una herramienta de auditoría para el efectivo uso e implementación de las TIC en la administración pública, con el fin de llegar a la completa homogeneidad y mejora de los procesos entre los organismos gubernamentales. Se han definido cinco categorías: Categoría A, para aspectos normativos que aplican a todos los organismos gubernamentales; Categoría B, normas necesarias y exclusivas a la gestión de los departamentos o áreas de TIC dentro de los distintos organismos del Estado; Categoría C, normas que aplican a las iniciativas de TIC en los ayuntamientos o municipios; Categoría D, normas que aplican a las iniciativas de TIC de las embajadas, consulados o misiones en el extranjero; Categoría E, normas que aplican a organismos gubernamentales con características específicas dependiendo de sus funciones y estructura orgánica, así como para iniciativas, proyectos o programas.

Impacto

En 2016 se elaboró la Nortic A2:2016, "Norma para el Desarrollo y Gestión de los Medios Web del Estado Dominicano"; la Nortic A6:2016 "Norma sobre el Desarrollo y Gestión del Software en el Estado Dominicano, la Nortic A7:2016 "Norma para la seguridad de las tecnologías de la información y comunicación en el Estado Dominicano", y la Nortic 6, "Norma para la implementación y gestión de la conectividad en el Estado Dominicano".

Entidad: Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC)
URL: <http://optic.gob.do/index.php/normativas>

Trinidad y Tobago

Ventanilla Única Electrónica (TTBizLink) para facilitar los negocios y el comercio

Descripción

TTBizLink es una plataforma de TI segura, neutral y amigable al usuario que facilita la provisión, a la fecha, de 46 servicios relacionados con los negocios y el comercio en línea/electrónicamente desde los usuarios finales/solicitantes a los aprobadores. Estos servicios se ofrecen desde veinticuatro agencias únicas de siete ministerios junto con la Cámara de Industria y Comercio de Trinidad y Tobago. Se puede acceder a TTBizLink en cualquier momento, es decir, durante las 24 horas los siete días de la semana desde cualquier parte del mundo. A través de TTBizLink, el solicitante completa un formulario electrónico que consolida los requisitos de información de las agencias aprobadoras pertinentes. El sistema tiene puntos de validación y sugerencias de la herramienta de información para mejorar la exactitud y la completitud. Las solicitudes presentadas se dirigen automáticamente a la agencia aprobadora pertinente. Cada agencia que ingresa al sistema puede ver, consultar y tomar una decisión con respecto a la solicitud.

Impacto

Es clave en áreas como Comenzar un Negocio y Comercio Transfronterizo. Se destaca que Registrar un Negocio tuvo una reducción de 57% en la demora pasando de siete días mediante el proceso manual a tres días mediante TTBizLink. Desde el lanzamiento de TTBizLink a la fecha, más de 7.120 personas se registraron para utilizarlo, 2.544 empresas/negocios se registraron en la plataforma y se recibieron más de 800.000 solicitudes.

Entidad: Ministerio de Comercio e Industria
URL: www.ttbizlink.gov.tt

Uruguay

Control migratorio automatizado

Descripción

Sistema de pasarelas automatizadas con tecnología biométrica instalado en septiembre de 2016 y disponible para todos los vuelos internacionales, que agiliza el control migratorio en la principal terminal aérea del país, permitiendo a los nacionales uruguayos mayores de 18 años -en una primera instancia- efectuar autogestión para el ingreso de forma fácil, ágil y segura a Uruguay, con el documento electrónico (pasaporte o cédula de identidad con chip). En esta fase del programa también se incorporaron lectores que permiten procesos de reconocimiento facial en los mostradores y su validación automática con listas de Interpol, entre otras mejoras.

Impacto

El nuevo procedimiento automatizado tiene un impacto positivo con la reducción de espera en las filas, a tan sólo quince segundos por pasajero en las pasarelas. Esta optimización de tiempos se traduce a su vez en un beneficio para los pasajeros que realizan su trámite mediante los mostradores de atención, menos congestionados y más ágiles. A su vez garantiza la privacidad de las personas e incrementa su confianza en la seguridad del proceso.

Entidad: Dirección Nacional de Migración/Ministerio del Interior.
URL https://www.minterior.gub.uy/index.php?option=com_content&view=article&id=3955

Uruguay

Declaraciones Juradas Electrónicas

Descripción

Sistema para efectuar la declaración patrimonial por Internet que evita tiempos y costos de desplazamientos. Permite acreditar identidad para el acceso al sistema mediante el certificado de firma digital avanzada o acreditación alternativa por usuario/contraseña y acceder a la aplicación desde múltiples dispositivos tecnológicos. A través del acceso a la información y la gestión de los trámites y servicios en línea, los ciudadanos podrán cumplir con su obligación legal en forma más rápida y con un costo menor al eliminar desigualdades territoriales y permitir realizarla en un horario más amplio que el de oficina. Asimismo, el trámite puede realizarse desde PC, tablets y smartphones, ya que la aplicación es responsiva. Se incorporan nuevos canales de comunicación en forma de correo electrónico y mensaje de texto (SMS). El ciudadano dispone de mayor información, tal como su historial de declaraciones y de sus vínculos laborales con el Estado, así como los incumplimientos en la obligación, en caso que los hubiera. Permite un uso más eficiente de los recursos de almacenamiento por ser en formato digital, que sustituye al espacio físico con una significativa economía de espacio.

Impacto

En cinco meses de utilización, más de cinco mil obligados han optado por presentar su declaración por este medio (casi cincuenta por ciento de las declaraciones recibidas en el período).

Entidad: Junta de Transparencia y Ética Pública
URL: <https://dje.jutep.gub.uy/DJE/faces/view/home/login.xhtml>

Uruguay

Sistema de Información Nacional de Tránsito (Sinatrán)

Descripción

Sistema que analiza los datos de siniestralidad vial del Sistema de Gestión de Seguridad Pública del Ministerio del Interior, creado para mejorar el diseño y efectividad de las políticas de seguridad vial. También se pretende que este, a través de herramientas de uso público, como el Portal Geográfico Ciudadano (PGC) y el Business Intelligence (BI), con acceso a la base de datos de lesionados en siniestros de tránsito, se constituya en insumo básico para la gestión de su seguridad vial y cambio cultural ciudadano. El PGC es un módulo de análisis espacial, donde pueden ser analizados espacialmente, visualizados geográficamente y monitoreados temporalmente los siniestros de tránsito. En la etapa siguiente, se creó otra herramienta mediante la utilización de un BI, que permite visualizar gráfica y sencillamente el análisis estadístico de la base de datos de lesionados en siniestros de tránsito del país.

Impacto

Se ha logrado la conformación de una base de datos abierta y espacial sobre siniestros de tránsito y la implementación de dos herramientas de gestión. PGC permite el análisis espacial y visualización geográfica de dichos siniestros, para promover la participación de la sociedad, organizaciones gubernamentales y privadas, y BI permite el análisis estadístico e inmediato de la realidad.

Entidad: Unidad Nacional de Seguridad Vial (Unasev)
URL: http://unasev.gub.uy/inicio/sinatrán/informes_siniestralidad_vial_uruguay/

Venezuela

Plataforma Nacional de Servicios de Información Interoperables (PNSII)

Descripción

Es un medio desarrollado con Tecnologías de Información Libres que facilita el intercambio de información entre las instituciones del Poder Público y simplifica la gestión administrativa del Estado. Es una herramienta que está disponible para que las instituciones del Poder Público Nacional intercambien, consulten y provean recaudos, información y documentos de manera eficiente y segura para avanzar en la simplificación de trámites que mejoren la calidad de vida de los venezolanos. La Plataforma Nacional de Servicios de Información Interoperables ha contribuido a mejorar procesos simplificando la cantidad de recaudos que se solicitan en los trámites administrativos que gestiona el ciudadano ante las instituciones públicas. La PNSII ha sido financiada con recursos propios del Estado, sin embargo se ha considerado un modelo de servicio que permite recibir ingresos propios.

Impacto

La solución ha contribuido a mejorar los servicios públicos reduciendo la solicitud de datos, información y documentos (recaudos) que ya se encuentran en poder de la Administración Pública, mejorando los tiempos de atención a los ciudadanos. El inventario de proyectos de interoperabilidad abarca temas tan diversos como el Sistema de Registro Nacional Integrado de Armas de Fuego (Reniaf), la iniciativa Telesalud para el fortalecimiento de la Atención Integral en Salud en los establecimientos del I Nivel de Atención en Salud, o el Repositorio de datos del Sector Eléctrico Nacional, para citar sólo tres ejemplos.

Entidad: Centro Nacional de Tecnologías de Información (CNTI)
URL: <http://interoperabilidad.gobiernoenlinea.gob.ve/>



Software Público para la Gestión

- *Esta categoría premia las soluciones basadas en software no propietario creado o adaptado por los gobiernos nacionales para brindar mejores servicios digitales o implementar el gobierno abierto.*

Impacto del Software público

Llama la atención que un conjunto relativamente pequeño de candidaturas reúna un impacto real y una potencialidad de escalar tan grande como las catorce que forman parte de la categoría Software Público de los premios excelGOB 2016.

Ahí está, por ejemplo, una experiencia destinada a trascender el ámbito regional y ser un punto de referencia en digitalización de servicios. Se trata de la candidatura Inicio en línea de todos los trámites, presentada por Uruguay. Como resultado de esa iniciativa surgida directamente del Presidente de la República, cien por ciento de los trámites del gobierno central uruguayo se pueden comenzar en línea. Un esfuerzo que es el primer paso para la meta de que la totalidad de esos trámites no sólo se puedan iniciar sino también terminar de manera digital, a cumplirse en 2020, al final de este período de gobierno.

La candidatura uruguaya integra dos activos de software público: el software para agendar en línea la fecha y hora, desarrollado por la Intendencia de Montevideo y el Banco de Previsión Social de Uruguay, y el componente de formulario del software chileno Simple.

Es precisamente esta herramienta chilena, en su evolución 2016, otro de los puntos altos de la categoría en términos de impacto. No sólo ha permitido facilitar los trámites y la calidad de servicios que el gobierno de Chile entrega a la ciudadanía y a las empresas, sino que al ser ofrecida sin costo a nuevos actores como los municipios, se ha convertido en una solución masificada en dichas administraciones. Además está siendo adaptado a otros países de la región (Honduras, Paraguay, Uruguay) que le han realizado mejoras.

Planificar y gestionar

Uruguay también postuló Planificación y Gestión de Proyectos de Gobierno Digital, una plataforma desarrollada por completo con tecnologías open source que permite manejar un portafolio de 150 proyectos al año, gestionado por cuarenta gerentes de seis áreas de la agencia de gobierno electrónico uruguayo.

Desde Ecuador llega Quipux, con más de dos millones y medio de usuarios registrados entre servidores públicos y ciudadanos. Mediante el uso de la firma electrónica Quipux contribuye a la campaña Cero Papeles, con lo que se logró un ahorro de aproximadamente 73 millones de dólares en los años 2015-2016. Además evitó que se talen 16.120 árboles y ahorró en espacio físico y costos operativos en las 360 instituciones públicas que lo utilizan.

Soluciones para todos

También impresionan los resultados de la candidatura Canaima, de Venezuela, un sistema de operación usado como plataforma tecnológica para el proceso de aprendizaje de cinco millones de estudiantes de la educación pública venezolana.

Para citar sólo un caso más, Brasil presenta un software de código abierto para traducir textos, audios y vídeos del portugués a la lengua brasileña de signos (Libras). Una iniciativa que ha generado más de diez mil descargas para teléfonos móviles y un promedio de mil visitas diarias a la página web Vlibras. Apenas un inicio para una herramienta que puede beneficiar aproximadamente a nueve millones y medio de brasileños que poseen algún nivel de deficiencia auditiva.

Pero no son las únicas. Las candidaturas aquí presentadas permiten el seguimiento de correspondencia interna y externa dentro de una institución (Bolivia); la realización de cartogramas en beneficio de un sistema de salud complejo (Brasil); o la implementación y desarrollo de mecanismos de justicia transicional a través de la interoperabilidad, consolidación e intercambio de información en línea y tiempo real, de postulados, bienes, desmovilizados, víctimas y exhumaciones (Colombia).

Un ecosistema favorable

Aunque este concentrado de calidad sorprende, en realidad no debería.

América Latina, como región, tiene un alto potencial de generar soluciones de software público como las que aquí se presentan. Así lo ha comprobado la Red Gealc en estos dos últimos años en los que, a través de la Iniciativa de Bienes Públicos Regionales (BPR) del Banco Interamericano de Desarrollo, viene implementando un Mecanismo Colaborativo Regional de Software Público.

El primer producto de ese proceso fue un diagnóstico regional sobre el tema, y con base en él, un modelo colaborativo que pauta las “reglas del juego” de la cooperación entre países, para saber qué y cómo compartir, y a la vez qué activos digitales impulsar de manera conjunta para responder a necesidades comunes.

Se trata de un tema que la región conoce y en lo que aún no está cerca de alcanzar el techo de su potencial. El conjunto de estas catorce candidaturas es apenas la punta del iceberg.

Todas las candidaturas: Software público para la gestión



Participantes del IV Taller regional de software público
(Santo Domingo, 2016).

Bolivia

Sistema de Correspondencia. Escritorio Virtual

Descripción

Sistema para manejar correspondencia externa e interna, adjuntar la digitalización del documento, generar hojas de ruta interna y externa, realizar seguimiento, reportes, almacenar carpetas virtuales, generar cites para documentos internos, desarchivar hojas de ruta, observar hojas de ruta respecto a documentación faltante, derivar con copia, etcétera. El sistema consta de una parte administrativa y otra operativa, con roles específicos para un funcionamiento óptimo que se acomode a cualquier institución. La parte funcional u operativa es la que utiliza el usuario final, con la generación de hojas de ruta externa e interna; la digitalización de la documentación y adjuntar a la correspondencia recibida; el seguimiento de hojas de ruta dentro de la institución; reporte de correspondencia según intervalos de fechas y criterios de búsqueda; libro registro; generación de números de tipos de documentos internos; derivación de correspondencia; creación de carpetas virtuales; terminar y archivar correspondencia; archivar y responder correspondencia con tipos de documentos internos; generación y seguimiento de documentos externos al exterior de la institución.

Impacto

Permite el seguimiento de correspondencia interna y externa dentro de la institución.

Entidad: Agencia para el Desarrollo de la Sociedad de la Información (ADSIB)

URL: https://softwarelibre.gob.bo/sistema_descripcion.php?codigo_enviar=yBeJSJMityXIO5M+YICxVITi0gZgufxhZw hN81yC5z814l4g35621al

Bolivia

Software de Correspondencia Ministerial (SOFTCOM)

Descripción

Software de entorno Web, adaptable a Intranet e Internet, para gestionar la correspondencia de una organización, registrar eventos relacionados a recepción, derivaciones y envíos de correspondencia, con fecha y hora de cada cambio de estado, para realizar control y gestión. Compuesto de módulos: Recepción de correspondencia, Generación de citas automáticamente, Despacho de correspondencia, Derivaciones, Consultas sobre el seguimiento a las hojas de ruta internas y externas. Posee cuatro perfiles: Administrativa (creación de institución, unidades, cargos, usuarios, tipo de documento, derivaciones, liberación, adición de usuarios y modificación de usuarios), Personal (creación de tipos documentos y generación de citas automáticamente, derivación, archivar, seguimiento), Secretaria (registro de documentación para la unidad dependiente, creación de tipos documentos y generación de citas automáticamente, derivación, archivar, seguimiento) y Ventanilla Única (registro de documentación para la institución, creación de tipos documentos y generación de citas automáticamente, derivación, archivar, seguimiento).

Impacto

Permite controlar todos los documentos que ingresan, su tiempos de respuesta y tener acceso en el futuro a dicha correspondencia evitando inconvenientes en el momento de perder algún documento que haya ingresado.

Entidad: Ministerio de Salud

URL: https://softwarelibre.gob.bo/sistema_descripcion.php?codigo_enviar=ztw6GbNtRtycBgAA1csQsxCojxnbj1/YQGDNC4MjZqs14l4g35621a

Brasil

i3GeoSaúde

Descripción

Adaptación del software público brasileño i3Geo como herramienta de apoyo a la gestión estratégica con foco en la especialización de datos. Utiliza metadatos construidos por el administrador del sistema para permitir crear mapas interactivos. Los datos se muestran en forma de mapas y pueden ser “consumidos” por otros sistemas en forma de servicios. Esta solución proporcionó a prefecturas de pequeño y medio porte una herramienta para especialización de datos centrados para la gestión de la salud pública, publicándolos en forma de cartogramas. Una de las innovaciones de i3GeoSaúde es la integración del sistema de metadatos estadísticos como el Saiku (Herramienta OLAP de código abierto). Los resultados son prometedores debido a la gran aceptación del proyecto en los municipios de Manaus y Macapá. Otro aspecto importante es que para la generación de los mapas los municipios necesitan organizar previamente sus datos, mejorando la capacidad analítica del equipo local.

Impacto

Existen algunas experiencias en el municipio de Manaus donde las informaciones de salud son especializadas y analizadas por el equipo técnico para subsidiar la toma de decisión por el gestor. Otra experiencia, en el Ministerio de Salud, es la distribución espacial de la red de hospitales federales, que son estratificados o sobrepuestos en cartogramas de acuerdo con objetivos de la gestión federal.

Entidad: Ministerio de Salud

URL: <https://softwarepublico.gov.br/social/i3geo>

Brasil

Simec

Descripción

El Sistema Integrado de Monitoreo, Ejecución y Control (Simec), que fue desarrollado por el Ministerio de Educación de Brasil y que es un ejemplo de gestión integrada de funciones administrativas, está disponible para toda la sociedad desde la apertura del Fórum Sudamericano de Líderes de TI de Gobierno, realizado este año en la ciudad de Brasilia. La solución puede ser usada por cualquier órgano del sector público, por ejemplo el Ministerio de Turismo, que es uno de los usuarios de Simec.

Impacto

Actualmente, ya son más de diez órganos de gobierno federal que utilizan la solución. Telebras y el Senai emplean la herramienta para monitoreo de obras, como puede verse, respectivamente, en portales web telebras.mesotec.com.br/ y www.obras.senai.br/. Simec tiene diversos módulos que atienden funciones administrativas básicas, con destaque para programación, presupuesto, gestión de

proyectos y planeamiento de metas. También son usuarios de la herramienta la Fuerza Aérea Brasileña en Sisobras; el Ministerio de Justicia en Pronasci; y las Secretarías Especiales de Políticas para las Mujeres en Central 180 (central180.call.inf.br/) y de Derechos Humanos en Disque 100 (disque100.call.inf.br/).

Entidad: Ministerio de Educación

URL: <https://softwarepublico.gov.br/social/simec>

Brasil

Software público VLibras

Descripción

Es un software público desarrollado totalmente con código abierto para traducir textos, audios y videos del portugués a la lengua brasileña de signos (Libras). El mecanismo ha desarrollado a su vez un diccionario junto con una herramienta de construcción colaborativa web del lenguaje de signos, llamada WikiLibras, y se puede descargar y usar de manera sencilla. Esta herramienta vuelve accesibles las computadoras, dispositivos móviles y plataformas web para personas con discapacidades auditivas. Esto derriba numerosas barreras con las que conviven las personas con discapacidad auditiva, al tener mejor comunicación con la sociedad. Al emplear el software, una persona sorda o con algún nivel de deficiencia auditiva, tendrá acceso a información, buscará servicios públicos en formato digital y podrá participar de forma activa en la construcción de políticas públicas. En este sentido, el diccionario de signos ha incorporado más de 12.500 signos legislativos en colaboración con la Cámara de Representantes; el Consejo Nacional de Justicia tiene disponible todo su contenido en lengua de signos, al que se accede desde el portal de la institución.

Impacto

Más de diez mil descargas de aplicaciones móviles y un promedio de mil visitas diarias a la página web VLibras. La herramienta puede beneficiar aproximadamente a 9,5 millones de brasileños que poseen algún nivel de deficiencia auditiva.

Entidad: Ministerio de Planeamiento, Desarrollo y Gestión
URL: <https://softwarepublico.gov.br/social/suite-vlibras/>

Chile

Simple versión 2016

Descripción

El Sistema de Implementación de Procesos Ligeramente Estandarizados (Simple) es una plataforma para automatizar trámites y procesos electrónicos de forma amigable, rápida y sencilla. Incorpora un diseñador de procesos simplificado, ventanilla de trámites, bandejas, notificaciones e integración para gestionar solicitudes, entregando una solución flexible para digitalizar procesos. Fomenta y fortalece el canal digital simplificando la implementación de trámites online. Facilita y propicia la medición, evaluación y control de los procesos, y los formaliza, permitiendo la visualización y análisis del beneficio y consecuencia de cada paso. Identifica puntos críticos y soluciones que incentivan la mejora continua. Baja costos en implementación de software. Los procesos se independizan de las personas que los manejan y ejecutan, proporcionando objetividad, solidez y continuidad. Cimenta y propicia el camino hacia la automatización. Fácil integración a través de conectores y una arquitectura pensada para ser mejorada por cualquier proveedor TIC.

Impacto

Ha permitido facilitar los trámites y la calidad de servicios que la administración debe de entregar a la ciudadanía y a las empresas. Al ser ofrecida sin costo a nuevos actores como los municipios, se ha convertido en una solución masificada en estas administraciones. Está siendo adaptado a otros países de la región (Honduras, Paraguay, Uruguay) que le han realizado mejoras.

Entidad: Unidad de Modernización y Gobierno Digital, Ministerio Secretaría General de la Presidencia
URL: <http://www.softwarepublico.gob.cl/aplicaciones/simple-sistema-de-implementacion-de-procesos-ligeramente-estandarizados>

Colombia

Sistema de Información Interinstitucional de Justicia Transicional y Mapa de Justicia Transicional

Descripción

Facilita la implementación y desarrollo de mecanismos de justicia transicional mediante la interoperabilidad, consolidación e intercambio de información en línea y tiempo real, de postulados, bienes, desmovilizados, víctimas y exhumaciones. Durante cinco años de operación del sistema se evidencia la transformación de la gestión pública gracias a las TICS, en beneficio de las víctimas y otros actores del conflicto armado en Colombia. La solución provee servicio de información en un solo punto de datos de diferentes entidades y se comparten vía web de manera segura y con calidad. El sistema ha unificado procesos de la Ruta Única de Atención de Víctimas de la Defensoría del Pueblo, reduciendo tiempos de atención y gestión; ha agilizado los procesos de justicia transicional evitando la revictimización de las víctimas; ha generado y fortalecido la confianza de los ciudadanos en las oficinas públicas; ha permitido visibilizar interinstitucionalmente las acciones de cada una de las entidades; y se ha convertido en una fortaleza para la unificación de información estadística.

Impacto

Lo usan nueve entidades y dos observatorios, funciona en 36 regionales de la Defensoría del Pueblo. Se han atendido 40.000 víctimas y se dispone de información de 240.000 atenciones desde 2012.

Entidad: Ministerio de Justicia y del Derecho
URL: www.sijjt.gov.co y www.mapajtransicional.gov.co

Ecuador

Sistema de Gestión Documental Quipux

Descripción

Servicio con acceso vía web que la Secretaría Nacional de la Administración Pública pone a disposición de las entidades públicas y de la ciudadanía. Quipux permite la gestión de la documentación digital y/o impresa en el interior de una entidad, entre estas y la enviada por la ciudadanía a las instituciones, lo que posibilita llevar un registro, envío, recepción, control, seguimiento, circulación y organización de la documentación. El sistema se integra con la firma electrónica, garantizando la identidad del firmante y la validez del documento enviado mediante Quipux. Se crea como apoyo a la eficiencia en la gestión pública, siendo uno de los sistemas de mayor demanda actualmente, utilizado en 360 instituciones públicas de Ecuador y con más de dos millones y medio de usuarios registrados entre servidores públicos y ciudadanos.

Impacto

Mediante el uso de la firma electrónica se contribuye a la campaña Cero Papeles, esto hace que exista un ahorro en los recursos económicos de aproximadamente 73 millones de dólares en los años 2015-2016. Quipux contribuye al medio ambiente en 16.120 árboles no cortados (2015-2016). Además del ahorro de espacio físico, costos operativos y costo de recursos en cada institución pública.

Entidad: Secretaría Nacional de la Administración Pública
URL: <http://www.gestiondocumental.gob.ec>

El Salvador

Sistema Único de Información en Salud (SUIS)

Descripción

El SUIS es un eje estratégico de la Reforma de Salud de El Salvador, concebido como una herramienta fundamental para contribuir a la modernización de la administración institucional y los servicios de salud, así como para la aplicación idónea de las políticas de salud, incrementando la calidad, calidez y agilidad de nuestros servicios a los/as usuarios/as, así como facilitando la toma de decisiones oportunas, eficaces y eficientes en todo nivel. Abarca componentes de estandarización e interoperabilidad. Está desarrollado bajo el paradigma del conocimiento libre y gratuito (software libre licenciado bajo la GNU/GPL v3 o posteriores), por lo que está disponible para todas las personas físicas o jurídicas interesadas en conocerlo, adaptar y reutilizar sus componentes. En particular, las PC con software libre del Minsal usan la distribución de GNU/Linux Debian, el escritorio KDE y la suite de ofimática Libreoffice. Los servidores de los componentes del SUIS usan también la distribución Debian, el SGBD PostgreSQL y el servidor web Apache para proporcionar sistemas orientados al web desarrollados en lenguaje PHP con la plataforma MVC Symfony.

Impacto

Además de su impacto desde el punto de vista de la reforma de salud, ha permitido un importante ahorro de recursos económicos al no utilizar licencias de software.

Entidad: Ministerio de Salud
URL: <http://suis.salud.gob.sv/>

México

Sistema de Obra Pública e Infraestructura

Descripción

El proyecto nace como respuesta al reto que la Presidencia de la República impuso a la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT) al asignarle tres de los compromisos adquiridos a través de la Alianza Internacional por un Gobierno Abierto (dar seguimiento a la obra pública, publicar información consolidada de proyectos de infraestructura y dar información en formatos abiertos de los datos carreteros). En la plataforma se puede consultar información de los 223 proyectos de la SCT, parte del Plan Nacional de Infraestructura, los que se encuentran en distintas etapas del proceso de ejecución, desde su diseño hasta el término de la construcción. La información que maneja el sistema es actualizada de manera directa por funcionarios que tienen a su cargo la supervisión de las obras, por lo que la información a la que el ciudadano accede es de primera mano y es la misma a la que los propios funcionarios de gobierno tienen acceso. De manera interna, se impulsa que esta plataforma sea la fuente formal de información pública consultada y alimentada por las propias subsecretarías, con lo que se busca tener una alineación entre el proceso interno de la Secretaría y lo informado a los ciudadanos.

Impacto

Los beneficios son dos grandes grupos: los internos alineados con la Estrategia País y los externos alineados a los compromisos internacionales.

Entidad: Secretaría de Comunicaciones y Transportes
URL: <http://aga.sct.gob.mx/>

Uruguay

Inicio en línea de todos los trámites: Iniciativa Presidencial

Descripción

Para dar cumplimiento al anuncio realizado en 2015 por el Presidente de la República de contar para 2016 con el inicio en línea del cien por ciento de los trámites, Agestic diseñó una solución que integra dos activos de software público: el componente de formulario del software chileno Simple y el software para agendar en línea la fecha y hora, desarrollado por la Intendencia de Montevideo y el Banco de Previsión Social. La combinación de estos elementos supone una solución única y efectiva para habilitar en tan sólo meses la solicitud en línea de todos los trámites de la administración central, haciendo uso de activos que son empleados por la comunidad de software tanto regional como local, siendo adaptados por el gobierno uruguayo en ambos casos para brindar mejores servicios.

Impacto

Todos los trámites de la administración central pueden iniciarse en línea. Se hace foco en el ciudadano, que se beneficia directamente al no tener que trasladarse para informarse o comenzar un trámite, ahorrando tiempo y recursos. Asimismo, al tratarse de una iniciativa presidencial, se asegura su impacto inmediato en toda la administración central. Por último, esta solución beneficia e impulsa la colaboración entre organismos del Estado y con otros gobiernos en el desarrollo de soluciones adaptables y colaborativas.

Entidad: Agencia de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información (Agestic)
URL: http://www.agesic.gub.uy/innovaportal/v/2418/1/agesic/software_publico:_catalogo_.html

Uruguay

Planificación y gestión de proyectos de gobierno digital

Descripción

Plataforma desarrollada cien por ciento con tecnologías open source que permite la administración del portafolio de programas y proyectos de una organización, basada en tres premisas: servir de herramienta de gestión para los gerentes de proyectos; facilitar la obtención de información confiable y en tiempo real para la toma de decisiones a nivel de la dirección; y rendir cuentas a la ciudadanía con información relevante en un formato simple y amigable. Aunque fue desarrollada inicialmente para el portafolio de Agesic, al ser completamente parametrizable está siendo utilizada por más de diez organizaciones en temas tan diversos como el seguimiento a la ejecución de las distintas obras públicas en todo el territorio o el seguimiento a los compromisos del plan nacional de gobierno abierto.

Impacto

Con un portafolio de 150 proyectos al año gestionado por cuarenta gerentes de proyectos de seis áreas de la organización, no contar con una solución moderna, de uso simple y flexible repercutiría en grandes dificultades para gestionar un portafolio de estas dimensiones y diversidad. La solución ha facilitado transformar una estrategia claramente definida a nivel político en resultados tangibles que contribuyan con alto grado de eficiencia a mejorar la relación entre el Estado y la ciudadanía.

Entidad: Agencia de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información (Agesic)
URL: <http://www.agesic.gub.uy/innovaportal/v/4659/11/agesic/siges:-seguimiento-y-control-de-portfolios.html>

Venezuela

Canaima Educativo GNU/Linux

Descripción

Sistema de operación usado como plataforma tecnológica para el proceso de aprendizaje de cinco millones de estudiantes del sistema educativo público venezolano. La solución ha incorporado aplicaciones informáticas y contenidos educativos desarrollados localmente que mejoran la calidad y permiten transitar hacia un modelo pedagógico liberador. Para ello ha sido clave la distribución GNU/Linux que homologa los procesos de mantenimiento de software a nivel nacional. Por otra parte, a través de la plataforma de distribución de software de Canaima GNU/Linux es posible habilitar ciclos de desarrollo y mejorar contenidos educativos, permitiendo normalizar el desarrollo tecnológico a razón anual. Por último, se ha enriquecido el proceso de aprendizaje al contar con nuevas herramientas informáticas y contenidos educativos que pueden usarse no sólo en las aulas.

Impacto

Cinco millones niños y niñas, es decir, cinco millones de familias históricamente excluidas usando Software Libre; remplazo del libro clásico de editorial por más de cuatro mil contenidos educativos con nuevo enfoque socio-histórico-cultural; producir las condiciones para la gesta de millones de agentes del cambio, por haber explotado herramientas informáticas y aprendido sobre la base de nuevos contenidos educativos desde los seis años de edad; ensayo de nuevos modos de producción de tecnología que den respuesta a nuevos enfoques pedagógicos.

Entidad: Centro Nacional de Tecnologías de Información (CNTI)
URL: <http://canaima.softwarelibre.gob.ve/>

Venezuela

MapasINSAI

Descripción

MapasINSAI está sustentado en el uso de plataformas informáticas de código abierto, utilizando como base para la publicación de datos geoespaciales a MapServer, en conjunto con i3Geo, una aplicación para el desarrollo de mapas interactivos en web. Su sitio web ofrece varias interfaces de mapas prediseñadas: sociobiorregiones, oficinas Insaí, centros de expedición de guías de movilización, eventos zoonosanitarios. Asimismo, el usuario puede crear su propio mapa y hacer análisis espacial directamente en la web. MapasINSAI surgió con el fin de contribuir a fortalecer el Sistema Nacional de Protección y Defensa Fitosanitario y Zoonosanitario en el marco del Desarrollo Agrario Eco-Socialista. La iniciativa se enmarca en la Infraestructura de Datos Espaciales de Venezuela, cuyo objetivo es facilitar la disponibilidad, el acceso y uso de datos, metadatos y servicios geográficos normalizados a toda la administración pública, sector privado, universidades y público en general.

Impacto

Se pueden realizar tareas de visualización y análisis de datos geoespaciales del Insaí: ubicación de las actividades del Insaí con incidencia espacial; obtención de información atributiva de las actividades del Insaí; establecimiento de patrones y comportamiento entre los elementos geográficos plasmados en el mapa; obtención de direcciones, teléfonos y puntos de acceso; búsqueda y descarga de datos geoespaciales del Insaí.

Entidad: Instituto Nacional para la Salud Agrícola Integral (INSAI)
URL: <http://mapas.insai.gob.ve/>

Foto: Min TIC (Colombia)



excelGOB

Menciones especiales

- *Todas las candidaturas que compiten en las dos categorías principales, también pueden optar a las tres menciones especiales establecidas este año.*

Mención desarrollo económico

A LA MENCIÓN DE DESARROLLO ECONÓMICO SE POSTULARON 20 SOLUCIONES, QUE VAN DESDE LA BÚSQUDA DE LA MODERNIZACIÓN DEL ESTADO A TRAVÉS DE LA AGILIZACIÓN DE TRÁMITES PARA FACILITAR LAS GESTIONES A LA CIUDADANÍA, HASTA HERRAMIENTAS PARA MEJORAR EL SISTEMA EDUCATIVO, PASANDO POR INICIATIVAS ABOCADAS AL CONTROL DE LAS EXPORTACIONES O LA PREVENCIÓN DE INCENDIOS.



Conferencia de prensa antes de los Premios excelGOB 2014. Ana María Rodríguez (BID), Diego Molano (Colombia), María Fernanda Trigo (OEA).

Entre las propuestas que abordan el desarrollo económico a través de la modernización estatal se encuentran iniciativas que impulsan la implementación de trámites en línea en las empresas estatales, como la herramienta chilena Clave Única, que busca eliminar la realización de múltiples registros para cada servicio. O plataformas que posibilitan el seguimiento paso a paso de los documentos en las oficinas públicas, como la colombiana Gestión de Trámites y Servicios (GTSS). También hay herramientas cuyo objetivo es el intercambio de información entre las instituciones del Estado, como la venezolana Plataforma Nacional de Servicios de Información Interoperables (PN-SII). Asimismo, hay candidaturas como el Gob Lab de Chile que persiguen el desarrollo económico a través de propuestas interministeriales para promover la innovación y el desarrollo.

De Ecuador se proponen varias plataformas, entre ellas Tramitón, para fomentar la participación ciudadana con el fin de estimular la generación de ideas que propongan soluciones creativas y la Plataforma de Investigación para el Mejoramiento de los Servicios (PIMS), para extraer y almacenar información sobre los servicios públicos de la administración central. En la misma línea, Jamaica y Colombia presentan sus iniciativas de datos abiertos, para fomentar tanto la transparencia como el emprendedurismo.

A su vez, Colombia también postula otras iniciativas a la mención de desarrollo económico, entre las que figuran la Ventanilla Integral de Trámites Ambientales en Línea (VITAL), un sistema de centralización de los trámites en el área ambiental, tanto para licencias, planes de mejora, autorizaciones o concesiones; Sivicos móvil, que se emplea para la inspección sanitaria de alimentos, materias primas, insumos y bebidas alcohólicas en los sitios de control sanitario primera barrera; y el Sistema de Inspección Simultánea, que permite una única inspección a la carga en contenedores a través del agendamiento electrónico, lo que elimina la doble movilización de contenedores y reduce los tiempos de gestión.

Entre las candidaturas que fomentan el desarrollo económico a través de la educación se encuentra una solución informática para mejorar la gestión en las universidades de Argentina y una plataforma tecnológica para el proceso de aprendizaje del sistema educativo público venezolano.

Son sólo algunos ejemplos de lo que se podrá conocer al revisar la lista completa de candidaturas que aspiran a esta mención especial. (Ver página 46)

Mención datos abiertos

Son 19 las soluciones que se presentaron a la mención especial de datos abiertos (ver página 46). La inmensa mayoría consisten herramientas que entre sus objetivos incluyen la participación ciudadana en la gestión pública, el fomento de la transparencia y el ejercicio del derecho a la información. Entre las candidaturas figuran plataformas como el Portal de Servicios del Gobierno Federal de Brasil, que busca ser la fuente de información centralizada de los trámites y que ofrece un canal directo de diálogo con el ciudadano; la GTSS de Colombia, que con el seguimiento de los documentos, logra mayor control de la información en la entidad para la acertada toma de decisiones; o el Portal Unificado de Información Pública de Paraguay, orientado al ciudadano para el ejercicio del derecho de acceder a información pública del Estado por medios electrónicos.

Con el mismo objetivo, México desarrolló el portal gob.mx, que brinda información y gestión de trámites y da la posibilidad de participación de la ciudadanía través de la fase gob.mx/participa, cuyo fin es otorgar un rol activo del ciudadano para la toma de decisiones, la denuncia de corrupción y la construcción de mejores servicios. Además de este portal, México cuenta con otras dos soluciones para la mención de datos abiertos: el Sistema Infomex para solicitar información sobre la Administración Pública Federal, y el Sistema de Obra Pública e Infraestructura, que posibilita la consulta de los proyectos de la Secretaría de Comunicaciones y Transporte.

Por su parte, la iniciativa de datos abiertos de Colombia busca que todas las entidades del sector público publiquen la información pertinente y de calidad en formatos estructurados a disposición de los usuarios para que se utilicen de acuerdo al interés de la persona que consulta y el Entorno de comunicación con el Poder Judicial de Argentina tiene por objetivo que sus consultantes obtengan una información certificada online en forma inmediata. Asimismo, el portal de datos abiertos de Jamaica, pensado para brindar acceso de datos de las Carteras ministeriales y otras instituciones del Estado, posibilita visualizar los datos y discriminar por grupos y temas para un mejor manejo de estos.

Otras soluciones que apuntan al uso libre de datos son el Módulo de Consulta Ciudadana del Registro Nacional de Sanciones de Destitución y Despido (RNSDD) de Perú, una herramienta diseñada para informar de manera rápida y sencilla si una persona se encuentra impedida de prestar servicios en el Estado; la ventanilla única para la facilitación del comercio de Trinidad y Tobago, que posibilita el acceso a una amplia información a los interesados. O la solución brasileña i3GeoSaúde, que utiliza metadatos para permitir crear mapas interactivos que han servido para el manejo de información sanitaria. Por su parte, Uruguay cuenta con dos postulaciones a esta mención especial, entre ellas SINATRÁN, que maneja los datos de siniestralidad de tránsito a través del Portal Geográfico Ciudadano.



Cierre de Condatos 2015, en Santiago de Chile / Foto: Modernizacion.cl

Mención enfoque género

Las candidaturas a la mención de enfoque de género fueron 16 (ver página 47). Entre las soluciones se encuentran portales y plataformas que incluyen en sus funciones algún aspecto vinculado con la defensa de los derechos de las mujeres y con la igualdad de género.

Es el caso del portal paraguayo del Ministerio de la Mujer, que visibiliza las campañas de la entidad, tanto las que impulsan la participación política femenina como las que luchan contra la trata de personas y la violencia de género. El portal a su vez permite realizar denuncias y solicitar asesoramiento para mujeres víctimas de violencia intrafamiliar.

Perú desarrolló el Chat 100, que a través de internet ofrece un servicio personalizado y en tiempo real, a cargo de profesionales del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual y pensado sobre todo para adolescentes y jóvenes. Los técnicos dan información y orientación psicológica para prevenir situaciones de violencia que pueden darse en relaciones de noviazgo. La herramienta también ofrece atención a víctimas de violencia intrafamiliar y sexual.

Chile, por su parte, pone a consideración del jurado una iniciativa transversal que busca que el enfoque de género sea

incorporado a la gestión global del Estado. En una dirección similar apunta la candidatura uruguaya Planificación y gestión de proyectos de Gobierno Digital.

Otra de las iniciativas que se presenta a esta mención son los Clubes de e-chicas, un proyecto impulsado en República Dominicana para romper con las brechas de género en las carreras de ciencia y tecnología. Junto con la iniciativa Supermáticas de matemática, ciencia y tecnología beneficia a mil niñas escolares. Por su parte, el Aula en línea del Minsa, en Nicaragua, es una herramienta que brinda cursos con enfoque de género de gestión hospitalaria, gerencia de servicios de salud, bioestadísticas y medicina familiar y comunitaria, una iniciativa que ha resultado muy eficaz para poblaciones alejadas.

Asimismo, hubo otras soluciones que beneficiaron particularmente a las mujeres, como es el caso del Servicio tecnológico del Poder Judicial de Costa Rica, que ha permitido a los ciudadanos realizar los trámites en los juzgados a través de internet. En el caso de este servicio, hizo que aumentaran las gestiones de solicitudes por parte de mujeres de órdenes de apremio por pensiones alimentarias.



Las redes sociales como canal para la salud / Foto Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género (Chile)

Desarrollo económico

- Argentina:** SIU Guaraní (Pág. 17)
- Chile:** Clave Única (Pág. 19)
- Chile:** Laboratorio de Gobierno (Gob-Lab) (Pág. 20)
- Chile:** Simple versión 2016 (Pág. 39)
- Colombia:** Cofinanciación (Pág. 21)
- Colombia:** Datos abiertos de Colombia (Pág. 21)
- Colombia:** Gestión de Trámites y Servicios (GTSS) (Pág. 21)
- Colombia:** Sistema de Inspección Simultánea (Pág. 22)
- Colombia:** Sivicos móvil (Pág. 22)
- Colombia:** Software especializado para cuerpos de bomberos en inspecciones técnicas oculares (Pág. 23)
- Colombia:** Ventanilla Integral de Trámites Ambientales en Línea (VITAL) (Pág. 23)
- Ecuador:** Plataforma de Investigación para el Mejoramiento de los Servicios (PIMS) (Pág. 25)
- Ecuador:** Sistema de Contratación de Tecnologías de la Información (CTI) (Pág. 26)
- Ecuador:** Sistema de Gestión Documental Quipux (Pág. 40)
- Ecuador:** Tramitón (Pág. 26)
- El Salvador:** Portal de Solicitudes para Pasaportes (Pág. 27)
- Jamaica:** Portal de Datos abiertos (Pág. 28)
- Panamá:** Modernización de Gobiernos Locales (Pág. 30)
- Venezuela:** Canaima Educativo GNU/Linux (Pág. 41)
- Venezuela:** Plataforma Nacional de Servicios de Información Interoperables (PNSII) (Pág. 34)

Datos abiertos

- Argentina:** Entorno de comunicación con el Poder Judicial (Pág. 16)
- Brasil:** i3GeoSaúde (Pág. 38)
- Brasil:** Portal de servicios del Gobierno Federal de Brasil (Pág. 19)
- Colombia:** Datos abiertos de Colombia (Pág. 21)
- Colombia:** Gestión de Trámites y Servicios (GTSS) (Pág. 21)
- Colombia:** Sistema de Información Interinstitucional de Justicia Transicional y Mapa de Justicia Transicional (Pág. 39)
- Colombia:** Software especializado para cuerpos de bomberos en inspecciones técnicas oculares (Pág. 23)
- Colombia:** Ventanilla Integral de Trámites Ambientales en Línea (VITAL) (Pág. 23)
- Jamaica:** Portal de Datos abiertos (Pág. 28)
- México:** GOB.MX (Pág. 28)
- México:** Sistema de Obra Pública e Infraestructura (Pág. 40)
- México:** Sistema Infomex- Gobierno Federal (Pág. 29)
- Panamá:** Modernización de Gobiernos Locales (Pág. 30)
- Paraguay:** Portal Unificado de Información Pública (Pág. 32)
- Perú:** Módulo de Consulta Ciudadana del Registro Nacional de Sanciones de Destitución y Despido (Pág. 32)
- Trinidad y Tobago:** Ventanilla única electrónica (TTBizLink) (Pág. 33)
- Uruguay:** Planificación y gestión de proyectos de Gobierno Digital (Pág. 41)
- Uruguay:** Sistema de Información Nacional de Tránsito (SINATRÁN) (Pág. 34)
- Venezuela:** Plataforma Nacional de Servicios de Información Interoperables (PNSII) (Pág. 34)

Enfoque de género

Brasil: Simec (Pág. 38)

Chile: Programa de Mejoramiento de la Gestión de Género (Pág. 20)

Colombia: Software especializado para cuerpos de bomberos en inspecciones técnicas oculares (Pág. 23)

Costa Rica: Servicio tecnológico del Poder Judicial (Pág. 24)

Ecuador: Contacto Ciudadano (Pág. 25)

Ecuador: Ficha Simplificada de Datos del Ciudadano (Pág. 25)

Ecuador: Portal Oficial de Trámites del Estado Ecuatoriano (Pág. 26)

Ecuador: Sistema de Gestión Documental Quipux (Pág. 40)

Ecuador: Tramitón (Pág. 26)

México: GOB.MX (Pág. 28)

Nicaragua: Aula en línea del Minsa (Pág. 29)

Paraguay: Portal MinMujer (Pág. 31)

Paraguay: Portal Unificado de Información Pública (Pág. 32)

Perú: Chat 100 (Pág. 32)

República Dominicana: Clubes de e-chicas (Pág. 32)

Uruguay: Planificación y gestión de proyectos de Gobierno Digital (Pág. 41)



Ganadores de los premios excelGOB 2014 (Colombia y Uruguay) durante su visita técnica a Corea.

Index

Foreword I	49
Foreword II	50
Perspective I	51
Perspective II	53
Previous winners	54
2016 Awards	55
Horizontal cooperation: the essence of Red GEALC	53
Improvement of public services	57
Impact on the Improvement of Public Services	61
All the candidates: Improvement of public services	62
Public Software for public management	82
Impact of Public Software	83
All Candidates: Public software	84
Special Mentions	89
Mention: Economic Development	90
Mention: Open Data	91
Mention: Gender Approach	92
All the Mentions	93



Jorge Alzamora

A State at the service of its people

The Government of President Michelle Bachelet is greatly honoured to host this IV Ministerial Meeting of the Network of e-Government of Latin America and the Caribbean. This will undoubtedly be an opportunity to assess the progress made and approve future programmes for our important network.

This modernization process has involved the integration of Information and Communication Technologies (ICTs) into State organizations, with the purpose of improving internal management, as well as the interactions with suppliers and the public.

We are convinced that Electronic Government is a fundamental tool for the quality of our democracies. The improvements in the management of our governments are not only relevant because they have increased efficiency and efficacy, but because they make the creation of new dimensions in transparency and participation for people possible, since they have opened up new channels of communication that enable and facilitate the permanent dialogue with State institutions. We believe that in

this way we can build trust, the basic element on which democracy rests. This conviction has driven our Government in recent history to promote the strategic use of information and communication technologies (ICTs) in the modernization of public management, for the purpose of building a State that is at the service of its people.

Thus, our country has developed its digital modernization of the State within the framework of the “2020 Digital Agenda”, the main goal of which is to serve as a roadmap for working towards the country’s digital development, in an inclusive and sustainable manner, through specific proposals of information and communication technologies, structured within a public-private partnership context that represents the State, the business sector, academia and the civil society.

In this environment of collaboration and dialogue, the IV Meeting of Ministers of Red GEALC will foster the exchange of experiences on the achievements of each of our countries, and will also enable us to learn about the challenges we must face to deliver better services to our populations.

On this occasion, we are also hosting the awards for excellence in electronic government ceremony. We are honoured to be able to recognize and motivate, in this 2016 edition of the ExcelGOV Awards, the public servants who are committed to the hard work involved in materializing electronic government initiatives.

Our congratulations to all the nominees and winners of these awards which will, undoubtedly, encourage new initiatives for turning the dream of a more efficient government that is closer to its people, a reality.

Jorge Alzamora Contreras

*Head of the Modernization and Digital Government Unit
Ministry General Secretariat of the Presidency of Chile*



José Clastornik / Photo: Presidency of the Republic of Uruguay

Digital and inclusive by default

In our Latin-American and Caribbean countries, we pursue becoming stronger as makers of increasingly inclusive public policies. In this path, interaction and networking among our countries is remarkable due to its importance. To consolidate integral and transformative strategies, it is necessary to rethink ourselves and design common solutions that transcend local spheres towards a general welfare and achieving, together, significant changes in our nations.

In this 21st century, the development of digital policies has become a significant tool to strengthen political democracy and social inclusion. Therefore, from the Digital Government, we work in improving the relationship of our citizens with public administration, leveraging the opportunities offered by ICTs with tools to make this relationship simpler, closer, and promoting digital skills in people to boost the use of technologies.

In this context, Red Gealc, since its creation in 2003, was intended as a key environment for the interaction of our countries

in the development of these policies. Its open and heterogeneous composition makes Red Gealc a unique tool to foster horizontal cooperation and strengthen collaboration during the preparation of national strategies on digital government.

In this way, 33 countries supported by OAS, IDB, IDRC and several international organizations, endorse year after year, our continuous commitment, sharing experiences and exchanging solutions and experts in a joint learning environment.

Conscious of the relevance of acknowledging the work of thousands of public servants that direct their activity and daily commitment towards innovation and the search of new ways of creating public policies improving everyone's lives, every two years, within the framework of the Ministerial Meeting, we encourage carrying out the regional ExcelGOV Awards.

World rankings are not sufficiently explicit in terms of transmitting the significant efforts made across the continent. Therefore, with each edition of the Awards we prepare this Catalog. On this occasion it covers 72 solutions submitted by 23 countries that compete in the categories improvement of public services and public software, as a living memory and as a tribute to those efforts.

The development of public policies brings together maintaining a continuity to support the ideals in each government project while being permeable to innovation processes that allow for permanent improvement. Walking along the path of integration and cooperation, we will be able to reach one of the greatest challenges we face: to have digital and inclusive governments by default in our region, so that everyone can benefit from the information society as they relate to public administration.

José Clastornik
President, Red GEALC
Executive Director of AGESIC, Uruguay

THE 4TH MINISTERIAL MEETING ON ELECTRONIC GOVERNMENT OF LATIN AMERICA AND THE CARIBBEAN, AND THE PUBLICATION OF THIS CATALOG WHICH COMPILES THE CANDIDACIES FOR THE 5TH EDITION OF THE EXCELGOB AWARDS PRESENT AN EXCELLENT OPPORTUNITY FOR REFLECTION. IS THE REGION ADVANCING AT THE NECESSARY PACE TO TAKE ADVANTAGE OF WHAT IS COMMONLY DEFINED AS THE 4TH INDUSTRIAL REVOLUTION? LET'S TAKE A LOOK.



Miguel Ángel Porrúa in meeting with young Colombian developers, during the previous Ministerial Meeting of electronic government. Next to him, Ana María Rodríguez-Ortiz, Manager of the Institutions for Development Department (IFD-IDB)

The citizen awaits...

Every two years, the excelGOB catalog falls into our hands to remind us that e-government is moving forward in Latin America and the Caribbean. Just to highlight two experiences included in the 2016 catalog, the government of Brazil is cleverly using information and communication technologies to manage the travel of its officials in a transparent and accountable manner, and the government of Uruguay has made it so that immigration control for its citizens in its beautiful international airport takes only a few seconds. The more than 70 applications from 23 countries in areas as diverse as health, transpor-

tation, public procurement, justice or education showcased in the catalogue attest to a dynamic sector that is slowly changing the ways of government.

Notwithstanding, the 2016 e-Government Survey published by UNDESA reminds us of a reality that the region cannot ignore. New technologies evolve at an extraordinary speed, and other regions are undertaking more solid and continuous efforts to keep up with the pace of this change. Case in point, only 3 countries from Latin America figure among the ranking's Top 50 countries (Argentina, Chile and Uruguay), while 14 countries are located below the 100th position.

Beyond the relevance and value of the rankings, any indicator we explore associated with ICTs progress in the region suggest that our countries are not exploiting the full potential of the digital world to improve their citizens' living conditions and citizens' relationship with the public sector. The digital governance section of the 2016 Government at a Glance Report published by the OECD and the IDB shows that just over half of the countries in the region, 17, have an e-government strategy and still less 15, have a citizen access portal to online services.

Meanwhile, in Latin America and the Caribbean the number of Internet users is close to reaching 400 million. We have the world's fastest growing mobile phone market and the regional population with the highest monthly average of time-spent navigating social networks. In addition, e-commerce in Latin America and the Caribbean already exceeds \$50 billion. All these figures seem to point that Latin American and Caribbean citizens are moving faster than governments, being left to wait for the government to catch up at the height of the path in which they find themselves.

Since its foundation in 2003, this Network has been responsible for exposing the region's main protagonists of e-government to the most recognized and advanced experiences in the world. In recent years, members of the Network have had access to lessons learned from Canada, the United States, Spain, Portugal, France, the United Kingdom and Korea, as well as the exchange of knowledge among countries within the region.

At this point, the keys to success are familiar to all those involved in this process, and citizens are ready to relate to a different type of government. A creative and renewed government, where screen replaces paper, that actively seeks its citizens rather than passively awaits for its citizen to reach out, and where the often-heard phrase "come back tomorrow" becomes "you do not need to come, you can do everything remotely".

The potential of ICT is no longer a theory or an aspiration; it is a reality backed by concrete data as shown in this catalog. The guide map that leads to the use of these new technologies is also defined and the citizens are waiting along the route. So the time has come for everyone to play their role in this game in which our societies play their future. Political leaders, managers and public officials, the private sector, academics, international organizations and citizens in general must begin an exercise in collective commitment to place our region at the forefront of e-government, not so much to be seen in the rankings as to do the savings and improvements in transparency and efficiency brought about by e-government.

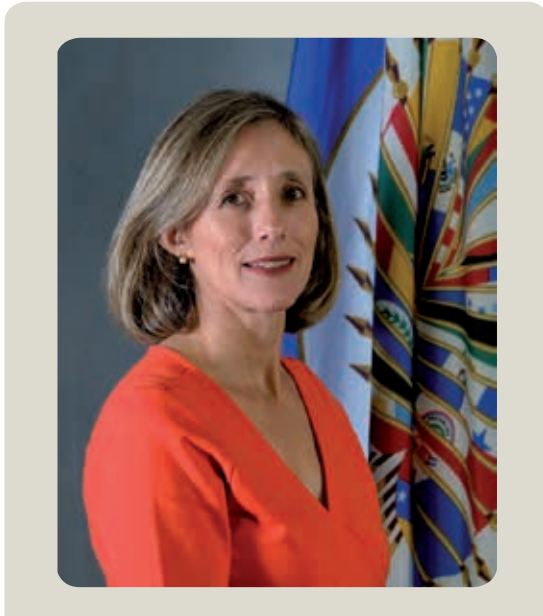
Countries in the region can count on the IDB, as they have since the foundation of the GeALC Network, to support their regional and national endeavors to use ICTs to improve their citizens' quality of life. Let's not make the citizens wait anymore!

Miguel A. Porrúa

Leading e-Government Specialist, IFD / ICS, IDB



Miguel Ángel Porrúa.



María Fernanda Trigo

Promoting a more efficient and transparent public management, with more channels for citizen participation for the effective exercise of democracy in the Americas is the mission of the Department for Effective Public Management of the Organization of American States (OAS). In order to accomplish this, we support, year after year, the strengthening and progress of the public administrations of the region by promoting innovation.

In the area of electronic government, we have supported these innovation processes through the Network of e-Government Authorities of Latin America and the Caribbean (Red GEALC) and the ExcelGOV Awards, together with the Inter-American Development Bank (IDB) and the International Development Research Centre (IDRC) of Canada.

Identifying good practices, and learning from our successes and mistakes, has always been a defining feature of Red GEALC. It is in this spirit that the awards for excellence in electronic government, ExcelGOV, were created in 2007 with the main purpose of recognizing and promoting innovative experiences and the best practices in electronic government in the region.

Regardless of which submissions turn out to be the winners on each edition, ExcelGOV Awards are an indicator of the issues that countries of the region are focusing on within the various areas of digital government. This year, for example, the focus is on the improvement of public services and public software.

Electronic government, as part of digital government, has become something so natural that it has been incorporated into every government policy in a comprehensive and cross-cutting way. And this isn't just about efficiency. It is about a digital government that puts citizens at the centre of every public policy.

We must bear in mind that in the 13 years since the establishment of Red GEALC in 2003, the concept of electronic government has evolved from being a goal to an essential tool of digital government, which in turn facilitates and contributes to greater transparency, participation and collaboration among government institutions and the population, that is, contributes to open government.

Today, digital government is geared towards improving public services and making it easier for the population to exercise their political, economic, social and cultural rights. In short, it is about improving the quality of life of citizens and contributing to more rights for more people.

We invite you to look at this catalogue not just as a series of candidates in a competition, but as a sample of the advances made in digital government in the region.

María Fernanda Trigo
*Technical Secretary of Red GEALC
Director of the Department for Effective Public Management
Secretary for Hemispheric Affairs
Organization of American States*

Previous winners

FOUR EDITIONS OF EXCELGOV AWARDS HAVE BEEN CONDUCTED SO FAR. THE AWARDS TO EXCELLENCE HAVE BEEN WON BY SOLUTIONS FROM BRAZIL, CHILE, COLOMBIA (TWICE), COSTA RICA, MEXICO, URUGUAY (TWICE) AND TRINIDAD AND TOBAGO.

2007 edition

- Transparency in Public Management ExcelGOV Award: ChileCompra.
- Transparency in Public Management Best Effort Award: National Programme of Hospital Infections Surveillance of Argentina (VIHDA).
- Transparency in Public Management Finalists: Foreign Trade Single Window (Colombia), SAE Electronic Auction System (Mexico), and Official Gazette of Panama.
- Citizen Participation ExcelGOV Award: Web platform for the collective construction of the National Ten-Year Education Plan (PNDE) 2006 – 2015, Colombia.
- Citizen Participation Best Effort Award: National System of Information for Disasters Attention and Prevention (SINPAD), Peru.
- Citizen Participation Finalists: SIU-Guarani (Argentina), Popular Participation (Brazil), and National Debate on Education (Uruguay).

2009 edition

- Efficiency in Public Management ExcelGOV Award: Ceibal Project (Uruguay).
- Efficiency in Public Management Finalists: Comprasnet (Brazil) and Portal of Public Software (Brazil).
- m-Government ExcelGOV Award: Mobile Portal of the Government of Mexico.
- m-Government Finalists: mCommunity Skills Bank (Trinidad and Tobago), and Information System for Productive Agents of the Agricultural Market (Chile).

- Commitment to Millennium Development Goals ExcelGOV Award: e-Ping, interoperability standards (Brazil).
- Commitment to Millennium Development Goals Finalists: Ceibal Project (Uruguay) and Internet Auctions (Bolivia).

2012 edition

- E-government focusing on people ExcelGOV Award: Mer-link (Costa Rica).
- m-Government ExcelGOV Award: ttconnect Mobile (Trinidad and Tobago).
- Gender approach Special Mention: Women assistance Centre - Call 180 (Brazil).
- Open data Special Mention: Government Open Data Portal of Uruguay.
- Personal data Special Mention: Personal data protection site (Uruguay).

2014 edition

- Simplification of Public Services ExcelGOV Award: Glass box - Digital Task Force (Colombia).
- Simplification of Public Services ExcelGOV Award: System of pricing information to the consumer (Uruguay).
- Public software Special Mention: SIMPLE, System for the Implementation of Slightly Standardized Processes (Chile).
- Fighting poverty Special Mention: MapaSocial (Colombia).
- Gender approach Special Mention: Sexual Abuse Prevention through ICTs (Nicaragua).

2016 Awards

THE FIFTH EDITION OF THE EXCELGOV AWARDS TO EXCELLENCE IN ELECTRONIC GOVERNMENT IS CALLED BY THE NETWORK OF E-GOVERNMENT AUTHORITIES OF LATIN AMERICA AND THE CARIBBEAN (RED GEALC), THE ORGANIZATION OF AMERICAN STATES (OAS) AND THE INTER-AMERICAN DEVELOPMENT BANK (IDB).



The Jury of the previous edition of ExcelGOV Awards, gathered in Cartagena de Indias / Photo: MinTIC (Colombia).

Presentation

A total of 72 solutions from 23 countries participate this year in these awards that acknowledge the best solutions implemented by the governments of the region for a citizen-centered public management. They are a way to know and systematize the most innovative electronic government projects in Latin America and the Caribbean. Among the winners of the previous editions are some experiences considered to be best practices at a global level, such as the ChileCompra system, Uruguay's Ceibal Project, or Brazil's interoperability standards (e-PING).

This is the fifth edition and winners will be voted and announced by the delegations that will participate in the 4th E-Government Ministerial Meeting of Latin America and the Caribbean and the 10th Annual Meeting of Red Gealc, to be held in Santiago, Chile, on December 1 and 2, 2016.

Categories

► Improvement of Public Services

How new technologies are used to improve services for the citizens.

► Public software for public management

Solutions based on nonproprietary software created or customized by national governments to provide better digital services or to implement open government.

Mentions

Additionally, among the solutions competing in any of the two previous categories, the following special mentions will be awarded:

- Economic Development: For putting ICTs at the service of development policies.
- Open Data: For using data openness in the solutions submitted.
- Gender Approach: For their target public or since they prioritize gender equality in their conception.

Special acknowledgement

Special acknowledgements will be granted ex officio to all government agencies that have been supporting horizontal cooperation within the framework of Red Gealc since the previous edition of the Awards.

Technical mission to Korea

- The winner of each category will be awarded a technical visit to the Republic of Korea, all expenses paid for one person, for the purpose of learning, in situ, about the digital government solutions of one of the world leaders in the area.
- The winner of each special mention will be awarded a scholarship for the OAS course "Digital Government in the Era of Open Government".
- The winners of the Special Acknowledgement in Horizontal Cooperation will receive a statuette.
- In all cases, the winner will be deemed to be the government institution which owns the participating solution.
- The awards and mentions will be presented to the chief of the delegation of the winning country.

TABLE 1. 2016 Edition

Submitted candidates	78
Accepted candidates	72
Improvement of Public Services	58
Public software	14
Participating countries	23

TABLE 2. Candidates per country

Argentina	4
Barbados	1
Belize	1
Bolivia	3
Brazil	7
Chile	4
Colombia	10
Costa Rica	3
Dominica	1
Ecuador	7
El Salvador	3
Guatemala	1
Guyana	1
Jamaica	1
México	4
Nicaragua	2
Panama	2
Paraguay	4
Peru	2
Dominican Republic	2
Trinidad and Tobago	1
Uruguay	5
Venezuela	3

TABLE 3. Evolución

Candidates	
2007	71
2009	75
2011	76
2014	84
2016	78
Countries	
2007	12
2009	20
2011	20
2014	20
2016	23

Horizontal cooperation: the essence of Red GEALC

AS OF THIS EDITION, EXCELGOV AWARDS WILL PRESENT A SPECIAL RECOGNITION TO THE COUNTRIES THAT HAVE COLLABORATED WITH OTHERS WITHIN THE FRAMEWORK OF RED GEALC. THE COUNTRIES RECOGNIZED IN 2016 WILL BE BRAZIL, CHILE, MEXICO, THE DOMINICAN REPUBLIC AND URUGUAY.



Dominican Republic advises Honduras on system 311 / Photo: OPTIC.

Collaboration among countries is part of the essence of Red GEALC. When one of the members identifies a need and another one provides its experts' knowledge as support, there we have what we have called horizontal cooperation. The network was actually created in 2003 as an instance in which a country, in that case Chile, shared with the others its experience in the then incipient e-government.

Many exchanges have taken place since then. The starting point for each edition of the excelGOV awards is the end of the previous Meeting of Ministers, held in Cartagena de Indias (Colombia) on December 3 and 4, 2014.

Brazil

In January 2015, the Secretariat of Information Technology of the Ministry of Planning of Brazil received a delegation from the Government of Bolivia who visited the country to learn about Brazil's experiences with public software and open data.

As is always the case, the country receiving the cooperation isn't the only one to benefit from the exchange, the country that shares the experience is enriched by the perspectives of those who look at themselves in that mirror. In this case, it was especially important for Brazil to check its Public Software Portal against the opinions of the Bolivian colleagues, at a time when the reformulation process of the Brazilian public software model was in full swing, in an attempt to increase its operation span, bringing into its dynamic not only Government, but also civil society, academia and private companies.

Chile

The focal point of the cooperation offered by Chile in 2015 and 2016 was the generous transfer of knowledge related to Chilean public software Simple (System for the Implementation of Moderately Standardized Processes).

The first instance took place in March 2015, when the host country did not just show Simple, but also shared the technical background for the main products of the Modernization and Digital Government Unit, with particular emphasis on those aimed at digitizing procedures and processes. The countries that benefited directly at this time were Bolivia, El Salvador, Honduras and Guatemala.

Then, in December 2015, officials from Brazil, El Salvador, Honduras, Mexico, Panama and Paraguay, travelled to Chile on a horizontal cooperation mission to train in the Chilean software Simple with experts from the Modernization and Digital Government Unit of the Ministry – General Secretary of Presidency.

In addition to these in-person instances, there were numerous virtual exchanges, especially with Honduras, Paraguay and Uruguay, all of them about Simple, the tool chosen by the region as the software to be adapted under the regional Public Software collaborative mechanism carried out by Red GEALC with the support of the IDB Initiative for the Promotion of Regional Public Goods (RPG).

Dominican Republic

The Presidential Office of Information and Communications Technologies (OPTIC, in Spanish) of the Dominican Republic collaborated, in November 2015, with the Presidential Office for

Transparency and State Modernization of Honduras, providing the necessary technical assistance for the implementation of the complaints, reports, claims and suggestions system, 311, just as it has been developed and implemented by the Dominican Government.

311 has a call centre and a system to record reports, complaints, claims and suggestions created by the Dominican State, and its purpose is to allow the public to make any of these demands in connection with public services, administrative situations, complaints about any public servant, among other things, so that they can be routed to the corresponding supervisory and controlling institutions, or to the institutions that are directly responsible for providing a particular service or case. Mexico

In March 2016, a Mexican expert from the Public Service Secretariat of Mexico provided advice to Honduras on digital government regulations.

The Deputy Director of Strategy and Digital Government of the United Mexican States was welcomed by the Digital Government Unit of the General Coordination Secretariat of the Government of Honduras.

Mexico

In March 2016, a Mexican expert from the Public Service Secretariat of Mexico provided advice to Honduras on digital government regulations.

The Deputy Director of Strategy and Digital Government of the United Mexican States was welcomed by the Digital Government Unit of the General Coordination Secretariat of the Government of Honduras.



Officials from Bolivia, El Salvador, Guatemala and Honduras visit Chile to learn about Simple / Photo: Modernizacion.cl

Uruguay

As the leading country in digital government in the region according to the latest rankings of the United Nations, and in its capacity as president of Red GEALC, Uruguay has become a reference point for good practices. This, together with the permanent willingness of the Agency for Electronic Government and Information Society (AGESIC, in Spanish) of Uruguay, turned Montevideo into the destination for most of the exchange missions of the biennium.

For example, authorities of the Office of Innovation and Computing of the Government of El Salvador learned in December 2015 about the institutional design of Uruguay in e-government

and various AGESIC projects, such as public software, procedures and innovation, open government and open data, government cloud, information security, and the relationship of the e-government agency with other state bodies.

A similar exchange took place in September 2016, with a mission from two offices of the Ministry of Planning of Brazil. Once again, most of the area managers of AGESIC were at the service of the visitors.

Aside from these in-person opportunities, Uruguay has supported other countries on different matters through e-mail exchanges, videoconferences and countless phone calls.



Representatives of the digital government agencies in the region during the IX Annual Meeting of Red Gealc (Mexico, 2015).



Improvement of public services

- ▶ *This category analyzes how the new technologies are used to improve the services provided to the public in the countries of the region.*

Impact on the Improvement of Public Services

Monitoring epidemics of diseases such as dengue or zika, managing the academic life of a massive university community, helping the government as a whole from a laboratory of innovation or a platform of research for improving online procedures. Identifying the people disqualified from holding a public office, controlling medication shortages or the misuse of State cars.

These are just examples of what some of the solutions in the category Improvement of Public Services “do”. They are greatly diverse, ranging from a virtual assistant who can respond to five times more users than regular digital tools, an open and spatial database for preventing traffic accidents, an open data portal with 2,200 data catalogs that involves 600 institutions from one country.

Time and money

They are ideas aimed at saving taxpayers’ money. In Colombia, a simultaneous inspection system that saves 2 million dollars a year because it avoids moving containers that used to be transferred unnecessarily. In Ecuador, an information technology procurement system that makes it possible to spend 16 million dollars less than before it was launched.

In Brazil, a new mechanism for purchasing airline tickets has saved, in two years, 12 % of the budget. And it was not exactly a pilot project: 200 thousand flights involving the 440 units of the Federal Public Administration that account for 96 % of the purchases in that area.

But it is also important to respect people’s time. TTBizLink reduced the time required for registering a company in Trinidad and Tobago from seven to three days. On the other side of the map, an Automated immigration control in Uruguay reduced the time each passenger spends waiting in line in the main airport to 15 seconds.

Those are only two examples of the various solutions that resulted in less time in lines for people, whether to pay their obligations in Barbados or to file petitions for the enforcement of maintenance orders in Costa Rica.

Unify to improve

The digitization of procedures and government single windows are two of the elements that are featured consistently in the candidate solutions for the excelGOV award for Improvement of Public Services.

And the response from the public seems to confirm the impact of this trend by closing the distance between the procedure and the person carrying it out. If we look at Argentina.com.ar, the effect it has had since its launch in March 2016 can be measured not only by the number of visits, but also by the fact that the most requested procedures are related, mostly, to the follow-up of dossiers. Users not only want more online services, they also want to follow-up on what happens with the procedures once they initiate them.

In the case of the Portal of Services of the Federal Government of Brazil, its success is not only measured by the 1.25 million visits per month, but also by how the tool articulates with the other digital assets of the State, like the Open data portal and the use of public software, and how all of this comes together in an evolution strategy aimed at turning the portal into a Digital Citizenship Platform.

The other Latin American giant, Mexico, has amazing numbers for its Gob.mx portal: in just a year 164 million people have accessed that single gateway to find more than 4,821 procedures of the 18 departments and 299 bodies of the Federal Public Administration.

Other candidates, like Virtual Yes of Colombia or the Official Portal for Procedures of the State of Ecuador, are also steps in that direction.

All the candidates: Improvement of public services

Or the Single Password of Chile, which provides simplification and consolidation tools for the virtual connection that the people establish with the State. Even if less ambitious, making the directory of the State available in a mobile application, like Dominica did, is another way to bring government closer to the people.

Sometimes unification is concentrated in a particular sector. Colombia's Comprehensive Window for Environmental Procedures Online combines, in a single access point, 8 standardized environmental processes, 10 procedures and 32 authorities, accounting for 75 % of the country's environmental procedures.

Comprehensive and specific solutions

In other candidates, the modernization efforts combine municipal management tools, portals and mobile applications with forms of citizen participation, as is the case with Panama's Modernization of Local Governments solution. Venezuela's efforts in building the National Platform for Interoperable Information Services (PNSII), which reduces the requests for data, information and documents (supporting documents) which the Public Administration already has, improving the service time for people is a comprehensive solution as well.

Beyond these solutions which make global contributions, there are also examples of specific digitization solutions which have an impact on economic development by facilitating the relationship between entrepreneurs and the State (fishing licenses in Belize) or foreign trade (Bolivian Customs).

Also, there was no shortage of citizen participation solutions this year, whether by sharing ideas (Tramiton, from Ecuador), controlling the use of official cars for private purposes (Reporting Official Cars, from El Salvador), monitoring problems in the health care system (Akerapp, from Paraguay), or improving vehicular traffic through mobile phones (Citizen Inspector, from Panama).

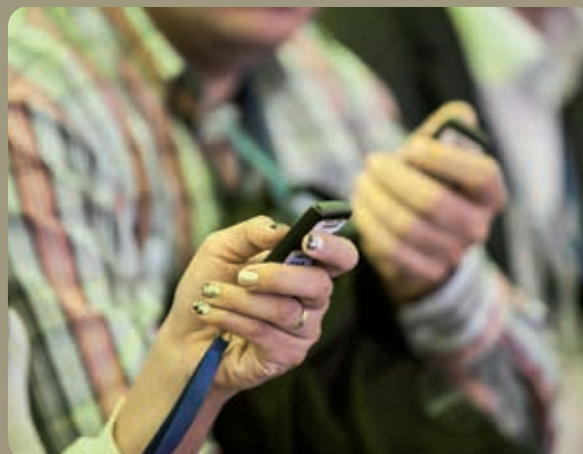


Photo: MinTIC (Colombia)

Argentina

Argentina.gov.ar

Description

Official web portal of the State that centralizes most of the procedures of national institutions with detailed information on the documentation required and costs. In some cases, the procedure can be completed or started through the Internet. In the web page, users can find and access the services offered by public organizations, or learn which are the bodies of the National Government, who their authorities are, and learn about the policies and programmes they implement for the public. The solution enables access to procedures from anywhere in the world, without the need to go to the office or make a phone call, which has made it easier for the population to access information. It has also made the process of preparing more than 1,200 procedures more efficient. In order to remain operational and up to date, the portal works closely with all the national organizations and is compatible with most Internet browsers and with the tools used by visually impaired people.

Impact

Since its launch in March, 2016, Argentina.com.ar reached 3 million visits. The most accessed procedures are: first of all, requests for appointments and follow-up of dossiers in the National Social Security Administration (ANSES, in Spanish); second, renewal of the National Identity Card (DNI, in Spanish) and monitoring of the status of a procedure; and third, inclusion into the historical reparations programme for retirees and pensioners.

Institution: Ministry of Modernization
URL: <https://www.argentina.gob.ar/>

Argentina

Clear prices

Description

Web portal where consumers can compare the prices of products in the 30 shops closest to a selected location. Simply by accessing this solution from a computer or mobile phone, users can see the prices of more than 5,000 products. It is a mechanism that makes it possible for consumers to check the prices of a single product, or create a list for comparing the prices from the 30 shops and decide which is the best place to buy. With this system, participating supermarkets are required to communicate their price information for the 109 categories of products and for all their locations every day. Depending on the selection offered by each shop, this ranges from 1,800 to 5,000 products. Today, the total of prices is over 23,000. The online tool allows consumers to print or email the list in order to check or update the prices of the selected products, or share it with other consumers.

Impact

The main impact is that this solution helps people check prices through the site and, therefore, exercise their right to choose from a larger amount of price information available. During the first 30 days in operation, the tool received more than 480,000 visits with information about more than 28 products. Another sign of how much users value the solution is the rate of return visitors (that is, those who make queries again after their first visit to the site) which is 64.7 %.

Institution: Ministries of Production and Modernization
URL: <https://www.preciosclaros.gob.ar/>

Argentina

Environment of communication with the Judiciary

Description

Its purpose is to provide verified information online immediately to users who make queries. It is a resource that uses integration to overcome the process for requesting information that was imposed by the legal regulations. The implementation of this interoperability was possible thanks to the understanding that the Ministry of Labour, Employment and Social Security was able to reach with the Judiciary, considering that it is necessary to make the processes and procedures more flexible to give full credibility to the information provided by the online resource. The tool Environment of communication with the Judiciary (Entorno de Comunicación con el Poder Judicial, in Spanish) consolidates the information requested by the Judiciary. This has made it possible to replace the legal procedures with a digital question and answer procedure that meets the necessary certification requirements to be admissible as evidence in trial. It is operated in a

self-fulfilling manner by the Judiciary. The Ministry of Labour, Employment and Social Security is responsible for keeping the information up to date, and analyzing and reviewing new subject areas to be included in the interoperability platform.

Impact

The following data represent thousands of procedures or information requests of the Judiciary and are presented as yearly totals. The reduction in the amounts reflects the success of this inter-operated solution: Year 2010: 74,077; year 2011: 61,947; year 2012: 57,895; year 2013: 29,107; year 2014: 25,774; year 2015: 20,278.

Institution: Ministry of Labour, Employment and Social Security
URL: <http://www.trabajo.gob.ar/poderjudicial/>

Argentina

SIU Guarani

Description

Evolution of a computer solution to improve the academic management of the National State Universities of Argentina. Through the solution it is possible to keep track of the academic life of each person, from the time they enrol as students until they graduate. The information is reliable, since it is stored in a relational database engine that guarantees the consistency of the data and provides backup mechanisms. By centralizing the information in a single database, data redundancy is avoided and a consistent traceability of the reality of the users inside the institution is achieved. Thanks to its defined architecture, the system can adapt to different circumstances, so it can be used by different universities in the country. The same piece of information can be approached in different ways, according to the different profiles that can be defined in the system. That is, the principle followed is that once a piece of information is entered into the system, it is never uploaded or requested from the institution again, which helps guarantee the quality of the data. It provides security to the transactions, because it has audit trails. The tool records every operation carried out, which user performed it and when it was completed (date and time). This makes it possible to track the behaviour of a particular user.

Impact

The academic life of more than 1 million students of the state universities of Argentina is handled through this solution. There is also information about more than 87,000 teachers in a distributed manner.

Institution: Ministry of Education and Sports - National Inter-University Council
URL: www.siu.edu.ar

Barbados

eZPay System

Description

The Government of Barbados has created a facility where citizens can pay for various government services online from their bank accounts via direct debit, in the first instance. Payments can be made 24x7 at citizen convenience. The Requirements are an account on the Barbados Integrated Government (BIG) Portal (www.gov.bb), and a bank account at any of the commercial banks in Barbados, and a valid billing account at the particular government agency to which payment is being made (e.g. the Land Tax Department). It is part of the Barbados Integrated System (BIG), the official portal of the Government of Barbados: a convenient first-stop where the citizen can locate the latest Governmental news, information, policies, and e-services available online. Online payments are not real time. It takes two days after initiating the payment to confirm that the payment has been successful.

Impact

Citizens don't wait in line anymore. For this reason the citizen save time and pay online from his/her bank accounts via direct debit, in the first instance. eZpay provides a secure, expedient means for persons to pay monies owed to Government agencies, including taxes, duties and other fees. It is a convenient way for individuals and businesses to pay the various agencies from virtually anywhere by using the internet. Government has collected approximately \$1.9 million through the eZpay service.

Entity: Data Processing Department
URL: <https://www.gov.bb/citizens-citi/how-do-i/ezpay/>

Belize

BELAPS

Description

The Belize Electronic Licenses and Permits System (BELAPS) is the electronic system that allow the public to apply and acquire the necessary licenses and permits needed to import or export commodities in the country of Belize. The first phase includes commodities controlled by the Supplies Control Unit (SCU).

To use BELAPS, the user's application will need to undergo a validation process. The validation process consists of several procedures to confirm the legal existence of the documents being submitted by the user. To finalize the validation process, the user will be asked to visit the office with the original documents and once successful he/she will be given a password for the login that was submitted with the application. With this login and password the user will be able to access BELAPS. This registration process is a one-time process. After the transition phase (between the first two years), a fee will be applied to new registration and annual renewals to use BELAPS.

Impact

The agencies identified that allow permits related to SCU and included in this phase are: Fisheries Department, Forestry Department, Agriculture Department, Belize Agricultural Health Authority (BAHA).

Entity: Central Information Technology Office (C.I.T.O.)
URL: <http://www.fisheries.gov.bz/>

Bolivia

Digital Signature in the National Customs

Description

It is not just a technological tool, but also a regulatory tool, which makes it possible to guarantee the verification, integrity and non-repudiation of digital documents (e.g., email, Word documents, goods declaration in the Single Customs Modernization System). Therefore, these digital documents now have characteristics that used to be specific to paper documents. In Bolivia, the digital signature has legal and evidentiary validity, which makes it equivalent to a handwritten signature. It is used for authentication (guarantees the integrity of the signer of the document, that is to say, that the document has been signed by the person who says they signed it), integrity (guarantees the integrity of the message, that is to say, that the information contained in the digital document has not been changed after the signature) and non-repudiation (guarantees that the signer cannot deny the content of the document or the authenticity of the signature). Thus, foreign trade operators no longer need to provide physical documents to Customs to carry out procedures. All operations can be performed remotely from the new system and with the digital signature.

Impact

It is estimated that around 5,000 foreign trade operators will use the digital signature and a new computer system developed by the National Customs.

Institution: National Customs and Agency for Electronic Government and Information and Communication Technologies (AGETIC, in Spanish)
URL: <http://www.aduana.gob.bo/infosuma/firma.php>

Brazil

Direct purchase of airline tickets

Description

The Direct purchase of airline tickets is a project of the Secretariat of Information Technology in partnership with the Procurement Centre of the Federal Government. The action was implemented in February of this year by Regulatory Instruction (IN, in Portuguese) n° 3, which establishes the procedures for purchasing airline tickets directly from authorized airlines. In addition to improving the management of public expenditure, it is possible to obtain all prices and flight times for the desired destinations in real time, which enables users to buy at the best prices and intensifies the control mechanisms of public managers and society.

Impact

Since the beginning of Direct purchase (August 2014) until mid-2016, tickets for more than 200,000 flights have been issued. An analysis of a sample of those tickets showed 12 % savings for the public treasury. After all of the bodies of the Federal Executive Branch have been incorporated into the new model, potential annual savings could reach 31 million reais (more than 9 million dollars). Currently, more than 440 departments of the Federal Public Administration use the Direct purchase of airline tickets. The airlines that have been authorized up to March 2016 are responsible for approximately 96 % of the demand for airline tickets of the Federal Executive Branch.

Institution: Ministry of Planning, Budgeting and Management
URL: <http://www.governoeletronico.gov.br/>

Brazil

Fiscal Electronic Invoice (NFC-e)

Description

The solution is intended as a fully electronic alternative to current paper fiscal documents used by retailers, which reduces the costs of auxiliary obligations for taxpayers, while also improving the control exercised by tax authorities. The proposal which presented the NFC-e (Portuguese acronym) seeks to establish a national standard for electronic invoicing based on the technical standards that have been successful in the past, adjusted to the characteristics of retail sales. The Fiscal Electronic Invoice gives buyers the possibility of receiving the document directly in their email account or mobile phone, without the need to print it, and it can be filed electronically. The solution also includes a QR code which can be read using any smartphone. All of this makes it easier for consumers to verify the validity of the document and make sure that the purchase was done according to legal regulations. Electronic and paper invoices currently coexist but, after this initiative, starting in 2017, electronic invoices will be mandatory and only the online format will be accepted. This will not only facilitate controls but it will also have

an impact on the environment because paper will no longer be used for this kind of document.

Impact

From August 1 until the beginning of September 2016, 267 business owners joined system; an average of nine companies enter the online environment each day.

Institution: Ministry of Finance
URL: <http://www.nfce.fazenda.sp.gov.br/NFCePortal/>

Brazil

Guardians of Health

Description

It is a participatory surveillance tool that helps monitor public health because it enables the mapping of the occurrence of similar symptoms reported in certain locations. The application can be downloaded for free from virtual stores and is easy to use. This tool was launched during the 2016 Olympic Games held in Rio de Janeiro. Because it proved to be so useful at that time, it was decided that it should continue to be used throughout the year and in all towns, considering that it helps to share information among the population and health care professionals. The information that is distributed through the application enables an immediate response for the population, and for health care professionals and the Ministry of Health in order to respond to epidemics or outbreaks, and carry out campaigns with prevention measures. Through Guardians of Health users can report their health status, thus facilitating the intervention of authorities in possible cases, and also warning about areas where the population should take extra precautions in order not to get infected.

Impact

This application is very useful for monitoring and detecting epidemics, for which public participation is essential, especially in order to prevent outbreaks of the most widespread diseases in the region, such as dengue, zika and chikungunya. By the end of the Olympic Games the application had reached 100,000 users.

Institution: Ministry of Health

URL: <https://guardioesdasaude.org/#>

Brazil

Portal of Services of the Federal Government

Description

It organizes the information and simplifies the delivery of services, while making it easier for the public (or companies) to understand the access rules for one or more public services that involve interacting with Government. The Portal brings the Charter of Services to the Public (Charter of commitment) to the digital world, by making it possible to correlate procedures from one or more institutions, and becoming a centralized source of information for procedures. It is compatible with smartphones and is integrated into the Ombudsman System of the Federal Executive Branch (e-OUV, Portuguese acronym), thus providing a direct channel of communication for the public. The Portal takes into account the context of the service and directs the user directly to the responsible institution, eliminating steps of the process. Its technology is based on docker and elasticsearch, with codes in GitHub and XML in the Brazil Open Data Portal.

Impact

Twenty percent of requests submitted through e-OUV come from the Portal. It offers an organized database in a consistent repository that promotes the interoperability of the systems. The portal gives a higher capacity for analysis of the service requirements (cross-section perspective), as well as better extraction and analysis services for better planning. There are 1.3 million visits a month and 600 registered procedures, and it is growing. It is expected to evolve into a Digital Citizenship Platform, through a Presidential Decree. The Federal Government alone has more than 200 bodies and agencies, which poses a great challenge for organizing and improving federal public services.

Institution: Ministry of Planning, Development and Management

URL: www.servicos.gov.br y <http://servicosgovbr.github.io/>

Chile

Gender Management Improvement Programme (PMG)

Description

Instrument whose purpose is to incorporate the gender approach into the provision of strategic services and/or products, and into the information systems of public services, for them to identify needs and provide differentiated responses both for men and women. More than an application, it is a cross-cutting programme that involves the entire State, including the ICT aspect. An example of the latter is the InspireICT (InspiraTIC) award, a joint initiative of the Sub-Secretariat of Economics and Small-Sized Enterprises, Sub-Secretariat of Women and Gender Equity, General Bureau of International Economic Relations, the National Committee of Scientific and Technological Research (Conicyt, Spanish acronym), Millennium Science Initiative and BancoEstado, which recognizes women who stand out in the digital world. The goal is not only to recognize the women who are already working in the sector, but also to inspire other women to study and become entrepreneurs in the area, and to promote the visibility of women working in the digital economy.

Impact

Incorporating this dimension into the Management Improvement Programme (PMG, in Spanish) makes it possible for the budget allocated to women who benefit from government programmes to grow continuously, and it also helps make gaps, inequities and gender barriers visible in order to make decisions aimed at achieving gender equality. These measures are not only geared toward women, they are also intended for men, in order to contribute to changing the gender relations that are produced and reproduced at the cultural level.

Institution: Government of Chile

URL: <http://www.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/centro-informacion/equidad-genero/>

Chile

Government Laboratory (Gob-Lab)

Description

Initiative created by President of the Republic Michelle Bachelet, consisting of a multidisciplinary team, with an Inter-Ministerial Board of Directors of the Government of Chile that is mandated to develop, facilitate and promote user-centred innovation processes within the institutions of the State of Chile. The solution has helped deal with the need for more productivity (in this context, governments are faced with the challenge of providing more and better public services with the same or less resources available), the crisis of confidence (a phenomenon that is present not just in Chile but also in Latin America and other countries in the world, where the population's level of confidence in the public sector and its institutions has been declining steadily), and the complexity of problems (society -and, therefore, governments- face increasingly complex, multidimensional and interconnected problems). In order to tackle them, governments need new approaches, multiple perspectives and co-creation among users, public sector employees and other actors, such as entrepreneurs and academia. These three imperatives make innovation a powerful means for dealing with the different challenges faced by governments.

Impact

By approaching that series of challenges in a joint and creative way, the tool contributes to facilitating the modernization of the State with inclusive and modern methodologies and procedures that are relevant to the what an empowered and informed society demands.

Institution: Government of Chile
URL: <https://lab.gob.cl>

Chile

Single Password

Description

It aims to provide people with a Single Electronic Identity (National Identification Number -RUN, in Spanish- and password) for online State procedures, thus eliminating the need to register multiple times for each service. It is emphasized that, by providing access to different services through a common authentication method, the digital identity facilitates the implementation of the centralized portal model of the State multiservice network. Public institutions have an application for online authentication whose enrolment and verification will be carried out by the Civil Registry and Identification Service. The application transmits the identification data in a safe and reliable way through the Interoperability Platform of the State. More institutions that provide other online services are progressively being incorporated for the purpose of speeding up the processing of procedures, making the application for programmes and benefits easier, and promoting collaboration in instances of citizen participation, among others.

Impact

The State of Chile decided to start the programme Chile without Excessive Paperwork, whose goal is to improve the streamlining, simplification and digitization of public procedures, especially those that have a greater impact on the lives of people, and also those that facilitate the development of productive endeavours or activities which will contribute to the country's growth. The single password has a direct impact towards this goal.

Institution: Civil Registry and Identification Service
(Ministry of Justice)
URL: <https://www.claveunica.gob.cl>

Colombia

Camila

Description

A virtual assistant was implemented in the website of ICETEX (Spanish acronym) in 2014 in order to generate actions that provide agility, availability and simply information for ICETEX users, as established in the strategic objective of the organization: "To promote the virtualization of the service." By contracting the implementation and deployment of this service, it was possible to have a highly available system to answer users' frequently asked questions that operates continuously 24 hours a day, 7 days a week, with the opportunity of responding to up to 400,000 users in a timely manner. Additionally, the virtual assistant implemented generates daily reports that help identify the more frequently raised questions and concerns, questions made for which it does not have an answer, rating of the service and operational suggestions made by users, thus generating information that is valuable for the administration and improvement of the tool.

Impact

In order to appreciate the impact, the number of interactions with Camila with other digital channels focused on similar tasks. In 18 months, the chat handled 176,596 cases with ten advisers. In 13 months, Camila handled 831,882 cases. That is to say, virtual assistant Camila handles 552 % more cases than the chat.

Institution: Colombian Institute of Student Loans and International Technical Education (ICETEX, in Spanish)
URL: www.icetex.gov.co

Colombia

Co-financing

Description

The co-financing of projects is aimed at strengthening efficiency in the public administration, with support from the IT industry for the implementation of technological solutions that, by carrying out activities connected to science, technology and innovation, will improve the provision of services to people and companies, with access to open data for obtaining information and fostering interaction, for the purpose of creating opportunities for participation, building visibility and transparency, as well as automating procedures and services through multiple channels in local bodies. These incentives help strengthen the implementation and appropriation of the Online Government Strategy in local public bodies. The Online Government Office offers advice to institutions for them to access co-financing resources through the formulation of projects, support and follow-up to the implementation of co-financed projects.

Impact

To date, three calls for proposals have been executed by the Ministry of Information and Communication Technologies-Science, Technology and Innovation Administration of Colombia (COLCIENCIAS, in Spanish) partnership and 34 projects have been co-financed, 14 of which have been fully executed and 20 are ongoing. The total amount of contributions made by the Ministry of ICT-COLCIENCIAS partnership amounts to \$ 12,371,975,828. For every 4 pesos invested, the IT industry contributed 1 peso. In addition, more than 40,000 people were informed and 250 public servants were trained in e-Government. The areas covered by the solutions are: health, government, education, and environment.

Institution: Online Government Office - Ministry of ICT
URL: <http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/>

Colombia

Management of Procedures and Services (GTSS)

Description

The solution covers the entire life cycle of documents, from the time they are created or received through the Electronic Office until they are stored or eliminated, taking into account document retention schedules, archival policies and regulations in force and related Colombian technical standards. The information is thus better controlled within the institution in order to make appropriate decisions, thus contributing to the compliance of the Administration's principles of legality and transparency. In addition, the efficient use of paper, and of resources allocated to archive spaces and technology is rationalized. This solution has contributed to improving access to the generation of certificates of existence and legal representation of the Family Welfare Funds; approval of plans, programmes and investment projects of the Family Welfare Funds; the reporting of evasion of payment of contributions to the Family Welfare Funds; petitions, complaints, claims, suggestions and congratulations (PQRSF, in Spanish); requests of legal opinions; management of the Meetings of the Family Welfare Funds.

Impact

In the 43 Family Welfare Funds, the impact has affected around 2,000 procedures and services per year. For the general population, the impact comprises about 5,000 procedures and services per year.

Institution: Indenova, Colombia branch
URL: <https://gtss.ssf.gov.co/SedeElectronica/>

Colombia

Mobile Sivicos

Description

A portable, safe, flexible computer solution that is in line with business and handles data in real time. Tool used for health inspections of foods, raw materials, supplies and alcoholic beverages in the first-barrier sanitary checkpoints. An average of 4,671 certificates are issued each month. Its purpose is to simplify and speed up the process for users during the nationalization or export of products. The following can be done in the solution: paying through the payment button, filing documents with the Invima (Spanish acronym), signing the record in the tablet during the on-site inspection and receiving the certificates signed digitally by Invima's inspector via email.

Impact

Functional and structural: alteration of the processes and the way things are done, reduction and optimization of the steps during the procedure, use of equipment such as tablets, digital signature, signature with an electronic pen on the tablet, display of documents in pdf format, automatic delivery of the certificate to the user's email address. Number of services provided for users: reduction of the time spent in the nationalization or export of foods, supplies and alcoholic beverages, information is collected at the information site, a record is made and the certificate is automatically sent via email, reduction of time and costs for users.

Institution: National Food and Drug Surveillance Institute
URL: <https://enlinea.invima.gov.co/rs/login/loginUsuario.jsp>

Colombia

Online Comprehensive Window for Environmental Procedures (VITAL)

Description

This solution consists of a centralized system with nationwide coverage through which the administrative procedures for environmental licenses, environmental management plans, environmental permits, concessions and authorizations, as well as information about the actors that are involved in one way or another, are routed and unified. This innovation improves the efficiency and efficacy of the institutional capacity in order to fulfil the essential goals of the State. In the context of instruments such as environmental complaints, permits, authorizations and licenses, it facilitates communication among the actors that participate in the recovery, conservation, protection, land use planning, management, control, use and harness natural resources and the environment.

Impact

Of the 41 environmental authorities of the country, 28 have already joined VITAL (Spanish acronym), including the National Authority for Environmental Licenses (ANLA, in Spanish) and seven are in the process of joining. It also handles eight procedures online which represent 75 % of all environment-related procedures in the country. There are 5,026 registered users, 6,365 violators registered, 2,829 mining licenses registered, 48,173 online applications. All of this has been possible thanks to the unification, in a single access point, of eight standardized environmental processes, 10 procedures, 32 authorities. Special emphasis must also be given to the collaboration between MinTIC (Spanish acronym) and ANLA as investors (the latter also acting as administrator), and the National Planning Department.

Institution: National Authority for Environmental Licenses (ANLA) and the Ministry of ICTs (MinTIC, in Spanish)
URL: <http://vital.anla.gov.co/ventanillasipa/>

Colombia

Open data of Colombia

Description

With the open data project, the Government of Colombia promotes transparency, access to public information, competitiveness, economic development and the generation of a social impact through openness, the reuse of public data and the use and appropriation of ICTs. The aim of the initiative is for all public sector bodies to publish relevant and high quality information in structured formats so that users can use them in different ways, according to their interests: generating reports, statistics, research, social control, business opportunities, among others. This information is shared publicly at datos.gov.co in standardized digital formats with a structure that is easy to understand. Since they are financed and collected with public money, the information is public and must be available to any person and for any purpose.

Impact

More than 600 national and local public bodies were reached in 2016 by posting open data in the Open Data Catalogue of Colombia. Up to May, 2016, the Catalogue had more than 2,200 sets of open data available. There has been progress in positioning Colombia as a regional leader in open data, by taking part in the main forums for discussion and where new alternatives for reusing data are generated.

Institution: Online Government Office - Ministry of ICT
URL: datos.gov.co

Colombia

Simultaneous Inspection System

Description

The Foreign Trade Single Window (VUCE, in Spanish) is the main trade facilitation tool in the country, which carries the preliminary procedures for foreign trade from the 21 State bodies, allowing for the exchange of information, the elimination of procedures and the implementation of efficient controls. On the second semester of 2012 the Simultaneous Inspection System (SIIS, in Spanish) in the VUCE started to be progressively mandatory for exports in sea ports, so that cargo placed in containers can be inspected a single time and that inspection can be scheduled electronically, eliminating the need to move the containers twice and reducing the average times from 3 days to 1 day.

Impact

Between January 1, 2013 and August 25, 2015, more than 8,105 container moves have been avoided. It is estimated that, with a representative exchange rate of \$ 3,101.10 and an average cost per

container moved of 250 U.S. dollars, the savings for moves avoided amount to more than 6 billion pesos (2 million U.S. dollars). Procedures for the controlling bodies and marine terminals have been automated through the VUCE, which has enabled nationwide connectivity to customs and health information, operations in real time by all actors of the foreign trade chain in order to monitor and audit the operations, traceability of the inspection operations, promoting greater transparency, streamlining and automation of the procedures.

Institution: Ministry of Commerce, Industry and Tourism
URL: www.vuce.gov.co

Colombia

Specialized software for fire brigades in visual technical inspections

Description

It gives fire brigades access to information in real time, which makes it possible to define risk landscapes that provide data or findings to determine the actions to be carried out under the fire risk management and human safety system within a specific jurisdiction of the national territory. This information is used to assess the risk and its impact or likelihood, with detailed strategies and/or action plans to be followed, for the purpose of mitigating the risk in the commercial, industrial and urban community, for public or private institutions.

The solution has contributed to improving the provision of the service of visual technical inspections that firefighters need to carry out within the national territory, which in turn has made the information system efficient, so that it identifies risky situations and their likelihood in real time, identifying them through the findings obtained in a way that allows for risk mitigation or likelihood actions to be generated, anticipating preventive actions.

Impact

The implementation has benefited around 600 companies that have had visual technical inspections with the clear presentation of a risk landscape.

Institution: National Firefighters System (submitted by Volunteer Firefighters of Cota)
URL: <http://www.bomberoscota.org/panoramas>

Colombia

Sí Virtual

Description

It is a single portal for carrying out procedures and services fully online, and accessing information about them in an easy and quick way. There Colombians can find procedures they can carry out entirely over the Internet or in person, arranged into categories according to areas such as identification, education, company creation, housing, employment, among others. Sí Virtual (Virtual Yes, in English) offers 83 online integrated procedures and services, with a unified interface to improve the experience of users when they carry out transactions; a smart search engine that allows users to search procedures by daily situations and by their location; a step-by-step tutorial to make carrying out procedures and services easier, whether over the Internet or in person. From the Portal, users can access mobile applications connected to State services. Users were involved in the design of the portal through usability tests and exercises for improving the language used. These tasks will continue throughout the operation stage. It is a collaboration between the MinTIC (Spanish acronym), the National Planning Department (DNP, in Spanish) and the Administrative Department of Public Service (DAFP, in Spanish).

Impact

Approximately 1,506 public institutions have information about procedures and services in Sí Virtual. There are more than 27,304 records that can be queried in the portal. The monthly average of visits in 2016 reached 660,854.

Institution: Ministry of ICTs (MinTIC, in Spanish)
URL: www.sivirtual.gov.co

Costa Rica

Epicentre

Description

In an area with significant seismic activity, such as Central America, this application provides a detailed map of the latest earthquakes in Costa Rica. The tool also allows users to send reports to social networks (e.g., Facebook y Twitter) about earthquakes, using this media that have a high penetration rate among the population to disseminate messages. The application makes it possible to use statistical information to plan responses to earthquakes, aside from enabling the flow of information and communication. This makes it one of a set of tools available for the country when faced with an earthquake. The main purpose is for the population to receive information in real time and, therefore, reduce the damage. Through Epicentre (Epicentro, in Spanish) people also have access to emergency phone numbers to call hospitals, police stations and the National Emergency Commission. The solution is available for download for free for smartphones and other mobile devices that use the iOS or Android operating systems, which increases the num-

ber of potential users. Epicentre is a public application and is based on scientific data provided by the Volcano and Seismic Observatory of Costa Rica (OVSICORI, in Spanish) of Universidad Nacional (UNA).

Impact

The solution is in the 50,000 - 100,000 download bracket. Users have given it a rating of 4.1 out of a maximum possible rating of 5.

Institution: Volcano and Seismic Observatory of Costa Rica (OVSICORI, in Spanish)
URL: <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.redstone.epicentro>
<https://www.facebook.com/OVSICORI/posts/499806173389979>

Costa Rica

Mobile MEP

Description

It is an application for three kinds of users: students, relatives and staff members of the Ministry of Public Education (MEP, in Spanish). It allows actors of the educational system to search educational and administrative information in video and text formats. The tools make it possible to, on the one hand, group the information necessary for users in a single place that can be easily accessed, and on the other, to distribute information through appropriate and effective channels. All users can access the videos in the educational project called Teacher @ Home (Profe en casa, in Spanish) and the I Invite you to read with Me (Te invito a Leer Conmigo, in Spanish) initiative, the school calendar and other documents connected to the rights of children and adolescents. In addition, users in the student category can take practice exams online for the secondary education graduation exams, and exercises on the subject covered in each of the videos of the Teacher @ Home project. The users of the portal who are members of the staff have the possibility of scheduling appointments in the Human Resources platform of the MEP, download the payment schedule, search for materials or find quick answers to common procedures. The application is also useful for finding news about the different offerings or initiatives of the Ministry.

Impact

During the first four months after the launch of the initiative, there were 175,000 downloads, which shows the acceptance it has had in the educational community.

Institution: Ministry of Public Education
URL: <http://www.mep.go.cr>

Costa Rica

Technological service of the Judiciary

Description

Through the portal of the Judiciary and a phone application people carry out digitally the procedures that before could only be carried out in person in courts. The service, which is available 24 hours a day for 365 days a year, has made procedures faster and more effective. It can easily be accessed through the Online Processing (Gestión en Línea, in Spanish) section of the web page of the Judiciary, or through the mobile application of the Judiciary, which is available for devices with Android and iOS operating systems.

Impact

A report of the Information Technology Office of the Judiciary revealed an increase in the number of people filing petitions for enforcement of maintenance orders through the Internet, less than a month before the first anniversary of the launch of the technological service. This platform has been at the service of the population since October 2015 and, to this date, 19,368 users have filed their requests through this service. From October to December 2015, 6,839 people filed their request using the Online Processing System and 391 did so through the mobile application. Whereas from January to August 2016, 8,112 people processed their requests for enforcement orders through the Online Processing System and 4,026 through the mobile application, which shows both channels have grown steadily.

Institution: The Judiciary of Costa Rica
URL: <http://www.poder-judicial.go.cr/>

Dominica

Government of Dominica Internal Directory Mobile Application

Description

The Government of Dominica is beginning to leverage mobile apps as a way for citizens to understand and have access to important information and initiatives. In this regard the Information and Communication Technology Unit of the Establishment Personnel and Training Department launched the Government of Dominica Internal Directory Mobile App. The new directory puts the most up-to-date contact information at citizen fingertips with a listing of all government offices and has a range of information including locations telephone numbers email and website addresses. The mobile App is free and is available for download on the government's website, the Google Play Store, Apple and One Market and is optimized to work with Android and Windows devices. The Dominica Internal Directory Mobile app, affords easy access to the most up-to-date contact information by just clicking the app.

Impact

The App saves callers time and money since it enables immediate and direct access to telephone numbers, email and web addresses by clicking on the App. There is also the option of saving numbers into one's contact for future use. Importantly, once downloaded onto the mobile device, internet connection is not required to access the contents of the App.

Institution: Information Communication Technology Unit (ICTU)
URL: <https://play.google.com/store/apps/details?id=ict.unit.dominicagid&hl=enp>

Dominican Republic

E-girls Clubs

Description

The Ministry of Education, through the Board of Educational Informatics, and in coordination with the Research Centre for Women's Action, implements e-girls clubs that, together with the Supermaths maths initiative, benefit a thousand schoolgirls. E-girls clubs for girls in 6th-8th grade and Supermaths for those in 1st-4th secondary level constitute training and promotion spaces for academic excellence and vocational orientation in maths, sciences, engineering and technology. The initiative seeks to promote a greater and sustained interest of girls and adolescents in these areas, and also to offer early vocational orientation that contributes to close the digital gender gap, thus promoting higher numbers of women in scientific and technological careers, both at secondary and university levels.

Impact

Until May 1, 2016, there were 92 clubs, of which 43 are Supermaths girls, 45 are e-Girls and 4 are Supergirls. The average number of students per club is 15.2 girls. They were implemented as a way to beat the ICT gender gap. It must be considered that until 2012 women represented 61.15 % of all the registrations in universities and higher technical institutes of the Dominican Republic; nevertheless, they represent approximately 29.78 % of the registrations in careers linked to ICTs.

Institution: Ministry of Education

URL: <http://www.educando.edu.do/portal/clubes-e-chicas-y-supermatica/>

Dominican Republic

NORTIC

Description

They were conceived to normalize, standardize and have an auditing tool for the effective use and implementation of ICTs in public administration with the aim of reaching complete homogeneity and improving processes among government organizations. 5 categories have been defined: Category A, for regulatory aspects that apply to all government organizations; Category B, regulations necessary and exclusive to manage ICT departments or areas within different State organizations; Category C, regulations regarding ICT initiatives in city councils or municipalities; Category D, regulations regarding ICT initiatives of embassies, consulates or overseas missions; Category E, regulations regarding government organizations with specific characteristics depending on their functions and organic structure, and for initiatives, projects or programmes.

Impact

In 2016 the following regulations were developed: NORTIC A2:2016, "Regulation for the Development and Management of Web Media of the Dominican State"; NORTIC A6:2016 "Regulation for the Development and Management of Software in the Dominican State", NORTIC A7:2016 "Regulation for the safety of information and communication technologies in the Dominican State", and NORTIC B1:2016, "Regulation for the implementation and management of connectivity in the Dominican State".

Institution: Presidential Office of Information and Communications Technologies (OPTIC, Spanish acronym)

URL: <http://optic.gob.do/index.php/normativas>

Ecuador

Citizen Contact

Description

The system called Citizen Contact (Contacto Ciudadano, in Spanish) provides a service channel for the population that is available in the websites of the bodies of the Executive Branch of Ecuador. Through this channel, people can ask questions, make complaints, suggestions, request public information and convey their congratulations, and receive a reply through the same channel. This provides a better experience for the population that can have their requirements fulfilled without the need for travelling. The solution also provides relevant information for institutions about the provision of public services, which provides knowledge that can be used for improving and innovating in services based on the feedback of users. The solution offers a certified service channel for the public, so that people can avoid unnecessarily going to institutions in person. It allows institutions to better control and manage the queries made by users in institutional websites. It provides institutions with information that, after being analyzed, can be used as input for improving services.

Impact

From September 2015 to September 2016, 12,000 requests were filed and 11,000 requests were answered.

Institution: National Secretariat of the Public Administration

URL: <http://www.contactociudadano.gob.ec>

Ecuador

Information Technology Procurement (CTI) System

Description

It is a system which provides advice, assessment and approval services, which brings the technological projects of all the institutions that make up the Executive Branch in line with the National Development Plan and the National Electronic Government Plan. In addition, expenditure is controlled through the validation of the cost and sustainability of the technological solutions proposed by public institutions. This provides consolidated information about the technological projects, including information by sector of government, which makes it possible to have information for decision making, while also avoiding the duplicity of efforts. Public services are indirectly improved because the validation of projects supports comprehensive, sustainable solutions for institutions that don't duplicate efforts among different institutions of the same area.

Impact

From January 2015 to September 2016, the System offered advice for 723 projects and received 723 submissions for a total of 396 million dollars, of which 589 projects representing a total of 330 million dollars were approved. The budget optimization carried out during the evaluation process resulted in savings for approximately 16 million, which represents 5 % of the total amount approved.

Institution: National Secretariat of the Public Administration
URL: <http://cti.administracionpublica.gob.ec/>

Ecuador

Official Portal for Procedures

Description

It is the Official Portal for Procedures of the State of Ecuador. It is built under a platform which structures, standardizes and centralizes information related to the procedures of services provided by the State, is supported by specific rules regarding the management of services and processes, and also by an inter-institutional commission for the simplification of procedures led by the Presidency. The first stage of the project consists of the launch of a portal with information about the procedures including the processes, requirements, costs and georeferenced information about the office locations. The second stage consists of incorporating online procedures in a centralized manner and taking into account the aspect of usability for the population, offering a citizen file functionality, electronic signature, traceability of the procedure and online payments.

Impact

It has 3,375 procedures from 94 public institutions. These procedures have information about more than 4,343 office or units that provide services in 1,044 districts, and 83 registered offices abroad. There are 465 procedures with links to institutional portals. As for online procedures, 143 will be automated in the beginning, which represents 20 services provided by public institutions. Ten of those will include the feature of online payment and mostly will be authenticated using electronic signature.

Institution: National Secretariat of the Public Administration
URL: <https://www.dir.ec/>

Ecuador

Platform of Research for Service Improvement (PIMS)

Description

It is a system that allows for the extraction and storage of great volumes and a great variety of information in connection with the use of public services provided by the institutions of the Central Public Administration of Ecuador, that can process structured and unstructured data at a high speed, for the purpose of gathering intelligence and doing research for the creation of projects for the improvement and innovation of services in the public administration. The platform provides information about the demand for public services by sectors, which leads to more focused efforts and the strengthening of the providers that have the highest demand. It also provides information about the perception of the public about the services provided by public institutions, for the purpose of identifying those that have shortcomings from the perspective that matters the most, that of the population.

Impact

At the time this candidature was submitted, information from 20 institutions of the Executive branch had been analyzed. One of the things scheduled for the next year is the analysis of information from 30 other institutions of the Executive during the first semester of 2017, and the analysis of information from 30 other institutions of the Executive during the second semester of 2017.

Institution: National Secretariat of the Public Administration
URL: investigacion.administracionpublica.gob.ec

Ecuador

Simplified Personal Information File

Description

The service consists of generating queries of the information that makes up the National Public Data Registry System (26 sources of information), aimed at regulating the integration of information and its access, ensuring legal certainty and the protection of information. Its Organic Law and regulations establish the operating rules of the System, which is mandatory for public and private institutions that maintain public data registries or databases related to individuals or legal entities, their property and assets. Aside from the URL included at the end of this candidature, the solution can also be appreciated at <https://www.youtube.com/watch?v=sTUjtgfDpV0>.

Impact

Reduction of the service time in public bodies; sustainable growth of the use of the tool in public State institutions; interest of public bodies in accessing the service; efforts and services geared toward the population. It should be noted that 198 public institutions have taken the necessary steps to access the Simplified File. To this date, 833,146 queries have been made, which means 833,146 people no longer needed to submit a photocopy of their identity card. In addition, 293 procedures have been created in the Simplified File System to serve the population and it is estimated that use of this service will result in savings of around 3 million dollars for the people of Ecuador.

Institution: National Public Data Registry Office (DINARDAP, in Spanish)
URL: <https://ficha.datoseguro.gob.ec/FichaSimplificada/faces/login.xhtml>

Ecuador

Tramiton

Description

It is a platform aimed at promoting the participation of the population to foster the generation of ideas that bring creative, innovative and viable solutions for the current procedures of the public administration and that need to be improved. Three interfaces were created for this purpose: Citizen: for receiving proposals for innovative solutions to procedures of institutions from the Central Public Administration or that are accountable to the Executive Branch; Productive: for receiving proposals for innovative solutions to procedures connected to the productive sector; Government Tramiton: for receiving proposals for innovative solutions to improve the procedures/internal services of institutions from the Central Public Administration or that are accountable to the Executive Branch (APCID, in Spanish) from public servants.

Impact

Improvement of the public management of the institutions that provide public services, and simplification and automation of procedures for the population. Some detailed information: Proposals for solutions received in 2014: 6,208 (during the term of the contest, from June 21, 2014 to August 31, 2014). All of the 24 provinces of Ecuador participated, of which Pichincha and Guayas had the highest participation rates, with 2,538 and 1,517 proposals, respectively

Institution: National Secretariat of the Public Administration
URL: <https://www.tramiton.to>

El Salvador

Passport Application Portal

Description

Users go to the website, register, fill the forms and attach the necessary documents for their passport application. In the application, the technical staff verifies the information and whether the person fulfils the requirements for obtaining a passport. If everything is correct, an appointment is scheduled at one of the Salvadoran Consulates around the world or at an office of the body responsible for issuing passports in El Salvador. By making their application through the website, users save time and money, while also having the opportunity of solving any problem that may come up regarding their fulfilment of the requirements for obtaining a passport. When they are assigned an appointment, they are certain that the application has been accepted and that the visit to the office will be to collect their passport.

Impact

The solution is being used by Salvadoran citizens residing abroad. To this date, 20,550 applications have been received. This experience has had such a great impact that the implementation for covering the demand for passports in the country is currently being finalized. The Ministry plans to make the best possible use of this experience and replicate it in other processes.

Institution: Ministry of Foreign Affairs of El Salvador
URL: <https://pasaportes.gob.sv>

El Salvador

Reporting Official Cars

Description

In order to report the improper use of vehicles with official plates, the Citizen Participation, Transparency and Anti-Corruption Secretariat of the Presidency of El Salvador developed and officially launched an application for Android devices designed for reporting through mobile phones, so that Salvadorans could have the possibility of reporting the misuse of official cars while on vacation. The tool, aimed at achieving greater transparency, provides the State with the possibility of exercising a more stringent control over the Government's resources through technology and by increasing the participation of the population. The solution is available at the Play Store for free download and is easy to use. Reporting Official Cars (Denuncia Carros Nacionales, in Spanish) makes it easy for people to do this instantly, from any place where they see an apparent misuse of official cars. Users can also receive notifications about the process taking place in connection with the report made. In reports, users can attach a photograph of the vehicle, the plate number, the place of the event, the date and a comment, if they chose to do so.

Impact

In August 2016, a time of national holidays, 15 reports were received through the application.

Institution: Citizen Participation, Transparency and Anti-Corruption Secretariat
URL: <https://www.gobiernoabierto.gob.sv/>

Guatemala

SiamedWEB

Description

SiamedWEB is a system designed in collaboration with the World Health Organization (WHO) and the European Medicines Agency (EMA). The system is the result of the experience gained by the regulatory agencies which have used the Automated Medicines System (SIAMED, in Spanish). This new automated system for medicines launched in February 2015 gives professional pharmacists or pharmaceutical chemists in charge of the market authorization procedure with the regulatory authority, who have been authorized by the owner of the medicine or their legal representative in the country through a power of attorney, access to the market authorization renewal procedure via the Internet.

Impact

It is a virtual office for market authorizations, control and post-authorization surveillance of medicines and the evaluation of medical devices, which has made it possible to process the renewal market authorizations with alterations in 20 working days, and without alterations within 48 hours.

Institution: Ministry of Public Health and Social Welfare
URL: <http://184.107.200.26/siamedweb/vus/>

Guyana

From OLPF to OLPT

Description

The Policy that transforms One Laptop Per Family Guyana in One Laptop Per Teacher is a major transformation for Guyana's education system. OLPF was modeled on experience, the experience of how technology originally spread when the personal computer was new to everyone. The goal of OLPF was not a computer in every home, the goal was economic development a competitive workforce and businesses able to transact globally via the e-commerce digital infrastructure. All Guyanese can benefit from increasing knowledge of and access to technology. The challenge was driving adoption faster, attracting more and better trained youth into technology careers where their energy can be utilized to drive the economy. Transform this OLPF in OLPT focuses this goals in a main task: Education.

Impact

The OLPF provide Internet connected mobile computers to families throughout Guyana to foster community and economic development, support computer education in primary and secondary schools and increase Guyanese technology awareness, knowledge and skills through a family focused community based project model to prepare individuals for IT related work. After this transformation, a multi-stakeholder involvement with parents, teachers, the private sector, NGOs and others improved education sector with inclusive and equitable access. Guyana Teachers received 10.000 OLPT laptops.

Entity: Ministry of Finance
URL: <http://gina.gov.gy/tag/olpf/>

Jamaica

Open Data Portal

Description

The government of Jamaica's open data portal is a site designed to provide access to timely and relevant data from various ministries and agencies. It was built using DKAN, a Drupal-based open data tool with a full suite of cataloging, publishing and visualization features that allows governments, nonprofits and universities to easily publish data to the public. The open data portal's publishing model is based on the concept of datasets and resources. A dataset is a container for one or more resources; a resource is the actual "file" being published, such as a CSV, Excel, GeoJSON or a TIFF aerial image. Depending on the specific resource, data previews and visualizations are also available. Groups and Topics are another way to navigate the data available on the portal. By clicking on Groups in the main navigation, you'll see a listing of ministries and agencies as well as how many datasets are available. The dropdown menu for Topics allows you filter data based on subject matter rather than data owner like Groups. Stories are how the government of Jamaica helps visitors to understand the data in a more engaging way. By combining narrative with data-driven charts and maps, citizens can learn more about specific initiatives and gain a better understanding of how data affects their real lives everyday.

Impact

27 datasets published (September 2016) in ten fields: Economy (20), Finance (9), Health (5), Infrastructure (4), Society (3), Education (2), Environment (2), Transport (2), Agriculture (1), Technology (1) Examples: Distribution of Teachers by Parish, Qualification and Sex (2015/2016), Quarterly Contract Awards, Net Domestic Tax Revenue Collections, Fever and Respiratory Symptom Islandwide Statistics, Chikungunya Cases, etc.

Entity: Ministry of Science, Energy and Technology.
URL: <http://data.gov.jm/>

Mexico

GOB.MX

Description

Platform that promotes government innovation, boosts efficiency and transforms processes in order to provide information, proceedings and a platform for citizen participation. In its different stages, gob.mx has been a tool to provide public services that seeks rethinking of citizen-government relations; gob.mx/trámites (procedures, in Spanish) allows easy and rapid access to a search engine for all procedures, more than 4 821 of which correspond to 18 offices and 299 institutions of the Federal Public Administration related to education, identity, health, social programmes, jobs and taxes among others, and all the information required so that users can carry out such procedures, with the possibility in some cases to download forms, make appointments, send requests and make online payments. The aim of gob.mx/participa (participate, in Spanish) is to be a platform for citizen participation, with an active role of the citizen in decision-making, reports on corruption, and collaboratively, the construction of better services and proposals of public policy.

Impact

Since its launching on August 3, 2015, it has generated 164,510,554 visits, 39 % of them through mobile devices. In the gob.mx/participa section, there have been more than 1,440 consultations of documents, more than 19,000 petitions, 1,248 topics and 217 queries have been made. Besides, there have been more than 95,000 downloads, 13,169 data from 204 institutions.

Institution: Public Service Secretariat
URL: www.gob.mx

Mexico

Infomex System, Federal Government

Description

The information request system (SISI, Spanish acronym) has been operating since June 2003. It is a system developed by the Public Service Secretariat that has granted an exclusive use licence to the INAI by means of an agreement. Ever since its implementation, it has been the most renowned tool regarding access to information and it has enabled the exercise of access rights by electronic means to public information held by the Federal Public Administration.

Impact

Until September 30, 2016, 682,576 requests received information delivery in electronic means. It offers the Resolutions of Revision Resources available in open data format, updated up to June 30, 2016, and the information requests made from 2003 to 2016, which are also classified by sector. The information requests status is classified as intermediate or terminal. Intermediate status is used during the request management process, while terminal status co-

responds to finalized requests which will remain in the historical database and without any further movements. The average dataset downloads per year is above a thousand, while the highest amount of downloads per area corresponds to the health sector. The formats used are SQL, XML, CSV and JSON, which are typically used by programmers to create applications from such data. In order to facilitate data reading to citizens, Excel files with XLS extension can be found in the same CSV download.

Institution: National Institute for Transparency, Access to Information and Personal Data Protection
URL: www.infomex.org.mx

Mexico

MexicoX Educational Platform

Description

Digital educational platform with the aim to provide citizens with massive online open courses that are taught by educational institutions in the country. It offers Massive Online Open Courses (MOOC), which are accessible and free for all those who are interested. The proposal provides access to courses to anyone, regardless of their geographical location. According to calculations of the federal government, a million people will be using the platform at the end of the current administration. In MexicoX web site, those who are interested can register in a wide range of courses. In the first stage, the following institutions are providing the courses: National Autonomous University of Mexico, National Polytechnic Institute, National University of Education Sciences, The college of Mexico, The College of the Northern Border, National Institute of Public Health, Mexico National Technological Institutes, Open and Distance University of Mexico, University of the Cloister of Sor Juana, and General Management of Educational Television.

Impact

Since its launching in June 2015, more than 600 thousand users from Mexico and other parts of the world have registered, and more than 71 thousand certificates of attendance to the different courses offered through the platform have been issued.

Institution: Public Education Secretariat
URL: <http://mx.televisioneducativa.gob.mx/>

Nicaragua

Minsa Online Classroom

Description

By using Moodle, the Online Classroom of the Ministry of Health of Nicaragua provides the following courses: hospital management, management of health services, biostatistics and family and community medicine.

In the case of health service management training, the tool is especially efficient to reach remote populations. It is a course addressed to the departments in the north of the country, Jinotega and Matagalpa, in which training on health management and leadership is taught with a gender and intercultural approach, so as to obtain efficient and effective results.

Impact

For example, the course on hospital management trained 150 people from 30 hospitals of the country. Those who took the course are part of the management teams of hospitals: Hospital Director, Deputy Director of Medical Care, Head Nurse, Deputy Administrative Director and Union General Secretary.

Institution: Ministry of Health
URL: <http://www.minsa.gob.ni/moodle/>

Nicaragua

One Laptop per Child

Description

As part of the model of alliances, dialogue and consensus promoted by the Government of Reconciliation and National Unity, the Ministry of Education is carrying out the programme of delivery of XO computers to schoolchildren in the country. An alliance to work together has been created between the civil society (Zamora Teran Foundation), with support from the academic sector (Autonomous University of Nicaragua) and private companies. The XO is a digital tool for both students and teachers in the development of their lessons. It facilitates access to knowledge and opportunities to students so they can explore topics of interest to their studies. They are based on Sugar operating system, developed on Linux, a free software system that allows the creation and modification of computer programmes and applications without restrictions.

Impact

It is an educational programme that started 7 years ago with a seed capital for the purchase of five thousand computers and to this date there are more than 45 thousand beneficiaries and with regional presence. Most boys and girls attending first grade in these schools in 2009, are now in first grade secondary school and are part of the XO generation, characterized by creativity, their ability to solve problems and their commitment with their communities.

Institution: Ministry of Education
URL: <http://fundacionzt.org/>

Panama

Citizen Inspector

Description

It is a tool designed to improve vehicle traffic through the mobile phone. By using this application, Panamanian citizens can send reports of traffic violations and alerts directly to the Transit Authority and Land Transport (ATTT, Spanish acronym). Until now, Citizen Inspector has enabled the following alerts: “object on the road”, “car crash” and “flood”. It also enables reports on “unsafe public transport”, “badly parked vehicle”, and “occupation of space reserved for the disabled”. This new application consists of a control panel that allows the ATTT to receive citizen alerts or reports, provide follow-up and feedback. On the other hand, in the future the tool will also allow geolocalized emergency alerts, alerts on dangerous situations and natural disasters, as well as taking pictures, recording audios and videos in real time and instantly. The platform works with an account where the person that makes the report has to input data such as name, identity card, e-mail, telephone number and a profile photo. The user must register in the system before sending alerts, so as to prevent abuse from anonymous accounts.

Impact

A total of 305 reports have been sent during the first three weeks of operation, which means more than ten reports per day.

Institution: Transit Authority and Land Transport
URL: <https://play.google.com/store/apps/details?id=pa.gob.innovacion.inspectorciudadano>

Panama

Modernization of Local Governments

Description

Through the modernization of electronic management tools, municipal management tools (ERP), mobile portals and applications with citizen participation tools, it offers the possibility to improve the quality of services provided to municipality citizens. This solution has improved the performance required to provide a faster and more efficient service to citizens and to the different areas of municipal management; decision-making in the municipality has been enhanced and simplified; resource distribution has been optimized by adapting the organizational structure, by implementing a working methodology and enhancing planning capacity; information exchange among the different municipal areas has been accelerated; operational costs have been reduced and document flow has been improved.

Impact

Beneficiary municipalities participate in the implementation and insertion processes of the new technology in municipal management. Likewise, these municipalities are interconnected and inserted through ICTs to modernization processes of public management and implement portals with increased levels of efficiency through public services. Moreover, the solution increases transparency levels, which encourages citizen participation.

Institution: National Authority for Government Innovation
URL <http://www.innovacion.gob.pa/modernizacion-gobierno-locales>

Paraguay

Agroayuda

Description

Application that enables each producer registered in the Ministry of Agriculture and Livestock (MAG, Spanish acronym) to make consultations related to their production sector and receive solutions in their mobile phones, without the need to travel to the office in charge. Consultations are answered by MAG specialists and technicians. The application was developed by the National Secretariat of Information and Communication Technologies (SENATICS, Spanish acronym) as part of its actions to incorporate technology to improve the quality of State services. This solution provides useful information to producers fast and efficiently, and it is easy to use: just input the identity card number and the system will recognize the producer and the area where he/she is located, and personalized solutions are developed in each case. Moreover, it enables a price information scheme of farm products up to the end consumer for better control of intermediation prices. Through this application, a large database of questions and answers is being generated, from

which the MAG can track cases, detect risk situations, control the type of answers and response times, as well as sending alerts or relevant communications to producers.

Impact

It will help 200,000 small producers (registered in the Ministry).

Institution: Ministry of Agriculture and Senatics
URL: <https://www.senatics.gov.py/noticias/aplicacion-agroayuda-permitira-realizar-consultas-agropecuarias-desde-el-celular>

Paraguay

Akuerapp

Description

It is a web and mobile application based on the new open data portal of the health portfolio. The solution enables citizens to obtain the exact information of the services offered by each health institution. This includes specialists' days and working hours, availability of medicines and georeferenced location of the closest health care institution. Open format data enable people to access, download, analyze, research or simply make enquiries about the services offered. This mobile application speeds up useful information to Ministry of Health users, such as location of services, working hours, medicine stock and the possibility to evaluate the attention. Not only does the application facilitate information management of public health service users, but also provides more transparency and better control of what happens in each public health area to protect citizens' rights.

Impact

During the first fifteen days of operation, 19 reports were received from citizens regarding missing or denied medical studies, lack of medicines and reports on the absence of health professionals from their workplaces.

Institution: Ministry of Public Health and SENATICS
URL: <http://www.datos.org.py/akuerapp-la-salud-entus-manos>

Paraguay

MinMujer Portal

Description

It is a web portal web which was created together with the National Secretariat of Information and Communication Technologies (SENATICS, Spanish acronym) in 2015. It is based on the web standard Guide and visualizes the campaigns of the Ministry for Women, both in terms of citizenship (for example, the campaign "More Women Candidates, Better Democracy") and of fighting human trafficking and gender violence. Among other initiatives, the solution contains a form to file reports, which can be sent anonymously. In turn, through the Women Care Service (SEDAMUR, Spanish acronym) a digital channel is added by means of an e-mail to offer comprehensive attention, information and advice to women who have been victims of domestic, family and gender violence. The e-mail is managed by an interdisciplinary team that provides attention and socio-educational orientation to women who suffer some form of discrimination. This web channel, a telephone line and service centres complete the offer.

Impact

In total, 5,616 were attended to between August 15, 2014, and August 15, 2015.

Institution: Ministry for Women
URL: <http://www.mujer.gov.py/>

Paraguay

Unified Portal of Public Information

Description

Decentralized platform to access and manage public information aimed at citizens to exercise the right to access State public information by electronic means, in compliance of law 5282 on citizen access to public information and government transparency. It is a web portal with responsive mechanisms that enables operation from any mobile smartphone and event notification mechanisms via e-mail about the proceeding of each information request between the State and the citizen. The solution has enabled the generation of an office network to access public information of each institution member of the unified portal, thus creating synergies to provide unified responses to citizens' requests and to reuse the information. Moreover, all the content from the requests is catalogued periodically in the government data portal www.datos.gov.py for data analysis and public value generation. The tool is in open format and source codes are property of the State through SENATICS which could authorize it as public software for the benefit of other countries.

Impact

In less than a year, the portal has had more than 2,300 requests of public information with an 80 % response rate.

Institution: National Secretariat of Technologies and Ministry of Justice
URL: www.informacionpublica.gov.py

Chat 100

Description

It is a real time personalized internet service in charge of professionals of the National Programme against Family and Sexual Violence (PNCVFS, Spanish acronym), who provide information and/or psychological orientation with the purpose of identifying violence risk situations that may be present in infatuation and/or dating relationships, and also assist people affected by domestic and sexual violence. It has been especially thought for adolescents and young people who are in the infatuation and/or dating stage who require information and/or psychological orientation to prevent physical, psychological and/or sexual violence risk situations. It can be used by all those who are affected by domestic violence and/or sexual abuse, or who know about such cases. In 2015, the service was upgraded from its previous stage, where it operated as a prevention instrument, and it was enhanced to provide personalized attention, so that it could complement the work carried out by Linea 100 (Line 100, in Spanish), a service that addresses telephone consultations on domestic and sexual violence.

Impact

This virtual communication system enables two or more people simultaneously and in real time to communicate through the Internet with a moderator (a PNCVFS professional) so as to receive specialized information on Domestic and Sexual Violence and to make consultations on possible violence situations in couple relationships (infatuation and dating).

Institution: Ministry for Women and Vulnerable Populations
URL: <http://radiourbe.pe/contra-la-violencia>

Citizen Consultation Module of the National Registry of Sanctions and Dismissals

Description

The Citizen Consultation Module of the National Registry of Sanctions and Dismissals (RNSDD, Spanish acronym) of SERVIR is a digital tool designed to inform quickly and easily if a person is unable to provide services to the State. Those who are interested in obtaining more information about specific cases can request it directly to the entity that registered the sanction or to SERVIR, using the public information access procedure. SERVIR is the institution that manages the RNSDD and addresses users' requests in order to keep the register updated through the people in charge designated by each entity. This service is closely connected to the technical process of selection and contributes in the fight against corruption.

Impact

Until September 30, 2016, the number of people disqualified in the register was 2,811, identified with name and surname, national identity card number and disqualification end date.

Institution: Civil Service Authority (Servir)
URL: <http://www.sanciones.gob.pe:8081/transparencia/>

Single Electronic Window (TTBizLink) for Trade and Business Facilitation

Description

TTBizLink is a secure, neutral and user-friendly IT platform which facilitates the delivery, at present, of 46 trade and business related services online/electronically from the 'front-end' i.e. end-users/applicants to the 'back-end' i.e. approvers. These services are offered from across 24 unique agencies from 7 Ministries together with the Trinidad and Tobago Chamber of Industry and Commerce. TTBizLink can be accessed anytime i.e. 24/7 from anywhere in the world. Through the TTBizLink, the applicant completes one electronic form which consolidates the information requirements of the relevant approving agencies. The system has validation points and information tool tips to improve accuracy and completeness. Submitted applications are then automatically routed to the relevant approving Agency. Each Agency that logs into the system can view, query and make a decision on the application.

Impact

Key among such areas Starting a Business and Trading Across Borders. Most notably, Registering a Business has seen a 57% reduction in time from seven 7 days via the manual process to three days via TTBizLink. Since the launch of TTBizLink to present, over 7,120 individuals have registered to use TTBizLink 2,544 companies/business registered on the platform and over 800,000 applications have been received.

Entity: Ministry of Trade and Industry.
URL: www.ttbizlink.gov.tt

Uruguay

Automated immigration control

Description

Automated gateway system with biometric technology installed in September 2016 and available for all international flights, which speeds up immigration control in the main air terminal of the country, which allows Uruguayan citizens aged 18 and over -in the first instance- to enter Uruguay easily, quickly and safely through self-management by using their electronic document (passport or identity card with chip). In this stage of the Programme, readers that enable facial recognition and automated validation with Interpol lists were incorporated in the service desks, among other improvements.

Impact

The new automated procedure has a positive impact with reduction of wait time at the queue lines to only 15 seconds per passenger in the gateways. This time optimization is translated as a benefit for passengers who go through service desks as they are less congested and more dynamic. It also guarantees people's privacy and increases their confidence in the safety of the process.

Institution: General Bureau of Migration / Ministry of the Interior

URL: https://www.minterior.gub.uy/index.php?option=com_content&view=article&id=3955

Uruguay

Electronic Affidavits

Description

System to make the assets statement through the Internet which saves time and reduces travelling expenses. It enables identity registration to access the system by means of an advanced digital signature certificate or alternative registration with user / password and access to the application from multiple technological devices. Through the access to online information and to proceedings and services, citizens will be able to comply with their legal obligations more quickly and with a lower cost as territorial inequalities are eliminated and service hours are longer than office hours. Also, the proceeding can be carried out from PCs, tablets and smartphones, as the application is responsive. New communication channels such as e-mail and SMSs are added. Citizens have more information available, such as their affidavit history and working relations with the State, as well as defaults on their obligations, if any. It allows a more efficient use of storage resources as it is in digital format, which substitutes physical space with significant economy of space.

Impact

In five months of operation, more than 5,000 citizens have chosen to submit their affidavit through this system (almost 50 % of all affidavits received during this period).

Institution: Board of Transparency and Public Ethics

URL: <https://dje.jutep.gub.uy/DJE/faces/view/home/login.xhtml>

Uruguay

National Transit Information System (SINATRAN)

Description

It is a system that analyzes traffic accidents data from the Public Security Management System of the Ministry of the Interior, which was created to improve the design and effectiveness of road safety policies. The aim is also that this system, through public use tools such as Citizen Geographic Portal (PGC, Spanish acronym) and Business Intelligence (BI) with access to the database of people injured in road accidents, may become basic input to road safety management and citizen cultural change. The PGC is a space analysis module where road accidents can be analyzed spatially, visualized geographically and monitored temporarily. In the following stage, another tool was created by using a BI, which enables graphic visualization and statistical analysis of the database of people injured in road accidents in the country.

Impact

The creation of an open and spatial database on road accidents and the implementation of two management tools have been reached. The PGC enables spatial analysis and geographical visualization of such accidents to promote the participation of citizens, government and private organizations and the BI enables statistic and immediate analysis of reality.

Institution: National Road Safety Agency (UNASEV, Spanish acronym)

URL: http://unasev.gub.uy/inicio/sinattran/informes_siniestralidad_vial_uruguay/

Venezuela

National Platform for Interoperable Information Services (PNSII)

Description

It is a means developed by Free Information Technologies which facilitates information exchange among Public Power institutions and simplifies State administration. It is a tool that is available so that National Public Power institutions can exchange, consult and provide documents and information efficiently and safely to advance in the simplification of proceedings to improve the quality of life of Venezuelan citizens. The National Platform for Interoperable Information Services has contributed to improving processes by simplifying the amount of documents required for administrative proceedings managed by citizens in public institutions. The PNSII has been financed with the State's own resources; however, it is considered as a model of service that will enable to receive its own income.

Impact

The solution has contributed to improving public services by reducing data requests, information and documents that are already held by the Public Administration, thus improving citizen service times. The interoperability project inventory covers topics as diverse as the Firearms Integrated National Register System (Renial, Spanish acronym), the Telesalud initiative for the strengthening of Comprehensive Health Care in I Level Health Care institutions, or the National Electric Sector Data Repository, to mention just three examples.

Institution: National Centre of Information Technologies (CNTI)

URL: <http://interoperabilidad.gobiernoenlinea.gob.ve/>



Public software for public management

- ▶ *This category rewards solutions based on nonproprietary software created or customized by national governments to provide better digital services or to implement open government.*

Impact of Public Software

It is surprising a relatively small set of solutions gather a real impact and the great potential to escalate. Such is the case of the 14 candidates in the category Public Software in ExcelGOV 2016 Awards.

For example, it is possible to find an experience aimed at transcending the regional sphere and become a landmark in digitization of services: The solution All Procedures Initiated Online, submitted by Uruguay. As a result of this initiative, directly emerged from the President of the Republic, 100 % of the procedures from the Uruguayan central government can be started online. It is the first stage of an initiative whose objective is having all procedures not only started online but also finished digitally. The goal is set for 2020, by the end of the current government period.

The Uruguayan solution is part of two assets of public software: one for setting appointments with date and time online, developed by Montevideo City Council and the Social Welfare Bank, and the form component of the Chilean software Simple.

Particularly this tool from Chile, in its 2016 version, is one of the highest peaks in the category regarding impact. Not only has it made procedures easier and improved the quality of the services offered by the government of Chile to citizens and companies but also, due to it being offered free of charge to new actors such as municipalities, has become a massive solution for administrations. Besides, it is being customized by other countries in the region (Honduras, Paraguay, Uruguay) who have added improvements.

Planning and managing

Uruguay also presented the solution Digital Government Project Planning and Management, a platform completely developed with open source technologies that allows managing a portfolio of 150 projects a year by 40 managers in six areas from the agency of electronic government of the country.

Ecuador has Quipux, with more than 2.5 million registered users among public servants and citizens. The use of Quipux electronic signature adds to the “Zero Paper” campaign. It saved approximately 73 million dollars in the period 2015-2016. Besides, it saved 16,120 trees from felling and saved physical space and operational costs in the 360 public institutions using it.

Solutions for everyone

The results of the initiative Canaima, from Venezuela, are also very impressive. It is an operational system used as a technological platform for the learning process of 5 million students of public education in Venezuela.

To mention just one more case, Brazil presented an open source software for the translation of text, audio and video from Portuguese into Brazilian sign language (Libras). This initiative had over 10,000 downloads for mobile applications and an average of 1,000 daily visits to VLibras website. This is just the beginning for a tool that may benefit about 9.5 million Brazilians with some degree of hearing impairment.

But they are not the only ones. The solutions presented here allow tracking the internal and external mail among an institution (Bolivia); creating cartograms to benefit a complex health system (Brazil); or the implementation and development of mechanisms for transitional justice through real time, online interoperability, consolidation and exchange of information of postulates, goods, demobilized, victims and exhumations (Colombia).

A favourable ecosystem

Although this concentrate of quality surprises us, it should not.

Latin America, as a region, has high potential to create public software solutions as the ones presented here. Red Gealc has been able to verify this based on the implementation of a Public Software Collaborative Mechanism through the Initiative for the Promotion of Regional Public Goods (BPR, in Spanish) of the Inter-American Development Bank (IDB).

A regional Diagnosis on the topic was the first product of the process. Based on it, a Collaborative model was prepared to set the “rules” of cooperation among countries, to know what and how to share, as well as which digital assets to boost jointly to respond to common needs.

Though being a topic the region knows about, it is yet far from reaching its maximum potential. These 14 solutions are just the tip of the iceberg.

All Candidates: Public software



Participants of the IV Workshop on Public Software of Red Geal in Santo Domingo / Photo: OPTIC.

Bolivia

Correspondence System - Virtual Desk

Description

A system meant for managing internal and external mail, enclosing digitized documents, generating internal and external roadmaps, performing follow-up tasks, producing reports, storing in virtual folders, "cites" in internal documents, unarchiving roadmaps, observing roadmaps about missing documentation, referring with copy, etc. The system consists of an administrative and an operational part, with specifically defined roles for an optimum operation to fit the needs of any institution. The end user works with the functional or operational part generating external and internal roadmaps; digitizing documents and attaching incoming correspondence; performing roadmap follow-up tasks within the institution; creating correspondence reports by date range and search criteria; on the record book; in the generation of numbers for types of internal documents; referring correspondence; creating virtual folders; terminating and filing correspondence; filing and answering mail using internal documents; generating and tracking external documents leaving the institution.

Impact

It allows for internal and external correspondence to be tracked within the institution.

Institution: Agency for the Development of the Information Society (ADSIB, in Spanish).

URL: https://softwarelibre.gob.bo/sistema_descripcion.php?codigo_enviar=yBeJSJMityXIO5M+YICxVITi0gZgufxhZwhN81yC5z814l4g35621al

Bolivia

Ministerial Correspondence Software (SOFTCOM)

Description

Web-environment software, adaptable for Intranet and Internet, for managing correspondence in an organization, registering events related to receiving, redirecting and sending correspondence, with date and time logging of status changes for control and management purposes. [It consists of modules: Reception of correspondence, Automatic “cites” generation, Correspondence dispatch, Referrals, Follow-up queries on internal and external roadmaps. It has four profiles: Administrative (creation of institution, units, positions, users, type of documents, referrals, releases, adding and modifying users), Personal (creation of types of documents and automatic generation of “cites”, referrals, filing, follow-up), Secretary (registry of documents for the dependant unit, creation of types of documents and automatic generation of “cites”, referrals, filing, follow-up), and Single window (document registry for the institution, creation of type of documents and automatic generation of “cites”, referrals, filing, follow-up).

Impact

It allows controlling all incoming documents and their response times, and to grant future access to such correspondence, thus preventing difficulties in the event of losing any entered document.

Institution: Ministry of Health

URL: https://softwarelibre.gob.bo/sistema_descripcion.php?codigo_enviar=ztw6GbNtRtycBgAA1csQsxCojxnbj1/YQGDNC4MjZqs14l4g35621a

Brazil

i3GeoSaude

Description

Customization of the Brazilian public software i3Geo as a support tool for strategic management focused on data specialization. It uses metadata constructed by the system administrator to allow for the creation of interactive maps. Data are displayed as maps and may serve as input to other systems in the form of services. This solution provided the small- and medium-scale prefectures with a tool for data specialization focused on public health management ready for their dissemination as cartograms. One of the novelties in i3GeoSaude is the integration of the SAIKU statistical metadata system (an OLAP open source tool). The outcome is promising due to the high acceptance the project has had in the districts of Manaus and Macapa. Another important aspect is the fact that, for the generation of the maps, the districts need to first organize their data, thus improving the analytical capacities of the local team.

Impact

Some experiences in the district of Manaus prove that the information on health is specialized and analyzed by the technical team with the purpose of assisting the manager in the decision-making process. Another experience in the Ministry of Health is the spatial distribution of the network of federal hospitals, which are stratified or overlaid on cartograms to match the objectives of the federal management.

Institution: Ministry of Health

URL: <https://softwarepublico.gov.br/social/i3geo>

Brazil

Simec

Description

The Integrated Monitoring, Execution and Control System (SIMEC, in Spanish), developed by the Brazilian Ministry of Education is an example of integrated management in administrative tasks and is available for the whole society since the South American Forum of Government ITs Leaders was opened this year in Brasilia. The solution may be used by any organization in the public sector, for instance, the Ministry of Tourism, who is one of the SIMEC users.

Impact

Currently, over 10 federal government bodies are using the solution. Telebras and SENAI use the tool to monitor works, as it can be seen in their respective websites: telebras.mesotec.com.br/ and www.obras.senai.br/. SIMEC different modules deal with basic administrative functions, with special attention to programming, budget, project management and goal planning. Other users of the tool are

the Brazilian Air Force in SISOBRA, the Ministry of Justice in PRO-NASCI, and the Special Secretariats for Women's Policies in Central180 (central180.call.inf.br/) and for Human Rights in Disque100 (disque100.call.inf.br/).

Institution: Ministry of Education

URL: <https://softwarepublico.gov.br/social/simec>

Brazil

VLibras public software

Description

This is a public software fully developed as open source for the translation of text, audio and video from Portuguese into Brazilian sign language (Libras). Likewise, a dictionary has also been developed together with a web collaborative construction tool for sign language called WikiLibras, which may be downloaded and is user-friendly. This tool renders computers, mobile devices and web platforms accessible for the hearing impaired. This breaks numerous barriers faced by the hearing impaired and grants better communication with society. By using this software, deaf or hearing-impaired people will have access to information, will look for public services in digital format and will be able to actively participate in creating public policies. In that sense, and in collaboration with the House of Representatives, the dictionary of signs has included over 12,500 legislative-related signs, and the National Council of Justice offers access in sign language to all the contents of its institutional website.

Impact

Over 10,000 downloads of mobile applications and an average of 1,000 daily visits to VLibras website. The tool may benefit about 9.5 million Brazilians with some degree of hearing impairment.

Institution: Ministry of Planning, Development and Management

URL: <https://softwarepublico.gov.br/social/suite-vlibras/>

Chile

SIMPLE 2016 version

Description

The Implementation System of Slightly Standardized Processes (SIMPLE, in Spanish) is a platform for the automation of electronic formalities and processes in a friendly, fast and easy way. It incorporates a simplified process designer, a procedures front desk, trays, notifications and integration for managing requests offering a flexible solution for digitizing processes. It promotes and strengthens the digital channel by simplifying the implementation of online procedures. It facilitates and favours measurement, assessment and control of processes, establishes formal procedures and allows visualization and analysis of benefits and consequences of each step. It identifies critical points and solutions fostering continuous improvement. It reduces costs related to software implementation. Processes become independent from the persons who manage and execute them, thus providing objectivity, robustness and continuity. It builds and facilitates the paths to automation. Easy integration through connectors and an architecture meant to be improved by any ICT provider.

Impact

It has simplified procedures and improved the quality of the services that must be offered to companies and the people. The fact that it is costless has turned it massive for new stakeholders such as local government administrations. It is being customized by other countries in the region (Honduras, Paraguay, Uruguay) who have added some improvements.

Institution: Modernization and Digital Government Unit - Ministry General Secretariat of Presidency

URL: <http://www.softwarepublico.gob.cl/aplicaciones/simple-sistema-de-implementacion-de-procesos-ligeramente-estandarizados>

Colombia

Inter-institutional Information System of Transitional Justice and Transitional Justice Map

Description

It facilitates the implementation and development of transitional justice mechanisms by offering real-time and online interoperability, consolidation and information exchange of postulates, goods, demobilized, victims and exhumations. After five years of operation, the transformation of the public sector management for the benefit of victims and other actors in the Colombian armed conflict has become evident thanks to ICTs. The solution provides a single-point information service from different bodies, sharing information safely and with quality through the web. It has unified processes related to the Single Route of Attention for Casualties of the Ombudsman Office reducing assistance and management times. It has accelerated transitional justice processes by preventing re-victimization. It has generated and strengthened the confidence of citizens in public offices; it has made inter-institutional actions visible to each body; and it has turned into a strength for unifying statistical information.

Impact

This solution is being used by nine bodies and two observatories. It operates in 36 regional ombudsman offices. It has assisted 40,000 casualties and holds available information on 240,000 interventions since 2012.

Institution: Ministry of Justice and Law

URL: <http://www.sijjt.gov.co/> and <http://www.mapajtransicional.gov.co>

Ecuador

Quipux Document Management System

Description

It is a web service from the National Secretariat of the Public Administration for public institutions and the citizenship. Quipux allows management of digital and / or printed documentation within a body, between different bodies, and of documentation sent by citizens and received by the institutions, making it possible to keep records, send, receive, control, follow-up, circulate and organize documentation. The system is integrated with electronic signature, thus ensuring the identity of the signatory as well as the validity of the document sent through Quipux. It was created to support efficiency in public management. It is currently one of the systems with the highest demands; it is used in 360 Ecuadorian public institutions, serving a total of over 2.5 million registered users, including public servants and citizens.

Impact

The electronic signature adds to the “Zero Paper” campaign, which means saving economic resources for approximately 73 million dollars in the period 2015-2016. Quipux makes a positive environmental contribution by saving 16,120 trees from felling (2015-2016). On space saving, operational costs and resource costs at each public institution.

Institution: National Secretariat of the Public Administration
URL: <http://www.gestiondocumental.gob.ec>

El Salvador

Single System of Health Information

Description

The Single System of Health Information (SUIS, in Spanish) is a strategic pillar of El Salvador's Health Reform. It is conceived as a key tool for contributing to the modernization of the institutional administration and health services, as well as for the proper implementation of health policies, for improving quality, granting kind assistance and agile services to users, and for facilitating timely, effective and efficient decision making at all levels. It includes standardization and interoperability components. It was developed under the paradigm of open and free knowledge (freeware licensed under GNU/GLP v3 or later), which makes it available for all physical or legal persons with an interest in knowing about it, or in adapting it and reusing its components. The PCs with freeware from the MINSAL run on Debian GNU/Linux distribution, KDE desktop environment and LibreOffice office suite. SUIS-component-servers also run on Debian distribution, PostgreSQL DBMS and Apache web server to provide web-oriented systems developed in PHP language on a Symfony MVC platform.

Impact

Besides its impact from the health reform perspective, it has allowed for significant savings in economic resources that would have been necessary to pay software licenses.

Institution: Ministry of Health (MINSAL, in Spanish)
URL: <http://suis.salud.gob.sv/>

Mexico

Public Works and Infrastructure System

Description

The project was conceived as a response to the challenge Presidency posed over the Secretariat of Communications and Transport (STC) (Spanish acronym) when the first one assigned three of the taken on commitments through the Open Government International Alliance (to follow-up Public Works, publish consolidated information on infrastructure projects and offer road information in open source formats). The platform allows accessing information about the 223 STC projects, in various stages of the execution process, that are part of the National Infrastructure Plan, from its design to the finalization of the building stage. The information managed by the system is directly updated by the supervisors of the works, hence the information citizens receive is the same first-hand information government officials have. Internally, this platform is expected to be the formal source of public information consulted and fed by the Sub secretariats. With this, the internal process in the Secretariat is aligned with what is informed to citizens.

Impact

There are two big benefit-groups: internal benefits aligned with the Country Strategy and external benefits aligned with the international commitments.

Institution: Secretariat of Communications and Transport (STC, in Spanish)
URL: <http://aga.sct.gob.mx/>

Uruguay

All Procedures Initiated Online: A Presidential Initiative

Description

In order to comply with the announcement made by the President of the Republic in 2015 regarding the possibility of starting 100 % of the procedures online in 2016, the Agency for Electronic Government and Information Society (AGESIC, Spanish acronym) designed a solution integrating two assets of public software: the component from the SIMPLE form software from Chile, and the online appointment software (date and time), developed by Montevideo City Council and the Social Welfare Bank. The combination of these elements means a unique and effective solution to make online applications for every central administration procedure using assets that have been employed by the local and regional software community and that have been adapted by the government of Uruguay in both cases to offer better services.

Impact

All central administration procedures can be started online. The focus is put on the citizen, who directly benefits from not having to travel to receive information or start a procedure, saving time and resources. Likewise, being a presidential initiative, its immediate impact on the central administration is a fact. Lastly, this solution benefits and boots collaboration among state bodies as well as with other governments to develop adaptable and collaborative solutions.

Institution: Agency for Electronic Government and Information Society (AGESIC, in Spanish)
URL: http://www.agesic.gub.uy/innovaportal/v/2418/1/agesic/software_publico:_catalogo_.html

Uruguay

Digital Government Project Planning and Management

Description

It is a platform developed with 100 %-open source technologies. The program and project portfolio of an organization can be administered based on 3 premises: to serve as management tool for project managers, to facilitate obtaining reliable and real-time information for directors making decisions, and to be accountable with relevant information for citizens, offered in a simple and friendly format. Although initially developed for AGESIC's portfolio, being fully customizable, made it to be chosen by more than 10 organizations to use it in diverse matters such as making the follow-up of the execution of public works in all the country, or the follow-up of the commitments of the open government national plan.

Impact

With a 150-project portfolio managed by 40 project managers in six areas of the organization, lacking a modern, simple and flexible solution would cause significant difficulties in managing such a diverse and big portfolio. The solution has transformed a clearly defined political strategy into tangible results that contribute to improving the relationship between the State and the citizens with a high degree of efficiency.

Institution: Agency for Electronic Government and Information Society (AGESIC, in Spanish)

URL: <http://www.agesic.gub.uy/>

innovaportal/v/4659/11/agesic/siges:-seguimiento-y-control-de-portfolios.html

Venezuela

Educational GNU/Linux Canaima

Description

Operating system used as technology platform for the learning process of 5 million students in the public educational system of Venezuela. The solution has incorporated IT applications and locally developed educational contents that improve the quality and make possible a transition towards a liberating pedagogical model. GNU/Linux distribution has played a key role by homologating software maintenance processes at the national level. On the other hand, Canaima GNU/Linux software distribution platform makes it possible to enable development cycles and improve educational contents, allowing for the normalization of the technological development annually. Lastly, the learning process has enriched due to the new IT tools and educational contents that may be used in other places besides classrooms.

Impact

Free Software used by 5 million children, that is to say, by 5 million historically excluded families; replacement of the classic class book by more than 4 thousand educational contents with a new social, historical and cultural approach; creation of the conditions to give rise to millions of change agents due to having used IT tools and learnt through new educational contents since they were 6 years old; trials of new technology production models to respond to new pedagogical approaches.

Institution: National Center of Information Technologies (CNTI, in Spanish)

URL: <http://canaima.softwarelibre.gob.ve/>

Venezuela

INSAIMaps

Description

INSAIMaps is backed by the use of open source IT platforms using an application for the development of online interactive maps as the base to publish geospatial data into MapServer jointly with i3Geo. Several interfaces of pre-designed maps are offered in their website: sociobioregions, INSAI offices, dispatch centres of mobilization guidelines, zoonosanitary events. Likewise, users may create their own map and perform the spatial analysis directly in the website. INSAIMaps was created to strengthen the National System of Phytosanitary and Zoonosanitary Protection as part of the Eco-Socialist Agrarian Development. The initiative is part of the Spatial Data Infrastructure of Venezuela, aiming at facilitating the availability, access and use of data, metadata, and normalized geographical services to all public administration, the private sector, universities, and to the people in general.

Impact

It is possible to visualize and analyze INSAI geospatial data: location of INSAI activities with spatial effects; access to attributive information of INSAI activities, establishment of patterns and behaviours among the geographic elements of the map, access to addresses, telephone numbers and access points; search and download ISAI geospatial data.

Institution: National Institute for the Comprehensive Agricultural Health (INSAI, in Spanish).

URL: <http://mapas.insai.gob.ve/>



EXCELGOV

Special Mentions

- ▶ *All candidates competing in both main categories may also chose between the three special mentions established this year: Economic Development, Open Data, and Gender Approach*

Mention: Economic Development

THERE ARE 20 SOLUTIONS COMPETING FOR THIS MENTION. ISSUES ADDRESSED RANGE FROM STATE MODERNIZATION BY SPEEDING PROCEDURES TO EASE PROCESSES FOR THE CITIZENSHIP, TO TOOLS TO IMPROVE THE EDUCATIONAL SYSTEM, PASSING THROUGH INITIATIVES TO CONTROL EXPORTS OR PREVENT FIRES.



Press conference before the excelGOV 2014. Ana María Rodríguez (IDB), Diego Molano (Colombia), María Fernanda Trigo (OAS).

Among the proposals addressing economic development through state modernization, there are initiatives that promote the implementation of online procedures in state companies, such as the tool from Chile, Single Password, that aims at eliminating multiple registrations for each service, or platforms that allow a step by step follow-up of documents in public offices, such as the solution from Colombia, Management of Procedures and Services (GTSS). There are also tools for the exchange of information among state bodies, as the platform from Venezuela, National Platform for Interoperable Information Services (PNSII). Likewise, there are candidates such as Chile's Gob-Lab that pursue economic development with inter-ministerial proposals to promote innovation and development.

Several platforms are being proposed by Ecuador, among which Tramiton seeks to foster citizen participation to boost the generation of ideas with creative solutions and the Platform of Research for Service Improvement (PIMS), to extract and store information referred to central administration public services. In the same line, Jamaica has an open data portal, designed to offer timely and relevant access to data from several ministries and state bodies.

The initiative on open data in Colombia promotes transparency and access to public information through openness, reuse of public data and the use and adoption of ICTs. Colombia also submitted other initiatives for the mention in economic development: Online Comprehensive Window for Environmental Procedures (VITAL), a system to centralize environmental procedures, such as licenses, improvement plans, authorizations or concessions; Mobile Sivicos, used for health inspections of foods, raw materials, supplies and alcoholic beverages in the first-barrier sanitary checkpoints; and the Simultaneous Inspection System, allowing a single inspection to cargo in containers which can be scheduled electronically, eliminating the need of moving the containers twice, thus reducing management time. Colombia also showed a solution that allows fire brigades to access real-time information and manage fire risks.

A computer solution to improve the management of universities in Argentina and a technological platform for the learning process of the educational public system of Venezuela are some of the candidates that promote economic development through education.

Mention: Open Data

There are 19 solutions submitted to receive the special mention on Open Data. The vast majority consist of tools aiming at citizen participation in public management, the promotion of transparency and the exercise of the right to information. Among the candidates, there are platforms such as the Portal of Services of the Federal Government of Brazil, that seeks being the centralized information source for procedures offering a direct channel to communicate with citizens; Colombia's GTSS, by tracking documents within organizations, offers greater control over the internal information, thus leading to better decision making; the citizen oriented Unified Portal of Public Information of Paraguay promotes the right to access to State public information through electronic means.

Pursuing the same objective, Mexico developed the portal gob.mx, which offers information and procedure management and makes citizenship participation possible with the phase gob.mx/participa (participate, in Spanish), offering the people an active role in decision making, filing reports on corruption, and the construction of better services. Besides the portal, Mexico has two other solutions competing for the mention of Open Data: Infomex System, to request information on the Federal Public Administration, and the Public Works and Infrastructure System, which enables consulting the progress of the projects from the Secretariat of Communications and Transport.

The open data initiative from Colombia seeks to have all the public sector institutions to publish relevant and quality information in structured formats available for the users, who may make queries in accordance to their needs. The purpose of the Environment of communication with the Judiciary of Argentina is to provide verified information online immediately to users who make queries. Likewise, the open data portal in Jamaica, created to give access about data from ministries and other State institutions, allows visualizing data and discriminating per group and topic for a better management of the information.

Other solutions for the free use of data are the Citizen Consultation Module of the National Registry of Sanctions and Dismissals (RNSDD) from Peru, a tool designed to quickly and easily inform if a person is unable to provide services to the State; the Single Electronic Window for Trade and Business Facilitation from Trinidad and Tobago facilitates access to a significant amount of information. The Brazilian solution, i3GeoSaude, uses metadata to create interactive maps that have served useful to manage sanitary information. Uruguay has SINATRAN, which analyzes traffic accidents data through the Citizen Geographic Portal.



Closure of Condatos 2015, in Santiago, Chile / Photo: Modernizacion.cl

Mention: Gender Approach

There were 16 candidates competing for the mention of Gender Approach. Among the solutions, it is possible to find portals and platforms including among their functionalities, some aspect related to the defense of the rights of women and gender equality.

The portal from Paraguay of the Ministry for Women (MinMujer) shows both the ministry's campaigns that boost women participation in politics and those to fight against human trafficking and gender violence. The portal offers also the possibility of filing reports and request advice for women who have been victims of domestic violence.

Peru developed Chat 100, a real time, personalized internet service in charge of professionals of the National Programme against Family and Sexual Violence especially thought for adolescents and young people. Technical personnel provides information and psychological orientation to prevent violent situations that might arise in dating relationships. The tool also assists people affected by domestic and sexual violence.

On the other hand, Chile competes for this mention with a cross-section initiative that aims to include the gender approach in the State management globally.

Another initiative for this mention is the e-girls Clubs, a project promoted in Dominican Republic to bridge gender gaps in science and technology careers. Together with the Super-maths maths initiative, it benefits a thousand schoolgirls. The Nicaraguan initiative Minsa Online Classroom offers gender oriented courses on hospital management, management of health services, biostatistics, and family and community medicine. The initiative has proved to be especially efficient to reach remote populations.

Likewise, there were other solutions that particularly benefitted women. Such is the case of Costa Rica's Technological service of the Judiciary, which allowed citizens to perform online judicial procedures. This service caused an increase in the applications from women for the enforcement of maintenance orders.



Social networks as a channel for health / Photo: Ministry for Women and Gender Equity (Chile)

Economic Development

- Argentina:** SIU Guaraní (Page 64)
- Chile:** Government Laboratory (Gob-Lab) (Page 67)
- Chile:** Simple (Page 86)
- Chile:** Single Password (Page 67)
- Colombia:** Co-financing (Page 68)
- Colombia:** Management of Procedures and Services (GTSS) (Page 68)
- Colombia:** Mobile Sivicos (Page 68)
- Colombia:** Online Comprehensive Window for Environmental Procedures (VITAL) (Page 69)
- Colombia:** Open Data of Colombia (Page 69)
- Colombia:** Simultaneous Inspection System (Page 69)
- Colombia:** Specialized software for fire brigades in visual technical inspections (Page 70)
- Ecuador:** Information Technology Procurement (CTI) System (Page 73)
- Ecuador:** Platform of Research for Service Improvement (PIMS) (Page 73)
- Ecuador:** Quipux Document Management System (Page 87)
- Ecuador:** Tramiton (Page 74)
- El Salvador:** Passport Application Portal (Page 74)
- Jamaica:** Open Data Portal (Page 76)
- Panama:** Modernization of Local Governments (Page 78)
- Venezuela:** Educational GNU/Linux Canaima (Page 88)
- Venezuela:** National Platform for Interoperable Information Services (PNSII) (Page 81)

Open data

- Argentina:** Environment of communication with the Judiciary (Page 63)
- Brazil:** i3GeoSaude (Page 85)
- Brazil:** Portal of Services of the Federal Government (Page 66)
- Colombia:** Inter-institutional Information System of Transitional Justice and Transitional Justice Map (Page 86)
- Colombia:** Management of Procedures and Services (GTSS) (Page 68)
- Colombia:** Online Comprehensive Window for Environmental Procedures (VITAL) (Page 69)
- Colombia:** Open data (Page 69)
- Colombia:** Specialized software for fire brigades in visual technical inspections (Page 70)
- Jamaica:** Open Data Portal (Page 76)
- Mexico:** GOB.MX (Page 76)
- Mexico:** Infomex System, Federal Government (Page 76)
- Mexico:** Public Works and Infrastructure System (Page 87)
- Panama:** Modernization of Local Governments (Page 78)
- Paraguay:** Unified Portal of Public Information (Page 79)
- Peru:** Citizen Consultation Module of the National Registry of Sanctions and Dismissals (Page 80)
- Trinidad and Tobago:** Single Electronic Window (TTBizLink) (Page 80)
- Uruguay:** Digital Government Project Planning and Management (Page 88)
- Uruguay:** National Transit Information System (SINATRAN). (Page 81)
- Venezuela:** National Platform for Interoperable Information Services (PNSII) (Page 81)

Gender Approach

Brazil: Simec (Page 85)

Chile: Gender Management Improvement Programme (PMG) (Page 66)

Colombia: Specialized software for fire brigades in visual technical inspections (Page 70)

Costa Rica: Technological service of the Judiciary (Page 71)

Dominican Republic: E-girls Clubs (Page 72)

Ecuador: Citizen Contact (Page 72)

Ecuador: Official Portal for Procedures (Page 73)

Ecuador: Quipux Document Management System (Page 87)

Ecuador: Simplified Personal Information File (Page 74)

Ecuador: Tramiton (Page 74)

Mexico: GOB.MX (Page 76)

Nicaragua: Minsa Online Classroom (Page 77)

Paraguay: MinMujer Portal (Page 79)

Paraguay: Unified Portal of Public Information (Page 79)

Peru: Chat 100 (Page 80)

Uruguay: Digital Government Project Planning and Management (Page 88)



The winners of ExcelGOV 2014 Awards (Colombia and Uruguay) during the technical visit to Korea.

Presidencia de la Red Gealc

José Clastornik

Director Ejecutivo
AGESIC (Uruguay)

Comité Ejecutivo de la Red Gealc

Wagner Silva Araújo

Director de Gobierno Electrónico
Secretaría de Tecnología de la Información
Ministerio de Planeamiento, Presupuesto y Gestión (Brasil)

Jorge Alzamora

Jefe de la Unidad de Modernización y Gobierno Digital
Ministerio de Secretaría General de Presidencia (Chile)

Johanna Pimiento

Directora de Gobierno Digital
MinTIC (Colombia)

Walter Girón

Viceministro TIC
Ministerio de Gobernación (Guatemala)

Stéphane Vincent

Coordinador de la Unidad de e-Gobierno
Oficina del Primer Ministro (Haití)

Yolanda Martínez

Titular de la Unidad de Gobierno Digital
Secretaría de la Función Pública (México)

Armando García

Director General
Oficina Presidencial de Tecnologías
de la Información y la Comunicación, OPTIC (República Dominicana)

José Clastornik

Director Ejecutivo
AGESIC (Uruguay)

Secretaría Técnica (OEA)

María Fernanda Trigo

Directora, Departamento para la Gestión Pública Efectiva
Secretaría de Asuntos Hemisféricos

Oficial de Programa BID

Miguel Porrúa

Especialista Líder e-Gobierno
IFD/ICS

Gerente de la Red Gealc

Roberto López

Créditos técnicos

Andrea Améndola (*Diseño*)

Ana Artigas (*Producción*)

Laura Barzilai (*Traducción*)

Stella Forner (*Corrección*)



www.redgealc.net

4th Ministerial Meeting on E-Government of Latin American and the Caribbean
10th Red Gealc Annual Meeting

Santiago de Chile, December 1st and 2nd, 2016