

Premios de excelencia en gobierno electrónico excelGOB

4^{ta} edición



Organización de los
Estados Americanos



vive digital



III Reunión Ministerial de gobierno electrónico de América Latina y el Caribe
VIII Reunión de la Red Gealc

Cartagena de Indias, Colombia / 3 y 4 de diciembre de 2014

Índice

Este catálogo	I
Prólogo Colombia	II
Prólogo Uruguay	III
Prólogo Jamaica	IV
Lo que no se ve en los rankings ...	1
Los premios	3
Proceso de votación	5
Todas las candidaturas: Innovación social	6
Todas las candidaturas: Simplificación de servicios públicos	24
Postulantes a menciones especiales	50
<i>English version</i>	51

Premios excelGOB 2014

Miguel A. Porrúa
*Especialista Senior
e-Gobierno, IFD/ICS, BID*

Steven Griner
*Coordinador Programa de
gobierno electrónico, OEA*

Roberto López
Gerente RED GEALC

Catálogo

Andrea Améndola
Diseño

Laura Barzilai
Traducción

Stella Forner
Corrección

Mintic y Archivo Red GEALC
Fotos



Jurado de la edición anterior de los premios excelGOB

Los premios excelGOB, a la excelencia en gobierno electrónico, llegan a su cuarta edición y serán votados por una Red de gobierno electrónico de América Latina y el Caribe (Red GEALC) que se consolida a la vez que se transforma.

Se consolida como el espacio genuino de trabajo de las altas autoridades de las agencias y oficinas de gobierno digital de América Latina y el Caribe, así reconocida por los dos principales ámbitos interamericanos multilaterales, como lo son la Organización de los Estados Americanos (OEA) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Y mira más allá del mar, al haber sido señalada por la Cumbre de Ministros de la Presidencia de la Secretaría General Iberoamericana (Segib) como el espacio en el que desarrollar el trabajo de Iberoamérica en gobierno electrónico. Esta vocación de articular el trabajo regional con los países líderes del mundo se expresa también en la cooperación con Corea, y se suma al que se ha venido manteniendo con Canadá.

Y se consolida porque se transforma.

Hoy es una red en la que sus países miembros están cada vez más empoderados. Muestra de eso son los órganos de conducción que nacen en la 3ra. Reunión Ministerial de gobierno electrónico y 8va. Reunión de la Red GEALC: un Comité Ejecutivo de ocho países miembros que rotarán anualmente,

y un país que asumirá la presidencia de la Red también por periodos anuales.

Nada de esto habría sido posible sin el compromiso de todos los altos funcionarios de gobierno electrónico de los países miembros. O sin el apoyo sostenido de la OEA, el BID y el Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo (IDRC) de Canadá.

Esta Red con una década de vida, consolidada y en transformación, es la que vota y entrega los premios excelGOB 2014 en dos categorías: Innovación Social y Simplificación de servicios públicos.

Este catálogo será, como los tres anteriores, una muestra de lo mejor que viene haciendo la región en gobierno electrónico. Pero a diferencia de los anteriores, no será presentado por las autoridades de los organismos impulsores. Quienes abren las puertas de estas páginas son las tres personas que llevan más tiempo en la conducción de las entidades de gobierno digital de sus países. No sólo dan la bienvenida a los premios excelGOB 2014. Dan la bienvenida a una nueva Red GEALC.

Roberto López
Gerente
Red GEALC



Es un honor para Colombia ser anfitrión de esta III reunión ministerial de la Red de Gobierno electrónico de América Latina y el Caribe, no solo por tener la oportunidad de recibirlos y compartir en estos días un poco de la belleza de nuestro país y la calidez de nuestra gente, sino también por poder ser partícipes de estas dinámicas de colaboración entre países de la región, que cobran un gran valor para todos los que estamos convencidos que podemos mejorar las condiciones de nuestra sociedad a través de un uso cada vez más estratégico de las tecnologías de la información.

Compartimos en la región grandes retos sociales y económicos, frente a los cuales hemos desplegado grandes esfuerzos en las últimas décadas. Tenemos una población que demanda nuevas formas de relacionarse con el Estado, que exige la existencia de mecanismos más fáciles, efectivos y expeditos para que le sean suplidas sus necesidades. Debemos generar entornos que permitan el desarrollo del emprendimiento y la consolidación de nuestras industrias para que logren ser cada vez más competitivas a nivel global. Necesitamos contar con una administración pública que se encuentre a la vanguardia de los usos innovadores de la tecnología para que logre ser más eficiente en su acción.

En Colombia desde el año 2000, el gobierno nacional en coordinación con las autoridades territoriales y con las demás ramas del poder público, ha desplegado diversas actividades que habiliten la incorporación de las tecnologías al cumplimiento de los objetivos del Estado. Y es así como hoy en día estamos convencidos de que los diversos esfuerzos que adelantemos deben:

- Comprender la provisión de trámites y servicios a través de medios electrónicos, enfocados a dar solución a las principales necesidades y demandas de los ciudadanos y empresas, en condiciones de calidad, facilidad de uso y mejoramiento continuo.
- Promover las actividades encaminadas a fomentar la construcción de un Estado más transparente, participativo y colaborativo involucrando a los diferentes actores en los asuntos públicos mediante el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Propiciar la planeación y gestión tecnológica, la mejora de procesos internos y el intercambio de información. Igualmente, la gestión y aprovechamiento de la información para el análisis, toma de decisiones y el mejoramiento permanente, con un enfoque integral para una respuesta articulada de gobierno y para hacer más eficaz la gestión administrativa entre instituciones de Gobierno.
- Y por último, pero no menos importante, adelantar las acciones tendientes a garantizar la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la información, así como la responsabilidad, la finalidad y el consentimiento relacionado con los datos personales

Para lograr esto, resulta esencial que se fortalezcan institucionalmente a las entidades del Estado. Trabajando en la generación de capacidades relacionadas con el uso estratégico de TI por parte de los servidores públicos de todos los niveles. Fomentando una cultura de innovación permanente en la administración pública. Y creando herramientas y mecanismos que permitan cada vez mayores grados de colaboración entre las entidades del Estado, la academia, las organizaciones sociales y la industria para dar solución a los problemas y necesidades públicas existentes.

Teniendo en cuenta lo planteado, resulta muy valioso para Colombia poder ser el anfitrión de esta entrega de los premios a la excelencia en gobierno electrónico. No solo por lo que sabemos significa para cada uno de nuestros países obtener un reconocimiento al arduo trabajo adelantado para hacer realidad cada una de las iniciativas que hoy reconoceremos. Sino también porque es un insumo esencial para todos al momento de enfrentar los nuevos y dinámicos retos que plantea el uso de las tecnologías en el Estado.

Extiendo mis felicitaciones y más profundo reconocimiento a todos los nominados y ganadores de esta edición, estando segura que cada año seremos testigos de nuevos proyectos y soluciones más innovadoras que mejorarán la calidad de vida de nuestros ciudadanos.

María Isabel Mejía Jaramillo
Viceministra de Tecnologías y Sistemas de la Información
Ministerio TIC



Hace poco más de diez años, países de la región identificaban la necesidad de generar un mecanismo de cooperación técnica a través del cual las agencias de gobierno electrónico pudieran contactar fácilmente e intercambiar aprendizajes, creando así la Red GEALC.

Con la Red nos unen vínculos muy especiales: Uruguay se incorporó desde la creación de AGESIC en 2008 e incluso nuestra primera experiencia como anfitriones de un evento internacional fue con la 1ª Reunión Ministerial de la Red GEALC en 2009.

Eran nuestros pasos iniciales, visualizábamos grandes beneficios en aprender del camino que ya otros habían recorrido y recibimos el generoso apoyo de los colegas, aportándonos sus conocimientos. Es algo que mantenemos muy presente y por esto en la actualidad vemos con especial aprecio el colaborar con otros y compartir nuestros aprendizajes.

Esta cuarta edición del catálogo que aquí se presenta, recoge un total de 84 soluciones postuladas por 20 países a los Premios excelGOB 2014 en las categorías de innovación social y simplificación de servicios públicos, que dan cuenta del esfuerzo constante que miles de servidores públicos en nuestra región realizan por mejorar la disponibilidad y calidad de los servicios que brinda el Estado.

Es un reconocimiento a los avances y los logros que alcanzan los países, y contribuye a fortalecer los lazos de una comunidad que comparte intereses e inquietudes similares en el aprovechamiento de la tecnología para innovar en la relación entre ciudadanos y la Administración Pública. A la vez que son un motor para seguir creciendo, evolucionando y desarrollando nuevas aplicaciones que contribuyan a mejorar de la calidad de vida de nuestros ciudadanos.

Los nuevos desafíos que tenemos por delante ya no están en demostrar si las TIC contribuyen al desarrollo de un país, sino en avanzar en mejores prestaciones que atiendan las demandas y necesidades de la sociedad, en donde la apertura y la innovación se constituyen en factores clave para alcanzar este propósito.

Sea ésta la oportunidad para agradecer a las instituciones que acompañaron a nuestros países en consolidar la Red GEALC, desde sus inicios, como ámbito de puesta en común y trabajo conjunto, siendo éstas la OEA, el BID y el IDRC. Igualmente, a otras que se han sumado en el tiempo, como la CEPAL y, más recientemente, la SEGIB, logrando sinergias en beneficio del desarrollo del gobierno electrónico en la región.

José Clastornik
Director Ejecutivo de la AGESIC de Uruguay



El 2015 y los años venideros estarán marcados por diversas tendencias en TIC que se ajusten a las necesidades que tienen los ciudadanos y las empresas de gobiernos más inteligentes y omnipresentes. Independientemente de las diferencias sociales y económicas, se han logrado grandes avances para mejorar la prestación de los servicios públicos en la región del Caribe y América Latina, aprovechando el poder del gobierno electrónico para transformar el Estado y hacerlo más accesible, eficaz, eficiente y transparente. Los beneficios son: menos corrupción, mejora de la rendición de cuentas, mayor comodidad, crecimiento de la recaudación y reducciones de costos.

Los países de la región están trabajando en lo siguiente:

- Modernización de la legislación sobre TI
- Reforma y reingeniería de los procesos comerciales para mejorar su eficiencia
- Capacitación del personal y sensibilización de los ciudadanos respecto a los cambios relacionados con las TIC
- Introducción de normas e interoperabilidad
- Reforma de las políticas de seguridad y privacidad
- Mejora de la participación electrónica
- Desarrollo del gobierno móvil

Se espera que, a medida que se consolida el marco de gobierno electrónico de cada país, vaya mejorando su desarrollo socioeconómico general.

Uruguay, Chile, Argentina, Colombia y Costa Rica son, respectivamente, los cinco países latinoamericanos mejor posicionados en Estudio de las Naciones Unidas sobre el gobierno electrónico 2014. Tanto Uruguay como Chile se han centrado en coordinar los gobiernos centrales y locales, y en aumentar la participación de los ciudadanos en el proceso de toma de decisiones a través de la democracia electrónica, la participación electrónica y portales de datos abiertos.

Mientras que la mayoría de los demás países del Caribe tienen una calificación media en el Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico (EGDI, en inglés), Antigua y Barbuda y Barbados han alcanzado lugares altos en este índice (Estudio de las Naciones Unidas sobre el gobierno electrónico 2014). Jamaica, por su parte, ha subido al puesto más alto en el Índice de facilidad para hacer negocios dentro de la región del Caribe (Banco Mundial, Doing Business Report 2015). Este logro está vinculado directamente con las iniciativas de gobierno electrónico exitosas.

Sin embargo, todavía resta mucho por hacer en el desarrollo del gobierno electrónico dentro de la región, que enfrenta importantes desafíos para:

- Fomentar las inversiones en infraestructura de banda ancha y disminuir los costos de la conexión a Internet para reducir las barreras al acceso
- Cerrar la brecha digital
- Reducir los costos operativos

A medida que la región trabaja para superar estos desafíos a través de la colaboración y el apoyo continuos, se espera que nuestros países continúen mejorando sus lugares en los ranking, a la vez que hacen efectivos los beneficios sociales y económicos del gobierno electrónico.

Los esfuerzos de la Red GEALC para brindar asistencia técnica a los países de la región a través de cursos de capacitación, investigación, servicios de asesoramiento y la promoción de la cooperación horizontal no han pasado desapercibidos. Varios gobiernos del Caribe se han beneficiado de la cooperación internacional y de asociaciones que han ayudado a impulsar nuestro trabajo en gobierno electrónico, al brindar el financiamiento y los sistemas que son tan necesarios. Otra asociación de este tipo es la del gobierno de Jamaica y el de Antigua y Barbuda, en la que el gobierno de Jamaica compartió su sistema de Servicios Aduaneros Automatizados (CASE, en inglés) con el de Antigua y Barbuda, y le brinda orientación y apoyo para su uso. Asimismo, los países continúan beneficiándose de asociaciones entre el sector público, el privado y la academia, como solución para superar los diversos obstáculos y desafíos que enfrentamos al llevar a cabo los proyectos de gobierno electrónico.

Poner de relieve los éxitos de los ganadores de los premios excelGOB sirve de inspiración para nuestros homólogos dentro de la región, como testimonio de nuestro gran potencial y un referente en base al que podemos continuar desarrollando nuestros sistemas, estructuras y servicios de gobierno electrónico.

Mis más sinceras felicitaciones a los ganadores de ediciones anteriores y a los que resulten ganadores en esta edición 2014. Habrán llegado a un nivel muy alto, al que muchos otros países aspiran. Que a pesar del largo camino que aún queda por recorrer, como socios regionales, continuemos compartiendo nuestras experiencias y mejorando la vida de nuestros ciudadanos.

Leroy Cooke

Director General de eGov Jamaica Ltd.



Edición 2014

Lo que no se ve en los rankings ...



Quienes participaron en la concepción de la Red GEALC a fines del año 2003 en Santiago de Chile, se percataron pronto de aspectos que se convertirían en motores de la Red en años posteriores. Por una parte, el incipiente internet de 600 millones de usuarios estaba llamado a cambiar el mundo y con él, las relaciones entre gobiernos y ciudadanos. Por otro lado, los requerimientos técnicos y financieros para mantenerse al día con aquellos que estaban en la vanguardia del e-gobierno, hacían aconsejable buscar espacios para compartir y cooperar.

Esta necesidad de conocer lo que otros han hecho y aprender de ello, o de difundir lo hecho para que sea aprovechado por países hermanos estaba latente, lo que la Red GEALC ha hecho es darle medios para su materialización. Mecanismos como FOCOH (Fondo de Cooperación Horizontal), eGobEX (plataforma de intercambio de aplicaciones) o la base de datos de expertos en gobierno electrónico, son parte de este esquema para facilitar que la región trabaje de forma colaborativa.

Los premios ExcelGOB, que alcanzan ya su cuarta edición, son igualmente una herramienta al servicio de ese espíritu de

compartir, pero tienen además un objetivo adicional. Estos premios son el reconocimiento a la lucha, unas veces solitaria y otras incomprendida, de quienes tienen que dar la batalla diariamente para que la institución pública en la que trabajan tome el riesgo de hacer las cosas de forma diferente, o para que parte de los escasos recursos financieros de su gobierno se dediquen a incrementar el uso de tecnología. Esos mismos que en ocasiones enfrentan la resistencia de sus colegas por cambiar el *status quo*, o la oposición de algunos jefes para los que la transparencia es un concepto amenazante. Estos premios son, en definitiva, el reconocimiento a aquellos a los que ningún obstáculo impide que avancen en su misión por lograr que las nuevas tecnologías transformen las instituciones públicas haciéndolas más eficientes y eficaces, más transparentes y más participativas.

Este catálogo excelGOB 2014, al igual que ha ocurrido con los anteriores, es un recordatorio del talento y la capacidad con que cuenta nuestra región. Las 84 candidaturas recibidas para las categorías “Simplificación de servicios públicos”

e “Innovación social” ponen de manifiesto la capacidad innovadora de nuestra región y el compromiso de la mayor parte de los países que la integran con la implementación de una agenda digital que rediseñe la forma de interactuar con los ciudadanos. Es difícil no conmovirse pensando en el impacto de iniciativas como el Portal Nacional de Víctimas en Colombia o del Programa de Prevención del Abuso Sexual a través de las TIC en Nicaragua. Es igualmente difícil no entusiasmarse viendo como las TIC están ya mejorando las vidas de los ciudadanos de la región en áreas tan relevantes como la educación, el empleo, el desarrollo agrícola, la cultura o los programas sociales. Lo que se muestra en este catálogo no siempre se recoge en los rankings pero afectan a la posición de los gobiernos aquí representados en el ranking supremo para cualquier líder gubernamental, la satisfacción eficiente de las necesidades de los ciudadanos.

Para quienes conocemos planificado y comprometido trabajo desarrollado por Colombia en este ámbito a lo largo de los últimos años, no sorprende que 19 candidaturas procedan de esta nación cafetera. Un país cuya estrategia ViveDigital ha recibido reconocimiento y admiración internacional y que se ha ubicado entre los mejores de la región en el uso de las TIC en la administración pública. Los 20 países que han presentado candidaturas a los premios excelGOB 2014 son una voz que lanza un valioso mensaje a la región. Los países de América Latina y el Caribe no tienen por qué conformarse con tener sólo a 4 de sus miembros entre los 50 primeros del ranking *e-Government Survey 2014* elaborado por UNDESA o con que 14 de los mismos estén por debajo de la posición 100.

Uruguay puede considerarse el portavoz de este mensaje de confianza en la capacidad de la región para codearse con los mejores. El ranking mencionado anteriormente ubica a Uruguay en la posición 26 del mundo. El trabajo desarrollado por Uruguay en los últimos 10 años deja muchas lecciones para quienes quieran acelerar su avance: compromiso político, planificación, arquitectura institucional adecuada a su realidad, inversión, equipo técnico cualificado y liderazgo, entre otros elementos clave han aupado a Uruguay 24 posiciones en sólo 2 años. El Banco está particularmente feliz por este

éxito de Uruguay, a quien ha acompañado en este esfuerzo a través de diferentes operaciones de apoyo y cuya experiencia quiere replicar en el resto de la región.

Muy pronto en su andadura, la Red GEALC contó con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo que ha sido en los últimos años un entusiasta promotor del potencial de las nuevas tecnologías para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos de América Latina y el Caribe, y para introducir en el sector público las necesarias dosis de eficacia, eficiencia, transparencia y apertura que se habían venido resistiendo a lo largo de los años.

Además del apoyo a la Red Gealc, fruto de este convenio acerca del poder las TIC van surgiendo iniciativas como Yogobierno.org, el Programa de Banda Ancha, MapaInversiones, la Red de Gobierno Abierto o la Plataforma de Software Público, por mencionar sólo algunos ejemplos. Un área nueva y cambiante como el gobierno electrónico, requiere un esfuerzo importante para mantenerse actualizado, por ello el Banco pone especial énfasis en apoyar actividades de la Red relacionadas con la generación de conocimiento.

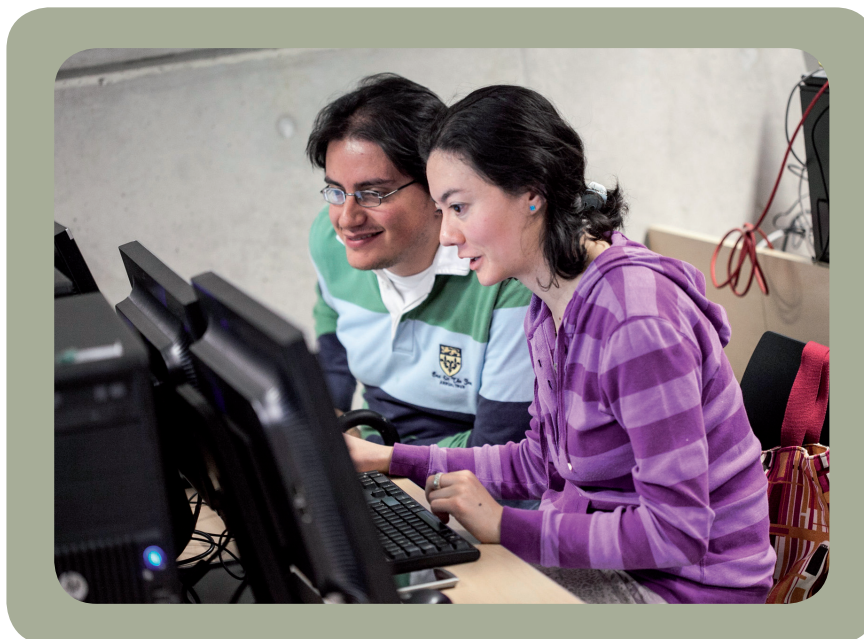
Este documento recopilatorio de las candidaturas excelGOB 2014 elaborado con la colaboración de la OEA y del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia, ha sido concebido para el uso masivo en la región por todos aquellos que están involucrados en el diseño e implementación de soluciones de gobierno electrónico. No sólo se presenta la descripción en forma ejecutiva de la solución y se identifica el impacto de la misma, si no que se prolonga la información contenida en el catálogo con una versión *website* que facilita la ampliación de los datos y el contacto con los responsables de la misma.

Lo compartimos con todos ustedes con el deseo de que sirva de motivación y referencia para llevar cabo iniciativas innovadoras en su entorno.

Miguel A. Porrúa
Especialista Senior e-Gobierno, IFD/ICS
Banco Interamericano de Desarrollo

Los premios

LOS PREMIOS EXCELGOB A LA EXCELENCIA EN GOBIERNO ELECTRÓNICO EN SU CUARTA 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 DESARROLLO (BID).



Presentación

Estos premios 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. En promedio, más de 70 soluciones de una veintena de países participan de esta vidriera cada dos años. Entre los ganadores de instancias anteriores están algunas experiencias consideradas mejores prácticas a nivel global, como el sistema ChileCompra, el Plan Ceibal de Uruguay, los estándares de interoperabilidad de Brasil (e-PING), o el sistema de compras gubernamentales de Costa Rica (Mer-link).

La presente es su cuarta edición y los ganadores serán votados y anunciados por las delegaciones participantes de la III Reunión ministerial de gobierno electrónico de América Latina y el Caribe y VIII Reunión de la Red Gealc, a realizarse en Cartagena de Indias, Colombia, el 3 y 4 de diciembre de 2014.

Categorías

► Innovación social

Cómo las nuevas tecnologías son utilizadas para generar soluciones innovadoras al servicio de l@s ciudadan@s, con la participación del gobierno sumada a la de la industria, la academia o la sociedad civil, incluyendo el uso de datos abiertos.

► Simplificación de servicios públicos

Cómo los servicios públicos se han vuelto más simples para l@s ciudadan@s gracias a la incorporación de las TIC en la gestión pública.

Menciones

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

- **Combate a la pobreza:** Por poner las TIC al servicio de las políticas de desarrollo social.
- **Software público:** Por utilizar software de estas características en las soluciones postuladas.
- **Enfoque de género:** Por su público destinatario o porque en su concepción prioriza la equidad de género.

Criterios para la concesión de los premios

Como es habitual en los premios excelGOB, dentro de cada categoría, cada propuesta será evaluada en función de los siguientes grandes criterios:

► Impacto

A través de este criterio se analizan los efectos que ha tenido la solución sobre los diferentes grupos objetivo, así como otros resultados positivos, con independencia de que estuvieran o no planificados.

► Modernización

Este criterio analiza el grado en que la solución ha contribuido a revisar y actualizar la forma tradicional de operar de la entidad que la ha puesto en práctica, rediseñando procesos, entrenando recursos humanos, modificando legislación e integrando operaciones con otras instituciones.

► Sostenibilidad

Toma en cuenta la viabilidad de que la solución se mantenga en el tiempo en función de aspectos financieros, de respaldo político, de institucionalidad (si tiene o no tiene un lugar definido y razonablemente perdurable en la administración pública) y de desarrollo sostenible.

Visita técnica a Corea

- El ganador del premio en cada categoría recibirá una visita técnica a la República de Corea con todos los gastos pagos 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 5 becas para los cursos de e-gobierno de Red GEALC/OEA, lo que le permitirá acceder al portafolio de formación on-line más relevante de las Américas en gobierno electrónico.
- En todos los casos se entiende por ganador a la institución gubernamental propietaria de la solución participante.

CUADRO 1. Números 2014

Candidaturas totales	84
Categoría "Simplificación de servicios públicos"	50
Categoría "Innovación social"	34
Países que tomaron parte	20

CUADRO 2. Candidaturas 2014

Argentina	3
Barbados	1
Belize	1
Bolivia	4
Brasil	3
Chile	8
Colombia	19
Costa Rica	9
Ecuador	3
Guatemala	2
Jamaica	1
México	1
Nicaragua	1
Panamá	1
Paraguay	5
Perú	7
República Dominicana	2
Trinidad & Tobago	4
Uruguay	8
Venezuela	1

CUADRO 3. Evolución

Candidaturas	
2007	71
2009	75
2011	76
2014	84
Países	
2007	12
2009	20
2011	20
2014	20

Proceso de votación

COMO ES HABITUAL EN LOS EXCELGOB, LAS DELEGACIONES DE LOS PAÍSES PARTICIPANTES EN LA REUNIÓN MINISTERIAL SERÁN LAS ENCARGADAS DE DEFINIR QUIÉNES SERÁN LOS GANADORES.



Momento de la votación de la edición anterior

Para votar, tenga en cuenta lo siguiente:

- ▶ Usted recibirá este catálogo bilingüe al menos dos semanas antes del evento, a efectos de poder revisar las candidaturas que postulan en cada categoría, y definir su voto.
- ▶ Además del catálogo, dispondrá de un documento de “información ampliatoria” sobre cada candidatura, elaborada por la entidad que la presenta, que podrá descargar (en el idioma en que fue presentado) desde la web de Red Gealc.

Para la información ampliatoria de los candidatos de la categoría Simplificación de servicios públicos siga este enlace:
<http://redgealc.org/simplificacion/contenido/5966/es/>
Para la información ampliatoria de los candidatos de la categoría Innovación social siga este enlace:
<http://redgealc.org/innovacion-social/contenido/5967/es/>
- ▶ Al llegar a Cartagena de Indias usted podrá acceder a una aplicación especialmente creada para el evento, que contendrá una funcionalidad destinada a que pueda emitir su voto para los premios excelGOB.
- ▶ Tendrá tiempo para votar durante todo el desarrollo de la reunión, entre la mañana del 3 de diciembre y el mediodía del 4 de diciembre.
- ▶ Cada delegación podrá votar una sola vez, independientemente de la cantidad de personas que la integren.
- ▶ Los ganadores se conocerán en tiempo real durante la ceremonia de premiación al final de la agenda del día 4 de diciembre.

Todas las candidaturas: Innovación social



- ▶ ESTA CATEGORÍA PREMIA LAS MEJORES SOLUCIONES QUE DEMUESTRAN CÓMO LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS SON UTILIZADAS PARA GENERAR SOLUCIONES INNOVADORAS AL SERVICIO DEL CIUDADANO, CON LA PARTICIPACIÓN DE GOBIERNO Y/O INDUSTRIA Y/O SOCIEDAD CIVIL, INCLUYENDO EL USO DE DATOS ABIERTOS.

excelGOB

Barbados

Plan estratégico de TIC del parlamento de Barbados

Descripción

La formulación de un plan estratégico de TIC, incluida la formación de un comité de asesoramiento y de un grupo de apoyo técnico dentro del parlamento permite:

- ▶ Conformar un repositorio digital para todos los documentos parlamentarios.
- ▶ Definir reglas, procedimientos y sistemas para recibir todos los documentos externos con formatos electrónicos.
- ▶ Que el parlamento participe durante el desarrollo y uso de un sistema de información legislativo integral en colaboración con partes interesadas como el CPC, ya comprometido con este desarrollo.
- ▶ Incrementar las tecnologías modernas y adoptar prácticas mejoradas que permitirán producir el informe Hansard, así como otros, más velozmente.
- ▶ Mejorar la propagación de los documentos parlamentarios y el compromiso de la ciudadanía mediante la mejora adicional del sitio web parlamentario a través de la implementación de las directrices de la Unión Interparlamentaria (IPU, en inglés).
- ▶ Establecer un repositorio digital para los documentos parlamentarios en pos de la despapelización del parlamento.
- ▶ Una mayor capacidad de uso de TIC por parte del personal.
- ▶ Establecer instrucciones claras para la biblioteca y apoyar la adopción de las tecnologías adecuadas.
- ▶ Apoyar la cooperación regional en el área específica de las TIC.

Impacto

La implementación de estas medidas tecnológicas ha mejorado significativamente los métodos de adquisición, acumulación y comunicación de datos.

Los órdenes del día, proyectos de ley y resoluciones anteriormente se distribuían solamente en papel. Actualmente, estos documentos se distribuyen mediante correo electrónico y están fácilmente accesibles a través del sitio web del parlamento. Esto es posible porque una las partes interesadas clave, la imprenta, nos envía el orden del día por correo electrónico.

La obtención de este desarrollo fue posible gracias a que la gerencia y el personal del parlamento de Barbados adoptaron las TIC. Con este trasfondo, se creó un plan estratégico en colaboración con las misiones técnicas.

Entidad: Parlamento de Barbados
URL: <http://barbadosparliament.com/>

Brasil

Nueva generación de software público brasileño

Descripción

La nueva generación de Software Público Brasileño (SPB) es un ecosistema de colaboración e intercambio para el desarrollo de software basado en plataforma web. Esta plataforma integra herramientas de software de soporte al desarrollo abierto, colaborativo, compartido y seguro de software con participación de desarrolladores, usuarios o prestadores de servicios, permitiendo el estrecho relacionamiento entre ofertantes y demandantes, tal como ocurre en los ambientes abiertos de innovación.

La idea de organizar un portal de soluciones libres surgió en 1995. En 2007, el Gobierno Federal creó el modelo de SPB. La percepción del potencial que representaba la participación de la sociedad en el desarrollo del software y el concepto de bien público fueron adaptados desde el punto de vista jurídico, llevando a Brasil a formular el concepto para construir y cuidar de manera continua “una red de producción colaborativa de conocimiento para desarrollar, en ambiente público, soluciones TIC para el desarrollo sostenible (social, económico y ambiental)”. En 2013 el concepto evolucionó hacia una nueva política que completa el concepto de lo público y que recoge la experiencia de su adaptación como modelo a otros países de América Latina.

Impacto

Actualmente hay 170.000 personas registradas en el portal y más de 60 soluciones disponibles con centenares de casos de uso en todo el país. Los impactos del SPB ya comienzan a verse en diferentes contextos: desde la informatización de pequeñas alcaldías hasta la introducción de nuevos procesos de e-Gob en la esfera federal. Es una referencia nacional e internacional que viene siendo reconocida con premios y estudiada como innovadora para la ampliación del e-Gob. La participación en este ecosistema ha proporcionado a los ciudadanos una nueva dimensión de actuación, como gestores y como usuarios. Hay una sociedad entre el SPB y la política de participación social del gobierno de Brasil mediante Participa.br y hay un acuerdo con la academia con participación activa de las universidades en un proceso cíclico con beneficios directos para el país. En este aspecto, como parte del modelo de la nueva generación de SPB, se ha creado el Núcleo Temático Multidisciplinario como componente curricular obligatoria para los alumnos de Ingeniería de la Universidad Federal del Valle de San Francisco (UNIVASF) que ya fue completado por más de 50 estudiantes.

El éxito del SPB fue uno de los siete casos del mundo analizados por la Comisión de Estudios RoadMap 2020 en el Open World Forum.

Entidad: Secretaría de Logística y Tecnología de la Información del Ministerio de Planeamiento, Presupuesto y Gestión.
URL: www.softwarepublico.gov.br
Menciones: Software público

Chile

iTransantiago APP (iOS)

Descripción

Es una aplicación gratuita para iPhone que permite encontrar fácilmente las mejores alternativas de desplazamiento en el sistema de transporte público de Santiago de Chile. Fue lanzada en el año 2012. Para su desarrollo se utilizaron datos públicos (OpenData) liberados por la Subsecretaría de Transportes en formato general Transit Feed Specification (GTFS) (<http://datos.gob.cl/datasets/ver/1587>), lo que permite tener información de tiempos de desplazamiento, recorridos de los buses urbanos, ubicación de sus paraderos y estaciones de metro. En consecuencia, el público objetivo de la solución son todos los habitantes de la ciudad de Santiago que utilizan el sistema de transporte público.

El desarrollo de esta aplicación se enmarca en la iniciativa de utilización y liberación de datos públicos por parte de las instituciones para la creación de aplicaciones de uso ciudadano, política impulsada por la Unidad de Modernización y Gobierno Digital, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que tiene por objetivo fomentar la transparencia promoviendo el acceso a la información y la innovación en el sector público y privado.

Fue desarrollada utilizando los recursos humanos y tecnológicos internos de la Unidad de Modernización y Gobierno Digital (proyecto de innovación interno), por lo que no supuso gastos adicionales para el Ministerio. Su código fuente se encuentra liberado bajo licencia BDS-3 en <https://bitbucket.org/modernizacion/itransantiago>.

Impacto

La aplicación ha sido descargada por más de 130 mil personas que diariamente la utilizan para facilitar su desplazamiento en el sistema de transporte de la ciudad de Santiago.

La sostenibilidad de la solución la da el que la agenda de Modernización y Gobierno Digital continuará impulsando la política de Gobierno Abierto y datos abiertos, y se seguirá promoviendo la creación y cocreación con actores públicos y privados de aplicaciones que generen un impacto positivo en los ciudadanos.

Entidad: Unidad de Modernización y Gobierno Digital, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.
URL: <http://itransantiago.modernizacion.gob.cl/>

Colombia

Agroclima

Descripción

Aplicación móvil que -mediante gráficas y textos cortos- proporciona información meteorológica y su incidencia en la actividad agrícola colombiana. Para esta aplicación se plantearon tres grandes funcionalidades: Reporte Climatológico, Tendencia de las Precipitaciones, Temperatura, Brillo Solar y Humedad Relativa en la actualidad y la Consulta la Riego Requerido Neto de los cultivos. Tiene como usuario principal a los productores agropecuarios, debido a la influencia de las condiciones climáticas en la producción y la posibilidad de hacer estimaciones del riego requerido; sin embargo, su utilidad puede ser apreciada por la ciudadanía en general ya que la información aplica para todo el territorio nacional.

Impacto

A la fecha Agroclima cuenta con 6.071 descargas totales en las tiendas Play Store de Android y en App Store de iTunes, y se ha presentado en diversos eventos de al menos cuatro departamentos de Colombia; también ha sido reseñada en diversos medios de comunicación nacionales (*Diario La República*, revista *Enter*, Radio Nacional de Colombia, entre otros).

En Colombia es alta la tendencia al uso de teléfonos y dispositivos inteligentes, con aproximadamente tres millones de activaciones de éstos en 2013. Teniendo en cuenta que en Colombia hay cerca de 900.000 hectáreas que aplican riego y que el país es muy vulnerable a los efectos del cambio climático, la aplicación Agroclima aborda dos temáticas representativas no sólo para el sector agropecuario sino para la población en general, ya que proporciona alertas climáticas diarias, la incidencia en la agricultura de estos fenómenos y permite estimar el riego neto requerido de los cultivos.

El cambio climático en los últimos años en el planeta ha incidido en el sector agropecuario al afectar directamente la programación de siembras, cosechas y en general de las actividades productivas. En Colombia se han presentado fenómenos que han afectado directamente a los pequeños productores; podrían haberse minimizado estos efectos mediante la utilización de herramientas tecnológicas accesibles que permitan tomar medidas preventivas para afrontar condiciones climáticas adversas. El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural (MADR), con el apoyo del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MIN-TIC), logró materializar en 2013 un aplicativo móvil basado en las necesidades relacionadas con las cuestiones climáticas, liderado por la Red de Información y Comunicación Estratégica del Sector Agropecuario, Agronet.

Entidad: Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.
URL: <https://play.google.com/store/apps/details?id=co.gov.agronet.agroclima>

Colombia

Agronet

Descripción

La Red de Información y Comunicación del Sector Agropecuario Colombiano, Agronet, es un portal de internet en el que se ofrece información oportuna y confiable a los productores y demás agentes del sector agropecuario, como apoyo a la toma de decisiones para mejorar su rentabilidad y oportunidades de mercado.

Impacto

Desde la puesta en marcha del portal en 2005, los diferentes actores del sector agropecuario colombiano han realizado (con corte a 30 de junio de 2014) 1.651.317 visitas, se han inscrito 9.358 usuarios a los cursos virtuales y 6.025 en el portal web de Agronet. En el enlace de agronegocios, a través del cual los productores pueden ofertar sus productos, se han realizado 1.043 publicaciones.

Adicionalmente, Agronet cuenta con una estrategia de divulgación, con el fin de que todas las personas interesadas conozcan sus servicios, información y utilidad, lo cual está disponible en el portal. Acerca de estos contenidos, se ha logrado capacitar a 21.917 productores en lo que va de esta estrategia.

Como apoyo a esta estrategia de divulgación, Agronet maneja también cuentas en diferentes redes sociales, lo que permite ampliar el espectro de la población objetivo, al abarcar a asistentes técnicos, investigadores y docentes vinculados al sector. De esta forma se han logrado consolidar 3.316 seguidores en Facebook y 13.026 seguidores en Twitter.

Los principales beneficiados son:

- ▶ Productores agropecuarios: 2,8 millones de personas a quienes se les facilita el acceso a información estratégica que les permite tomar mejores decisiones, especialmente en lo referente a comercialización.
- ▶ Investigadores, comercializadores, estudiantes y demás actores agropecuarios del país: se desarrollan planes de capacitación y transferencia tecnológica que contemplan procesos que van desde alfabetización digital hasta el uso avanzado del portal, acceso a crédito, agricultura limpia, entre otros.
- ▶ Los agentes decisores de la política y otras entidades: se provee información permanente y actualizada que permite planear y desarrollar labores de seguimiento y monitoreo sectoriales.

Agronet se inició con el apoyo de la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO) en el año 2003. Para los años 2004 y 2005 se financió con recursos combinados del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural (MADR) y la FAO por un monto de 332.000 dólares; a partir del año 2006 el proyecto se financia con recursos del MADR.

Entidad: Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.
URL: www.agronet.gov.co

Colombia

Calculadora Laboral

Descripción

La Calculadora Laboral es una herramienta diseñada para que todos los colombianos conozcan sus derechos en materia laboral y en particular puedan verificar el monto de las prestaciones sociales y cesantías que por ley deben recibir. Con este instrumento, los trabajadores del sector privado vinculados con un contrato laboral directo pueden generar estimativos de liquidación de prestaciones sociales y calcular el valor de su hora de trabajo con recargo. Además, esta aplicación permite a los empleadores simular las provisiones mensuales que deben tener en cuenta a la hora de contratar un trabajador.

Es una herramienta muy amigable y de uso muy sencillo para todo tipo de público. Prueba de lo anterior es la duración promedio de la consulta: entre uno y dos minutos, siempre menos de cuatro. Todos los cálculos pueden exportarse a formato pdf, para que el trabajador pueda guardarlos e imprimir fácilmente.

Impacto

La solución ha tenido un gran impacto, que se evidencia en las estadísticas de consulta de la herramienta, que fue lanzada a mitad del año 2013. Desde que registra en Google Analytics, se han contabilizado 675.000 sesiones. Desde enero del 2014 a la fecha, son 560.000 sesiones, con un promedio de consultas diarias que se cuentan en miles.

Además de servir a los trabajadores para (1) entender a qué prestaciones tienen derecho y conocer sus derechos y (2) ejercer control con sus empleadores y fortalecer el cumplimiento de sus derechos laborales, también se ha convertido en una herramienta que facilita el trabajo de los inspectores de trabajo y alivia el número de solicitudes de reciben las direcciones territoriales de Inspección, Vigilancia y Control del Ministerio del Trabajo sobre temas de cálculo de prestaciones sociales. El pico de consultas se registra en horarios laborales, con un pico a final de mes.

El público objetivo son todos los trabajadores y empleadores de Colombia. Si bien es difícil calcular el impacto estadístico de la solución, está claro que se ha posicionado como una referencia en la materia en el país. Es también importante resaltar la dimensión pedagógica de la solución, que la vuelve útil en escenarios de tipo educativos.

La solución es altamente sostenible. Sólo requiere una actualización anual, cuando se ajusta el valor del Salario Mínimo Legal Vigente. Adicionalmente, por cumplir una función tan esencial y responder una inquietud tan común en los ciudadanos, es probable que el aplicativo se mantenga en el portafolio de servicios en línea del Ministerio del Trabajo.

Entidad: Ministerio del Trabajo.
URL: <http://www.mintrabajo.gov.co/calculadora-laboral.html>

Colombia

Celuagronet

Descripción

Basada en SMS, permite -a través de Agronet- el envío de información estratégica, oportuna, sintética, acorde a las necesidades, entre el Gobierno Nacional y los productores agropecuarios, con el fin de soportar la toma de mejores decisiones. Fue implementada como una alternativa transicional ante los bajos niveles de penetración de tecnologías de la información en el sector rural, los bajos niveles de alfabetización digital y cobertura de servicios de internet en el país. La estrategia tiene tres etapas. La primera gestiona en campo los contactos, los caracteriza e incluye geoespacialmente a nivel de municipio; luego el sistema los caracteriza y asocia a un producto y a temas de interés; en la tercera etapa se efectúa el envío de mensajería, el cual se enmarca en protocolos desarrollados para apoyar las necesidades de información de los ciudadanos, por categoría de producto, región, época de siembra, cosecha, labores culturales, entre otras características.

Para 2014 se estableció el modelo de doble vía, a través del cual los productores pueden también enviar información a Agronet mediante mensajes de textos gratuitos, permitiendo mantener un canal de comunicación abierto y fluido entre los ciudadanos rurales y el gobierno a nivel central.

Impacto

Celuagronet aprovecha la amplia incursión de la telefonía móvil básica en las zonas rurales y contribuye a la disminución de las brechas de acceso a la información, al mejoramiento de procesos productivos, al fortalecimiento de mecanismos de comercialización a nivel de pequeños productores y al acceso a convocatorias y servicios al ciudadano por parte del Estado.

Al 30 de junio de 2014 Celuagronet cuenta con 272.404 usuarios que reciben información vía mensajes de texto. Desde su creación en 2011 ha enviado más de 15,6 millones de mensajes de texto. Actualmente se cuenta con 16 protocolos de envío de mensajes, que permiten establecer el tipo de información a enviar de acuerdo al calendario de siembras, labores culturales y época del año por producto, entre otros aspectos, lo que permite generar un cronograma de envío de mensajes mucho más específico y de utilidad para el productor.

El servicio de mensajería de texto tiene una cobertura en los 32 departamentos de Colombia, concentrada principalmente en la región Andina con 49 por ciento de usuarios informados, seguida de la Caribe con 26 por ciento de participación.

Entidad: Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.
URL: www.moviles.gobiernoenlinea.gov.co

Colombia

e-Labora

Descripción

Es una herramienta que fue pensada para que los ciudadanos aprendan, de manera fácil y pedagógica, a construir su hoja de vida, mediante pautas, consejos y ejemplos. Está dirigida a todos los colombianos en edad de trabajar, con particular énfasis en los jóvenes que desean vincularse al mercado laboral por primera vez. Esta herramienta está dirigida a todos los trabajadores, pero permitirá diferenciar a quienes necesitan consolidar su hoja de vida para conseguir su primer empleo de quienes, empleados o desempleados, ya cuentan con experiencia laboral.

Además de los ciudadanos que usan esta solución, existen multiplicadores de ésta. Las instituciones de educación, en particular de educación superior, son grandes usuarios potenciales que se espera que adopten cada vez más esta solución como soporte en sus procesos pedagógicos.

En el transcurso del año 2013 se fue estructurando la red del Servicio Público de Empleo en Colombia. En este contexto, los centros de atención presencial autorizados de la red del SPE (es decir, los centros de empleo) se convirtieron en potenciales usuarios del aplicativo.

Impacto

Desde el 1 de enero de 2014, la página e-Labora registra cerca de 115.000 sesiones. Lo más interesante es que la duración promedio de las sesiones supera los diez minutos, indicando que los ciudadanos que visitan la página efectivamente la utilizan para elaborar su hoja de vida en línea. En este sentido, e-Labora responde directamente a la necesidad, en general urgente, de los ciudadanos, de contar con una hoja de vida para presentarse a oportunidades laborales. El 95 por ciento de los usuarios se encuentran en Colombia, pero aparecen usuarios en todo la región de las Américas, por la dimensión universal del aplicativo, por el idioma y porque viene acompañada de una serie de consejos presentados de manera muy amigable para el usuario, los que facilitan el proceso de construcción de la hoja de vida para quienes no dominan esta habilidad.

Entidad: Ministerio del Trabajo.
URL: <http://www.mintrabajo.gov.co/e-labora.html>

Colombia

Elecciones legislativas Colombia 2014

Descripción

La Registraduría Nacional desarrolló tres aplicaciones móviles con el fin de ofrecer una nueva e innovadora forma de consulta de los resultados electorales de 2014, que buscaba que los colombianos pudieran conocer los resultados de pre conteo de la elección, en tiempo real desde cualquier lugar del mundo. Desde sus celulares o sus tabletas, los ciudadanos interesados podían conocer los boletines que emitía la Registraduría cada cinco minutos, con los resultados informativos de pre conteo, después de cerradas las urnas a las 4.00 pm.

Su público objetivo son todas las personas interesadas en acceder a los resultados de las elecciones de 2014 tanto en el país como en el exterior, con acceso a dispositivos móviles con sistemas operativos Android y iOS.

Estas aplicaciones nunca se habían implementado en Colombia. Ello generó que las personas pudieran consultar los resultados electorales de primera mano, de manera fácil y rápida sin necesidad de estar en un computador fijo o acudiendo a medios de comunicación por terceros, como radio o televisión.

Impacto

La aplicación desarrollada para Congreso y Parlamento Andino, desde su publicación que se realizó el día 6 de marzo a las 12.00 am, hasta las 6.00 pm del 10 de marzo, alcanzó un total de 40.334 descargas. La aplicación para la primera vuelta de elecciones presidenciales llegó a 83.089 en las tiendas de aplicaciones para iOS y Android; y la aplicación para la segunda vuelta presidencial, 72.860 descargas desde más de cien países.

En Google Play se realizaron más de mil reseñas de las aplicaciones. El 75 por ciento de los usuarios le otorgaron la máxima puntuación a las aplicaciones de Congreso y primera vuelta presidencial. Para la segunda vuelta, 74 por ciento de los usuarios la valoraron con cinco estrellas desde la tienda, dando como resultado una valoración promedio de las aplicaciones de 4,5 sobre 5. En el caso de iOS, la aplicación fue la primera más descargada en Colombia en el ranking total de iPhone el 25 de mayo.

Debido al éxito que se alcanzó con el desarrollo de la aplicación, la Registraduría continuará implementando esta herramienta tecnológica en cada elección de carácter ordinario que se realice en el país, dependiendo de los recursos que asigne el Gobierno Nacional para cada certamen democrático.

Entidad: Registraduría Nacional del Estado Civil.
URL: <https://play.google.com/store/apps/details?id=es.elecciones.eco14&hl=es>

Colombia

Ideas para el cambio

Descripción

Es un programa de COLCIENCIAS, que busca apoyar el desarrollo de soluciones innovadoras desde la Ciencia y la Tecnología a las necesidades básicas de las comunidades pobres y más vulnerables del país, a partir de procesos de Apropiación Social del Conocimiento e Innovación Social con herramientas virtuales de la innovación abierta.

Comunidades en condiciones de pobreza y vulnerabilidad ingresan a la web, describen la necesidad o problema que está afectando su calidad de vida, y qué estarían dispuestos a aportar para solucionarlo. Se seleccionan las necesidades más urgentes y con ellas se convoca a jóvenes, científicos e innovadores de Colombia para que propongan ideas de soluciones desde la ciencia y la tecnología. Las mejores ideas de soluciones son apoyadas técnica y económicamente por COLCIENCIAS y aliados, para desarrollarlas en conjunto con las comunidades que tienen la necesidad.

Impacto

El programa Ideas para el Cambio ha realizado dos procesos de convocatoria. La primera versión se realizó en el año 2012, con la convocatoria piloto denominada “Agua y pobreza”, cuyo objetivo principal fue centrar sus acciones en las problemáticas de comunidades de tres regiones de Colombia (La Guajira, Risaralda y Putumayo), las cuales carecían de acceso al agua potable y segura, con un impacto directo en las condiciones de calidad de vida.

En este primer llamado, se recibieron 166 planteos de necesidades de comunidades que en promedio estaban conformadas por 50 familias. El 55 por ciento de estas necesidades fueron postuladas por comunidades indígenas Wayuu de La Guajira; el 45 por ciento restante por comunidades campesinas de Risaralda y Putumayo. Del total de las necesidades postuladas se seleccionaron quince, que fueron publicadas y convertidas en problemas de innovación y desarrollo tecnológico para grupos de investigación, centros de desarrollo tecnológico e innovadores emprendedores. Se postularon a través de la misma plataforma 57 ideas de soluciones para el desarrollo de tecnologías, que con costos muy bajos y ambientalmente sostenibles son potencialmente viables para brindar a acceso a agua potable y segura a estas comunidades.

Se seleccionaron once ideas de soluciones innovadoras, las cuales han sido implementadas y han beneficiado a más de 550 familias (2,750 personas, en su mayoría niños y niñas).

Entidad: COLCIENCIAS, Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación de Colombia.
URL: www.ideasparaelcambio.gov.co
Menciones: Combate a la pobreza.

Colombia

Mapa Social

Descripción

El Mapa Social es un mecanismo de información y articulación de oferta y demanda pública y privada en temas sociales. Su objetivo es promover la eficiencia en el uso de los recursos en proyectos sociales, consolidar un sistema de información eficiente y transparente, y alcanzar mejor focalización e impacto en las intervenciones sociales.

La plataforma es de acceso público y el ingreso no tiene ningún costo. A través de ella se pueden consultar más de 8.500 proyectos sociales de 500 empresas y 100 fundaciones del país, y el mapeo de cooperación internacional realizado por la Agencia Presidencial de Cooperación; con esta información cualquier persona puede conocer dónde están ubicados los proyectos de cada organización, qué temas trabajan y cuál es el tamaño de sus intervenciones.

Impacto

En Colombia el 30,6 por ciento de la población es pobre, y el 9,1 por ciento está en situación de pobreza extrema. Adicionalmente es Coeficiente de Gini se ubicó en 0,53, uno de los más altos de la región (Fuente DANE, 2013). Debido al conflicto armado hay más de seis millones y medio de víctimas (Fuente UARIV) y diez millones de niños, niñas y adolescentes en situación de vulnerabilidad (ICBF). Aunque el gobierno colombiano ha destinado importantes recursos a atender a esta población, estos problemas no pueden ser solucionados únicamente por el Estado. Son asuntos que afectan a toda la sociedad, por lo que las soluciones deben construirse entre el gobierno, el sector privado y la sociedad civil. En la búsqueda de la solución, el Departamento para la Prosperidad Social (DPS) ha adoptado varias estrategias; una de las más significativas es el Mapa Social, que constituye un mecanismo de información y articulación de oferta y demanda pública y privada en proyectos sociales.

Para darle estabilidad administrativa, el Mapa Social fue legalizado como una Unidad Coordinadora del Director del Departamento para la Prosperidad Social, cuyo nombre es Unidad Coordinadora para el Fortalecimiento del Mercado de Inversión Social. Para asegurar el funcionamiento del Mapa se crearon los cargos correspondientes a los consultores y el gestor de la información y se le asignó un presupuesto anual para garantizar su mantenimiento.

Entidad: Departamento Administrativo para la prosperidad Social (DPS).
URL: www.mapasocial.dps.gov.co
Menciones: Combate a la pobreza.

Colombia

Maratones de Desarrollo. ¡Vive Gobierno Móvil!

Descripción

Las Maratones de desarrollo organizadas por la Dirección de Gobierno en línea del Ministerio TIC tienen como objetivo crear aplicaciones y servicios para dispositivos móviles, por medio de eventos participativos o de cocreación, donde se encuentran desarrolladores y diseñadores con un alto grado de creatividad, para generar propuestas de soluciones a las problemáticas sociales de forma colaborativa. Fueron lanzadas en 2013.

El desarrollo de aplicaciones se basa en un modelo de innovación abierta, en el que las entidades públicas proponen retos basados en problemáticas sociales y por medio de una maratón de desarrollo, cuya duración es de alrededor de 36 horas, diferentes grupos de trabajo generan propuestas de valor que puedan solucionar los retos propuestos.

Impacto

Con estas aplicaciones los ciudadanos pueden realizar trámites, utilizar servicios del Estado y apoyar la solución de problemas de vivienda, salud, trabajo, educación, entre otras áreas. En el marco del proyecto se han generado seis Maratones de Desarrollo, las cuales se han llevado a cabo en las ciudades de Bogotá, Manizales, Medellín, Valledupar y Barranquilla. Entre las seis se ha llegado a más de 1.182 personas; 517 de ellas han sido participantes -desarrolladores, diseñadores y colaboradores-, quienes han generado 213 prototipos funcionales de aplicaciones o servicios para dispositivos móviles, de los cuales 26 han sido entregados a las entidades públicas para su operación, y otros 14 aplicaciones están en proceso de finalización o entrega.

La más reciente Maratón de Desarrollo se enfocó en temas agrarios, un sector que requiere mucha atención en Colombia y que es estratégico para la lucha contra la violencia e inequidad. Esta maratón convocó a más de 150 desarrolladores de software en el centro de abastos y consumo más grande del país. Fue impresionante observar cómo la tecnología se encontraba con la agricultura para trabajar en conjunto y mejorar la vida de más de nueve millones de colombianos que viven y están relacionados de primera mano con el sector agrícola.

Las aplicaciones desarrolladas en el marco del proyecto en total han tenido más de treinta mil descargas, número que se sigue incrementando a medida que incrementa la difusión del proyecto.

Entidad: Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Dirección Gobierno en Línea.
URL: www.moviles.gobiernoenlinea.gov.co

Colombia

Nodo Nacional de Innovación Social (NNIS)

Descripción

La plataforma web del NNIS fue una de las herramientas centrales del proceso de formulación colaborativa de la primera política pública nacional de Innovación Social (IS). Inspirada en los principios de Gobierno Abierto -transparencia, colaboración y participación-, permitió la cocreación con ciudadanos y actores regionales, de todos los elementos de la política pública de IS, desde la profundización del diagnóstico hasta la construcción de los lineamientos y estrategias. Además, la plataforma se convertirá en una de las estrategias principales para lograr la acción colectiva del gobierno, la ciudadanía, el sector social, las empresas y demás sectores de la sociedad, durante la implementación de la Política de Innovación Social.

Si bien durante la formulación de la política, la plataforma operó gracias al trabajo coordinado de varias entidades del Gobierno Nacional, está concebida para ser liderada bajo una alianza público-privada de entidades interesadas en la consolidación de un ecosistema de innovación social nacional. En este momento, el Gobierno Nacional avanza en gestionar dicha alianza en la cual se espera contar con representantes del sector privado y que otras entidades multilaterales, como el FOMIN y el BID, se sumen.

Impacto

La plataforma del NNIS tuvo interacción con más de 8.000 ciudadanos provenientes de diez países de la región y 44 ciudades colombianas, quienes visitaron la página web con un tiempo de permanencia promedio de cinco minutos y un porcentaje constante mayor de visitantes nuevos de 61,6 por ciento. Se socializaron las acciones de construcción de la política así como iniciativas de innovación social destacadas en las regiones. También permitió que más de 385 usuarios registrados en la plataforma participaran, en un lapso de cuatro meses, con opiniones e ideas en la definición de las estrategias de la política.

En los espacios de participación se recibieron 104 respuestas a la encuesta realizada sobre la política; la gestión colectiva de ideas tuvo más de 50 propuestas de ideas, 349 votos y 1.054 visitas en la herramienta; los foros contaron con aproximadamente 24 mensajes y 6.007 vistas a los diálogos publicados. Toda la información recolectada en estos espacios de participación sirvió como retroalimentación del documento de la política.

Entidad: Agencia Nacional para la Superación de la Pobreza Extrema, Dirección de Innovación Social, Departamento Nacional de Planeación, Dirección de Desarrollo.
URL: www.politicadeinnovacionsocial.co

Colombia

Portal de Transparencia Económica

Descripción

El propósito general del Portal de Transparencia Económica (PTE) es divulgar el buen uso de los recursos públicos del nivel nacional, haciendo visible el manejo de los montos ejecutados y por ejecutar del Presupuesto General de la Nación. En él el ciudadano encuentra la información de la ejecución presupuestaria, de contratación y de pagos de las entidades públicas del orden nacional: ministerios sectoriales, departamentos administrativos, rama legislativa, rama judicial y establecimientos públicos, entre otros.

El portal está alojado lógicamente y físicamente en los servidores de la Dirección de Tecnología del Ministerio de Hacienda y Crédito Público. Dado que el portal usa la información de gestión presupuestaria del sistema de Información SIIF Nación, el esquema de actualización de los datos es automático, con procedimientos que disparan cada día la actualización de sus cifras. No obstante, para algunos reportes gráficos se necesita la operación de un equipo formado por personal de la Administración del sistema SIIF, funcionarios de la DGPPN y de la Dirección de Tecnología del Ministerio.

Impacto

Desde su lanzamiento, la Dirección General de Presupuesto Público Nacional y el Ministerio de Hacienda y Crédito Público han recibido múltiples reconocimientos en los medios escritos de opinión y prensa, radio y diferentes blogs especializados. El sitio en su primer año alcanzó casi un millón 300 mil visitas.

La Alta Consejería para el buen Gobierno y la Eficiencia Administrativa de la Presidencia de la República usa el portal desde el año 2012 para el seguimiento de la gestión de los recursos por parte de los diferentes ministerios en los Consejos de Ministros de cada mes.

Adicionalmente, la Procuraduría General de la Nación y particularmente el Procurador Delegado para las Regiones, Carlos Augusto Mesa Díaz, ha comenzado a impulsar las iniciativas regionales en este sentido. Se han realizado reuniones auspiciadas por el Ministerio Público para trasladar esta experiencia nacional a diversos entes territoriales, entre los cuales se cuentan Boyacá (mayo de 2013), Cartagena, Santander, entre otras. La idea general es que se den a conocer a la ciudadanía a través de portales web la inversión y destinación de los recursos públicos regionales.

Entidad: Ministerio de Hacienda y Crédito Público.
URL: www.pte.gov.co

Colombia

Portal Red Nacional de Información para Víctimas

Descripción

De cara a la focalización de los programas orientados hacia las víctimas del conflicto armado interno en Colombia, el portal de la Red Nacional de Información para víctimas (RNI) busca brindar información que sirva como insumo para la planeación, gestión y toma de decisiones relacionadas con los procesos de prevención, atención y reparación integral a víctimas.

Entre la información disponible se pueden encontrar documentos de análisis y reportes de cifras relacionadas con características de la población, que incluyen hechos victimizantes, análisis georreferenciados (a nivel departamental y municipal) según el lugar y año de ocurrencia y enfoque diferencial. El portal permite, además, crear tablas personalizadas cruzando variables de género, ciclo vital, pertenencia étnica y discapacidad.

Debido a que la Red Nacional de Información está enmarcada en el cumplimiento de la Ley 1448, cuenta con una institucionalidad reconocida por el Estado, lo cual garantiza que los procesos y herramientas desarrolladas para soportarla cuenten también con el apoyo del Gobierno Nacional.

Impacto

Este portal busca facilitar el acceso a la información de interés producida por la Red Nacional de Información, así como brindar a las entidades vinculadas a la RNI una herramienta que permita acceder a la información en forma oportuna y desde cualquier lugar del país, lo cual redundará en mejor atención a las víctimas. Desde el lanzamiento de la página -el 1 de septiembre de 2013- hasta el 15 de julio de 2014, ha recibido 289.426 visitas de aproximadamente 50.000 usuarios.

En el período del 1 de septiembre de 2013 al 30 de junio de 2014 el número de solicitudes que recibió la RNI, relacionadas con cifras y estadísticas de víctimas registradas en RUV, se redujo un 80 por ciento.

En el período del 1 de enero al 30 de junio de 2014, el 80 por ciento de las solicitudes de información en cifras y estadísticas se resolvieron con un tiempo máximo de respuesta de diez días calendario.

Se ha logrado informar sobre el portal al cien por ciento de las entidades territoriales y nacionales que conforman el Sistema Nacional para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas (SNARIV) y a un número significativo de entidades oficiales y no gubernamentales que intervienen en la atención a las víctimas. Se han recibido visitas en 27 de los 32 departamentos del país, siendo Cundinamarca y Antioquia los que más lo usan.

Entidad: Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas.
URL: <http://rni.unidadvictimas.gov.co>

Colombia

Portal Siembra

Descripción

Es una estrategia del gobierno que busca la mejora de los ingresos de los trabajadores del campo para motivarlos a su permanencia en esta actividad productiva y atraer a quienes tuvieron que abandonarla por el conflicto armado que desde hace cincuenta años sufre el país. Esta estrategia se apoya en gestión del conocimiento mediante el diseño y producción de indicadores de C+T+i.

Portal Siembra es el punto de encuentro de 987 organizaciones encargadas de brindar asistencia directa rural (de orden público) con una participación de 7.428 asistentes técnicos que actúan como multiplicadores de conocimiento de valor agregado, quienes permanentemente comparten prácticas y conocimiento, y resuelven inquietudes en general del productor agrícola, en todo lo relacionado con la implementación de tecnologías (en su sentido amplio: conocimiento de valor agregado) en su sistema productivo. Estas interacciones entre asistentes técnicos y productores del agro han generado espacios colaborativos como la comunidad de asistentes técnicos, denominada linKata, disponible en la plataforma Siembra.

El portal Siembra ofrece una nueva herramienta para la toma de decisiones de los actores que hacen parte del Sistema Nacional de Ciencia y Tecnología Agroindustrial (SNC-TA), monitorea, evalúa y orienta la política sectorial de C&T, y dinamiza el flujo de conocimiento de la investigación y desarrollo agropecuario.

Los servicios descritos se complementan con la Biblioteca Digital Agropecuaria de Colombia que facilita la consulta de 17.000 documentos a texto completo.

Impacto

En cuanto a las estadísticas de uso de la plataforma Siembra, desde su lanzamiento en 2013 se han presentado 80.000 accesos a la plataforma con un promedio de 6.000 mensuales por parte de 40.276 usuarios, con un tiempo de duración por consulta de cinco minutos aproximadamente. (Estadísticas de Google Analytics).

Gracias a la estrategia de uso y apropiación que se implementa cada año, se cuenta con 50 por ciento de nuevas visitas, lo que garantiza un crecimiento exponencial en el tiempo del uso del portal.

Entidad: Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural/
Corporación para la investigación agropecuaria.
URL: www.siembra.gov.co

Colombia

Unidad de Recepción Inmediata Para la Transparencia Electoral (URIEL)

Descripción

Es un aplicativo web que permite informar la presunta vulneración por acción u omisión de los procesos electorales. Apoyados en la tecnología y pensando en un proceso transparente para la ciudadanía en lo relacionado con las elecciones en Colombia para el Congreso de la República y Presidente de 2014, se ha dispuesto un sistema de información mediante el cual el ciudadano directamente a través de una página en internet puede informar la presunta vulneración por acción u omisión de los procesos electorales. En la misma aplicación se registran las denuncias escritas, presenciales y telefónicas que se deseen reportar.

Dentro del marco de modernización tecnológica del Ministerio del Interior, se contempló un cambio estructural en la forma de apoyar la gestión mediante los sistemas de información. Es así como la entidad se incorpora a las tendencias mundiales, implementando su plataforma de procesos BPM (Business Process Management) que en la actualidad soporta la operación de URIEL.

Esta herramienta, que entró en producción en el año 2014, ha recibido y gestionado todas las denuncias de los colombianos con respecto a los comicios electorales de ese año, interactuando con las distintas entidades que conforman este colectivo, garantizando la eficacia, oportunidad y transparencia en el trámite de las denuncias en el proceso democrático.

Aprovechando las ventajas de BPM, URIEL se ha integrado con herramientas internas y externas como SIGOB y la MOE, respectivamente, mostrando su versatilidad y facilidad de integración con otras tecnologías que podrán incorporarse al mapa de procesos de la entidad.

Impacto

Hasta la fecha se han recibido y tramitado 5.855 denuncias. La aplicación web permite que sean direccionadas a las entidades públicas que conforman la URIEL, las que posteriormente registran e informan a la ciudadanía el estado de la denuncia reportada.

Esto permite a los ciudadanos contar con un servicio de mayor efectividad, inmediatez y comodidad, que garantiza la transparencia electoral.

Entidad: Ministerio del Interior de Colombia.
URL: <http://uriel.mininterior.gov.co/>

Ahorre Más

Descripción

Es una aplicación para teléfonos inteligentes (Smartphones) que fue desarrollada por un equipo de tres talentosos jóvenes costarricenses que participaron en octubre de 2013 en la segunda Hackathon de Datos Abiertos de Costa Rica.

El público objetivo, en primera instancia, son los ciudadanos que posean un teléfono inteligente. Entre este público meta se puede segmentar que su impacto será mayor en las personas “compradoras”, como padres de familia, quienes al hacer sus compras planifican dónde y qué productos comprar.

La app permite que luego de escoger el producto que quiere comprar por atributos de calidad y satisfacción, se encuentre en qué comercio está más barato.

AhorreMás encuentra los mejores precios para un producto o lista de productos, y muestra su variación o potencial ahorro entre los diferentes establecimientos.

Impacto

Esta aplicación que usa datos abiertos del Ministerio de Economía, Industria y Comercio de Costa Rica (datos.meic.go.cr), como los precios de electrodomésticos, de canasta de bienes y de juguetes, impacta en la ciudadanía al colaborar con el ahorro, pues facilita encontrar el precio más bajo de un producto.

El precio de un mismo producto puede variar ampliamente entre establecimientos. Por ejemplo, el Ministerio de Economía Industria y Comercio de Costa Rica informa sobre variaciones en el precio de hasta 132 por ciento para productos idénticos, y de hasta 500 por ciento para productos similares (octubre, 2013). Debido a esto los ciudadanos deben invertir mucho tiempo y esfuerzo para encontrar los mejores precios e identificar el establecimiento idóneo para realizar sus compras.

AhorreMás moderniza la presentación de datos del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, potenciando su utilización por parte de la ciudadanía. Además, con esta app se está potenciando la entrega de información desde el sector público y aprovechando para ello la tendencia del gobierno móvil (m-Government). Una de las novedades de esta app es que permite a la ciudadanía participar colaborativamente en la recolección y actualización de los precios. Esto es una de las variables más destacadas de cómo se promueve innovación social y se apoya la construcción de un gobierno abierto vía la participación y colaboración ciudadana.

Entidad: Secretaría Técnica de Gobierno Digital.
URL: www.ahorre-mas.com
Menciones: Combate a la pobreza.

Conozca en qué se gasta su dinero

Descripción

Consiste en una herramienta que brinda información en línea sobre el uso de los fondos públicos, cuyo objetivo principal es promover la transparencia en el uso de los recursos, mediante la visualización libre e imparcial de cuánto gasta y cuánto compra el Sector Público, de una manera sencilla, rápida y amigable. Esta herramienta se construyó con la idea de ofrecer a la ciudadanía información útil, oportuna y veraz, de carácter público y de fácil acceso, que mediante la simplificación de la terminología y los datos que ya brindaban los sistemas informáticos de la Contraloría General de la República, presenta una consulta ciudadana sencilla y rápida, la cual muestra además, la información de forma gráfica, para una mejor comprensión e interpretación de los datos por parte de la ciudadanía.

Impacto

Se produce en varias áreas:

- ▶ Atención especializada a usuarios: El producto ofrece la posibilidad de atender consultas en tiempo real, guiar a los usuarios en la utilización de la herramienta y recibir sugerencias y recomendaciones como retroalimentación para la mejora continua a través de la Unidad de Servicios de Información (USI) que asigna funcionarios dedicados a la atención de diversos medios tales como la central telefónica, web chat, correo electrónico, fax y atención de forma presencial para satisfacer de una manera rápida, completa y oportuna la demanda de información de los usuarios.
- ▶ Capacitación Formal: La Unidad de Servicios de Información, en conjunto con el Centro de Capacitación se encarga de ofrecer capacitaciones presenciales sobre el uso de los diversos medios de consulta ciudadana para divulgar, promover el uso adecuado y procurar el máximo aprovechamiento de todas las funcionalidades del producto.
- ▶ Transparencia: El producto proporciona acceso a los ciudadanos y grupos de interés sobre datos de los sujetos pasivos de fiscalización de la Contraloría General, en cuanto a materia contractual y presupuestaria, mostrando por primera vez en el país el detalle del monto total de gasto del Estado, contemplando todos los presupuestos de las diferentes entidades de forma actualizada e incluyendo datos limitados al acceso público, lo cual promueve la rendición de cuentas en el Estado.
- ▶ Lenguaje: Se logra simplificar la terminología, cambiando de un lenguaje técnico utilizado generalmente en materia presupuestaria y contractual a un lenguaje de uso cotidiano, lo cual permite una mayor comprensión por parte de los interesados.

Entidad: Contraloría General de la República.
URL: www.cgr.go.cr

Costa Rica

Plataforma Nacional de Datos Abiertos de Costa Rica

Descripción

La Plataforma Nacional de Datos Abiertos de Costa Rica consiste en un sitio web, datosabiertos.gob.go.cr, desde el cual las instituciones públicas publican datos cumpliendo con los estándares internacionales.

Con esta iniciativa se promueve mayor transparencia, por medio del acceso directo a datos e información pública, que puede ser consultada, compartida y utilizada por parte del gobierno, industria y sociedad civil.

A través de la plataforma se han publicado más de 800 juegos de datos, distribuidos en 397 tablas de datos y 289 gráficos, englobados en 79 temas, como:

- ▶ Educación: Cantidad de diplomas entregados cada año, porcentajes de deserción y repetición escolar.
- ▶ Económicos: Presupuesto nacional estimado y ejecutado, cantidad de tarjetas de crédito existentes.
- ▶ Exportaciones.
- ▶ Salud y tecnología: uso de internet en empresas y ciudadanos, índices de brecha digital e incluso datos sociodemográficos extraídos del Censo Nacional 2011.

Impacto

El impacto que pretende la plataforma es en términos de transparencia proactiva, en el sentido de que las instituciones públicas de Costa Rica publican datos sobre su gestión (salarios públicos, por ejemplo), sobre indicadores nacionales (estadísticas de ciencia y tecnología, o datos solicitados por ciudadanos y que se publican en formatos de datos abiertos para que sean consultados, usados y reutilizados).

Además:

- ▶ Ha permitido ser un canal único de entrada a la información y datos abiertos de todas las instituciones públicas de Costa Rica.

A nivel país ha permitido mejorar el acceso y la transparencia en la entrega de información pública.

Para las instituciones públicas ha permitido publicar sus datos más oportunamente y de manera fácil.

Para la ciudadanía ha facilitado la solicitud de datos por medio de un formulario electrónico, y encontrar datos de manera centralizada y ágil.

Entidad: Secretaría Técnica de Gobierno Digital.
URL: www.datosabiertos.gob.go.cr

Ecuador

Gobierno por Resultados (GPR)

Descripción

Es el sistema de gestión y cumplimiento de indicadores que usa el gobierno de Ecuador desde el año 2009. Este sistema permite al gobierno y sus instituciones orientar sus acciones al cumplimiento de objetivos nacionales y de resultados de beneficio a la ciudadanía, con base en la alineación a los objetivos planteados en el Plan Nacional del Buen Vivir. Al día de hoy ha revolucionado la gestión pública con una visión de cuadro de mando integral a nivel país. Es usado por casi el cien por ciento de los tomadores de decisiones y se espera que llegue al cien por ciento de la ciudadanía con la nueva versión.

Impacto

GPR aporta un cuadro de mando integral para control y seguimiento periódico de aportes asociados a los objetivos gubernamentales establecidos en el Plan Nacional del Buen Vivir (PNBV). Permite controlar que la inversión pública esté orientada a los objetivos estratégicos gubernamentales, mejorando la eficiencia de la administración pública, generando la información de gestión y estadísticas en tiempo real y de forma periódica.

Se ha profundizado el proceso de desconcentración logrando que instituciones como el Ministerio de Inclusión Económica y Social haya cumplido con el cien por ciento de su meta de estar presente en 40 distritos del país, y el de Salud con un avance de 86 por ciento, es decir, en 120 distritos de una meta de 140. El avance promedio de este proceso en las seis instituciones tipificadas como de alta desconcentración (ministerios de Salud, Educación, Inclusión Económica y Social, Justicia, Derechos Humanos y Cultos e Interior, y Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos) alcanza el 47 por ciento a agosto de 2013.

GRP ha mejorado cada día reflejando más la realidad ecuatoriana y se recupera al Estado para generar un profundo cambio social. Regenera la democracia, donde los servidores públicos y directivos del Estado se comprometen con las políticas y agendas gubernamentales y con la ciudadanía, ya que los proyectos trascienden a los gobiernos "de turno". Cualquier persona puede monitorear al Estado, por lo que no debe esperar una nueva elección política para informarse de los logros del gobierno saliente. Fomenta una ciudadanía consciente y preparada para controlar el gobierno de forma continua.

Al 2013, se ha impulsado un récord histórico en la ejecución presupuestaria, llegando al 27 por ciento en el primer trimestre del año, lo cual representa el siete por ciento de incremento sobre el primer trimestre del año anterior.

Entidad: Secretaría Nacional de la Administración Pública (SNAP)
URL: <http://gpr.administracionpublica.gob.ec>
Menciones: Combate a la pobreza.

Guatemala

Guate transparente: plataforma de quejas y reclamos ciudadanos

Descripción

Es una plataforma de atención al ciudadano en caso de corrupción. En el Organismo Ejecutivo se ha implementado la línea telefónica de denuncias e inconformidades 1514. A través del liderazgo de la señora vicepresidente se ha normado el uso de esta línea de teléfono para todas las instituciones del Ejecutivo, y se ha desarrollado e implementado una plataforma tecnológica que se encarga de consolidar la información de las inconformidades de la ciudadanía que son expuestas ante un comité en la Comisión Presidencial de Transparencia y Gobierno Electrónico (COPRET), que se encarga de analizar y derivar a donde corresponde a través de alertas administrativas, y dar el debido seguimiento a la respuesta de las entidades tras haberles comunicado la inconformidad.

Esta plataforma adopta las recomendaciones del Mecanismo de Seguimiento de la Implementación de la Convención Interamericana contra la Corrupción (MESICIC) de la OEA en cuanto al tratamiento de los casos de corrupción. Posee características importantes, de las cuales se destacan:

- ▶ Culturarizar al ciudadano y que conozca los diferentes tipos de corrupción.
- ▶ Inclusión social y digital, al contar con una plataforma de mensajería SMS para el debido seguimiento y notificaciones de las inconformidades.
- ▶ Diseño que brinda respuestas y está adaptado para dispositivos móviles.
- ▶ Cuenta con una plataforma Backend que permite analizar y documentar todo el proceso de los casos e inconformidades, y genera de manera automática las alertas (oficios, documentos), permitiendo la creación de un archivo digital de la documentación enviada a las instituciones como medios de prevención o notificaciones.

Dado a que existen compromisos de país en las convenciones internacionales de lucha contra la corrupción, se tiene planificado que para finales del año 2014 crear una normativa que le dé vida al proyecto de Ventanilla Única de Denuncias, cuyo objetivo principal es suprimir las líneas y mecanismos de denuncias de cada institución del Ejecutivo y consolidarlas a través del ente rector del fomento de la transparencia.

Impacto

Aunque se trata de una plataforma reciente, que se ha implementado en este año 2014, ya ha tenido 724 registros y se ha utilizado en 23 departamentos de la República de Guatemala.

Entidad: Comisión Presidencial de Transparencia y Gobierno Electrónico (COPRET).
URL: www.transparencia.gob.gt

Jamaica

Proyecto piloto Tabletas en Escuelas

Descripción

El Gobierno de Jamaica está utilizando la tecnología para mejorar los niveles de educación de sus ciudadanos y avanzar hacia una sociedad totalmente conectada y basada en el conocimiento. El Ministerio de Ciencia, Tecnología, Energía y Minería (MSTEM, en inglés), responsable de las intervenciones y soluciones de la Tecnología de la información y la comunicación en Jamaica, está deseoso de utilizar dispositivos informáticos tipo tableta para aumentar las oportunidades de aprendizaje de los estudiantes, en colaboración con el Ministerio de Educación (MOE, en inglés).

El proyecto también brindará otro tipo de Tecnología de la información y la comunicación, conectividad a Internet, e-contenido relevante, y la formación de profesores, instructores y facilitadores en los distintos puntos de acceso/centros de aprendizaje en el entorno del vecindario de las escuelas del proyecto seleccionadas.

Los ejecutores del proyecto piloto Tabletas en Escuelas se están asociando con otros ministerios y agencias gubernamentales, así como con organizaciones no gubernamentales, incluyendo el Servicio de Bibliotecas de Jamaica (JLS, en inglés), la Agencia de Desarrollo Infantil (CDA, en inglés), la Fundación de Jamaica para la formación permanente (JFLL, en inglés), la Comisión de Desarrollo Social (SDC, en inglés) y la Fuerza Policial de Jamaica para garantizar la incorporación completa del proyecto en la comunidad y las instituciones objetivo, un mayor acceso a los materiales de aprendizaje electrónico y mayor uso de la tecnología en la realización de las actividades diarias, el fomento del espíritu empresarial y el avance hacia la ciudadanía digital.

El trabajo preparatorio comenzó en mayo de 2013, e incluyó investigación en profundidad sobre el uso de dispositivos tipo tableta en la educación en todo el mundo. Las lecciones aprendidas han informado acerca del diseño del proyecto y las estrategias de aplicación que se emplean. En este proyecto se realizarán evaluaciones formativas y sumativas para determinar el impacto de la introducción de los dispositivos tipo tableta en las instituciones del proyecto y elaborar las mejores estrategias para la puesta en marcha del proyecto en las demás escuelas públicas de Jamaica. Se está haciendo hincapié en la seguridad, la protección y el cuidado y uso adecuado de los dispositivos por parte de custodios, padres, tutores y la comunidad en general.

Impacto

El proyecto piloto de un año se lleva a cabo en 38 instituciones educativas y la distribución de tabletas beneficiará a 24.000 alumnos y 1.200 profesores en seis escuelas preescolares, 13 escuelas primarias, cinco secundarias básicas y para todas las edades, 12 secundarias, un instituto de profesores y una institución de educación especial. Se espera que las tabletas se distribuyan en agosto de 2014 y que el proyecto piloto se lleve a cabo durante un período de un año escolar completo a un costo de aproximadamente 1.4 mil millones de dólares.

Entidad: Ministerio de Ciencia, Tecnología, Energía y Minería y aprendizaje electrónico de Jamaica
URL: www.elearnja.org

Nicaragua

Prevención del Abuso Sexual a través de las TIC

Descripción

Una de las preocupaciones que existen en el país es que los datos registrados sobre el abuso sexual, violaciones y explotación sexual de niños y niñas no muestran la realidad de los delitos que se comenten en ese ámbito. Eso implica la necesidad de hacer visible lo invisible. Para eso, el programa realiza acciones a través de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), pero también eventos presenciales cuyo objetivo es reflexionar sobre el concepto de prevención del abuso sexual y su relación con las normas sociales de género y generacionales.

En el marco de este programa se creó la Red de Adolescentes Comunicadores para la Prevención del Abuso Sexual a través de las TIC, quienes divulgan a través de distintos espacios en redes sociales como la página Contra El Abuso Sexual (CEAS) (www.facebook.com/contraelabuso) desplegado con el acompañamiento técnico de la Asociación Los Cumiches.

La Red de Adolescentes Comunicadores para la Prevención del Abuso Sexual a través de las TIC es una entidad formada por niñas, niños y adolescentes comunicadores de Nicaragua, que cuentan con el apoyo de diversas organizaciones, instituciones gubernamentales, agencias de cooperación y personas que de manera individual apoyan el derecho a comunicar y expresar ideas, pensamientos y emociones.

La iniciativa de esta Red surge con el ánimo de abrir espacios, crear confianza para que sus integrantes puedan capacitarse y recibir distintas herramientas para que -desde la imaginación y creatividad- puedan expresarse, a través del teatro, la danza, los títeres, la fotografía, la radio, las redes sociales y la TV.

Esto transforma a la red en un actor central del programa de Prevención del Abuso Sexual a través de las TIC.

Impacto

En junio de 2014 -con apoyo técnico y financiero de la Unicef- finalizó la primera etapa de un proceso de formación de 39 adolescentes comunicadores para la prevención del abuso sexual a través de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), que se desarrolla mediante acciones conjuntas de las instituciones integrantes de la Mesa de Trata Regional.

Entidad: Ministerio de Gobernación
URL: <https://www.facebook.com/contraelabuso>

Paraguay

e-Learning

Descripción

Las Tecnologías de la Información y Comunicación permiten eliminar fronteras de tiempo y distancias. La plataforma de e-learning hoy es una respuesta a las acciones que vinculan capacitación y formación ofrecida por instituciones del gobierno. Los cursos son variados y al estar disponibles en internet, se puede acceder en cualquier momento y desde cualquier lugar. La variedad de cursos está permitiendo tener un punto de referencia unificado para los cursos en línea ofrecidos por instituciones del gobierno.

Impacto

La solución cuenta con ocho instituciones creadas, de las cuales seis están operando actualmente y con capacitación recibida, éstas son: Ministerio de Educación y Cultura, Auditoría General del Poder Ejecutivo, Servicio Nacional de Promoción Profesional (SNPP), Secretaría de Políticas Lingüísticas, Secretaría Nacional de Tecnologías de Información y Comunicación (SENATIC), Ministerio de Agricultura y Ganadería, Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social. Cuenta con más de 1.258 usuarios y se dictan seis cursos virtuales en simultáneo con soporte de las instituciones y SENATIC.

Los beneficiados de estos servicios pueden clasificarse en dos grupos: especialistas de instituciones públicas que desean dictar cursos en línea, y ciudadanos con capacidades TIC con necesidades o interés de capacitación virtual.

La herramienta fue puesta en funcionamiento en noviembre de 2013. En los primeros seis meses se produjo un cambio importante en el caso del Ministerio de Educación y Cultura, en donde los postulantes a cargo de supervisores educativos realizan el curso preparatorio desde la plataforma de forma en línea, y lo hacen desde el lugar que desean. Con esto se evita la movilidad física y traslado, ahorro de combustibles y pasajes, además de contar con los materiales actuales validados. Otro cambio se está dando en el SNPP, en donde los docentes se capacitan para dar asistencia de idiomas de forma en línea; ya se está dando el idioma inglés y en proceso está el portugués. Además se cuenta con una potente herramienta para fiscales realizada en un curso de Auditoría Forense. También está encaminado un proyecto para la preservación de la lengua guaraní mediante un curso virtual audiovisual.

Entidad: Secretaría Nacional de Tecnologías de Información y Comunicación (SENATIC).
URL: <http://campus.senatics.gov.py>

FISE: TIC para mitigar la pobreza energética

Descripción

El Fondo de Inclusión Social Energético (FISE) busca fortalecer la inclusión energética y social de las poblaciones vulnerables, mejorando su calidad de vida ya que permite sustituir el uso de la leña por un combustible menos contaminante (GLP). Su administración está a cargo temporalmente del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinermin).

El FISE es un programa de Compensación Social para la Promoción y Acceso al GLP, el cual implica brindar un subsidio para la compra de un balón de GLP de hasta 10kg, mediante la entrega mensual de un vale (cupón) de descuento a los hogares de los sectores pobres y de extrema pobreza.

Para mejorar la eficiencia y fortalecer la gobernanza del programa se ha emprendido una reingeniería en el funcionamiento del programa en base a la implementación de soluciones innovadoras de TIC como: el Vale Digital FISE, el Tukuy Rikuy y el Mapa Interactivo de GLP, con principios de buen gobierno como la participación ciudadana, transparencia, eficacia y rendición de cuentas.

Impacto

La solución tecnológica en el programa FISE ha permitido mitigar la pobreza energética de la población vulnerable, reemplazando el uso de leña, carbón y bosta, por un combustible menos contaminante (GLP) mejorando la salud, al reducir las infecciones respiratorias de los beneficiarios, y su calidad de vida.

Se ha logrado llevar el beneficio al 90 por ciento de los distritos a nivel nacional (1,647), permitiendo que a junio del 2014 se cuente con 823,292 familias beneficiadas con el vale FISE; es decir, más de 4'000,000 personas que tienen acceso a un combustible menos contaminando (GLP).

El FISE ha impulsado el ingreso de nuevos comercializadores GLP (negocios privados) que reciben los Vales FISE como medio de pago, incrementando la oferta de GLP en zonas rurales y aisladas del país; generando competitividad y dinamismo del mercado, y contribuyendo a la generación de empleos. A la fecha han ingresado al programa más de 2,964 Comercializadores GLP Autorizados a nivel nacional. Con el Vale Digital FISE se ha reducido en 71.4 por ciento los gastos de las Distribuidoras Eléctricas, en la emisión de vales FISE; y la eliminación del uso de papeles favoreciendo a la ecoeficiencia.

Entidad: Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinermin)
URL: <http://www.fise.gob.pe/>
Menciones: Combate a la pobreza.

Infobras

Descripción

Infobras es el nombre con el que se conoce el Registro de Información y Participación en el Control de Obras Públicas. Facilita la labor de seguimiento de obras públicas y vela por el uso correcto de los recursos públicos de las obras en ejecución y ejecutadas, en un país donde en 2014 se están invirtiendo en ello 47 mil millones de dólares. Es una app que hace posible esta tarea desde cualquier lugar del mundo, gracias al internet, juntando y consolidando información en un solo paquete, alimentándola de tres fuentes de información oficiales: el Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado (SEACE), el Sistema Nacional De Inversión Pública (SNIP) y el Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF).

Su creación respondió a que Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República establece que el control gubernamental consiste en la supervisión, vigilancia y verificación de los actos y resultados de la gestión pública, en atención al grado de eficiencia, eficacia, transparencia y economía en el uso y destino de los recursos y bienes del Estado, así como del cumplimiento de las normas legales y de los lineamientos de política y planes de acción, evaluando los sistemas de administración, gerencia y control, con fines de su mejoramiento a través de la adopción de acciones preventivas y correctivas pertinentes. El control gubernamental es interno y externo; su desarrollo constituye un proceso integral y permanente.

Busca impulsar la modernización y mejoramiento de la gestión pública mediante la optimización de los sistemas de gestión y ejerciendo el control gubernamental con especial énfasis en las áreas críticas sensibles a actos de corrupción administrativa.

Impacto

Ha logrado el registro de más de 28 mil obras públicas que abarcan un monto total de 132 millones de soles, según el monto de expediente técnico. Esto implica un alto impacto en la transparencia y el control ciudadano. Su sitio web ha tenido más de 600 mil visitas al momento de corte de elaboración del presente material, a la vez que ya se han habilitado las líneas telefónicas para sumar un nuevo canal de contacto.

Entidad: Contraloría General de la República
URL: <https://apps.contraloria.gob.pe/infobras/>

Perú

Yachaywasi

Descripción

El Proyecto Yachaywasi Digital (vocablo quechua: “Casa del Saber Digital”) busca fomentar el desarrollo de capacidades en los ciudadanos y servidores públicos en el uso y aprovechamiento de las TIC, así como el desarrollo de habilidades de pensamiento crítico y colaboración a través de la creación de Centros de Acceso Público Telecentros (CAP Telecentros), capacitando a los ciudadanos en programas de alfabetización digital, gobierno electrónico, trámites y servicios en línea, emprendedurismo, entre otros. Ello permite reducir la brecha digital y apoyar la inclusión social. En una primera etapa se han priorizado las zonas rurales y vulnerables de los valles de los ríos Apurímac, Ene y Mantaro (VRAEM), en el centro sur oriental del país.

Impacto

En el Perú rural sólo 9,4 por ciento de la población accede a internet, la pobreza en el VRAEM es del 65 por ciento de la población y la extrema pobreza es del 26,6 por ciento.

A la fecha se cuenta con 40 operadores de telecentros de la zona del VRAEM capacitados y certificados en alfabetización digital por el Ministerio de Educación (MINEDU) y la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM).

Se ha capacitado a 604 ciudadanos (principalmente pobladores rurales, campesinos de la región), se ha implementado cinco CAP telecentros por los gobiernos locales de Pichari, Kimbiri y Huamanga, bajo el asesoramiento de la ONGEI; se ha asesorado a siete distritos de la zona del VRAEM para la implementación de los CAP telecentros.

Para el presente año 2014, se ha proyectado implementar tres CAP telecentros en los distritos de Sivia, Santa Rosa y Huanta de la región Ayacucho, en Perú, con el apoyo de la entidad De Vida, CEDRO y Telefónica del Perú.

Además de las capacitaciones presenciales en alfabetización digital, se han elaborado cursos virtuales para fortalecer las capacitaciones presenciales. Para ello se cuenta con una plataforma e-learning (aulavirtual.ongei.gob.pe), accesible y de fácil uso para los ciudadanos. Asimismo, la plataforma sirve como medio de asesoramiento y seguimiento en línea a los ciudadanos y operadores de telecentros. Todos los módulos están dirigidos a la población en general y son completamente gratuitos. En ese aspecto se ha beneficiado a 377 ciudadanos (principalmente de zonas rurales) y se espera que para agosto del 2015 sean más de mil los que hagan uso de la plataforma.

Entidad: Presidencia del Consejo de Ministros, Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI).
URL: aulavirtual.ongei.gob.pe
Menciones: Combate a la pobreza.

República Dominicana

Índice de uso de TIC e Implementación de e-Gobierno en el Estado dominicano

Descripción

El índice de uso de TIC e Implementación de e-Gobierno en el Estado dominicano (iTICge) es una herramienta para medir los avances de las instituciones públicas en materia de gobierno electrónico, para que sirva de incentivo a las instituciones rezagadas en estos tópicos, de manera de que adelanten sus agendas y aceleren su avance.

Impacto

De las 60 instituciones incluidas, 25 buscaron asesoría sobre los pasos que tienen que dar para mejorar su posicionamiento a nivel de gobierno electrónico con relación a las demás instituciones.

La población objetivo de la solución son las instituciones públicas dominicanas más importantes; se ha alcanzado el cien por ciento de este objetivo.

Es la primera vez que se mide de manera objetiva y sistemática el uso de las TIC y la implementación de e-Gob en el gobierno dominicano. Muchas instituciones han mostrado interés marcado en ser evaluadas. La institución encargada de preparar el índice ha tomado la responsabilidad de producirlo de forma anual y ha hecho provisiones en su presupuesto para ello.

La entidad propietaria de la solución, la OPTIC, fue creada con la responsabilidad de planificar, dirigir y ejecutar las acciones necesarias para implementar el gobierno electrónico y el uso de las TIC en el Estado dominicano, con la visión de ser la institución que impulse la transformación, el fortalecimiento institucional y la eficiencia del Estado, propiciando el desarrollo de la ciudadanía y del sector empresarial mediante el uso de aquellas.

En ese sentido, es parte de la función de esta solución asistir a las instituciones gubernamentales centralizadas, autónomas y descentralizadas en la identificación de oportunidades de implantación de las TIC para la mejora y eficiencia de la función pública. También le compete el diseño de proyectos de implantación identificados, sin perjuicio de la iniciativa que debe corresponder a cada entidad, buscando promover la adopción y uso de las TIC en las entidades públicas, particularmente para su mejor relación con los ciudadanos.

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

Trinidad y Tobago

Unidad Móvil de Capacitación en Informática

Descripción

En conmemoración del Día Mundial de las Telecomunicaciones y la Sociedad de la Información (17 de mayo), el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Educación Terciaria lanzó el programa “Cerrar la Brecha Digital” cuyo objetivo es crear aún más conciencia y comprensión acerca de la Tecnología de la Información y la Comunicación (TIC) en los ciudadanos de Trinidad y Tobago. Como parte de esto, YTEPP dio a conocer su Unidad Móvil de Capacitación en Informática, que está patrocinada por Blink Broadband.

Esta Unidad Móvil de Capacitación Informática toma la forma de un autobús completamente equipado, con un atractivo diseño. Este canal de instrucción de TIC itinerante se abrirá camino en las comunidades de todo el país, y su misión será reducir la “brecha digital” en Trinidad y Tobago y aumentar la comprensión de sus ciudadanos del papel de las TIC en sus vidas, y ser un facilitador de la transformación económica y social.

Este esfuerzo a nivel nacional buscará garantizar que todos los ciudadanos, incluidos los jóvenes, las mujeres, los ancianos, las personas con capacidades diferentes y quienes viven en comunidades remotas y rurales tengan la oportunidad de participar plenamente en la sociedad digital emergente de la nación.

Hasta el momento, estas unidades de formación están disponibles en áreas como Cedros, Tabaquite y Plymouth (Tobago), y se espera que se lancen más en un futuro no muy lejano.

Estos autobuses ofrecen tutoriales en cualquier software que van desde Microsoft a Adobe, y los instructores aspiran a lograr comunidades competentes en diversos aspectos de la alfabetización informática, lo que incluye, aunque no se limita a crear direcciones de correo electrónico, navegar por la Web, realizar transacciones de comercio electrónico, solicitudes de visado/pasaportes en línea e identificar y definir software / hardware.

Impacto

En menos de tres años, 3000 ciudadanos se han beneficiado de la formación que se brinda.

Entidad: Ministerio de Educación Terciaria y Preparación para la vida cotidiana
URL: <http://www.stte.gov.tt/>

Trinidad y Tobago

Sistema de Aprendizaje de Acceso Público (PALS)

Descripción

El Programa de Cooperación para la Capacitación y el Empleo de Jóvenes (YTEPP, en inglés) está acercando la Tecnología de la Información y la Comunicación a las personas a través de su Sistema de Aprendizaje de Acceso Público (PALS, en inglés), eliminando así el desafío de la accesibilidad y la asequibilidad a la alfabetización informática. Este procedimiento asegurará que las personas de las comunidades rurales adquieran conocimientos de informática y reciban los beneficios asociados a la mejora de las capacidades tecnológicas.

La intención del PALS es introducir un método de aprendizaje conocido como Educación mínimamente invasiva en lo que respecta a la alfabetización informática. Niños y adultos aprenderán por su cuenta sin ningún tipo de intervención directa. A través de su propia curiosidad, y al estar en un entorno propicio, facilitado por el YTEPP, las personas aprenderán por su cuenta a través de un proceso de exploración, descubrimiento y asesoría entre iguales. Este enfoque de Educación Mínima Invasiva complementa el sistema de educación formal al proporcionar a las personas un equilibrio muy necesario de aprender por su cuenta, y ofrece una experiencia de aprendizaje integral.

El software utilizado que se ha instalado en el sistema es el “Activity Based e-Learning” (Aprendizaje electrónico basado en actividades). El PALS ha bloqueado todos los sitios web ilícitos, protegiendo así a nuestros niños, y el sistema será monitoreado y evaluado de forma remota para determinar qué programas son los más utilizados.

Impacto

El PALS es el resultado directo de la misión a la India encabezada por la Honorable Kamla Persad-Bissessar, Primera Ministra de la República de Trinidad y Tobago, en enero de 2012. Uno de los objetivos clave era construir relaciones sinérgicas en beneficio de Trinidad y Tobago. El PALS surgió después de una visita a un proyecto llamado “agujero en la pared”, diseñado conceptualmente por el Dr. Sugata Mitra, Científico en Jefe de la Organización PALS 2 del Instituto Nacional de Tecnologías de Información (NIIT, en inglés) en Nueva Delhi, India. El Dr. Mitra encontró una manera de fomentar el aprendizaje entre los niños fuera de los muros del sistema de educación formal, que denominó Educación Mínimamente Invasiva. Nadie llevó a los niños a no utilizar la computadora ni nadie enseñó a los niños cómo utilizar una computadora. Ellos simplemente aprendieron mediante la exploración y ayudándose el uno al otro.

La transferencia de este método de aprendizaje ha beneficiado al pueblo de Trinidad y Tobago a través del Proyecto del PALS del YTEPP. El sistema se ha puesto en marcha en diez (10) comunidades, incluidas Valencia, San Rafael, Cedros, Marabella, Talparo y Charlottesville en Tobago.

Entidad: El Ministerio de Educación Terciaria y Preparación para la vida cotidiana
URL: <http://www.ytepp.gov.tt/>
Menciones: Combate a la pobreza

Campus Virtual Policial del Uruguay

Descripción

Es la nueva versión, ampliada, del Portal Educativo Policial, implementado en el año 2011. El Campus Virtual está compuesto de un gestor de cursos (Moodle) que permite realizar cursos a distancia y semipresenciales, tanto en formato e-learning como b-learning; una red social académica (Mahara) a través de la cual se crean comunidades de expertos y práctica intercambiando en forma permanente y continua conocimientos y experiencias entre los usuarios; una biblioteca virtual que pone a disposición de toda la comunidad educativa materiales de estudio para el desarrollo tanto de actividades académicas como profesionales; y un sistema de conferencias web a través del cual tanto académicos, como docentes, alumnos e invitados pueden realizar actividades de formación con un moderno sistema que permite realizar reuniones y sesiones de capacitación en línea con videos de alta definición.

Impacto

Ha significado un hito en la educación policial uruguaya, cambiando al paradigma educacional tradicional que data de la década de 1940.

La incorporación de las TIC condujo a la revisión, actualización y modernización de los planes de estudio y currícula académica, adaptándolos a las nuevas exigencias y dinámica social. Esto ha generado un cambio profundo en los procesos educativos y administrativos, ya que los ha simplificado y transformado, dotándolos de dinamismo y accesibilidad para todos los usuarios.

El Campus Virtual se ha transformado en un referente y modelo institucional de desarrollo e innovación, configurando a su vez un avance tal que ha puesto a la Policía Nacional a la vanguardia de la educación a distancia, tanto a nivel nacional como regional, estando a la altura de los más prestigiosos centros educativos.

Desde junio de 2011 hasta la fecha, 4.100 usuarios han participado de instancias de formación y capacitación a través del Campus Virtual: 18,6 por ciento del público objetivo. Cada año ha habido un incremento aproximado del 150 por ciento con relación al año anterior; el crecimiento ha sido sostenido y continuo, y se reciben diariamente solicitudes de creación de usuarios y participación en cursos.

Aparte de los alumnos, se encuentra un segundo grupo dentro de la comunidad educativa que está compuesta por los propios docentes. Se ha logrado integrar al nuevo sistema educativo a un total de 135 docentes, que representan 38,5 por ciento del total.

Entidad: Ministerio del Interior.
URL: www.enp.edu.uy

Sistema de Información de Precios al Consumidor

Descripción

Es una base de datos georreferenciada de precios de artículos de consumo habitual de los hogares uruguayos que se actualiza de forma quincenal y puede consultarse desde diversos dispositivos. El sistema recoge los precios de los establecimientos del comercio minorista, ubicados en todo el país, que se caracterizan por tener más de tres cajas. Se trata actualmente de aproximadamente 190 establecimientos ubicados en Montevideo, y 150 en el interior del país. También se relevan precios de once ferias vecinales de alimentación de Montevideo.

Es utilizado por: (a) los ciudadanos para tomar mejores decisiones de compra; a ellos el sistema provee una interfaz sencilla para que puedan visualizar la información recogida, y varias funcionalidades para obtener resultados personalizados según su localización geográfica y/o perfil de consumo; (b) el Ministerio de Economía para decidir acuerdos de precios con el sector privado; (c) los medios de comunicación e investigadores, para informar y estudiar la variación en los precios; (d) reutilizadores, para desarrollar apps como “Mi canasta” (premiada con el 1^{er} lugar de la primera edición del concurso Dateidea); y (e) por los mismos comercios para análisis comparativos. Las encuestas han arrojado una satisfacción superior al 80 por ciento de los usuarios del servicio.

Impacto

Una encuesta realizada en 2012 reveló que 80 por ciento estaba satisfecho o muy satisfecho con el servicio provisto por el sistema. Este elevado nivel de satisfacción se traduce en un uso importante de la información recogida por los establecimientos.

En la misma encuesta se recoge el impacto del sistema para estos agentes a través de una pregunta sobre la utilización de la información disponible. El 40 por ciento de los establecimientos respondió que utiliza más de 30 por ciento de la información que brinda el sistema.

En segundo lugar, el procesamiento de la información de los precios permite su monitoreo según tipo de productos y regiones. Además de informes quincenales, se realizan informes puntuales cuando es necesario conocer la evolución de algunos productos o departamentos. En este caso el impacto es la posibilidad de evaluar la política económica.

A nivel de los consumidores el impacto se mide por la cantidad de ellos que entran al sitio y utilizan la información. Durante los últimos doce meses, el sitio recibió aproximadamente mil visitas mensuales.

Entidad: Ministerio de Economía y Finanzas, Dirección General de Comercio.
URL: www.precios.uy

Tecnologías libres para Canaima educativo

Descripción

El proyecto Canaima Educativo es una acción gubernamental orientada a promover la formación integral de los niños, niñas y adolescentes venezolanos(as), mediante el aprendizaje liberador y emancipador apoyado por las Tecnologías de Información Libres.

Este proyecto surge de la necesidad de potenciar desde los primeros años de escolaridad el uso de las tecnologías de información libres como un medio para la apropiación y construcción del conocimiento, potenciando la formación de una nueva visión humanista y social del uso de las Tecnologías de Información. A través de su puesta en marcha se garantiza el derecho humano de niñas, niños y adolescentes a la comunicación y a la apropiación de las tecnologías, contribuyendo así a la independencia tecnológica.

Impacto

En cobertura y acceso creció 1.636 por ciento la cantidad de equipos entregados desde 2009 a 2012, y 265 por ciento la conectividad en las aulas. La meta de 2014 es llegar a la entrega de 4.601.304 canaimitas.

En la dimensión socioeducativa, 76,3 por ciento de los docentes manifestaron usarlas para los procesos de aprendizaje, con un promedio de una hora diaria. El 40,82 por ciento de los estudiantes expresó que las utiliza para hacer tareas, con un promedio de dos horas diarias. En el área de entretenimiento, 28,96 por ciento de los estudiantes las usan para escribir y 25,59 para jugar. En cuanto a comunicación, 36,96 por ciento de los estudiantes manifestaron que las usan para comunicarse con los compañeros y la familia.

En relación con la influencia de la presencia de la portátil en la familia, tiene una alta significatividad, con 95,18 por ciento; el uso de internet en el hogar, mayoritariamente está relacionado con actividades académicas (27 por ciento) y elaboración de tareas (21 por ciento).

En tecnologías libres el impacto es altamente positivo y se expresó a través del funcionamiento de la portátil: 81,46 por ciento de familias y 81 por ciento de los docentes expresaron que es bueno; el 81 por ciento de los docentes y el 84 por ciento de las familias consideran que es bueno el funcionamiento del Software Libre Canaima GNU/Linux.

Los Recursos Digitalizados para el Aprendizaje se desarrollaron totalmente con herramientas en software libre, generados por docentes de los diferentes estados del país y bajo las recomendaciones técnicas para su desarrollo, y el Sistema Operativo Canaima GNU/Linux, al cual se han realizado las adaptaciones necesarias.

Entidad: Ministerio del Poder Popular para la Educación y Ministerio del Poder Popular para Ciencia, Tecnología e Innovación.

URL: www.canaimaeducativo.gob.ve

Menciones: Software público.

Todas las candidaturas: Simplificación de servicios públicos



Foto: MinTIC Colombia

- LA CATEGORÍA SIMPLIFICACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS PREMIA AQUELLAS CANDIDATURAS QUE DEMUESTRAN CÓMO LOS SERVICIOS PÚBLICOS SE HAN VUELTO MÁS SIMPLES PARA L@S CIUDADAN@S GRACIAS A LA INCORPORACIÓN DE LAS TIC EN LA GESTIÓN GUBERNAMENTAL.

Argentina

GPLib

Descripción

GPLib es un sistema libre de gestión y repositorio de objetos de conocimiento desarrollado por la Facultad de Filosofía y Letras de la UBA. Este software permite informatizar todos los procesos de una biblioteca física al tiempo que incorpora la creación y administración de repositorios digitales (Greenstone); también conecta con otras interfaces como: Tema 3 (aplicación web para gestionar y explotar vocabularios controlados, tesauros, taxonomías y otros modelos de representación formal del conocimiento), Sistemas de Gestión Académica (Siu Guaraní) y con el Entorno Virtual de Aprendizaje Moodle.

Es una comunidad en formación que involucra a bibliotecarios, bibliotecólogos, informáticos, pedagogos, docentes y usuarios con el fin de difundir, mejorar y hacer crecer el sistema, construyendo lazos alrededor de un objetivo común: difundir y compartir conocimiento.

Ha sido desarrollado íntegramente con tecnologías libres, esto significa que todos los procesos, desde la programación de las aplicaciones hasta la documentación de las distintas etapas de avance, se realizan mediante herramientas libres. Esto permite publicar el código fuente del sistema con una licencia libre alentando la innovación, la adaptación a requerimientos específicos, la colaboración, el diálogo de saberes entre el mundo académico, informático y la comunidad de software libre, y aportando al uso más eficiente y transparente de los recursos públicos.

Impacto

Que la Dirección de Bibliotecas y las bibliotecas de los institutos de investigación hayan trabajado colaborativa y participativamente para la producción de un sistema informático libre de gestión de bibliotecas físicas y digitales es un hecho que merece celebrarse. Además debe leerse en clave de la riqueza y la potencialidad del Software Libre para generar procesos de trabajo colaborativos, que permiten aprovechar los recursos de manera más eficiente compartiendo el conocimiento.

En paralelo al desarrollo del software se comenzó a trabajar en el proceso de liberación del sistema, tal como estuvo estipulado en los pliegos de licitación. El resultado de este proceso es la licencia libre GPLib-FILO que garantiza las cuatro libertades del software libre y, por ser compatible con muchas de las licencias de software libre existentes, permite la interoperabilidad entre GPLib y otros sistemas libres.

Argentina

No a la Trata, línea 145

Descripción

La Oficina de Rescate y Acompañamiento a Personas Damnificadas por el Delito de Trata de Personas es una iniciativa de la Secretaría de Derechos Humanos del Ministerio de Justicia de la Nación. Su objetivo es la prevención e investigación del delito de trata de personas y el acompañamiento y asistencia jurídica a los damnificados hasta el momento de su declaración testimonial.

El equipo profesional que integra esta oficina interviene junto con las Fuerzas de Seguridad desde el momento en que se realiza el primer contacto con una víctima, ya sea porque ha sido rescatada o porque ha logrado escapar de sus captores.

Su marco legal es la Ley 23.364, de Prevención y Sanción de la Trata de Personas y Asistencia a sus Víctimas, sancionada en abril de 2008.

La línea 145, que se habilitó en 2012, es parte esencial de este trabajo, ya que permite la denuncia anónima durante las 24 horas de los 365 días del año. Se combina con canales de comunicación y denuncia vía correo electrónico, twitter y Facebook, lo que genera un sistema integral de uso de TIC para combatir este delito.

Impacto

Desde la sanción de la Ley de Prevención y Sanción del Delito de Trata de Personas, en abril del 2008, la cifra total supera las 6.600 víctimas rescatadas; 537 de ellas fueron rescatadas en el primer semestre de 2014.

Las denuncias a la línea 145 han estado en constante aumento desde su lanzamiento, gracias a las campañas de difusión de este número único de denuncias que el gobierno nacional en su conjunto realiza en distintos medios y en forma directa a la población. Quienes atienden las llamadas son profesionales especializadas.

En el primer semestre de 2014, la línea gratuita 145 recibió 308 llamados, 75 por ciento de ellos vinculados con denuncias por explotación sexual, mientras que 12 por ciento tuvo que ver con personas desaparecidas, y 8 por ciento con casos de explotación laboral. Hubo 2 por ciento de denuncias de publicación de avisos de oferta sexual y 3 por ciento de otro tipo de denuncias.

Las víctimas rescatadas en su mayoría eran mayores de edad (88 por ciento), y de nacionalidad extranjera (54 por ciento). El 52 por ciento eran sometidas a explotación laboral y 48 por ciento a explotación sexual.

Los rescates se realizaron en el marco de 3.096 allanamientos, efectuados en distintos puntos de Argentina en forma conjunta con las fuerzas de seguridad, federales y provinciales.

En encuesta ciudadana, la línea 145 es el segundo lugar mencionado como lugar de denuncia de la trata, después de la Policía.

Entidad: Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.
URL: <http://www.jus.gob.ar/noalatrata.aspx>
Menciones: Género.

Argentina

Portal Web Ministerio de Desarrollo Social de la Nación

Descripción

La Comunicación Digital de este organismo propone entablar una relación interactiva con la ciudadanía y dar acceso a la información pública, a partir de múltiples canales de consulta (formulario en línea, redes sociales y centro de atención telefónica gratuita 0800); información y datos públicos (compras y contrataciones, registro de audiencias y de organizaciones); y servicios (mapa interactivo que georreferencia más de 1.600 centros y organizaciones, una guía de trámites que brinda información detallada sobre los pasos para acceder a las distintas políticas públicas del ministerio, y una biblioteca virtual que cuenta con más de 70 publicaciones entre material de información, consulta y formación, distribuidos en libros, catálogos, cuadernillos y revistas).

El portal del ministerio cumple con los principios de usabilidad y de accesibilidad web para personas con discapacidad y usa un lenguaje amplio y sin tecnicismos, con el objetivo de brindar la información necesaria para el acceso a las políticas públicas.

El Ministerio de Desarrollo Social es un organismo nacional, dependiente del Poder Ejecutivo, que tiene la misión de planificar e implementar las acciones orientadas al fomento de la integración social y el desarrollo humano, la atención y la reducción de las situaciones de vulnerabilidad social, el desarrollo de igualdad de oportunidades, la protección de la familia y el fortalecimiento de las organizaciones comunitarias.

Además de promover el acceso a derechos con equidad territorial, el trabajo del ministerio apunta al desarrollo integral de todas las personas, su familia y su entorno, mediante el fortalecimiento de sus capacidades y la constitución de redes sociales que promuevan distintas formas de organización con la solidaridad como eje central de nuevas costumbres, valores y tradiciones.

Dos ejes guían la implementación de las políticas sociales en todo el país: la generación de trabajo digno y genuino, y la protección y promoción de la familia como núcleo central para la organización y el desarrollo de la vida en comunidad.

Impacto

Entre los impactos de algunas de las herramientas del portal puede mencionarse que su formulario de contacto gestiona más de 50.000 consultas de los ciudadanos de todo el país. A la vez, su mapa interactivo ha permitido georreferenciar más de 1.600 centros y organizaciones con sus correspondientes datos de contacto y localización exacta, acercando las políticas sociales a los destinatarios en todo el territorio nacional.

Entidad: Ministerio de Desarrollo Social de la Nación.
URL: www.desarrollosocial.gob.ar
Menciones: Combate a la pobreza.

Belice

BHIS (Sistema de Información de Salud de Belice)

Descripción

El BHIS es un sistema de información de salud totalmente integrado y exhaustivo, diseñado para mejorar los resultados de salud individuales y la efectividad de la salud pública, así como también optimizar la utilización de recursos. Permite que los datos del paciente queden a disposición de usuarios autorizados en cualquier parte del país casi tan pronto como se introducen en el sistema.

La arquitectura empresarial del BHIS presenta una alta funcionalidad, interoperabilidad y seguridad que lo hace amigable, flexible y seguro para el usuario. En el núcleo del sistema hay varios módulos interconectados que incluyen admisiones, transferencia y descarga, ingreso de órdenes clínicas, laboratorio, facturación y gestión de la cadena de suministro. Recientemente se añadió un módulo de VIH/SIDA y se están realizando planes para agregar módulos de salud pública y recursos humanos. Los registros electrónicos de salud (EHR, en inglés) son portátiles y se puede acceder a ellos (con la debida autorización) desde un portal informático situado en cualquier parte del país. El BHIS se ejecuta en PostgreSQL, un poderoso sistema de base de datos relacional de código abierto orientado a objetos disponible en los principales sistemas operativos (Linux, Unix y Windows).

La combinación de PostgreSQL, tecnologías web basadas en Java y lenguaje de marcado extensible (XML, en inglés) permite que los BHIS superen fácilmente las barreras para el intercambio de información derivado de la utilización de múltiples infraestructuras de las TIC por parte de las partes interesadas de la NHS (en inglés). Las configuraciones de hardware y software presentan varios niveles de seguridad para proteger la información de salud, entre los que se incluyen el uso de cortafuegos (*firewalls*), protocolos de transferencia de hipertexto, nombres de usuario y contraseñas, pistas de auditoría y otras características. Los códigos de acceso suministrados a los usuarios son supervisados continuamente por abuso y se siguen agregando características de seguridad adicionales para garantizar la integridad del sistema.

Para la interfaz con otras bases de datos, el BHIS utiliza números de seguro social para generar identificadores únicos de los pacientes. El gobierno tiene la intención de vincular todas las principales fuentes de información de salud, como el Seguro Social, las estadísticas vitales y el Seguro Nacional de Salud para lograr una alimentación de datos bidireccional en un tiempo real cercano. Entre otras cosas, esto producirá ganancias en cuanto a la eficiencia en el uso de los recursos humanos.

Impacto

Solo durante 2008 se atribuye un ahorro de hasta 250.000 dólares por la adquisición de medicamentos por parte del BHIS, como el desperdicio de medicamentos, el uso eficiente de los stocks disponibles y el aumento de la adquisición de medicamentos genéricos. La mejora de la gestión de la enfermedad de transmisión del VIH de madre a hijo documentada dio como resultado la reducción del índice de transmisión de 20 casos por año a menos de 1 caso por año (índice de transmisión vertical <5%). Se ha informado de una reducción documentada de 90% de los casos hospitalarios de reacción adversa. Mejores datos de los pacientes sobre hipertensión permitieron que los casos de alta del hospital descendieran y aumentara la atención ambulatoria de estos casos a 90%. En general, se informó de una reducción estimada de 8,4% de los gastos médicos durante los primeros 12 meses de funcionamiento del BHIS.

Entidad: Ministerio de Salud

Bolivia

GeoBolivia

Descripción

GeoBolivia es un portal que ofrece mapas digitales georreferenciados generados por el Estado por más de quince años, que ofrecen una serie de servicios, como descargas vía FTP y servicios de mapas OGC: WMS y WFS.

Impacto

Tiene impacto local e internacional. Ha sido desarrollado bajo la filosofía del software libre, es decir respetando las cuatro libertades que se promueve; por lo tanto se ha producido una reingeniería de procesos, utilizando el framework geOrchestra de origen francés, específicamente de la región de Bretagne; fue elegido sobre todo por su modularidad en cuando al desarrollo informático y por la comunidad de usuarios disponibles, sin embargo el idioma (francés) condiciona un diálogo más fluido; en ese sentido GeoBolivia ha aportado e inspirado una versión de geOrchestra llamada "Bolivia" (<http://www.georchestra.org/blog/2012/12/16/georchestra-12.11-bolivia/>) por su aporte en la traducción de framework a idioma español y a su internacionalización. Es decir, se adaptó el framework geOrchestra (<http://www.georchestra.org/>) a las necesidades de GeoBolivia y se han desarrollado herramientas específicas, de esta forma se aporta a la evolución del código dentro de la comunidad geOrchestra.

Se tiene un promedio de 150 visitas diarias, cifra que se incrementando a medida que se conoce el portal; de la misma forma ocurre con las descargas, sin embargo se reduce en un 20 por ciento con respecto a las visitas, debido a que el formato ofrecido para su descarga es aún especializado pero estándar (*.shp).

Si bien es evidente el alto impacto, a la fecha no se ha realizado el cálculo correspondiente en cuanto a la reducción de costos para la búsqueda y adquisición de información geográfica -por ejemplo, el cálculo en el desplazamiento y hospedaje para llegar a la sede de gobierno (La Paz)-. Se espera que para la siguiente gestión (2015) se pueda realizar el cálculo.

En cuanto a las limitaciones, sin duda el tema de la velocidad de conexión a internet es la principal (>512 megabytes) en áreas rurales y periurbanas; por lo tanto la solución debe adaptarse a esa realidad, buscando y adquiriendo tecnología que responda a esa limitación, de manera que pueda utilizarse en cualquier parte del país. Se espera que el lanzamiento reciente (2014) del satélite de Telecomunicaciones Túpac Katari coadyuve al mejor acceso vía web a GeoBolivia.

Finalmente, GeoBolivia ha diseñado un Live DVD para que se cargue una réplica de manera que pueda ser compartida o copiada para su uso (<http://geo.gob.bo/?LIVEDVD>).

Entidad: Vicepresidencia del Estado.
URL: www.geo.gob.bo
Menciones: Software público.

Sistema de Archivo Digital

Descripción

Es una aplicación web que se encuentra implementada en la Administradora Boliviana de Carreteras (ABC), en la oficina central y en todas sus regionales en los nueve departamentos, para que colabore en la administración de la documentación, así como en su búsqueda, acceso en línea y préstamo oportuno.

Impacto

En una primera etapa en el Sistema de Archivo Digital se encuentran registrados más de 6.000 cajas donde se almacena la documentación en la institución mencionada, tanto en su Archivo Central como en sus archivos regionales. Cada caja mide aproximadamente 32 centímetros; dependiendo del volumen de los libros, pueden colocarse varios ejemplares en ella. En su segunda etapa se registrará y completará la información de todo el archivo de la ABC, además de arrancar el proceso de digitalización de la información para cargarla al Sistema de Archivo Digital.

La asignación de roles es parametrizable en el sistema y se pueden crear o generar nuevos a partir de la configuración inicial en el sistema. Además el sistema mantiene respaldos (backups) de la información del registro de años anteriores. El trabajo de elaboración de esta solución se basa en un estudio de procesos, en el que intervinieron profesionales archivistas, historiadores e ingenieros de sistemas, para su análisis, diseño e implementación, a partir de normas internacionales como ISAD-G, ISAAR (CPF), RCAA para su implementación y descripción. Se debe tomar en cuenta que antes de la implementación del referido sistema, la información respecto a la documentación de los archivos era dispersa, inconsistente e inoportuna. La nueva herramienta colabora en todo el ciclo del Sistema de Gestión Documental, desde el ingreso por la ventanilla de correspondencia hasta su archivado final en el sistema.

A más de un año de su implementación gradual este proceso va a continuar, pues resta implementarlo en todos los archivos de oficina o de gestión de la ABC. Si bien ese proceso se inició en los archivos Central y regionales que son los más grandes, a la fecha se está implementando en los de oficina o de gestión.

Además, al ser el Sistema de Archivo Digital una aplicación web desarrollada en tecnologías de software libre con lenguaje PHP y PostgreSQL como motor de base de datos, tiende a ser relativamente de fácil mantenimiento y extensión por profesionales del área.

Entidad: Administradora Boliviana de Carreteras (ABC).
URL: <https://archivo.abc.gob.bo>
Menciones: Software público.

Sistema General de Encuestas (SIGE)

Descripción

El Sistema General de Encuestas es una aplicación web que desarrolló la Dirección General de Gobierno Electrónico del Ministerio de Planificación del Desarrollo de Bolivia. Se encuentra publicada en los servidores del ministerio para que en las fases de Diagnóstico y Estudio colabore en la recolección y sistematización de la información encuestada en las entidades públicas del gobierno central, para la elaboración de los planes de Gobierno Electrónico, Software Libre y Estándares Abiertos.

El público objetivo de las encuestas elaboradas por la Dirección General de Gobierno Electrónico inicialmente es el gobierno central. Al ser una herramienta electrónica, se usa de acuerdo a la necesidad de información de la dirección. En futuras encuestas seguramente hará participar a entidades del gobierno departamental y municipal, que son las fases siguientes de implementación de los referidos planes.

El SIGE aspira a participar de la Mención en Software Público, pues está desarrollado con herramientas tecnológicas de software libre y además es una aplicación que está funcionando en una empresa del sector público.

Impacto

El SIGE es una herramienta a la cual acceden todas las entidades del gobierno central: aproximadamente cien, que realizan el registro de encuestas relacionadas con el trabajo de la dirección. Al momento, con la herramienta indicada se está llevando a cabo la Encuesta de Software Libre que se cerrará en dos semanas aproximadamente. Este proceso de encuestas puede extenderse en las entidades públicas, debido a la naturaleza de flexibilidad y dinamismo de la herramienta, pues pueden generarse encuestas nuevas y ser enviadas como formulario digital para el registro de la entidad encuestada.

El trabajo de elaboración del SIGE surge como una necesidad de la Dirección de Gobierno Electrónico de contar con una herramienta automática que genere formularios electrónicos de encuestas para la captura de información sensible de las entidades públicas del Estado. Otro aspecto importante es que el Sistema de Encuestas ha sido desarrollado en tecnologías de software libre con lenguaje PHP y PostgreSQL como motor de base de datos.

Entidad: Dirección General de Gobierno Electrónico.
URL: <http://encuesta.planificacion.gob.bo>
Menciones: Software público.

Bolivia

SIPMIGOB

Descripción

El sistema de información SIPMIGOB proporciona información cualitativa y cuantitativa mediante reportes dinámicos del Plan Operativo Anual y de todos los proyectos que están inmersos en el Plan Estratégico Institucional, y de las tareas recurrentes de su estructura organizacional. El análisis de estadísticas referentes a los indicadores preestablecidos en el Plan Operativo Anual está también incorporado paramétricamente en el sistema. Las estadísticas son mostradas en gráficas y en términos cuantitativos y cualitativos, aplicando la inteligencia de negocios (*business intelligence*) para las instancias de decisión.

Las partidas presupuestarias globales son controladas por el sistema cuando los usuarios finales están registrando los montos presupuestados asignados. Cada servidor público o usuario final puede ver su avance y, por supuesto, no el de los otros usuarios. La asignación de roles es parametrizable en el sistema, de tal forma que cuando ocurra algún cierre o algún abandono, no afecte en los resultados finales del consolidado del sistema. Mantiene un *back up* de información del registro de años anteriores y cuenta con un módulo adicional de estadísticas por año con diferentes indicadores parametrizables de forma jerárquica.

Impacto

Este sistema ayuda sobremanera al control y seguimiento presupuestario de la institución, al control y seguimiento de los avances de los usuarios finales, las evaluaciones periódicas a los mismos usuarios, reduce al mínimo el papeleo y el excesivo intercambio de información, el tiempo de trabajo en la elaboración de dichos planes y finalmente la burocracia existente en la misma elaboración de los planes. La utilización de hojas electrónicas sueltas y sin control de integridad de la información, la burocracia que había en la asignación y devolución de los planes operativos iniciales en el tiempo de su elaboración, el desconocimiento de montos presupuestados asignados en tiempo real con respecto a los montos que se están trabajando en el momento del registro, la reprogramación en la asignación presupuestaria entre direcciones, jefaturas y unidades, tardaba mucho y era muy dificultosa. Las respuestas a estos problemas se modernizaron a través de este sistema y se logró facilitar las tareas de todos los servidores públicos involucrados. La implementación de esta solución generó un ambiente saludable para todos los actores involucrados.

Entidad: Dirección General de Gobierno Electrónico.
URL: Publicado en la Intranet del Ministerio de Gobierno.
Menciones: Software público

Brasil

Guía de servicios públicos del gobierno federal

Descripción

Es un portal para organizar y poner a disposición de los ciudadanos y empresas el acceso e informaciones sobre los servicios prestados en la Administración Pública Federal.

Se lanzó en el segundo semestre de 2012 y tiene informaciones importantes sobre cada servicio: valores, tasas, documentos necesarios, procedimientos, canales de prestación, contacto de contralorías, etcétera. Esas informaciones son publicadas por los órganos responsables de insertar contenidos. Los principales son: ministerios de Educación, Seguridad Social, Salud, Justicia, Trabajo y Empleo, de Desarrollo Social y Combate al Hambre, Hacienda Federal, Planeamiento y Turismo, entre otros.

Totalmente reformulado en septiembre de 2013, la actual versión de la guía fue una de las iniciativas pioneras en adoptar la nueva identidad digital y las directrices de Presidencia de la República que define un estándar de las interfaces de portales del Gobierno Federal para facilitar de manera integral la experiencia del usuario, ampliar la transparencia y la convergencia de iniciativas de gobierno.

El contenido de la Guía de Servicios está subdividido por públicos beneficiarios: ciudadanos y empresas, para facilitar la localización de servicios a través de una búsqueda simple, avanzada, alfabética y/o por órgano responsable. Además, cada servicio se localiza por área temática siguiendo la clasificación del Vocabulario Controlado de Gobierno Electrónico (VCGE).

Impacto

Tiene 14 mil accesos/día, pero ya hubo picos de más de 60 mil accesos. Disponibiliza cerca de 600 servicios públicos, como emisión de certificados, agenda de citas y otras consultas en 15 órganos del gobierno federal. Desde el punto de vista de la modernización y simplificación de atención al ciudadano está siendo elaborado un manual de publicación electrónica de servicios públicos para facilitar la comprensión y simplificar la descripción de los servicios por los órganos. Aumentar la cantidad de servicios que entreguen valor a los ciudadanos y empresas por medio de la guía, y ampliar la divulgación de informaciones, son objetivos medibles de la Guía de Servicios.

De acuerdo con la Investigación TIC, Domicilios y Usuarios, edición 2013, divulgada recientemente, más del 68 por ciento de los individuos utilizaron gobierno electrónico en los últimos doce meses.

Focalizada en la disponibilización de informaciones y la prestación de servicios electrónicos propiamente, la Guía de Servicios continúa en evolución.

Entidad: Ministerio do Planeamento, Presupuesto y Gestão.
URL: www.servicos.gov.br

Brasil

Sistema de Gestión de Convenios y Contratos de Transferencias (SICONV)

Descripción

El sistema SICONV es una herramienta en constante desarrollo y maduración, que a lo largo del tiempo viene innovando en el modelo de gestión de transferencias voluntarias de recursos financieros de la Unión para estados, municipios y organizaciones de la sociedad civil, destacándose la sustitución gradual del proceso físico por el electrónico y el registro de todos los procedimientos de celebración, ejecución, acompañamiento, fiscalización y presentación de cuentas en tiempo real, posibilitando mayor control social y democratizando el acceso a las informaciones sobre las acciones de gobierno.

Impacto

Los procesos implantados en el sistema corresponden a la fase de censo de programas habilitados a recibir propuestas de órganos, a análisis, celebración, ejecución, acompañamiento y fiscalización. Se destaca en este proceso el módulo de transferencias de recursos mediante órdenes bancarias efectuadas en los bancos públicos, eliminando la manipulación de recursos financieros en especie e identificando claramente el destino de los valores transferidos a través de convenios, contratos de transferencia y términos de asociación, que son los instrumentos normativos gerenciados por el sistema. Actualmente están registrados en el sistema 150 mil usuarios, que representan prácticamente a todos los más de 5.500 municipios del país y todos los 27 estados, además de cerca de 9.400 organizaciones de la sociedad civil. Desde su implantación, en el sistema ingresaron más de 580.000 propuestas para la utilización de recursos financieros disponibilizados por los programas y proyectos de la Unión. En 2013, por medio del sistema SICONV, fueron transferidos a estados, municipios y organizaciones de la sociedad civil más de trece billones de reales. Es importante señalar que estas informaciones están cien por ciento disponibles para consulta en internet (www.convenios.gov.br) y también se puede acceder a estos datos en formato abierto (www.dados.gov.br).

Entidad: Secretaría de Logística y Tecnología de la Información del Ministerio de Planeamiento, Presupuesto y Gestión.
URL: www.convenios.gov.br

Chile

Apps.gob.cl

Descripción

Es un repositorio de aplicaciones móviles desarrolladas por las instituciones públicas y empresas del Estado de Chile. El sitio www.apps.gob.cl se enmarca en la iniciativa de utilización y liberación de datos públicos por parte de las instituciones, para crear aplicaciones de uso ciudadano. El público objetivo de la solución es la ciudadanía en general y organizaciones públicas.

Impacto

apps.gob.cl cuenta hasta ahora con 23 aplicaciones, divididas en distintas categorías. Debe tenerse presente que 19 de los 23 programas cuentan con versiones para Android.

Un ejemplo de aplicación publicada en este catálogo es iTransantiago, que ha sido descargada por más de 130.000 mil personas que diariamente la utilizan para facilitar su desplazamiento en el sistema de transporte de la ciudad de Santiago de Chile. Y también Verdad Verdad, una aplicación que tiene como objetivo desnaturalizar la violencia y crear conciencia en sus usuarios, especialmente visibilizando las primeras manifestaciones de violencia, ya que si no se detiene a tiempo siempre va en aumento. Al ingresar a la app, el usuario debe escoger su sexo entre las alternativas “hombre o mujer”. Después debe contestar siete preguntas con respecto a su relación de pareja. Finalmente obtendrá un resultado según sus respuestas. Es necesario tener presente que los resultados del test tienen el propósito de orientar y no pueden remplazar una evaluación completa realizada por psiquiatra o psicólogo en una entrevista clínica. La app Verdad Verdad incluye mensajes como “No lo olvides, quien te quiere te respeta”, y promueve en redes sociales fan page como “Pololeo [noviazgo] sin violencia”.

El desarrollo de este portal se enmarca en la iniciativa de utilización de datos públicos por parte de las instituciones para la creación de aplicaciones de uso ciudadano, política impulsada por la Unidad de Modernización y Gobierno Digital, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que tiene por objetivo fomentar la transparencia promoviendo el acceso a la información y la innovación en el sector público y privado. En materia de nuevas tecnologías, la actual administración de gobierno impulsará “aquellas iniciativas que logren acercar el Estado a la ciudadanía, facilitando el acceso a los servicios públicos y la transparencia”, y el desarrollo de aplicaciones móviles dirigidas a la ciudadanía (mGov) se encuentran en concordancia con esta política, lo que garantiza su sostenibilidad.

Entidad: Unidad de Modernización y Gobierno Digital, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.
URL: www.apps.gob.cl
Menciones: Género.

ChileAtiende

Descripción

El sitio www.chileatiende.cl es el portal informativo de apoyo a los canales presencial y telefónico, con los que conforma una red multicanal y multiservicios del Estado, que ofrece la posibilidad de realizar múltiples trámites y acceder a beneficios e información sobre los servicios públicos, a través de un mismo y único punto de acceso.

Impacto

El portal de servicios del Estado es uno de los sitios web más visitado del gobierno de Chile y reúne en un solo lugar (OneStopShop) información sobre más de 2.300 servicios, trámites y beneficios entregados por diversas instituciones públicas, en un lenguaje sencillo, fácil de comprender, con fichas paso a paso y opciones de acceso para personas en situación de discapacidad, a fin de facilitarle a los ciudadanos la realización de trámites. De esas 2.326 fichas de trámites, 1.100 tienen la opción de trámite en línea, por lo que se pueden comenzar y concluir dentro del portal.

Desde su creación en 2012 hasta mayo de 2014 ha recibido 27:815.266 de visitas. Casi seis millones el primer año, que en 2013 crecieron a más del doble, superando los catorce millones. En los primeros cinco meses de 2014 fueron más de siete millones y medio. Una evolución similar tienen los usuarios registrados, que ya superaron los 18 millones.

El público objetivo son todas las personas con acceso a internet en Chile, cien por ciento de las cuales tienen la posibilidad de utilizar el portal.

En el Mensaje Presidencial del 21 de mayo de 2014, la Presidenta de la República se comprometió a que en su actual gobierno, en materia de nuevas tecnologías, se impulsarán “aquellas iniciativas que logren acercar el Estado a la ciudadanía, facilitando el acceso a los servicios públicos y la transparencia”. Coherente con ese objetivo, el portal web ChileAtiende es la más reciente evolución de una política de ventanilla única del Estado que data de los inicios del gobierno de Ricardo Lagos (2000-2006). Valorado como un elemento estratégico clave en la facilitación de trámites y servicios del Estado de cara a las personas, en la actualidad los ministerios de Hacienda, Trabajo y Previsión Social, y Economía, Fomento y Turismo, trabajan cooperativamente bajo la coordinación del Ministerio Secretaría General de la Presidencia en potenciarlo. Al ser una política que ha sido impulsada por todos los sectores políticos, el respaldo a esta solución es transversal.

Entidad: Unidad de Modernización y Gobierno Digital,
del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.
URL: www.chileatiende.cl

Chile sin Papeleo

Descripción

Chile sin Papeleo es una iniciativa orientada a digitalizar trámites presenciales, de modo que los ciudadanos puedan realizarlos en línea. Impulsada con un instructivo presidencial, permitió generar compromisos con los servicios públicos, los cuales tuvieron que desarrollar un plan de digitalización de trámites desde agosto del 2012 a diciembre del 2013.

La digitalización de trámites alcanzada mediante la campaña Chile sin Papeleo contribuyó a la modernización del Estado, por medio del fortalecimiento de los canales de atención disponibles para que la ciudadanía se acerque a éste y obtenga así acceso más expeditivo, flexible y económico a los productos y servicios ofrecidos. Por otra parte, la digitalización de trámites conlleva implícitamente la revisión y simplificación de procesos, promoviendo además la interoperabilidad entre las instituciones del Estado.

El actual programa de gobierno declara y define como una necesidad tomar acciones que faciliten el acceso de los ciudadanos a los servicios ofrecidos por el Estado. Desde esta premisa, la agenda de Modernización y Gobierno Digital continuará impulsando la digitalización de trámites y servicios mediante una nueva etapa de la campaña Chile sin Papeleo. El alcance de la nueva etapa de la campaña para los años 2014 y 2015 considerará la continuación de la digitalización de trámites, pero también se ampliará en dirección a optimizar los trámites ya digitalizados, logrando con ellos la digitalización de servicios más complejos y personalizados.

Impacto

Ha tenido un gran impacto transversal en la administración pública, tal como lo demuestran los números que presentamos a continuación. En la campaña Chile sin Papeleo participaron 83 instituciones públicas del Estado, las cuales por medio del compromiso de planes de digitalización de trámites o servicios, tales como postulación a beneficios, obtención de certificados y acceso a productos ofrecidos por el Estado, alcanzaron la digitalización de 577 trámites públicos. Con ello fue posible aumentar de 432 a 1.009 la oferta de trámites públicos digitales disponibles para la ciudadanía, lo que representó un aumento del 130 por ciento respecto a la línea base inicial de trámites disponibles por este medio.

Entidad: Unidad de Modernización y Gobierno Digital,
del Ministerio Secretaría General de la Presidencia
URL: www.chilesinpapeleo.cl

Clave única

Descripción

Esta iniciativa busca proveer a los ciudadanos una Identidad Electrónica Única (run y clave) para la realización de trámites en línea del Estado, eliminando así la necesidad de realizar múltiples registros para cada servicio. En este sentido, es importante destacar que la identidad digital facilita la implementación futura 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 cuentan con una aplicación cuyo enrolamiento y verificación es realizado por el Servicio de Registro Civil e Identificación, mediante la cual los datos de identificación se transmitirán de manera segura y confiable a través de la plataforma de interoperabilidad del Estado. Para la implementación y funcionamiento de esta plataforma se utiliza la tecnología OpenID 2.0.

Todas las personas usuarias del Registro Civil mayores de 14 años pueden obtener esta clave. Para obtenerla es necesario realizar tres simples pasos: dirigirse al Registro Civil con el carnet de identidad; ingresar al link que fue enviado a su correo electrónico donde se le solicitará digitar el número de su carnet de identidad (run) y el código de activación disponible en el comprobante; finalmente crear una contraseña, que debe contener al menos seis caracteres.

Impacto

Más de 3.000.000 de personas ya se encuentran enroladas con su clave única; más de 58 instituciones tienen integrada esta solución en sus sistemas de servicios ciudadanos. (<https://www.claveunica.cl/preguntas/servicios>).

A enero de 2014 había 52 servicios habilitados con esta clave. Algunos de ellos: Certificado de Situación Militar al Día, Certificado de Antecedentes, solicitud de varias pensiones de vejez y orfandad, sistema de postulación a varios subsidios de vivienda, Acreditación del Sello Conductor Seguro, solicitar Certificado de Obtención de Personalidad Jurídica de organizaciones sindicales y de asociaciones de funcionarios, etcétera.

Entidad: Servicio de Registro Civil e Identificación junto con Unidad de Modernización y Gobierno Digital.
URL: www.claveunica.cl

iBencinas

Descripción

iBencinas es una aplicación que permite encontrar fácilmente los precios de los combustibles y la ubicación de las estaciones de servicio en Chile.

El desarrollo de esta aplicación se enmarca en la iniciativa de utilización y liberación de datos públicos por parte de las instituciones para crear aplicaciones de uso ciudadano, política impulsada por la Unidad de Modernización y Gobierno Digital, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, cuyo objetivo es fomentar la transparencia promoviendo el acceso a la información y la innovación en el sector público y privado.

Para su desarrollo se utilizaron datos de la Comisión Nacional de Energía (CNE), lo que permite tener información de precios de combustibles y ubicación de las estaciones de servicio.

La aplicación en su versión iOS fue desarrollada utilizando los recursos humanos y tecnológicos internos de la Unidad de Modernización y Gobierno Digital (proyecto de innovación interno), por lo que no supuso gastos adicionales al ministerio. Su código fuente se encuentra liberado bajo licencia BDS-3 en <https://bitbucket.org/modernizacion/ibencinas>.

Impacto

La aplicación lanzada el año 2014 ha sido descargada por 3.000 personas que diariamente la utilizan para la ubicación de estaciones de servicio y precios de los combustibles en Chile.

Tiene un buscador por comunas que ha permitido a los usuarios ahorrar tiempo y desplazamientos, al facilitar que ingresando una dirección o la comuna donde se encuentre, se obtenga las mejores alternativas de precios.

Al facilitar a los usuarios encontrar la bencina (y parafina) más barata y más cercana a su ubicación, ha generado también impacto en el mercado en el mundo real: por ejemplo, la aplicación llevó a las bencineras a informar el precio de los combustibles todas las semanas. Esto ha facilitado su éxito.

Entidad: Unidad de Modernización y Gobierno Digital, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.
URL: <http://ibencinas.modernizacion.gob.cl/>

iFarmacias

Descripción

iFarmacias es una aplicación que facilita la búsqueda de farmacias de turno en todo Chile, permitiendo a los ciudadanos acceder en cualquier momento y desde diversos dispositivos móviles. No sólo da la posibilidad de que se encuentre la farmacia de turno, sino que en caso de que el comercio que tendría que estar cumpliendo turno se encuentre cerrado, la persona puede realizar la denuncia correspondiente, con lo cual se establece un control ciudadano sobre un servicio de primera necesidad.

El desarrollo de esta aplicación se enmarca en la iniciativa de utilización y liberación de datos públicos por parte de las instituciones para la creación de aplicaciones de uso ciudadano, política impulsada por la Unidad de Modernización y Gobierno Digital, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que tiene por objetivo fomentar la transparencia promoviendo el acceso a la información y la innovación en el sector público y privado.

Para su desarrollo se utilizaron datos públicos (Open-Data) liberados por la Subsecretaría de Salud Pública (<http://datos.gob.cl/datasets/ver/1547>), lo que permite tener información de ubicación de farmacias y su horario de atención al público.

La aplicación fue desarrollada utilizando los recursos humanos y tecnológicos internos de la Unidad de Modernización y Gobierno Digital (proyecto de innovación interno), por lo que no supuso gastos adicionales al ministerio. Su código fuente se encuentra liberado bajo licencia BDS-3 en <https://bitbucket.org/modernizacion/ifarmacias>.

Impacto

La aplicación ha sido descargada por 3.000 personas que diariamente la utilizan para buscar la ubicación de farmacias y su horario de atención al público.

La sostenibilidad de la solución está dada por el hecho de que la agenda de Modernización y Gobierno Digital continuará impulsando la política de Gobierno Abierto y datos abiertos, y se seguirá impulsando la creación y cocreación con actores públicos y privados de aplicaciones que generen un impacto positivo en los ciudadanos.

Entidad: Unidad de Modernización y Gobierno Digital, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.
URL: <http://ifarmacias.modernizacion.gob.cl/>

SIMPLE

Descripción

Sistema para la Implementación de Procesos Ligeramente Estandarizados (SIMPLE) es un sistema para la implementación de procesos electrónicos mediante un diseñador simplificado basado en BPM. Esta aplicación fue desarrollada para entregar una solución flexible a instituciones públicas que deseen digitalizar sus trámites de forma amigable, rápida y sencilla, en el contexto de la campaña Chile sin Papeleo.

Esta aplicación se entrega en modalidad de software como servicio (SaaS), lo que permite que las instituciones no tengan que invertir en licencias ni desarrollo. La mantención de esta plataforma es responsabilidad de la Unidad de Modernización y Gobierno Digital.

Impacto

En la campaña Chile sin papeleo participaron 83 instituciones públicas del Estado; 22 de ellas utilizaron esta plataforma. El software SIMPLE en particular ha sido compartido con otros países, por lo que el impacto no se ha limitado a Chile.

Los principales beneficios de SIMPLE son:

- ▶ Fomenta y fortalece el canal digital.
- ▶ Facilita y propicia la medición, evaluación y control de los procesos.
- ▶ Formaliza los procesos, permitiendo la visualización y análisis del beneficio y consecuencia de cada paso.
- ▶ Permite identificar puntos críticos y soluciones que incentivan el mejoramiento continuo.
- ▶ Facilita la gestión de los recursos e incentiva su mejor uso.
- ▶ 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.
- ▶ Dimensiona costos futuros de integración y mantenimiento al adquirir tecnología ya preparada para abordar el cambio.

El actual programa de gobierno declara y define como una necesidad tomar acciones que permitan facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios ofrecidos por el Estado. Desde esta premisa, la agenda de Modernización y Gobierno Digital continuará impulsando la digitalización de trámites y servicios mediante una nueva etapa de la campaña Chile sin Papeleo. El alcance de la nueva etapa de la campaña para los años 2014 y 2015 considerará la continuación de la digitalización de trámites, pero también se ampliará en dirección a optimizar los trámites ya digitalizados, logrando con ellos la digitalización de servicios más complejos y personalizados.

Entidad: Unidad de Modernización y Gobierno Digital, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.
URL: <http://instituciones.chilesinpapeleo.cl/page/view/simple>
Menciones: Software público.

Apostilla o legalización en línea

Descripción

El servicio permite la solicitud, gestión, pago y recepción de resultados, completamente en línea, apoyándose en un sistema de atención y servicio al ciudadano, disponible las 24 horas desde cualquier lugar del mundo y a través de canales electrónicos. 106 países del Convenio de La Haya aceptan la Apostilla electrónica de documentos, mientras que otros 102 países aceptan la legalización electrónica de documentos.

Está dirigido a ciudadanos colombianos, connacionales en el exterior o extranjeros en el territorio que requieran la presentación y validez de documentos expedidos en Colombia, ante autoridades de los países en que aplique Apostilla.

La solución implicó para la Cancillería la redefinición y modernización de sus procesos y procedimientos desde la óptica de la modernización y racionalización de trámites y el Decreto 019 de 2012. La entidad desarrolló proyectos de ingeniería para el análisis, diseño, desarrollo y puesta en operación de una plataforma en línea (interface web) que soporte el servicio e integre los medios de pago electrónico (PSE), interoperabilidad y sistemas de apoyo al usuario a través de una mesa de servicio (CIAC) disponible por múltiples canales y con una disponibilidad 7x24.

El valor de cobro del trámite cubre los gastos de operación (técnicos, tecnológicos y humanos), con lo que se le da sostenibilidad.

Impacto

Apostilla fue lanzado en 2012. La solicitud de atención en el Centro de Atención al Ciudadano (CIAC) solamente relacionado con Apostilla en ese año es de 29.000 interacciones. En 2013, de enero a noviembre, es de 90.914 interacciones. Durante el año 2012 se atendieron 1.783.317 trámites de Apostilla o legalización, de los cuales 94 por ciento (1.673.891) se realizó de manera presencial y el seis por ciento (109.426) por el servicio en línea.

Durante 2013, se evidenció un crecimiento del número de total de trámites atendidos, llegando a 2.283.947. De ellos, 61 por ciento (1.395.926) se atendieron en línea, evidenciando el incremento en el impacto de la demanda del trámite en línea. La demanda de los usuarios representa en promedio el treinta por ciento de todas las consultas que el Centro de Atención al Ciudadano (CIAC) atiende por año, siendo el tema más consultado frente a los otros trámites de la Cancillería. El CIAC atendió aproximadamente 82.000 interacciones de usuarios en el primer trimestre de 2014.

Entidad: Ministerio de Relaciones Exteriores (Cancillería).
URL: http://www.cancilleria.gov.co/tramites_servicios/apostilla_legalizacion

Servicios SIC

Descripción

Servicios Sic es una aplicación para dispositivos móviles desarrollada con el fin de brindar una herramienta más oportuna e inmediata a los consumidores de bienes y servicios para que puedan interponer denuncias contra los fabricantes, importadores, expendedores o prestadores de servicios, por la posible violación a las normas de protección al consumidor, servicios de comunicaciones y protección de datos personales.

Lanzada en 2013, el público objetivo de Servicios SIC es la ciudadanía en general, la cual no contaba con una herramienta tecnológica que permitiera presentar ante la entidad -en tiempo real y de manera inmediata- una denuncia o queja contra la violación a los derechos o normas de los consumidores, en materia de protección al consumidor, telecomunicaciones y protección de datos personales. Se tiene previsto un incremento permanente de sus usuarios, teniendo en cuenta que la aplicación se encuentra disponible gratuitamente para las tiendas en línea Apple Store y Google Play, y las estadísticas de crecimiento de utilización de Smartphones en Colombia indican que 55,4 por ciento son usuarios con sistemas operativos Android y 18,31 por ciento son usuarios con el sistema operativo IOS de Apple. (Fuente: StatCounter Global Stats).

Impacto

Esta solución para dispositivos móviles contribuye a disminuir costos a los usuarios, al evitar gastos de desplazamiento y transporte, la presencia física y disminuir los tiempos en la presentación de las denuncias ante la entidad; también incrementa el nivel de participación de la ciudadanía en el ejercicio de sus derechos como consumidor. Por otro lado, en el interior de la superintendencia permite conocer los temas por los cuales denuncian más los colombianos en cuanto a protección al consumidor, se abre un nuevo canal de atención al ciudadano, se disminuye la carga de atención en las ventanillas físicas, los funcionarios pueden invertir más tiempo investigando denuncias en vez de dedicarlo a realizar actividades operativas como la radicación de documentos; asimismo, al recibir las solicitudes electrónicamente se reducen costos en elementos de oficina, papelería, correo, archivo y transporte, se amplía el portafolio de servicios al ciudadano y se mejora en la gestión de las solicitudes al recibirlas más rápido, clasificadas y completas.

Entidad: Oficina de Tecnología e Informática, Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia.
URL: https://play.google.com/store/apps/details?id=co.gov.sic.SICMovil&hl=es_419

SIIS

Descripción

El módulo Sistema de Inspección de Información Simultánea (SIIS) de la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) permite optimizar el proceso de salida de mercancías del país haciendo más eficiente la coordinación de entidades de control para realizar una única inspección a la carga, mediante el agendamiento electrónico, simplificando y agilizando las operaciones a través de la eliminación de movimientos de la carga y costos adicionales. El alcance actual del sistema es para carga contenerizada de exportación por vía marítima que se encuentra en zona primaria.

La Ventanilla Única de Comercio Exterior es administrada por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, que ha permitido optimizar los procesos en las 21 entidades vinculadas. La inversión realizada por este ministerio desde 2005 a la fecha alcanza los nueve millones de dólares. Los ingresos generados por la VUCE para el MinCIT en la actualidad son alrededor de 14.000 millones de pesos anuales.

Impacto

En el año 2012 se implementó la obligatoriedad de una única inspección simultánea por parte de las entidades de control para mercancías contenerizadas de exportación en los puertos marítimos del país, y progresivamente se han incorporado nuevos servicios, consolidando los esfuerzos del Gobierno Nacional por llevar al país hacia un comercio exterior moderno y competitivo. Los impactos más significativos de la implementación del Sistema de Inspección Simultánea son:

- ▶ Reducción de tiempos de inspección pasando de tres días a uno.
- ▶ Un ahorro promedio de 1.004.850 dólares entre enero 2013 y abril 2014 en costos evitados por doble movilizaciones de la carga en las inspecciones conjuntas.
- ▶ Estandarización y optimización de procesos, eliminando tiempos muertos y reduciendo costos de uso de las instalaciones portuarias.
- ▶ Incremento del intercambio de información entre entidades de manera electrónica y se ha jalonado la automatización de procesos y digitalización de documentos.
- ▶ Se ha generado trazabilidad de las operaciones de inspección para las entidades, agencias de aduana y exportadores, promoviendo mayor transparencia, racionalización y automatización de trámites.
- ▶ Eliminación de trámites manuales, favoreciendo el avance tecnológico en pro de la competitividad de la administración pública.
- ▶ Mejoramiento de infraestructura y tecnología en puertos favoreciendo la agilidad en las operaciones y el intercambio electrónico de datos, que lleva a un mejor entendimiento público-privado.

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

Subsidio Integral de Tierras (SIT)

Descripción

El aplicativo para la gestión de información de las convocatorias de subsidio integral de tierras (SIT) es una herramienta tecnológica diseñada para llevar a cabo el registro, evaluación, formulación, desembolso y seguimiento de las propuestas presentadas en las convocatorias realizadas por el INCODER.

Impacto

Luego de la puesta en marcha del aplicativo por parte de la subgerencia de gestión se realizaron encuestas de evaluación del producto a los usuarios registrados en el sistema. Las encuestas se realizaron a través de internet mediante un formulario de google docs. El análisis de la información recaudada d los siguientes resultados: se encuestaron 77 usuarios, funcionarios de la Subgerencia de Gestión, de las territoriales distribuidas a nivel nacional y evaluadores contratados por la empresa PROP AIS, quienes realizaron evaluaciones a los proyectos de la convocatoria de tierras, que en este momento se encuentra vigente.

En el tiempo que se ha usado el aplicativo se ha hecho desde veintiuna regionales dentro de la red del INCODER, además de quince usuarios que lo utilizaron por fuera de la institución. El 89,47 por ciento de los encuestados calificaron la aplicación con cuatro o cinco. Esta pregunta se le hizo a funcionarios en su mayoría profesionales y a cargo de diferentes tareas dentro del proceso. A nivel global, y de acuerdo a los comentarios de los funcionarios consignados en los anexos, los módulos creados y la facilidad de uso son uno de los fuertes de la herramienta. Los resultados fueron satisfactorios; 45 de los encuestados no reportaron problemas en cuanto al tiempo de respuesta del aplicativo, 11 personas calificaron el rendimiento como regular o malo, lo cual da indicios de que puede deberse a problemas de conectividad que deben ser objeto de un posterior análisis.

Anteriormente las convocatorias se realizaban recopilando formularios físicos en cada regional para transportarlos a Bogotá, donde se contrataba personal para formularlos y evaluarlos, la información se manejaba en hojas de cálculo y en un software que funciona de forma local. Con la entrada en funcionamiento del aplicativo, la información es cargada por las territoriales vía web y la generación de todos los formatos y notificaciones se hace en la herramienta tanto por los funcionarios del INCODER, como por los de otras entidades que apoyan el proceso. Esto ha permitido la reducción en los tiempos de evaluación de propuesta y un control del proceso.

Entidad: Instituto Colombiano de Desarrollo Rural, Incoder.
URL: <http://200.93.164.202:86/sitcake/>
Menciones: Combate a la pobreza y software público.

Colombia

Urna de Cristal, Fuerza de Tarea Digital

Descripción

Con el objetivo de transformar la relación entre la ciudadanía y el Estado, el Ministerio TIC y Presidencia de la República de Colombia crearon la Urna de Cristal para que fuera la principal plataforma de participación y transparencia gubernamental del país. La iniciativa no sólo trabaja para tener canales en los que los ciudadanos puedan ser escuchados por el gobierno: está ante todo creando una red de respuesta al ciudadano para que la participación ciudadana en Colombia tenga el protagonismo que se merece.

Impacto

La estrategia multiplataforma de la **Urna de Cristal**, orientada a crear medios de participación para ciudadanos digitales (sitio web, perfiles en redes sociales, newsletter) y para ciudadanos sin acceso a internet (programas de tv, radio, aplicaciones móviles gratuitas y *call-center*), ha logrado impactar a más de dos millones de personas, y se han obtenidos resultados como:

- ▶ Tener 2.384.376 visitas al sitio web de **Urna de Cristal**, por parte de 2.002.721 usuarios únicos (2.012-2.014).
- ▶ 1.375.790 interacciones ciudadanas en los diferentes medios de la iniciativa en el 2.014.
- ▶ 204.945 seguidores en Twitter, Facebook y Google +.
- ▶ Recibir 28.599 llamadas en el *call-center* de Urna de Cristal, y tener 372.015 interacciones en la aplicación móvil de ésta.
- ▶ 30.375 preguntas registradas en el sistema de gestión de respuestas de la iniciativa, con un porcentaje de gestión del ochenta por ciento y un promedio de respuesta de cinco a diez días hábiles.

Sólo en el 2014, estos resultados de visibilidad e impacto han permitido desarrollar trece ejercicios de participación con la ciudadanía, bien sea con fines pedagógicos (resolver dudas sobre políticas específicas del Estado) o con fines de consulta (recibir las preguntas y comentarios de los ciudadanos).

Adicionalmente, a lo largo de sus tres años y medio de funcionamiento, Urna de Cristal ha desarrollado cuatro grandes ejercicios de participación que han tenido incidencia en política pública: el decreto antitrámites, el proyecto de ley de innovación social, el proyecto de ley para promover el deporte y la política anticorrupción.

El impacto de estos ejercicios es difícil de calcular, por cuanto no hay estadísticas de cuántos colombianos se han beneficiado directamente.

Entidad: Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Dirección Gobierno en línea.
URL: www.urnadecristal.gov.co

Costa Rica

CONTROLPAS

Descripción

El sistema de Control de Portación de Armas y Seguridad Privada (CONTROLPAS) es una solución tecnológica que permite realizar las solicitudes de venta, inscripción y emisión de permisos de portación de armas, así como la regulación de las empresas y los agentes de seguridad privada.

Las tecnologías de información son una herramienta idónea para realizar mejoras sustanciales en el nivel de competitividad y eficiencia del Estado. Es por ello que el Ministerio de Seguridad Pública de Costa Rica, junto con la Secretaría Técnica de Gobierno Digital, desarrollaron una plataforma tecnológica que permite que los trámites de registro de agentes y empresas de seguridad, así como los registros de tenencia y portación de armas, sean más expeditivos, eficientes y de fácil gestión, tanto para la administración como para el ciudadano.

Ante esta necesidad surgió el sistema CONTROLPAS, una solución tecnológica que permite gestionar las solicitudes de venta, inscripción y emisión de permisos de portación de armas, así como la regulación de las empresas y los agentes de seguridad privada. CONTROLPAS le permite a las instituciones, empresas y habitantes realizar todo el proceso digitalmente, desde las solicitudes y sus procedimientos previos y posteriores, hasta la emisión física de los permisos o autorizaciones por parte de las instancias competentes. De esta forma se busca facilitar la prestación del servicio a los ciudadanos, eliminar las filas y el desplazamiento hasta las oficinas del Ministerio de Seguridad Pública.

Impacto

Según las estadísticas tomadas de la plataforma CONTROLPAS, a junio del 2014 se han realizado 24.467 trámites (8.498 de seguridad privada y 15.969 de control de armas).

CONTROLPAS ha alcanzado el cien por ciento de su público meta, debido a que se firmó un decreto en que se indica que la plataforma es la única forma de realizar las solicitudes de venta, inscripción y emisión de permisos de portación de armas, así como la regulación de las empresas y los agentes de seguridad privada.

Entidad: Ministerio de Seguridad Pública de Costa Rica.
URL: www.controlpas.go.cr

Costa Rica

CrearEmpresa

Descripción

La plataforma CrearEmpresa, promovida por la Presidencia de la República, el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), y el Registro Nacional de la Propiedad (RNP), y desarrollada por la Secretaría Técnica de Gobierno Digital con la participación de diversas instituciones del Estado, es una herramienta por medio de la cual se agilizan y simplifican los trámites y requisitos para la creación de nuevas empresas, desde su inscripción (de una sociedad mercantil y obtención de la autorización del número de los libros sociales en el Registro Nacional) hasta la puesta en operación de la empresa (obtención del permiso sanitario de funcionamiento, la viabilidad ambiental, el certificado veterinario de operación, el certificado de uso suelo y la patente comercial), hasta la solicitud de inscripción como patrono en la Caja Costarricense de Seguro Social y como contribuyente en la Dirección General de Tributación.

Costa Rica requería un salto cualitativo en el desarrollo de un clima de negocios que favoreciera la competitividad del país, promoviera el emprendedurismo y estimulara el surgimiento de nuevas micro, pequeñas y medianas empresas que contribuyan a la innovación, la creación de fuentes de trabajo y de riqueza nacional.

Impacto

CrearEmpresa logró reducir la duración del proceso de inscripción y registro de nuevas empresas de noventa a un día o menos, incluyendo que la empresa recién constituida obtuviese el número de autorización de libros sociales. Entre sus números se destacan:

- ▶ 37 patentes emitidas.
- ▶ 1.642 notarios inscritos.
- ▶ 6.150 empresas creadas.
- ▶ 150.000 libros legales electrónicos.

CrearEmpresa ha logrado consolidar el servicio de diferentes instituciones públicas al ciudadano empresario, emprendedor, profesional independiente, para que la puesta en marcha de un negocio en Costa Rica tuviera una duración máxima de veinte días. Previo a la implementación de CrearEmpresa el proceso podía tardar hasta un año.

CrearEmpresa ha servido como un excelente ejercicio de coordinación e implementación de interoperabilidad técnica y semántica entre las diferentes instituciones involucradas en el proceso de apertura de negocios en el país. Además ha logrado poner a disposición de la ciudadanía en general toda la información relacionada con los procesos de creación y operación de negocios en el país.

Entidad: Secretaría Técnica de Gobierno Digital.
URL: www.crearempresa.go.cr
Menciones: Combate a la pobreza.

Costa Rica

MEP Móvil

Descripción

Es una aplicación móvil dirigida a estudiantes, funcionarios y familias del sector educación de Costa Rica, con facilidades e innovaciones para estos tres públicos metas.

Impacto

Al día de hoy la aplicación ha sido descargada poco más de 15.000 veces desde su liberación a finales de marzo de 2014.

Hay que tomar en cuenta que al momento de presentar esta candidatura todavía no se había podido dar la publicidad requerida a la aplicación, ya que hubo cambio de gobierno en Costa Rica y la administración anterior no podía por ley hacer lanzamientos “grandes” que pudieren influir políticamente.

MEP Móvil es una aplicación para teléfonos inteligentes que ayudará a sus usuarios a cubrir diferentes necesidades.

Por ejemplo, los estudiantes de secundaria tienen a disposición el acceso a los 103 videos del proyecto Profe en Casa (este proyecto tiene más de un millón de descargas), pero adicionalmente cada video tiene un práctica de entre cinco y veinte preguntas en relación con el video. El estudiante puede hacer y recibir retroalimentación inmediatamente (la aplicación le dice cuáles respuestas acertó; si no acertó, le indica la opción correcta). En total hay 989 preguntas para estos videos. También tienen a disposición un banco de 610 preguntas de Bachillerato que se le presentan de manera aleatoria en grupos de diez, igualmente evaluadas.

Los estudiantes también tienen acceso a los videos del proyecto Te Invito a Leer Conmigo y al calendario escolar.

Los funcionarios tienen a su disposición la opción de solicitar cita en la plataforma de recursos humanos para realizar sus trámites personales, sin necesidad de hacer largas filas. También tienen acceso al calendario de pagos y a una lista de trámites frecuentes con sus respectivos formularios y requisitos.

En Familia los usuarios tienen acceso al calendario escolar, a videos y recursos directamente relacionados con temas de importancia para la sociedad, tales como “convivir”, “derechos y deberes del niño”, “transición”, entre otros aspectos de similar relevancia.

Igualmente todos los usuarios tienen acceso a un verificador del reglamento de sodas estudiantiles, por medio del cual pueden saber qué producto está aprobado por los ministerios de Educación y Salud de Costa Rica para que sea vendido en las escuelas y recomendado para su uso en escolares.

Por último todos los usuarios tienen un canal de comunicación directo con el Ministerio de Educación por medio de la aplicación, ya que desde ésta pueden plantear sus interrogantes y encontrar un listado de preguntas frecuentes diferentes para cada tipo de usuario.

Entidad: Ministerio de Educación Pública.
URL: <http://www.mep.go.cr/app>

Regístrelo

Descripción

El servicio Regístrelo usa las TIC para poner en marcha una sola ventanilla para que los ciudadanos realicen los trámites vinculados con su registro de productos, con el objetivo de reducir significativamente los tiempos de inscripción de éstos. Los procesos de registros sanitarios se incorporan dentro del portal ciudadano por medio de la plataforma de interoperabilidad de Gobierno Digital, utilizando e incorporando componentes como:

- ▶ Captura de datos del representante legal, autorizados y otros.
- ▶ Gestión documental de la información.
- ▶ Incorporación de la firma digital.
- ▶ Pago del trámite en línea.
- ▶ Generación de formularios de captura de información con validaciones.

La plataforma de Regístrelo puede ser consultada por todas las personas, nacionales o extranjeras, que deseen conocer o dar seguimiento a los trámites de inscripción de un producto de interés sanitario.

Impacto

Mejora en los niveles de competitividad, atracción de inversión extranjera, fortalece la relación G2B y aumenta la transparencia por alta trazabilidad del flujo del proceso.

El escenario de partida del proyecto en el año 2012 era el de un trámite complicado, tedioso y con un alto costo económico para los solicitantes.

Esta situación se evidencia en el estudio “Estimación de ahorros en el proceso de inscripción de medicamentos en el Ministerio de Salud” realizado por Georgia Tech University en mayo de 2013: el proceso de partida de inscripción de un medicamento tiene una duración de 385 días calendario y un costo total de 99.054.00 colones.

De esta forma tanto las personas jurídicas como físicas pueden introducir al mercado nuevos productos de forma rápida, lo que permite fomentar la competitividad del país y aumentar la oferta de productos para los consumidores. También permite solucionar inconvenientes, como tener un único punto de atención presencial (oficinas centrales), y reduce el número de solicitudes pendientes de atención, disminuye los tiempos de espera, reprocesos, se logra una estandarización de procedimientos, se elimina el alto volumen de papeería en el expediente y se sustituye el desplazamiento de los usuarios para realizar el pago del trámite en entidades bancarias, así como el traslado del ciudadano y empresario a las oficinas del Ministerio de Salud.

Entidad: Secretaría Técnica de Gobierno Digital.
URL: www.registrello.go.cr

Servicio 1311-CR

Descripción

El servicio 1311 es un componente clave del portal ciudadano ya que funge como medio central de contacto entre el ciudadano y el Estado costarricense mediante diferentes canales de comunicación. A través del 1311-CR se podrá acceder a información y diferentes servicios mediante teléfono, celular, mensaje de texto, aplicaciones móviles o página web.

Su objetivo es proporcionar un canal de comunicación centralizado y eficiente de todos los servicios al ciudadano. La puesta en operación de servicios en 1311-CR se realizará en forma paulatina, con el fin de asegurar que la estructura de las entidades correspondientes y los modelos de gestión de servicios que se pongan a disposición se encuentren en capacidad de dar respuesta al ciudadano, siguiendo altos estándares y niveles de servicio. A medida que las entidades depuren sus servicios se irán adhiriendo a la plataforma, de forma que en el corto plazo los ciudadanos no deban conocer más que un número de teléfono (1311) para acceder a cualquier servicio del Estado.

El 1311 cuenta en este momento con los servicios 800 Mer-link para atención de trámites de compras públicas; servicio Oferte Ya, asistencia personalizada para la presentación de ofertas en el Sistema Unificado de Compras Públicas Mer-link; citas para trámites de solicitud de carnet de portación de armas / Controlpas; información para registro sanitario de productos / Regístrelo; citas para el trámite de servicios migratorios 900-767266; información sobre la creación de las empresas / Crearempresa; información al consumidor del Ministerio de Economía, Industria y Comercio; información y citas para firma digital.

Impacto

En su primera etapa el 1311 funciona únicamente por teléfono. En futuras etapas se implementarán diferentes medios de acceso al servicio.

Desde la puesta en marcha en febrero de 2014 hasta junio de 2014 se han atendido 74.528 llamadas.

El público meta del servicio 1311 son todos los ciudadanos que necesitan realizar trámites con instituciones públicas. Se ha alcanzado al por cien por ciento del público meta, debido a que la mayoría de estos trámites sólo se pueden realizar a través de las 1311, por disposición de las instituciones que los brindan, con el objetivo de descentralizar los servicios y proporcionar mejor atención a los usuarios.

Entidad: Secretaría Técnica de Gobierno Digital, ICE.
URL: www.gob.go.cr

Costa Rica

Ventanillas Electrónicas de Servicios

Descripción

Las Ventanillas Electrónicas de Servicios (VES) son una herramienta que amplía y facilita la prestación de los servicios digitales en las oficinas de Correos de Costa Rica. El servicio prestado en las VES se puede obtener por medio de citas que deben realizarse marcando el número 1311.

Las VES son un servicio desarrollado por Gobierno Digital, en colaboración con Correos de Costa Rica y la Dirección General de Migración y Extranjería, para facilitar la prestación de servicios a los ciudadanos.

VES suministra servicios en todo el país, acercando la prestación de servicios al ciudadano a la sede más cercana de Correos de Costa Rica.

Las VES son una herramienta que amplía y facilita la prestación de los servicios digitales en las oficinas de Correos de Costa Rica. El servicio prestado en las VES se puede obtener por medio de citas que deben realizarse marcando el número 1311.

Los servicios que se brindan a los ciudadanos son:

- ▶ Solicitud de renovación o de duplicado del Documento de Identificación Migratorio para Extranjeros en Costa Rica (DIMEX).
- ▶ Solicitud de pasaporte por primera vez.
- ▶ Cambios post registro.
- ▶ Solicitud de permiso de portación de armas, registro de armas y carnet de agente de seguridad privada.

Realizar los diversos trámites es sencillo y ahorra tiempo y costos. Lo primero que debe hacer el ciudadano es solicitar la cita al número 1311, para escoger el día, hora y la oficina de correos donde desea realizar su trámite.

El esquema de programación de cita significa ahorro de tiempo y costos ya que la persona no tiene que desplazarse a grandes distancias.

Impacto

Según las estadísticas tomadas de la plataforma VES al junio de 2014 se han realizado 21.366 trámites de pasaportes, Documento de Identidad Migratoria para Extranjeros (DIMEX) y Controlpas.

En los primeros seis meses de 2014 se han realizado 11.314 trámites. El público meta de la VES son los ciudadanos que necesitan realizar trámites con la Dirección Nacional de Extranjería, Dirección de Servicios de Seguridad Privada y la Dirección de Armas y Explosivos, ambas del Ministerio de Seguridad Pública.

Se ha alcanzado un cien por ciento del público meta, debido a que la mayoría de estos trámites sólo se pueden realizar a través de las VES, por disposición de las instituciones que los brindan, con el objetivo de descentralizar los servicios y proporcionar mejor atención a los usuarios.

Entidad: Secretaría Técnica de Gobierno Digital.
URL: N/A

Ecuador

Ecuapass

Descripción

Es el sistema aduanero ecuatoriano que permite a los operadores de Comercio Exterior realizar operaciones de importación y exportación de manera segura, ágil y eficiente, generando soluciones en cada uno de sus procesos de manera transparente, con la optimización de recursos y seguridad en el control aduanero. Desde el inicio de sus operaciones el 2012 se ha convertido en una herramienta clave que facilita el comercio del país a través de una única ventanilla de Comercio Exterior. En enero de 2013 se inició la medición del rendimiento de cada uno de los operadores de Comercio Exterior (OCE) y se han conseguido importantes avances en la mejora y modernización de la gestión de los depósitos temporales, y de los agentes de aduana, importadores, y servidores públicos aduaneros. Ecuapass ha conseguido una mejora notoria y creciente en eficiencia y ahorros a nivel de Estado.

Impacto

Disminución del tiempo: de enero a diciembre de 2013, los tiempos de carga y despacho de mercancías disminuyeron de 7,5 días a 5,7 a nivel nacional; y los valores recaudados en 2013 ascendieron a US\$ 3.600. En el año 2007, los tiempos totales de carga y despacho en promedio tomaban 11,47 días con una recaudación de US\$ 2.200 millones.

Disminución de uso de papel y reducción de gastos operativos: desde 2012 a la fecha, disminuyó el uso de papel en 40 millones de hojas anuales aproximadamente, así como la eliminación de especies valoradas, lo que se ve reflejado en la reducción de costos al comercio exterior por un valor aproximado de US\$ 900.000 durante el año 2013. Implementación de mejoras en Ecuapass: la comunicación entre las instituciones en los procesos de gestión aduanera han mejorado a nivel de despacho anticipado; y consulta anticipada del flete.

Incremento de cantidad de aforos automáticos: se automatizó 46 por ciento de procesos a finales de 2013, y hasta 50 por ciento a mayo de 2014, como resultado de la efectividad en la selección de aforos físicos y documentales.

Incremento de pago por canales electrónicos: el uso del sistema pasó del 3 al 25 por ciento en la actualidad, generándose un ahorro de costos para los OCE del orden de los cinco millones de dólares.

Entidad: Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (SENAE).
URL: www.aduana.gob.ec
Menciones: Combate a la pobreza.

Sistema de Gestión Documental QUIPUX

Descripción

Quipux es un sistema nacional de gestión documental que conecta ciudadanos, servidores y directivos de gobierno a través de la generación estandarizada y homologada de documentos oficiales, como oficios y memorandos. Estos documentos pueden ser monitoreados por quien los emite y por quien los recibe, para conocer el recorrido de acciones y respuesta que se han generado. Quipux es además un sistema de compromisos, pues obliga a quien recibe un oficio o memorando a dar una respuesta o a canalizarlo hacia quien pueda responder.

El Acuerdo Ministerial 718 norma el uso del sistema Quipux para gestión documental en la Administración Pública Central. Fue expedido por la Secretaría Nacional de la Administración Pública el 11 de mayo de 2009 y publicado en el Registro Oficial N° 597 del 25 de mayo de 2009, que lo hace obligatorio.

Impacto

Existen 304 instituciones que lo utilizan, generando un flujo de documentos en sus horas pico de diez mil documentos promedio, con más de catorce mil funcionarios y más de un millón de ciudadanos como usuarios, y con un flujo creciente que en mayo del 2014 llegó a los dos millones de documentos.

Quipux registra, controla, moviliza y organiza los documentos digitales e impresos que se envían y reciben en las instituciones gubernamentales. Entre el 50 y 80 por ciento de documentos de la administración se hacen a través de Quipux. Evita tener 304 sistemas documentales y dos servidores públicos como mínimo por cada sistema (que ahora están dedicados a otras tareas), y hay ahorros en infraestructura civil y tecnológica. Ahorro estimado: 45 millones de dólares al año. Quipux procesa 9:295.414 de documentos firmados electrónicamente desde 2008, lo que representa un ahorro aproximado de 28 millones de dólares por envío de documentos por correo, además del costo de oportunidad del acceso inmediato a los documentos.

Quipux ahorra cualitativamente ya que sustenta una cultura organizacional que aprovecha la homologación y estandarización en la generación y elaboración de la documentación, un entorno único de acceso a la documentación histórica y actual para control social, judicial y de contraloría, y un aprendizaje organizacional. Permite un lenguaje común y reduce la burocracia del movimiento lento y desordenado de “papeles” hacia un entorno ágil e inmediato de “cero papeles”.

Entidad: Secretaría Nacional de la Administración Pública (SNAP).
URL: www.gestiondocumental.gob.ec
Menciones: Software público.

Plataforma Virtual para la Transparencia

Descripción

Es una plataforma para uso ciudadano para solicitar información dentro del marco de la ley de acceso a la información pública, implementada en más de treinta instituciones del Organismo Ejecutivo y municipalidades.

Impacto

Desde que comenzó a ser implementado en el año 2011, se han alcanzado estas cifras:

- ▶ 27.084 solicitudes de información ingresadas en tres años.
- ▶ 21.910 corresponden a solicitudes realizadas a 42 instituciones del Poder Ejecutivo (ministerios, secretarías y otras entidades).
- ▶ 5.174 corresponden a solicitudes realizadas a 212 entidades descentralizadas y gobiernos locales (municipalidades).

La solución ha modernizado la entrega de información de parte de las instituciones de gobierno para el ciudadano, ya que se ha minimizado el tiempo de respuesta a la entrega de información, según decreto 57-2008 (Ley de Acceso a la Información Pública). En la actual gestión de gobierno a través de la Comisión Presidencial de Transparencia y Gobierno Electrónico y el apoyo de la señora Vicepresidente, se generó la recomendación a todos los portales web de las entidades que conforman el Organismo Ejecutivo, para colocar y posicionar esta herramienta como única para solicitudes de información. Se han desarrollado talleres y capacitaciones en el uso de la plataforma. Se está a treinta por ciento (quince instituciones) de tener el cien por ciento de las instituciones que integran el Organismo Ejecutivo.

Se ha minimizado el consumo de papel al entregar resoluciones en medios electrónicos y no impresos, así como evitar al ciudadano que llegue a la institución a recoger su documento.

Actualmente esta plataforma forma parte fundamental para la entrega de informes de alta gerencia para Vicepresidencia y máxima autoridad de la Comisión Presidencial de Transparencia y Gobierno Electrónico en el cumplimiento de las instituciones en brindar información en los plazos que marca la Ley de Acceso a la Información Pública.

La plataforma ha permanecido por más de tres años, y logró subsistir una transición de gobierno. Debido a la importancia de la información y a la demanda ciudadana, la Vicepresidencia del País ha apoyado el tema del Libre Acceso a la Información y ha implementado mejoras tecnológicas a través de la COPRET. Actualmente se está desarrollando en proyecto circular la normativa en su uso para complementar el treinta por ciento pendiente de integración. Es una herramienta gratuita que ha sido diseñada a la medida del decreto 57-2008 (Ley de Acceso a la Información Pública).

Entidad: Comisión Presidencial de Transparencia y Gobierno Electrónico (COPRET).
URL: solicitudes.transparencia.gob.gt
Menciones: Software público.

México

Estrategia Digital Nacional (EDN)

Descripción

El 25 de noviembre de 2013, el presidente Enrique Peña Nieto lanzó la Estrategia Digital Nacional (EDN), política pública que el gobierno federal está implementando para aprovechar el potencial de las TIC como elemento catalizador del desarrollo del país. Define los retos que México enfrenta en el contexto digital y la forma en cómo va a hacerles frente con cinco grandes objetivos: 1. Transformación gubernamental. 2. Economía digital. 3. Educación de calidad. 4. Salud universal y efectiva. 5. Seguridad ciudadana. Para lograrlo establece cinco habilitadores: 1. Conectividad. 2. Inclusión y habilidades digitales. 3. Interoperabilidad. 4. Marco jurídico. 5. Datos abiertos. Para mayor información sírvase visitar la página web: www.mexicodigital.gob.mx. La importancia de la EDN radica en que, por primera vez en la historia, México tiene un plan de acción en la materia.

Impacto

1. Catálogo Nacional de Trámites y Servicios (CNTSE), que incluye 6.503 trámites y servicios gubernamentales.
2. Se presentó la política TIC que regula las compras de tecnología del gobierno. Se logró que 180 instituciones entregaran el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (PETIC).
3. Se crearon los lineamientos de Digitalización de Trámites y Servicios.
4. Para desarrollar un ecosistema de innovación se están abriendo mecanismos de colaboración con jóvenes y emprendedores para la solución de problemas del gobierno.
5. Con la iniciativa Jóvenes por un México Digital se asesora a jóvenes, adultos, adultos mayores y personas con discapacidad para que desarrollen habilidades digitales para realizar sus trámites y servicios en dispositivos móviles.
6. Se implementó la Política Nacional de Datos Abiertos, que durante cinco semanas estuvo abierta a comentarios, recibiendo más de mil participantes, 300 comentarios y 800 visitantes en la edición en vivo.
7. Se han repartido más de 500 mil dispositivos para incorporar las TIC al proceso de enseñanza-aprendizaje.
8. Está en marcha modelo en el que la identidad en salud se base en soluciones tecnológicas que permitan ampliar las coberturas y mejorar la atención médica.
9. Se está colaborando con la industria y la ciudadanía para generar aplicaciones tecnológicas que permitan prevenir riesgos y mitigar daños causados por desastres naturales.

Entidad: Coordinación de Estrategia Digital Nacional, Presidencia de la República.
URL: www.mexicodigital.gob.mx

Panamá

3-1-1, Atención Ciudadana

Descripción

Con el 3-1-1 la ciudadanía tiene al alcance de la mano y de un clic todas las instituciones del Estado en un solo punto de contacto, las 24 horas, los 365 días del año. El fin es impulsar un gobierno abierto, enfocado en la ciudadanía, para brindar una atención de calidad. Por medio del 311 se pueden realizar consultas de información, así como de los requisitos para efectuar trámites con el Estado. A la fecha hay sesenta instituciones ya incorporadas en el 311.

Hoy día, hay más de 8.000 niveles de acuerdos de servicio que sirven para medir los tiempos de respuesta de las entidades ante situaciones reportadas por los ciudadanos.

Además, se realizan reuniones mensuales con los enlaces ejecutivos de todas las instituciones con el fin de medir los avances de cada una, así como reuniones con sus directores regionales y nacionales para apoyar el trabajo que realizan y detectar cuellos de botella en los procesos. Se han dado pasos muy firmes para enfocar la administración pública en la gestión de la calidad y de la innovación.

A través de las redes sociales, se divulga información y se mantiene actualizado un archivo histórico de todos los eventos que realiza el Centro de Atención Ciudadana en cada institución, y se reciben comentarios sobre servicios.

Se puede acceder a este servicio de cuatro maneras: marcando gratuitamente al 3-1-1 desde cualquier teléfono fijo o celular; a través del correo electrónico info@311.gob.pa; accediendo a la página web www.311.gob.pa; vía twitter [@311Panama](https://twitter.com/311Panama).

Esta herramienta ofrece al ciudadano, extranjero visitante o extranjero residente, comunidad, empresa, o cualquier asociación, gremio o grupo organizado de la sociedad, un medio para reportar sus denuncias, quejas, reclamos, solicitudes e ideas y sugerencias. Basta con que el ciudadano haga una llamada al centro único para que se inicie el proceso de solución. También el sistema 3-1-1 atenderá denuncias relacionadas con el manejo irregular de fondos y bienes estatales, siempre que se refieran a hechos concretos y no supuestos. También podrá presentar sus quejas por mal servicio de atención o insatisfacción con una entidad del gobierno e incumplimiento de servicios estatales.

Impacto

Durante los cuatro años que lleva funcionando el sistema se han recibido cinco millones de llamadas, se han resuelto 274.595 casos, de los cuales el 96 por ciento son quejas; se registraron 1.063 denuncias que representan el uno por ciento y además se han recibido 4.202 ideas y sugerencias.

Entidad: Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental
URL: www.311.gob.pa

Paraguay

Hosting de Servicio

Descripción

Las instituciones van aumentando los servicios electrónicos que ponen a disposición de la ciudadanía a través de internet. Son varias las instituciones que no cuentan con funcionarios especializados para asegurar el funcionamiento de componentes básicos de la solución, como conectividad, contingencia y aumento de recursos cuando se lo requiera. La solución Hosting de Servicios cubre estas necesidades institucionales con el apoyo de la SENATIC.

El público objetivo de la solución son instituciones públicas, entidades descentralizadas, empresas públicas, municipios y gobernaciones con escasa infraestructura tecnológica o personal técnico especializado en tecnologías de la información. De sesenta y tres instituciones públicas identificadas, el 83 por ciento utiliza algún servicio de la SENATIC.

Impacto

Actualmente se cuenta con treinta y dos instituciones asistidas y utilizando algún servicio propio o no hospedado en la SENATIC. Los servicios brindados están instalados en servidores bajo la modalidad de Virtual Private Server (VPS), y cada institución -de acuerdo al servicio utilizado- puede acceder a su administración.

Todos los servicios incluyen capacitación y asistencia técnica permanente a técnicos designados por cada institución.

Para modernizar se logra la implementación de la modalidad VPS como servicio a fin de brindar autonomía en la administración de aplicaciones a las instituciones que lo requieran. Permite en ese sentido el acceso a servicios en línea sin coste operativo ni de mantenimiento en los servidores de los sistemas hospedados.

Además de aplicar el paradigma de Cloud Computing, y por ende la escalabilidad de los servicios son altamente previsible, estas soluciones pueden ofrecer niveles óptimos de eficiencia y ahorro en costes al lograr integrar los datos y aplicaciones alojados en el *cloud* con los sistemas y bases de datos de los entornos locales. La SENATIC prevé la implementación de servicios en la nube como servicio básico a todas las instituciones públicas, primeramente con presupuesto propio. El alcance en mayor o menor medida se logrará de acuerdo a la disponibilidad, interés y voluntad de las instituciones.

Entidad: Secretaría Nacional de Tecnologías de la Información y la Comunicación (SENATIC).
URL: www.senatics.gov.py

Paraguay

Portal Paraguay

Descripción

El Portal Paraguay incorpora la información que las instituciones brindan a la ciudadanía. Está orientado a responder necesidades del ciudadano, destacando búsquedas a través de términos y categorías utilizados por la ciudadanía. El portal también es un punto de referencia para obtener información oficial del gobierno a través de internet.

Impacto

La ciudadanía tiene acceso de manera centralizada a la información de las instituciones públicas del Estado paraguayo, pudiendo acceder al catálogo, servicios y sus respectivos trámites. La solución planteada es mediante la implementación de un portal web nacional, en el que se publica y actualiza todos los datos mencionados, con la disponibilidad de algunos servicios digitales en línea, recursos, campañas estatales, aplicaciones de participación ciudadana, entre otros. Toda la información se presenta de manera organizada por categorías o temas específicos, edad de las personas y género al cual va dirigido, independientemente de los canales que se utilicen para acceder a ellos (web, móvil, Centro de Atención Ciudadano).

Para la solución planteada, se ha utilizado herramientas tecnológicas que cumplen estándares internacionales ampliamente utilizados (estándares para portales bajo plataforma java JSP168 - 286), se ha disponibilizado en tiempo real informaciones provenientes de otras fuentes de datos externas a la solución (compras públicas de la DNCP), utilizando una plataforma de interoperabilidad (el SII de la SENATIC) y un mecanismo de extensión de la plataforma (uso de portlets), se ha integrado a otros servicios existentes en estado beta (plataforma para trámites en línea) para ofrecer servicios al ciudadano. Se ha unificado y centralizado información del Estado en un solo origen para facilitar la búsqueda y obtención de información por parte del ciudadano.

Dado el bajo coste de desarrollo de la solución, el avanzado dominio sobre las herramientas utilizadas para el desarrollo y las bases de datos que alojan los datos (fortalecimiento institucional horizontal), además de tratarse de soluciones abiertas, de código libres, es posible evitar la vinculación exclusiva con una tecnología en particular y asegura la sostenibilidad de la solución en el tiempo, incluso con un cambio de plataforma. Por otro lado, se puede recalcar el interés ciudadano que genera la solución, desde su puesta en marcha, lo cual es medido a través de los pedidos de consultas ciudadanas, sugerencias, denuncias y solicitudes de informaciones puntuales, recibidas diariamente a través del Portal Paraguay.

Entidad: Secretaría Nacional de Tecnologías de la Información y la Comunicación (SENATIC).
URL: www.paraguay.gov.py

Paraguay

Sistema de Intercambio de Información (SII)

Descripción

Los diferentes sistemas de información de las instituciones fueron construidos sin tener en cuenta una visión de integración e interoperabilidad con otros sistemas. El SII establece un mecanismo estándar para el intercambio de datos, la unificación de los tipos de datos asociados a la información, así como una vía unificada para acceder a diferentes fuentes de datos gubernamentales. Los datos vinculados a la información de las personas forman parte del primer grupo de datos integrados al SII.

El público objetivo se delimita desde dos contextos: la ciudadanía en general a través del Portal Único de Gobierno, y las instituciones públicas desde sus propias aplicaciones consumiendo información de interés desde la plataforma del Sistema de Intercambio. A través de esto se pretende beneficiar indirectamente a la ciudadanía con la validación de información de manera centralizada, desde la institución integrada al Sistema de Intercambio de Información, donde se encuentre realizando sus trámites personales.

Impacto

En dos instituciones (en la DNCP y la SFP) dependientes del Poder Ejecutivo integrados al SII mediante el Portal Único de Gobierno, se permite a la ciudadanía contar con información desde una plataforma centralizada, confiable y con alta disponibilidad.

La implementación del SII permite a la ciudadanía realizar consultas de las compras públicas y ofertas de empleo con sus respectivos estados.

El SII se encuentra implementando la solución en otras cuatro instituciones (Dirección Nacional de Registro Civil, Ministerio del Interior, Ministerio de Salud Pública y Ministerio de Hacienda), con el fin de intercambiar información relacionada con las personas de manera de ir consolidando y depurando la información almacenada en y desde las distintas instituciones públicas referente a los ciudadanos.

En cuanto a la modernización que la solución ha generado se destaca:

- ▶ Publicitar de manera resumida información de interés ciudadano.
- ▶ Acercamiento del gobierno a la ciudadanía a través de la tecnología.
- ▶ Conectividad entre las instituciones públicas de manera segura, con vías alternativas para mantener la provisión del servicio de información.

Entidad: Secretaría Nacional de Tecnologías de la Información y la Comunicación (SENATIC).
URL: www.senatic.gov.py

Paraguay

Trámites con BPM

Descripción

Los trámites instituciones son modelados e implementados mediante una herramienta de BPM instalada en la institución localmente, o a través de Servicio de Hosting que ofrece la SENATIC. En la herramienta se modelan y optimizan los procesos institucionales, se capacita a los funcionarios para su uso, y se da seguimiento de la ejecución de los trámites. El BPM está conectado a un centralizador que permite al ciudadano dar seguimiento a sus trámites, y también posibilita a las autoridades gubernamentales tener datos generales sobre los servicios que las instituciones brindan a la ciudadanía.

Impacto

Las diez instituciones del Poder Ejecutivo utilizan el BPM SIGTAP como herramientas de gestión de procesos, inicialmente con tres trámites con impacto directo sobre la ciudadanía.

Actualmente se está trabajando cien por ciento con las instituciones, de las cuales el treinta por ciento utiliza la herramienta como gestión de procesos en el día a día, totalizando un total de 33 trámites.

La implementación del BPM SIGTAP en las distintas instituciones permite a la ciudadanía realizar el seguimiento del estado en que se encuentra un trámite iniciado en las instituciones que cuentan con el BPM, a través del CRM SIGTAP, el cual le permite visualizar las dependencias por la que ha pasado, cuánto tiempo estuvo en cada una de ellas, por las que aún falta pasar y el tiempo estimado para la finalización del trámite, brindando transparencia y fácil acceso a la información.

EL BPM SIGTAP, utilizada por los funcionarios de las entidades públicas, permite transparentar y agilizar los trámites, a partir de su simplificación y sistematización.

Otros beneficios de la solución:

- ▶ Simplificación y optimización de procesos de trámites mediante la reingeniería en 10 (diez) Ministerios y sus organismos dependientes.
- ▶ Documentación de la mejora de dichos procesos mediante la creación de manuales de procedimientos y diagramas de contexto.
- ▶ Puesta en marcha de herramientas de última generación tecnológica, como un sistema integrado definido que contempla cuatro aplicaciones básicas: Sistema de Administración de Trámites para funcionarios de la Administración Pública, que permita el seguimiento completo de uno o varios trámites iniciado en una de las instituciones del Poder Ejecutivo; Sistema de Consulta o Atención Ciudadana sobre estado de trámites; Herramientas integradas al BPM, con formato Workflow, para diseño y modificación de procesos; Herramientas integradas al CRM, adaptadas a la relación con el ciudadano.

Entidad: Secretaría Nacional de Tecnologías de la Información y la Comunicación (SENATIC).
URL: www.senatic.gov.py
Entidad: Secretaría Nacional de Tecnologías de la Información y la Comunicación (SENATIC).
URL: www.paraguay.gov.py

Agenda cultural en línea

Descripción

La agenda cultural en línea es una solución informática que busca concentrar y difundir en un único lugar los principales espectáculos culturales del país en respuesta a la gran demanda de información sobre eventos, lugares, elencos, fechas, precios, etcétera, que tienen los ciudadanos.

Dado el creciente uso de teléfonos inteligentes y el gran número de población del país que tiene acceso a dichos dispositivos, se agregó la posibilidad de acceso móvil.

Impacto

Utilizando las estadísticas de navegabilidad de Google se ha verificado un promedio de 4.000 visitas mensuales, simbolizando un medio de difusión y promoción directo de los eventos culturales.

El público objetivo son los ciudadanos que buscan asistir a espectáculos culturales; se pretende beneficiar, mediante la promoción de los eventos, a ciudadanos que buscan una alternativa de entretenimiento durante los días de semana.

La agenda cultural en línea concentra toda la información de los eventos culturales de forma que en un único lugar y a cualquier hora y momento los ciudadanos puedan realizar las consultas que requieran sobre lugares, elencos, fechas, precios, etcétera, de forma que accedan a una gama de opciones de espectáculos culturales permitiéndole decidir y programar su asistencia de forma individual o familiar.

Los ciudadanos no contaban con ninguna plataforma que concentrara una gama de opciones culturales que le permitieran conocer las diversas alternativas de entretenimiento cultural. De esta forma incluso se perdía la posibilidad de difundir eventos gratuitos o a muy bajo costo. La mencionada falta de una plataforma integrada se debía al uso tradicional de la promoción mediante medios impresos; es decir, el ministerio va hacia el ciudadano con la distribución de publicidad tradicional que -dado el tiraje de impresión- no garantiza llegar al universo de los ciudadanos, e implicaba que no se pudieran considerar los últimos eventos programados. Esto es, no se hacía uso de las Tecnologías de Información tales como internet y tecnología móvil como un nuevo canal de difusión, pese a que a la fecha se ha generalizado el uso de la red y de dispositivos móviles inteligentes.

A medida que la agenda cultural en línea logre posicionarse ante los ciudadanos, la cantidad de impresiones de publicidad en papel disminuirá de forma considerable.

Entidad: Ministerio de Cultura.
URL: <http://www.cultura.gob.pe/eventos>

Catálogo de Servicios en Línea

Descripción

La presencia, cada vez mayor, del Estado a través de las páginas web institucionales, así como el impulso reciente para la creación de servicios móviles por parte de las entidades públicas, hace necesario contar con un catálogo donde se registren los servicios en línea con los que se cuenta y los que se van creando. En este sentido, el catálogo es de interés para las entidades públicas para promocionar sus servicios, y para los ciudadanos que acceden a éstos servicios; este dinamismo y uso garantiza su sostenibilidad en el tiempo.

La Presidencia del Consejo de Ministros está a cargo de la administración del catálogo a través de la ONGEI, que cuenta con un equipo que se encarga de su administración técnica operativa. Las entidades públicas, mediante normativa, están obligadas a actualizar la información contenida en el catálogo.

El público objetivo de la solución son todos los ciudadanos peruanos que deseen contar con información de los servicios en línea de las entidades públicas, dentro y fuera del territorio nacional; pueden acceder a través de internet o telefonía móvil.

Impacto

El Catálogo de Servicios en Línea permite a los ciudadanos, a las empresas y a los servidores públicos conocer los principales servicios que brindan las entidades públicas a través de las páginas web institucionales. Los accesos en el primer trimestre de 2014 fueron 370.914; en el segundo trimestre fueron 398.725.

El Portal de Servicios al Ciudadano y Empresas (PSCE) sirve como sistema interactivo de información a los ciudadanos y empresas a través de internet. Cumple la función de publicitar los servicios y procedimientos administrativos que se realizan ante las diversas entidades públicas a través de la publicación del correspondiente Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA). Sin embargo, mucho de los servicios en línea que se identificaron no se encontraban en los TUPA de las entidades; en este sentido se decidió realizar un estudio tomando una muestra de las principales entidades del Estado y producto de ello se desarrolló el catálogo de servicios en línea. Esto permite tener información actualizada.

En esta primera etapa se ha considerado la información brindada por las entidades que conforman el Poder Legislativo, el Poder Judicial, los Organismos Constitucionales Autónomos y por parte del Poder Ejecutivo, a todos los ministerios y los Organismos Públicos Especializados (Reguladores y Técnicos) adscritos a ellos.

Entidad: Presidencia del Consejo de Ministros, Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI).
URL: www.tramites.gob.pe/catalogo

Duplicado de Carné de Extranjería en línea

Descripción

La solicitud de Duplicado de Carné de Extranjería a través de Migraciones servicios en línea permitirá al ciudadano extranjero residente en Perú solicitar el duplicado de su documento de identidad, desde la comodidad de su casa, oficina o lugar de preferencia, en cualquier horario, y retirarlo en la sede de Migraciones más cercana a su domicilio.

Este servicio se prestaba únicamente en la sede central de Migraciones ubicada en la ciudad de Lima, causando en todos los casos la movilización del ciudadano extranjero que vive en provincia a la capital para realizar este trámite. Por esta razón Migraciones ha colocado al alcance de un clic este servicio, que beneficiará a un gran número de ciudadanos extranjeros que requieren reemplazar su Carné de Extranjería en casos de robo, pérdida, extravío o deterioro.

A partir del 30 de julio 2014 se puede realizar este trámite de duplicado de Carné de Extranjería vía web y recogerlo en cualquier Jefatura Zonal o Sede Central de Migraciones (Subgerencia de Registro de Extranjeros), siempre que cumpla con los requisitos TUPA correspondientes.

Para ello, se debe contar con un usuario y contraseña que le dará acceso a Servicios en Línea, espacio donde será posible realizar éste y otros trámites que Migraciones irá desarrollando para ponerlos a su disposición con la finalidad de acercarlos al ciudadano. El usuario y contraseña podrán ser gestionados en forma presencial y gratuita en cualquier Jefatura Zonal o Sede Central de Migraciones (Gerencia de Usuarios).

Impacto

Al permitir que cada persona realice este trámite sin necesidad de trasladarse físicamente, se logra uno de los beneficios clásicos del gobierno electrónico centrado en el ciudadano. Es decir, ahorro de tiempo y de recursos materiales destinados al traslado. Este tiempo ahorrado se puede destinar a actividades productivas o de ocio, por lo que al impacto monetario del ahorro por traslados, se le debe agregar la posibilidad del nuevo destino del tiempo.

Para las entidades tiene el impacto de ahorrar en recursos humanos destinados a la atención al público en las oficinas donde se realizaban los trámites de manera exclusivamente presencial.

En un sentido cualitativo, impacta positivamente al mejorar la experiencia del ciudadano en su vínculo con los trámites oficiales.

Entidad: Superintendencia Nacional de Migraciones.
URL: www.migraciones.gob.pe

GEOCATMIN

Descripción

El proyecto consistió en implementar un sistema de información geológica y catastral minera, de fácil manejo interactivo en internet, que permita acceder a la información gratuitamente, efectuar consultas y búsquedas rápidas y precisas a través de los mapas publicados en internet y con acceso desde dispositivos móviles y Smartphone. Para ello se creó el GEOCATMIN web y móvil desarrollado con lo último de la tecnología web para mapas, contribuyendo a los objetivos institucionales, difusión de la información geológica minera, promoción de la inversión minera, la prevención de desastres naturales, contribuir al ordenamiento territorial y promover el desarrollo sostenible.

Las restricciones para acceder a la información por la creciente demanda de solicitudes de los gobiernos regionales y sociedad en general, significaban para los usuarios un costo, tiempo y recursos. Debían hacer sus solicitudes en forma personal, por ello la Alta Dirección adoptó cambios de políticas internas. Parte de estos cambios fueron el rediseño de procesos y la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad para la certificación según la norma ISO 9001; asimismo, se dio mayor impulso a la difusión gratuita de la información mediante la página web.

Impacto

Se reflejó con el aumento de 100 mil a 800 mil consultas diarias en dos años; reducción del 40 por ciento de consultas técnicas registradas en las oficinas de atención al público; mayor acceso a todos los gobiernos regionales; más de 400 millones de consultas para encontrar información fundamental de sus procesos de Zonificación; para la toma decisiones en inversión, planificación y desarrollo de proyectos, según la cartera de proyectos mineros, hoy asciende a más de 59 mil millones de dólares del MINEM y es consultado en más de 120 países, acumulando más de 400 millones de consultas en el mundo.

Desde la postulación anterior, la solución ha obtenido el siguiente cambio y evolución:

- ▶ Implementación de toda la plataforma GEOCATMIN, para ser consultada desde dispositivos móviles tablet, Smartphone para la gestión de proyectos mineros, recursos minerales e inventario geológico.
- ▶ Implementación de todas las capas de información en la nube de Arcgis en línea.
- ▶ Disponibilidad de los mapas desde herramientas Office.
- ▶ Uso de estándares internacionales ISO 19115 metadatos geográficos para integrarse a la infraestructura de Datos Espaciales de Perú.

Entidad: Instituto Geológico Minero y Metalúrgico.
URL: <http://geocatmin.ingemmet.gob.pe>
Menciones: Software público

República Dominicana

Portal de Gobierno Electrónico de República Dominicana

Descripción

Es un punto consolidado de servicios públicos, con el fin de ofrecer informaciones del Estado y ampliar la prestación de los servicios (pasaportes, cédulas de residencias, permisos de armas, trámite de pensiones, entre otros) que brindan las instituciones del Estado dominicano. El portal que consolida los avances en la implementación del concepto de gobierno electrónico en la República Dominicana es el componente de interacción vía internet con los ciudadanos. Ofrece información o enlaces de todas las instituciones del Estado dominicano. También provee la recepción de quejas, denuncias y reclamos de los ciudadanos con relación a instituciones públicas y privadas del país.

Impacto

Permitiendo el trámite en línea se ha simplificado el acceso a los servicios gubernamentales para todos los ciudadanos dominicanos y extranjeros. Se han digitalizado los servicios brindados por las instituciones del gobierno dominicano, lo que ha permitido al usuario acceder a ellos sin necesidad de desplazarse. Los procesos y trámites fueron modificados para adaptarlos al medio electrónico y hacerlos disponibles en línea.

El público objetivo es la ciudadanía en general, las empresas privadas y los empleados públicos. Se ha logrado el cien por ciento de este objetivo. La solución acerca los servicios gubernamentales a múltiples localidades, lo que evita que el ciudadano se traslade físicamente para realizar una solicitud o completar un trámite. Visitar el portal se traduce en ahorro en tiempo y dinero para el ciudadano. Esto tiene como consecuencia la descongestión de los servicios públicos, traducéndose en la desaparición de largas filas y esperas prolongadas.

La Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación ha aceptado el compromiso y la responsabilidad de mantener actualizada esta información y ha hecho las previsiones necesarias en su presupuesto para asegurar la continuidad y vigencia de estos servicios.

Entidad: Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC).
URL: www.gobiernoelectronico.gob.do

Trinidad y Tobago

Subastas electrónicas

Descripción

El programa de subastas electrónicas es parte de un proceso de abastecimiento estratégico. Es una herramienta de compras que corre sobre un programa que utiliza la Web y permite a los proveedores ofertar en línea por un contrato para suministrar bienes o servicios. En algunos casos se llama "subasta en reversa" dado que las ofertas se van haciendo más bajas y no incrementando como en una subasta tradicional. Por lo general el objetivo es lograr el menor costo total lo cual no es lo mismo que el menor precio. El proceso de subasta electrónica ha sido probado en su fase piloto en las empresas estatales y ha demostrado ser muy exitosa. El plan estratégico para las subastas electrónicas para el próximo año fiscal será preparado con eventos estructurados a lo largo del año. En la actualidad se está realizando un análisis de gasto financiero para colaborar con la determinación del tipo de artículos donde podrían verse los mayores ahorros en el corto plazo. Agencias estatales que participan de las subastas electrónicas de equipos de protección personal (PPE, en inglés): Autoridad de Aguas y Saneamiento (WASA, en inglés), Empresa Petrolera de Trinidad y Tobago (Petrotrin), Autoridad Sanitaria Regional del Sur-Oeste (SWRHA, en inglés), compañía de responsabilidad limitada Evolving Technologies and Enterprises (ETeck), compañía de responsabilidad limitada Point Lisas Industrial Port Development (PLIPDECO).

Impacto

Una característica importante de la subasta electrónica es que los resultados obtenidos tienen alta visibilidad y es posible comparar las ofertas presentadas. Las subastas electrónicas generalmente aseguran reducciones de costos del orden del 20 al 30 por ciento en el primer evento de un commodity en particular y del orden del 5 al 10 por ciento en los siguientes. Junto a su rápida implementación y costo de entrada relativamente bajo, la subasta electrónica puede ofrecer un muy rápido retorno de la inversión. El proceso de subasta electrónica beneficia tanto a compradores como a proveedores:

- ▶ Con ahorros sustanciales de dinero (20-30 %) realizando subastas en línea e instantáneas;
- ▶ Un proceso acelerado que reduce el tiempo que insume el ciclo de abastecimiento;
- ▶ La posibilidad de ampliar las compras a un mercado más grande que permite a los proveedores ofertar sin restricciones geográficas;
- ▶ Un sistema eficiente, abierto y transparente y un rastro claro y auditable de las transacciones;
- ▶ Un mayor conocimiento de los compradores de la dinámica del mercado y un indicador del precio real del mercado de bienes y servicios;
- ▶ Los eventos anónimos en línea crean condiciones equitativas, o dicho de otra manera, un mercado justo y competitivo; y
- ▶ Los proveedores pueden, por supuesto, utilizar la subasta electrónica para llegar a precios de mercado para sus propias compras de materias primas y componentes.

Acaba de completarse una subasta electrónica de equipos de protección personal (PPE, en inglés) para las empresas estatales que mostró un ahorro inicial de más del 40 % sobre los precios tradicionales. Los proveedores en estos eventos de subasta electrónica también se beneficiaron de las cantidades de compra colaborativas que surgen a través de los mismos.

Entidad: Ministerio de Economía y Finanzas
URL: <http://finance.gov.tt/services/eauctions/>

Trinidad y Tobago

Servicio electrónico del GATE

Descripción

El Programa de Asistencia Gubernamental para Gastos de Capacitación (GATE, en inglés), manejado por la División de Administración de Financiamiento y Becas (FGAD, en inglés), del Ministerio de Educación Terciaria y Capacitación (MTEST, en inglés), continua con la filosofía del gobierno en pos del desarrollo del capital humano y el espíritu empresarial y permitiendo a todos el acceso a la educación.

Con el servicio electrónico del GATE, los estudiantes podrán acceder al programa a través de una solicitud en línea en cualquier momento y desde cualquier lugar. Podrán gestionar sus solicitudes así como averiguar en qué situación se encuentra una solicitud presentada. Asimismo el servicio electrónico del GATE permitirá que los estudiantes reciban notificaciones por correo electrónico informándoles sobre la situación actualizada de sus solicitudes.

El servicio electrónico del GATE pretende atender temas actuales como la reducción del tiempo de procesamiento de autorizaciones y solicitudes así como también los procesos redundantes.

El servicio electrónico del GATE tiene el propósito además de mejorar la calidad del servicio mediante el aumento de la automatización y de la productividad de las revisiones de rutina.

Los objetivos del programa del GATE son:

Hacer de la educación terciaria algo asequible para todos, de manera que no haya ciudadano de Trinidad y Tobago al que se le niegue la educación terciaria por no poder costearla.

Ampliar el acceso a la educación terciaria de manera de apoyar el desarrollo económico y fomentar la equidad social.

Construir y fortalecer un sector de educación terciaria de calidad nacional a través de instituciones de enseñanza terciaria tanto públicas como privadas.

Procedimiento:

- ▶ Paso 1: Registrarse para obtener una identificación generada por el servicio electrónico del GATE (se hace una sola vez).
- ▶ Paso 2: Solicitar el financiamiento del GATE a través del servicio electrónico (completar la solicitud del GATE insume entre 10 y 15 minutos aproximadamente).
- ▶ Paso 3: Ver la situación de la solicitud en línea o recibir las actualizaciones de situación a través del correo electrónico.
- ▶ Paso 4: Modificar / Volver a presentar la solicitud (solo si se requiere).
- ▶ Paso 5: Firmar el Compromiso (previa aprobación)

Impacto

El gobierno de Trinidad y Tobago se ha embarcado en políticas y estrategias que posicionarán a la educación al frente del desarrollo de la sociedad y la asistirán durante el desarrollo de nuestro capital humano. Por lo tanto el gobierno se ha comprometido con estrategias específicas relacionadas con la educación terciaria. Sus tres políticas principales se centran en: Mejorar el acceso y aumentar la participación; Asegurar la relevancia; Asegurar la calidad.

Entidad: Ministerio de Educación Terciaria y Capacitación
URL: <http://www.e-gate.gov.tt/>

Uruguay

Fortalecimiento Institucional y Nueva Aplicación Web para la Comisión Sectorial del Arroz (CSA)

Descripción

El 1 de diciembre de 2013 se puso en marcha el Sistema WEB para el Fortalecimiento Institucional de la Comisión Sectorial del Arroz, gestionado a través de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto (OPP), que preside la mencionada comisión.

Es de sumo interés el registro, tramitación y posterior utilización de la información suministrada a partir de la declaración jurada que realizan las empresas arroceras (que incluye productores, molinos o intermediarios) con fines probatorios, para lo cual la herramienta propuesta implementará en forma electrónica el instrumento "Formulario", permitiendo gestionar en forma electrónica las declaraciones juradas, las licencias de exportación y la restante documentación vinculada.

Este sistema generará una herramienta para la gestión de trámites, y la gestión de usuarios acreditados para remisión de información, ingreso de la información por parte de los productores, molinos y exportadores de granos de arroz de la CSA, las consultas del estado de los trámites por parte de los interesados, y la gestión de las licencias automáticas de exportación autorizadas por el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), que pasan a enviarse electrónicamente. Permitirá especificar el trámite de los formularios y su administración, y gestionar el flujo de trabajo, mejorando así la comunicación entre los organismos participantes, facilitando la distribución de la información.

Impacto

Este sistema generó una herramienta para la gestión de trámites y usuarios acreditados para remisión de información, ingreso de ésta por parte de los productores, molinos y exportadores de granos de arroz de la CSA, las consultas del estado de los trámites por parte de los interesados, y la gestión de las licencias automáticas de exportación autorizadas por el MEF, que pasan a enviarse de forma electrónica. Permite especificar el trámite de los formularios y su administración, y gestionar el flujo de trabajo mejorando así la comunicación entre los organismos participantes y facilitando la distribución de la información. A julio de 2014, con ocho meses de funcionamiento, las cifras de la aplicación son:

- ▶ Declaraciones de Siembra (anual): 60
- ▶ Declaraciones de Cosecha (anual): 45.
- ▶ Declaraciones mensuales: 405.

Entidad: Oficina de Planeamiento y Presupuesto,
Presidencia de Uruguay.
URL: <https://csarroz.opp.gub.uy/>

Guía Electrónica de Transporte de Carga y Sistema de Información de Carga (SICTT)

Descripción

El Decreto 366/2013 hace referencia a dos instrumentos: la Guía Electrónica de Transporte de Carga y el Sistema de Información de Carga del Transporte Terrestre (SICTT), que crea en la órbita de la Dirección Nacional de Transporte del Ministerio de Transporte y Obras Públicas. Explicita como sus objetivos la contribución a la formalización del transporte y la generación de información estadística de interés para el sector.

Establece que la guía será un mensaje electrónico que deberá ser emitido por el transportista, previo al inicio del viaje, con determinada información, y proporciona un marco que permite efectuar ajustes tendientes a facilitar el cumplimiento con dicha obligación, como coordinaciones con otros organismos públicos o empresas privadas, entre otros mecanismos.

El público objetivo está constituido por los propietarios de vehículos de transporte de carga terrestre, que en función de un mandato legal (Ley 17296 art. 271) deben emitir una “guía”, información sobre cada viaje que realicen transportando carga.

Se trata de un proyecto complejo y un gran desafío, porque el transportista no percibe un beneficio directo a partir de la obligación establecida, que persigue la formalización del sector y la generación de información estadística de interés para la formulación de políticas en la materia.

Impacto

En una primera etapa el proyecto alcanzaría a aproximadamente 7.000 empresas y 19.000 vehículos, en un sector de actividad extremadamente sensible y atomizado. Cerca del 80 por ciento de las empresas tiene tres equipos de transporte o menos y 25 por ciento tiene sólo un camión. El plan de implantación previó un proceso gradual de incorporación de empresas al sistema, a partir de diciembre de 2013, comenzando por las empresas de mayor porte (veinte o más vehículos de tracción) continuando con las de once a diecinueve; luego las de cuatro a diez y en forma sucesiva las de tres, dos y un vehículo de tracción, en la medida en que se fueran consolidando cada una de las instancias anteriores. Ello a efectos de permitir realizar un monitoreo de la aplicación, observar la adaptación de las empresas a la nueva exigencia y realizar las adaptaciones y los ajustes que la práctica pudiera aconsejar, en la medida en que la casuística del transporte es muy amplia y las empresas de menor porte pueden tener mayores dificultades para adaptarse a los procedimientos establecidos.

Entidad: Ministerio de Transporte y Obras Públicas (MTO).
URL: <http://www.mtop.gub.uy/>

Modelos de priorización y simplificación de trámites, gestión del cambio, comunicación y monitoreo

Descripción

Al abordar estrategias de gobierno electrónico enfocadas a la disponibilización de los trámites en línea, surgen preguntas del estilo: ¿cómo simplificar los trámites? ¿Por cuáles comenzar y con base en qué criterios? ¿Cómo estar preparados para enfrentar las barreras al cambio? ¿Cómo comunicar que estos cambios se están realizando?

Con el fin de hacer frente a estos cuestionamientos, el proyecto consistió en la elaboración de un conjunto de modelos para disponibilizar masivamente trámites en línea.

Impacto

Permitió identificar aspectos de mejora, como la necesidad de contar con la totalidad de los trámites de la Administración Central y de incrementar la exactitud y calidad de la información sobre los trámites que se ofrece a la ciudadanía por distintos canales, siendo esto una de las principales razones de insatisfacción de los usuarios. Lo anterior ha permitido tomar acciones posteriores que a la fecha ya han arrojado resultados importantes: disposiciones legales que establecen la hoja de ruta a seguir a través de planes de acción acordados con los organismos de la Administración Central y refrendados por las autoridades, relevamiento del universo de trámites y toda su información relacionada, unificación de dicha información a través del Portal del Estado Uruguayo, determinación de la validez de la información allí presentada como la única exigible, determinada mediante decreto, y eliminación de los primeros trámites identificados como innecesarios.

Entre los principales resultados se destacan:

- ▶ Conocer los elementos que la ciudadanía considera más importantes para la simplificación de los trámites.
- ▶ Conocer y mostrar cuantitativamente la necesidad de incrementar la precisión y calidad en la información de los trámites y tomar acciones para su mejora.
- ▶ Establecer un universo inicial de los trámites, partiendo de un total de 900. Posteriormente, mediante un relevamiento masivo en toda la Administración Central, se llegó a un total de 1.350.
- ▶ Dimensionar la cantidad de trámites que ya se ofrecen en línea y definir estrategias para el cumplimiento de las metas establecidas en la Agenda Digital a 2015: sesenta por ciento del volumen total de trámites automatizados y ochenta por ciento de los trámites más usados en forma electrónica.

Finalmente, y prueba de la replicabilidad del proyecto, es el hecho que al haber sido compartido con otros gobiernos de Latinoamérica, éstos no sólo han expresado su importancia, sino que están tomando los productos generados para sus propios proyectos.

Entidad: Agencia de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información (AGESIC).
URL: www.agesic.gub.uy

Sistema de Reserva y Facturación de Amarras

Descripción

Solución en la que se registran, por única vez, las embarcaciones que amarran en los puertos con sus propietarios y se agregan todos los servicios de que hagan uso estas embarcaciones para posteriormente facturarlos.

Lanzado en 2012, es un sistema full web al que se puede acceder por medio de un navegador de internet. Es el primer sistema para la gestión de los puertos administrados por la Dirección Nacional de Hidrografía (DNH), teniendo como meta lograr la “ventanilla única” y así simplificar los trámites a los nautas. En la medida de sus posibilidades, los distintos organismos del Estado que actúan en los puertos (Migración, Aduanas, Prefectura) se incorporarán al sistema. Es de destacar que a la información del sistema ya están accediendo para consulta, otros organismos del Estado. Para incentivar el turismo en baja temporada, el sistema otorga descuentos por estadías prolongadas, sumando las estadías de la embarcación en los distintos puertos de la DNH. Toda la información del sistema se accede a nivel gerencial, por medio de herramientas de *business intelligence*, facilitando por estos medios la toma de decisiones.

Impacto

El sistema lleva de manera centralizada la información de los diferentes puertos que administra la DNH, conservando la identificación de dónde se producen los movimientos y quiénes los producen.

Por medio del sistema es posible realizar: reserva de amarras para los puertos habilitados; solicitudes web de reserva de amarras; gráfico de cada puerto con sus reservas; registro único de embarcaciones y propietarios; registro de los servicios brindados a las respectivas embarcaciones y a otro tipo de usuarios, identificados por puerto; registro de tránsito de pasajeros en los casos que corresponda; facturación de amarras, servicios, etcétera; cobro de deudas independientemente de dónde hayan sido generadas; cobro a través de tarjetas de crédito con el registro respectivo de los datos que corresponda; emisión de libres de deuda para otros organismos estatales; reportes estadísticos sobre movimientos, usos de servicios y recaudación.

Al ser un sistema único permite llevar toda la información de los puertos en forma ordenada y consistente, utilizando criterios unificados para todos los puertos.

Entidad: Ministerio de Transporte y Obras Públicas (MTOP).
URL: <http://www.mtop.gub.uy/>

Sistema Nacional de Información Ganadera

Descripción

Uruguay es el único país con el cien por ciento del ganado bovino registrado e identificado electrónicamente en forma individual. El Sistema Nacional de Información Ganadera, el cual contiene los datos sobre la historia de cada cabeza de ganado, permite asegurar la trazabilidad de la carne y acceder a los mercados más exigentes, además de hacer posible una rápida respuesta ante desafíos como brotes de enfermedades y adaptación al cambio climático. Esto resulta fundamental en una de las naciones con más cabezas de ganado por habitante en el mundo, con mayor consumo de carne por persona y donde la carne es uno de sus principales productos de exportación.

Desde el punto de vista financiero, la sostenibilidad está garantizada ya que el proyecto forma parte del presupuesto nacional. Tiene alcance nacional obligatorio y sin costo para el sistema de producción. De esta manera, se agrega valor a los productos cárnicos, como se certifica en los procesos.

Sobre el sistema se tiene proyectado continuar desarrollando nuevas funcionalidades, como ampliar su cobertura al resto del sector agrícola, incorporar los pronósticos de clima, determinar las vulnerabilidades de los sistemas de producción, diseño de políticas públicas diferenciadas, establecer el índice de producción de seguros, entre otros.

Impacto

Identificación y registro del cien por ciento de la ganadería nacional, determinando el estado y la ruta de su trazado.

Agregar valor, permitiendo posicionar a Uruguay como un abastecedor confiable de carne bovina, ha permitido al país ingresar a los mercados de carne de alta calidad más exigentes.

Herramienta esencial para la vigilancia epidemiológica y control de enfermedades que son de las campañas oficiales de salud.

Mejora de gestión productiva de los establecimientos agropecuarios (ganancia de pesos, control de movimientos internos, entre otros). Auditado por la Unión Europea, puesto como ejemplo por el Departamento de Agricultura de Estados Unidos y reconocido con diversas distinciones a nivel mundial, contiene el registro del cien por ciento del rodeo (doce millones de animales aproximadamente), cien por ciento de los actores de la cadena registrados, cerca de veinte millones de caravanas entregadas, se procesan el cien por ciento de las transacciones de ganado (compraventas y movimientos) y cada tres segundos -en promedio- se registra un nuevo evento en la historia de un animal.

Entidad: Ministerio de Ganadería, Agricultura y Pesca.
URL: www.snig.gub.uy

Descripción

Uruguay Concurso es el sistema de reclutamiento y selección de personal de la Administración Pública de Uruguay. Fue desarrollado por la Oficina Nacional del Servicio Civil con el propósito de centralizar y poner a disposición, para beneficio de la ciudadanía, toda la oferta pública existente en materia de empleo, permitiendo al Estado seleccionar al candidato más apropiado en cada caso. La situación previa al proyecto se caracterizaba por una marcada descentralización y falta de estándares en el proceso de reclutamiento y selección, con lo cual resulta complejo obtener datos comparativos numéricos que muestren el cambio.

Sin embargo, desde la puesta en producción del sistema, sí se cuenta con información que muestra la evolución a lo largo de los más de tres años de funcionamiento, reflejando que se han logrado importantes mejoras en varios aspectos a nivel de la prestación del servicio.

El sector público de Uruguay ocupa el 15,5 por ciento de la población económicamente activa (PEA). A 2011 dicho porcentaje representaba 264.062 personas sobre un total de 1:705.997 ciudadanos que constituyen la PEA, la que a su vez representa 52 por ciento de la población total. Por otra parte, para el curso de los años siguientes había una proyección de contratación de un número importante de personas (ya que durante varios años el ingreso a la función pública estuvo restringido), que a la fecha han representado aproximadamente 12.000 puestos requeridos.

Impacto

En ese escenario, desde el 1/4/2011 al 6/6/2014 se publicaron 3.654 concursos en los cuales participaron 103.209 personas, habiéndose generado 442.010 postulaciones.

Las personas que más se han registrado son las que tienen entre 20 a 30 años. También puede observarse que el porcentaje de usuarios registrados en el sistema alcanza al 9,4 por ciento del total de la PEA.

En términos de eficiencia, se ha logrado mejorar en más de cincuenta por ciento la duración del procesamiento de los concursos, pasando de 280 días promedio al inicio del proyecto en 2011, a 103 a finales de 2013.

A través de la incorporación de un *call center* único, se centraliza la totalidad de las consultas de los ciudadanos referentes a los concursos, totalizándose, en el año 2013, un promedio mensual de 2.178 llamadas.

Postulantes a menciones especiales

LAS SIGUIENTES CANDIDATURAS, ADEMÁS DE POSTULAR AL PREMIO EXCELGOB EN SU RESPECTIVA CATEGORÍA, ASPIRAN A OBTENER ALGUNA DE LAS MENCIONES ESPECIALES.

Mención en Software Público

- **Argentina:** GPLib (pág. 24).
- **Bolivia:** GeoBolivia (pág. 26).
- **Bolivia:** Sistema de Archivo Digital (pág. 27).
- **Bolivia:** Sistema General de Encuestas, SIGE (pág. 27).
- **Bolivia:** SIPMIGOB (pág. 28).
- **Brasil:** Nueva generación de software público brasileño (pág. 7).
- **Chile:** SIMPLE (pág. 32).
- **Colombia:** Subsidio Integral de Tierras, SIT (pág. 34).
- **Ecuador:** Sistema de Gestión Documental QUIPUX (pág. 39).
- **Guatemala:** Plataforma Virtual para la Transparencia (pág. 39).
- **Perú:** GEOCATMIN (pág. 44).
- **Uruguay:** Modelos de priorización y simplificación de trámites, gestión del cambio, comunicación y monitoreo (pág.47).
- **Venezuela:** Tecnologías libres para Canaima educativo (pág. 23).

Mención en Enfoque de género

- **Argentina:** No a la Trata, línea 145 (pág. 25).
- **Chile:** Apps.gob.cl (pág. 29).
- **Nicaragua:** Prevención del Abuso Sexual a través de las TIC (pág. 18).

Mención en Combate a la Pobreza

- **Argentina:** Portal Web Ministerio de Desarrollo Social de la Nación (pág. 25).
- **Belice:** BHIS, Sistema de Información de Salud de Belice (Pág 26).
- **Brasil:** Sistema de Gestión de Convenios y Contratos de Transferencias, SICONV (pág. 29)
- **Colombia:** eLabora (pág. 10)
- **Colombia:** Ideas para el cambio (pág. 11).
- **Colombia:** Mapa Social (pág. 11).
- **Colombia:** Subsidio Integral de Tierras, SIT (pág. 34).
- **Costa Rica:** Ahorre más (pág. 15)
- **Costa Rica:** CrearEmpresa (pág. 36).
- **Ecuador:** Ecuapass (pág. 38).
- **Ecuador:** Gobierno por Resultados, GPR (pág. 16).
- **Jamaica:** Proyecto piloto Tabletas en Escuelas (pág. 17).
- **Perú:** Fise: TIC para mitigar la pobreza energética (pág. 19)
- **Perú:** Yachaywasi (pág. 20).
- **Trinidad y Tobago:** Sistema de Aprendizaje de Acceso Público, PALS (pág. 21).
- **Uruguay:** Sistema de Información de Precios al Consumidor (pág. 22).

Awards for excellence in electronic government

4th edition



III Ministerial e-government meeting
VIII Red GEALC meeting

Cartagena de Indias, Colombia / December 3rd and 4th, 2014

Index

What is not visible in the rankings...?	51
Awards	53
Voting process	55
All the candidates: Social Innovation	56
All the candidates: Simplification of Public Services	74
Special Mentions	100



2014 Edition

What is not visible in the rankings...?



Those who participated in the conception of the GEALC Network in late 2003 in Santiago de Chile realized early on what aspects would become the drivers of the network in later years. On the one hand, the emerging Internet with 600 million users was destined to change the world and with it, the relationship between governments and citizens. On the other hand, the technical and financial requirements to keep up with those at the forefront of e-government made it advisable to search for spaces for knowledge-sharing and cooperation.

The need to know what others had done and learn from it, or disseminate what was being done so that fellow countries could tap on this experience was latent. The GEALC Network has since provided the means for the materialization of the solution to these needs. Mechanisms such as FOCOH (Horizontal Cooperation Fund), eGobEx (Applications Exchange Platform) or the e-government expert database, are part of this framework enabling the LAC region to work collaboratively.

The ExcelGOV Awards, accounting nowadays for its fourth region, constitute an instrument at the service of the spirit of sharing. These Awards also have an additional objective: They represent the acknowledgement of the struggle, sometimes

solitary and other times misunderstood, of those who battle on an everyday basis so that the public institutions that they serve undertake the risk of doing things differently, or compromise part of the scarce governmental financial resources towards increasing the use of technology; Those who sometimes face resistance from their colleagues for changing the status quo, or opposition from their superiors for whom greater transparency constitutes a menacing notion. These awards are the ultimate recognition to those who defeat every obstacle standing in the way of achieving their mission of ensuring that new technologies transform public institutions, making them more efficient and effective, more transparent and participatory.

The catalog ExcelGOV 2014, as with its preceding issues, is a reminder of the talent and ability that exists in our region. The 84 nominations received for the categories of “Simplification of public services” and “Social innovation”, demonstrate the region’s innovative capacity and the commitment of most of its countries with the implementation of a digital agenda, an agenda that is currently reshaping how governments interact with their citizens. It is hard not to be moved thinking about the impact of initiatives such as the National Victims Portal in

Colombia or the Sexual Abuse Prevention through ICT Program in Nicaragua. It is equally hard not to get excited seeing how ICTs are already improving the lives of the citizens of the LAC region in important areas such as education, employment, agricultural development, culture and social programs. The information presented in this catalog is not always reflected in the rankings, but it impacts the position of the governments hereby represented at the highest ranking scale for any government leader: the efficient satisfaction of its citizens' needs.

For those of us who have known, planned and committed work to the development undertaken by Colombia in this area over recent years, it is not surprising that 19 nominees come from this coffee nation. A country whose strategy "ViveDigital" has received international recognition and admiration and who has been among the best rated countries in the region concerning the use of ICT in public administration. The 20 countries that submitted nominations for the 2014 ExcelGOV Awards voice a valuable message to the region: LAC countries do not have to conform with having only 4 of its members states in the Top 50 ranking e-Government Survey 2014 prepared by UNDESA, neither should they settle with 14 of them below the 100 position of this same ranking.

Uruguay can be considered the champion of this message of trust in the capacity of the region to be "in with the best". The above mentioned ranking places Uruguay at the 26th position worldwide. The work carried out by Uruguay in the last 10 years provides plenty of lessons for those who want to accelerate their own progress addressing issues of political commitment, planning, designing an adequate institutional architecture, investment, the selection of a skilled technical team and leadership. These among many other key elements have pushed Uruguay upwards 24 positions within the international ranking just within two years. The Bank who has walked alongside of Uruguay and supported its efforts through different op-

erations, is particularly happy for its success, and it is seeking to replicate this experience in the rest of the region.

The IDB supported the GEALC Network early in its journey and has since become an enthusiastic promoter of the potential of new technologies to improve the quality of the life of Latin America and the Caribbean citizens. It has additionally promoted the introduction of a necessary dose of effectiveness, efficiency, transparency and openness in the public sector, a change that the region had resisted in previous years.

As a consequence of the realization of ICTs power for transformation, more initiatives have been created in addition to the support to the GEALC Network, such is the case of Yogobierno.org, the Broadband Program, MapalInversiones, the Regional Policy Dialogue on Open Government or the Platform of Public Software, just to mention a few. A new and evolving area as e-government requires a significant effort to stay updated; hence the Bank places special emphasis on supporting the network's knowledge generation activities.

This compilation of ExcelGOV 2014 nominations, developed in collaboration with the OAS and the Ministry of Information Technologies and Communications of Colombia, has been designed for mass use in the region by all of those involved in the design and implementation of e-government solutions. It incorporates not just the description of the solution and its impact, but further elaborates the information contained in the catalog with an accompanying website that facilitates the expansion and update of the data contained and contact information of those responsible for each solution.

We share this document with you with the hope that it will serve as motivation and reference for carrying out innovative initiatives around it.

Miguel A. Porrúa
*E-government Senior Specialist, IFD/ICS
Inter-American Development Bank*

Awards

THE FOURTH 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).



Presentation

These awards acknowledge the best solutions implemented by the governments of the region for a citizen-centred public management. They are a way to know and systematize the most innovative digital government projects in Latin America and the Caribbean. On average, more than 70 solutions from about twenty countries are showcased in this event held every two years. 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, Brazil's interoperability standards (e-PING) and Costa Rica's system for government purchases (Mer-link).

This is the fourth edition and winners will be voted and announced by the delegations that will participate in the 3rd E-Government Ministerial Meeting of Latin America and the Caribbean and the 8th Meeting of Red Gealc, to be held in Cartagena de Indias, Colombia, on December 3rd and 4th, 2014.

Categories

► Social Innovation

How new technologies are used to generate innovative solutions at the service of the population, with the participation of the government, in addition to the industry, the academia or the civil society, including the use of open data

► Simplification of Public Services

How public services have become simpler for the population, thanks to the incorporation of ICTs into public management.

Mentions

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

- **Fighting poverty:** For putting ICTs at the service of social development policies.
- **Public software:** For using this type of software in the solutions submitted.
- **Gender approach:** For their target public or since they prioritize gender equality in their conception

Criteria

As customary in the excelGOV awards, within each category, each proposal will be assessed according to the following criteria:

► Impact

Through this criterion, the effects the solution has had on the different target groups, as well as other positive results, are analyzed regardless of whether they had been planned or not.

► Modernization

This criterion analyzes the degree in which the solution has contributed to a revision and update of the traditional way of operating of the entity that has put it into practice, redesigning processes, training human resources, modifying laws and integrating operations with other institutions.

► Sustainability

It analyzes the viability of the solution to continue in time, considering financial aspects as well as political support, institutional factors (whether it has or not a defined and reasonably lasting place in public administration), and sustainable development.

Technical mission to Corea

- The winner of each category will be awarded a technical visit to the Republic of Corea, 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 five scholarships for the e-government courses of Red GEALC/OAS, which will grant them access to the most relevant online training portfolio on electronic government of the Americas.
- In all cases, the winner will be deemed to be the government institution which owns the participating solution.

TABLE 1. 2014 Figures

Total candidates	84
“Simplification of public services” category	50
“Social innovation” category	34
Participating countries	20

TABLE 2. 2014 Figures

Argentina	3
Barbados	1
Belize	1
Bolivia	4
Brasil	3
Chile	8
Colombia	19
Costa Rica	9
Dominican Republic	2
Ecuador	3
Guatemala	2
Jamaica	1
Mexico	1
Nicaragua	1
Panama	1
Paraguay	5
Peru	7
Trinidad and Tobago	4
Uruguay	8
Venezuela	1

TABLE 3. Evolution

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

Voting process

AS CUSTOMARY IN THE EXCELGOV AWARDS, THE DELEGATIONS OF THE COUNTRIES PARTICIPATING IN THE MEETING OF MINISTERS WILL BE IN CHARGE OF SELECTING THE WINNERS.



To vote, please take the following into account:

- ▶ You will receive this bilingual catalogue at least two weeks before the event, for you to be able to review the candidates in each category, and decide on your vote.
- ▶ In addition to the catalogue, you will have a document with “additional information” about each candidate, prepared by the submitting body, which you will be able to download (in the language in which it was submitted) from the website of Red Gealc.
- ▶ When you arrive in Cartagena de Indias you will be able to access an application especially created for the event, which will have a functionality that will enable you to cast your vote for the excelGOV awards.
- ▶ You will have time to vote throughout the duration of the meeting, from the morning of December 3rd until noon of December 4th.
- ▶ Each delegation may vote only one time, regardless of the number of people that make up the delegation.
- ▶ Winners will be revealed in real time, during the award ceremony at the end of the agenda on December 4th.

For additional information of the candidates in the “Simplification of Public Services” category follow this link:

<http://redgealc.org/simplificacion/contenido/5966/es/>

For additional information of the candidates in the category “Social Innovation”, follow this link:

<http://redgealc.org/innovacion-social/contenido/5967/es/>

All the candidates: Social Innovation



- ▶ HOW NEW TECHNOLOGIES ARE USED TO GENERATE INNOVATIVE SOLUTIONS AT THE SERVICE OF THE POPULATION, WITH THE PARTICIPATION OF THE GOVERNMENT, IN ADDITION TO THE INDUSTRY, THE ACADEMIA OR THE CIVIL SOCIETY, INCLUDING THE USE OF OPEN DATA.

Barbados

Barbados Parliament ICT Strategic Plan

Description

The formulation of ICT strategic planning, including the establishment of an ICT advisory board and technical support group within the Parliament allow:

- ▶ The establishment of a digital repository for all parliamentary documents.
- ▶ The establishment of rules and procedures and systems for receiving all external documents in digital formats.
- ▶ The participation of the Parliament in the development and use of an integration legislative information system in collaboration with stakeholders like the CPC already engage in such development.
- ▶ Addition of modern technologies and adoption of improved practices that will aid in producing the Hansard and other various reports more quickly.
- ▶ Improvement of the dissemination of parliamentary documents and engagement of citizenry by further improving the parliament's website by implementing the IPU Guidelines.
- ▶ Establishment of the digital repository for all Parliamentary documents in pursuit of a paperless Parliament.
- ▶ Increasing ICT staff capacity.
- ▶ Establishing a clear mandate for the library and supporting the adoption of appropriate technology.
- ▶ Supporting regional co-operation in the specific area of ICT.

Impact

The implementation of this technological measures have significantly improved methods of acquisition, accumulation and communication of data.

Order Papers, Bills and Resolutions were previously delivered only in printed format. These documents are now delivered via the email and readily accessible via Parliament's website. This is made possible because one of our key stakeholders (the Printery) sends the Order Paper to us via email.

These developments were made possible because of the embracement of ICT by the management and staff of the Barbados Parliament. Against this background, a strategic plan was created in collaboration with the technical missions.

Brazil

New generation of Brazilian public software

Description

The new generation of Brazilian public software (SPB, Portuguese acronym) is a collaboration and exchange ecosystem for software development based on a web platform. This platform integrates software tools that support the open, collaborative, shared and secure development of software, with the involvement of developers, users or service providers, allowing a close relationship between providers and users, just as in open innovation environments.

The idea of organizing a free solution portal came up in 1995. The Federal Government created the Brazilian Public Software (SPB) model in 2007. The perception of the potential represented by society's participation in developing software and the concept of public good were adapted, from the legal point of view, leading Brazil to formulate the idea to continuously build and take care of "a network for collaborative production of knowledge for developing, in a public environment, ICT solutions for sustainable development (social, economic and environmental)". In 2013 the concept evolved towards a new policy that completes the concept of the public space and builds on the experience of its adaptation as a model for other Latin American countries.

Impact

There are currently 170,000 people registered in the portal and more than 60 solutions available with hundreds of use cases throughout the country. The impact of the SPB can already be seen in different contexts, from the computerization of small city governments, to the introduction of new e-government processes at the federal level. It is a national and international reference that has been recognized with awards and studied as innovative for e-government growth. Participating in this ecosystem has provided citizens with a new dimension for action, as agents and as users. There is a partnership between the SPB and the social participation policy of the government of Brazil in Participa.br, and there is an agreement with academia, with the active involvement of universities in a cyclical process that directly benefits the country. In this regard, as part of the New generation of SPB model, a multidisciplinary thematic core has been created and is a required curriculum component for Engineering students in UNIVASF (Federal University of Valle de San Francisco), which has already been completed by more than 50 students.

The successful case of SPB was one of the seven cases from around the world analyzed by the RoadMap 2020 Study Committee in the Open World Forum.

Institution: Logistics and Information Technology Secretariat from the Ministry of Planning, Budgeting and Management
URL: www.softwarepublico.gov.br
Mentions: Public software

Chile

iTransantiago APP (iOS)

Description

This free application for iPhone allows users to easily find the best transport alternatives within the public transport system of Santiago de Chile. It was launched in 2012.

Public data (OpenData) released by the Sub-Secretariat of Transport in General Transit Feed Specification (GTFS) format (<http://datos.gob.cl/datasets/ver/1587>) were used for developing the application. This allows having information on trip durations, urban bus routes and location of bus stops and metro stations. Therefore, the target public of the solution consists of every resident of the city of Santiago who uses the public transport system.

The development of this application is within the framework of the public data use and release initiative by institutions for the creation of applications to be used by citizens, a policy promoted by the Modernization and Digital Government Unit of the Ministry - General Secretary of the government, aimed at promoting transparency, by fostering access to information and innovation in the public and private sectors.

It was developed using the human and technological resources of the Modernization and Digital Government Unit (internal innovation project), so the Ministry incurred no additional expenses. The source code has been released under a BDS-3 licence at <https://bitbucket.org/modernizacion/itransantiago>.

Impact

The application has been downloaded by more than 130 thousand people who use it every day to make navigating the transport system of the city of Santiago de Chile easier.

The sustainability of the solution is ensured by the fact that the Modernization and Digital Government agenda will continue to drive the Open Government and open data policy, and the creation and co-creation with public and private actors of applications that have a positive impact on the population.

Institution: Modernization and Digital Government Unit of the Ministry - General Secretary of Presidency
URL: <http://itransantiago.modernizacion.gob.cl/>

Colombia

Agroclima

Description

Mobile application that provides information about the weather and its incidence on Colombian agricultural activities, using charts and short texts. Three large functionalities were considered for this application: weather report, current precipitation, temperature, sunshine and relative humidity trends, and a query for net crop water requirements. The main users are agricultural producers, given the influence of the weather conditions on production and the possibility of estimating watering requirements; however, its usefulness can be appreciated by people in general, since the information provided applies to the entire country.

Impact

To date, Agro Weather (Agroclima, in Spanish) has a total of 6,071 downloads in the Play Store for Android and the App Store on iTunes, and has been presented in various events in at least four departments of Colombia. It has also been reviewed in different national communication media (e.g., *Diario la República*, *Enter* magazine, National Radio of Colombia, among others).

There is a strong trend in Colombia toward the use of smartphones and smart devices, with around three million activated in 2013. Taking into account the fact that irrigation is used in approximately 900,000 hectares in Colombia, and that the country is highly vulnerable to the effects of climate change, the Agro Weather application tackles two issues that are representative, not only for the agricultural sector, but also for people in general, since it provides daily weather alerts, the incidence of these phenomena on agriculture, and allows users to estimate the net water requirements for a crop.

In the last few years, climate change has had an impact on the agricultural sector throughout the planet, by directly affecting the scheduling of seeding and harvesting and, in general, productive activities. There have been weather events in Colombia that have directly affected small producers, who could have minimized these effects by using accessible technological tools that would have enabled them to take preventative measures when faced with adverse weather conditions. The Ministry of Agriculture and Rural Development (MADR, Spanish acronym) with the support of the Ministry of Information and Communication Technologies (MINTIC, Spanish acronym), was able to materialize in 2013 a mobile application based on weather-related needs, led by the Strategic Information and Communication Network for the Agricultural Sector: Agronet.

Institution: Ministry de Agriculture and Rural Development
URL: <https://play.google.com/store/apps/details?id=co.gov.agronet.agroclima>

Colombia

Agronet

Description

The Information and Communication Network for the Agricultural Sector of Colombia, Agronet, is an Internet portal that offers appropriate and reliable information to producers and other agents in the agricultural sector, to support their decision making process in order to improve their profitability and market opportunities.

Impact

Since it launched in 2005, the portal has been visited 1,651,317 times until June 30, 2014 by different actors of the agricultural sector of Colombia, 9,358 users have registered for the online courses and 6,025 have registered in the Agronet web portal. 1,043 posts have been made in the agribusiness link, where producers can offer their products.

Additionally, Agronet has a promotion strategy aimed at making the services, information and usefulness of the information available on the portal known to interested parties. In line with this strategy, 21,917 producers have received training about the contents.

In support of this promotion strategy, Agronet also manages accounts in different social networks, broadening the scope of the target population, ranging from technical assistants to researchers and/or teachers connected to the sector, thus, it has been able to achieve 3,316 followers on Facebook and 13,026 followers on Twitter.

The main beneficiaries are:

- ▶ Agricultural producers: 2.8 million people who are given access to strategic information that will enable them to make better decisions, especially about marketing.
- ▶ Researchers, marketers, students and other actors of the agricultural sector: there are trainings and technology transfer plans that include processes ranging from digital literacy to the advanced use of the portal, access to loans, clean agriculture, among others.
- ▶ Government decision makers and other bodies: the portal provides continuous and updated information that enables the planning and carrying out of sectoral follow-up and monitoring tasks.

Agronet was launched with the support of the Food and Agriculture Organization of the United Nations (FAO) in 2003. In the years 2004 and 2005 it was funded with pooled resources from the Ministry of Agriculture and Rural Development (MADR, Spanish acronym) and FAO with a value of 332,000 dollars. Since the year 2006, the project is funded with resources of the MADR.

Institution: Ministry de Agriculture and Rural Development
URL: www.agronet.gov.co

Colombia

Calculadora Laboral

Description

The Labour Calculator (Calculadora Laboral, in Spanish) is a tool designed for all Colombians to know their labour rights and, in particular, for them to verify the amount of social benefits and unemployment benefits they are entitled to by law. With this instrument, private sector workers bound by a direct employment contract can generate estimates of their social benefits and calculate the value of their work hour plus bonuses. This application also enables employers to simulate the monthly allowances they must take into account when hiring an employee. This is a very user-friendly and easy to use tool for all kinds of users. Proof of this is the average duration of queries: between one and two minutes, always less than four. All of the calculations can be exported to pdf format, so that workers can save and print them easily.

Impact

The solution has had a huge impact, evidenced by the query statistics of the tool. It was launched in the middle of 2013. 675,000 sessions have been counted since signing up for Google Analytics. That is 560,000 sessions from January 2014 to date, with an average of daily queries in the thousands.

Aside from being useful for workers for (1) understanding to which benefits they are entitled and knowing their rights, and (2) exercising control over their employers and strengthening the compliance of their labour rights, it has also become a tool that facilitates the work of labour inspectors, and reduces the number of requests received by the local Inspection, Surveillance and Control offices of the Ministry of Labour in connection with the calculation of social benefits. The peak of queries takes place during working hours, with a peak at the end of the month. The target public is all the workers and all the employers of Colombia. Although it is difficult to calculate the statistical impact of the solution, it has clearly positioned itself as a reference on that matter in the country. It is also important to emphasize the pedagogical aspect of the solution, which makes it useful in educational settings.

The solution is highly sustainable, it only requires one yearly update, when the legal minimum wage in force is adjusted. Additionally, because it fulfils such an essential purpose and provides answers for such a common concern among people, the application is likely to be maintained in the portfolio of online services of the Ministry of Labour.

Institution: Ministry of Labour
URL: <http://www.mintrabajo.gov.co/calculadora-laboral.html>

Colombia

Celuagronet

Description

Based on SMS, the tool enables the exchange of strategic information that is appropriate, synthetic and adapted to their needs between the National Government and agricultural producers through Agronet, with the purpose of supporting better decision-making. It was implemented as a transitional alternative in view of the low levels of penetration of the information technologies in rural areas, the low levels of digital literacy and Internet service coverage in the country.

The strategy has three stages: the first one consists of managing the contacts in the field, characterizing them and geospatially entering them at the municipal level; then the system characterizes and associates them to a product and topics of interest, the third stage consists of sending messages, which is within the framework of protocols developed to support the information needs of the people, by product category, region, seeding season, harvest, crop production tasks, among other characteristics.

The two-way model, established in 2014, allows producers to also send information to Agronet, through free text messages, enabling an open and fluid communication channel between people who live in rural areas and the central government.

Impact

Celuagronet leverages the wide reach of basic mobile telephony in rural areas and contributes to closing the information access gaps, improving productive processes, strengthening the marketing mechanisms for small producers and granting citizens access to calls and services by the State.

On June 30, 2014, Celuagronet has 272,404 users receiving information via text messages. Since its creation in 2011, it has sent more than 15.6 million text messages. There are currently 16 message sending protocols, with which it is possible to determine the kind of information to be sent according to the sowing calendar, crop production tasks and time of the year by product, among others. Thus, it is possible to generate a message-sending schedule, much more specific and useful for producers.

The text messaging service has coverage in the 32 departments of Colombia, mainly focused on the Andean region with 49 percent of informed users, followed by the Caribbean region, with 26 percent of participation.

Institution: Ministry de Agriculture and Rural Development
URL: www.moviles.gobiernoenlinea.gov.co

Colombia

e-Labora

Description

It is a tool that was conceived for people to learn, in an easy and educational way, to build their curriculum vitae, through guidelines, advice and examples. It is aimed at all Colombians of working age, with a special emphasis on young people that wish to enter the labour market for the first time.

Beyond the specific service that the application provides for people, the goal was to promote the curriculum vitae as a fundamental instrument for job searching and a guarantee of competitive and transparent labour relations.

This tool is aimed at all workers, but will enable the differentiation between workers who need to consolidate their curriculum vitae in order to obtain their first job from employed or unemployed workers who already have work experience.

Aside from the people who use this solution, there are multipliers. Educational institutions and, in particular, higher education institutions, are great potential users that are expected to increasingly adopt this solution as support for their educational processes.

The network of the Public Employment Service (SPE, Spanish acronym) in Colombia was organized during the course of 2013. In this context, authorized service centres of the SPE network (that is to say, employment centres) became potential users of the application.

Impact

Since January 1st, 2014, the E-labora page has had about 115,000 sessions. Most interestingly, the average duration of the sessions exceeds 10 minutes, indicating that the people who visit the page are effectively using it to make their curriculum vitae online. In this respect, E-labora directly addresses the generally pressing need of workers to have a curriculum vitae to apply for job opportunities. 95 percent of users are in Colombia, but there are users from the entire region of the Americas, due to the universal nature of the application, the language, and the fact that it includes a series of tips displayed in a very user-friendly way, that make the process of creating a curriculum vitae easier for those who have not mastered it.

Institution: Ministry of Labour
URL: <http://www.mintrabajo.gov.co/e-labora.html>

Colombia

Colombia 2014 parliamentary elections

Description

The National Civil Registry developed 3 mobile applications with the purpose of offering a new and innovative way to check the 2014 election results, so that Colombians could learn the pre-count election results, in real time and from anywhere in the world. From their mobile phones or tablets, interested users could view the bulletins issued by the Registry every 5 minutes, with the pre-count results, after the polls closed at 4:00 pm.

Its target public is people interested in accessing the 2014 election results, both in the country and abroad, who have access to mobile devices with Android and iOS operating systems.

These applications had never been implemented in Colombia, and this enabled people to learn the election results first hand, in an easy and quick way, without the need for a desktop computer or having to resort to third-party communication media, such as radio or television.

Impact

Since it was posted on March 6 at 12 am, until 6 pm on March 10, the application, developed for Congress and Andean Parliament, reached a total of 40,334 downloads.

The application for the first round of the presidential election reached 83,089 downloads in the application stores for iOS and Android, and the one for the second round of the presidential election was downloaded 72,860 times from more than 100 countries.

More than 1,000 reviews of the applications were posted in Google Play. 75 percent of users gave the Congress and Presidential first-round applications the maximum score. For the second round, 74 percent of users rated the applications with 5 stars at the store, which resulted in an average rating of 4.5 out of 5.

As for iOS, it was the most downloaded application in Colombia in the total iPhone ranking on May 25.

Due to the success achieved in developing the application, the Registry will continue implementing this technological tool in every regular election carried out in the country, depending on the resources allocated by the National Government for each democratic competition.

Institution: National Civil Registry
URL: <https://play.google.com/store/apps/details?id=es.elecciones.eco14&hl=es>

Colombia

Ideas for change

Description

It is a programme of COLCIENCIAS (Science, Technology and Innovation Administration of Colombia) that has the purpose of supporting the development of innovative solutions from science and technology for the basic needs of the low-income and most vulnerable communities in the country, through processes for the social acquisition of knowledge and social innovation with virtual open innovation tools.

Poor and vulnerable communities access the web, describe the need or problem that is affecting their quality of life, and what they would be willing to contribute to solve it. The most pressing needs are selected and with them we call for young people, scientists and innovators of Colombia to propose ideas for solutions in science and technology. The best ideas for solutions are supported technically and financially by COLCIENCIAS and partners, to be developed jointly with the communities that have the need.

Impact

The Ideas for Change programme has made two calls: the first version took place in 2012, with the pilot call entitled “water and poverty”, which had the main purpose of focusing actions on the problems of communities in three regions of Colombia (La Guajira, Risaralda and Putumayo) that lacked access to safe drinking water, with a direct impact on the quality of their living conditions.

166 needs from communities that were composed of, on average, 50 families each, were received in this first call. 55 percent of these needs were submitted by Wayuu indigenous communities from La Guajira, the remaining 45 percent by rural communities of Risaralda and Putumayo. Of all of the needs submitted, 15 were selected, posted and turned into innovation and technological development problems for research groups, technological development centre and enterprising innovators. In the same platform, 57 ideas for solutions were presented for the development of technologies that, with very low costs and being environmentally sustainable, are potentially viable to provide access to safe drinking water for these communities.

11 ideas for innovative solutions were selected, all of which have been implemented and benefitted more than 550 families (2,750 people, mostly children).

Institution: COLCIENCIAS - Science, Technology and Innovation Administration of Colombia
URL: www.ideasparaelcambio.gov.co
Mentions: Fighting poverty

Colombia

Mapa Social

Description

The Social Map (Mapa Social, in Spanish) is an information mechanism that also connects private and public supply and demand on social issues. The goal is to promote efficiency in the use of resources in social projects, to consolidate an efficient and transparent information system, and to reach a better focus and impact in social interventions.

The platform is for public access and there is no cost for accessing. Through the platform users can see more than 8,500 social projects of 500 companies and 100 foundations of Colombia, and the international cooperation mapping made by the Presidential Agency for Cooperation. With this information, anyone can learn where the projects of each organization are located, what issues they are working on and what is the size of their interventions.

Impact

In Colombia, 30.6 percent of the population is poor, and 9.1 percent lives in extreme poverty. Additionally, our Gini Index was 0.53, one of the highest in the region (Source: DANE, 2013). Due to the armed conflict there are more than 6.5 million victims (Source: UARIV) and 10 million children and adolescents in vulnerable situations (ICBF). Although the Colombian government has allocated significant resources to serve this population, these problems cannot be solved solely by the State. They are issues that affect the entire society, therefore, solutions must be built between Government, the private sector and civil society. As part of the search for a solution, the Department for Social Prosperity (DPS, Spanish acronym) has adopted several strategies, one of the most significant of which is the Social Map, which is an information mechanism that also connects private and public supply and demand on social projects.

In order to provide administrative stability, the Social Map was legally established as a Coordinating Unit of the Director of the Department for Social Prosperity, and its name is Coordinating Unit for the Strengthening of the Social Investment Market. In order to guarantee the operation of the Map, positions of consultants and information manager were created, and an annual budget was allocated to ensure its continuity.

Institution: Administrative Department for Social Prosperity (DPS)
URL: www.mapasocial.dps.gov.co
Mentions: Fighting poverty

Colombia

Development Marathons - Live the m-government!

Description

The development marathons, organized by the Online Government Office of the Ministry of Information and Communication Technologies, has the purpose of generating applications and services for mobile devices, in participatory or co-creation events, in which highly creative developers and designers gather to propose solutions for social problems in a collaborative manner. They were launched in 2013.

The development of applications is based on an open innovation model, in which public entities propose challenges based on social problems, and in a development marathon that lasts approximately 36 hours, different work groups generate valuable proposals that can solve the proposed challenges.

Impact

With these applications, people can carry out proceedings, use State services and support the solution of problems in housing, health, labour, education and other areas. Six marathons have been generated within the framework of this project and have been held in the following cities in Colombia: Bogotá, Manizales, Medellín, Valledupar and Barranquilla. Between the six they have gathered more than 1,182 people, 517 of which have been participants such as developers, designers and collaborators, who have generated a total of 213 functional prototypes of applications or services for mobile devices, of which 26 applications have been delivered to public bodies to be used, and other 14 applications are in the process of being finished or delivered.

The most recent development marathon focused on agricultural issues, a sector that requires much attention in Colombia and that is strategic in the fight against violence and inequalities in Colombia. This marathon attracted more than 150 software developers in the largest market of the country. It was amazing to watch how technology met with agriculture to work jointly and improve the life of more than 9 million Colombians who live and are closely connected to the agriculture sector.

The applications developed within the framework of this project have had more than 30 thousand downloads, and the number keeps growing as the project becomes better known.

Institution: Ministry of Information and Communication Technologies - Online Government Office
URL: www.moviles.gobiernoenlinea.gov.co

Colombia

National Social Innovation Node (NNIS)

Description

The web platform of the NNIS (Spanish acronym for National Social Innovation Node) was one of the main tools of the collaborative policy formulation process of the first national social innovation (SI) public policy. Inspired by the principles of open government, transparency, collaboration and participation, it has enabled the co-creation with citizens and regional actors, of all the elements of the SI public policy, from making an in-depth diagnosis to building the guidelines and strategies. The platform will also become one of the main strategies to achieve the collective action of Government, the population, the social sector, companies and other sectors of society, during the implementation of the Social Innovation Policy.

Even though during the formulation of the policy the platform operated thanks to the coordinated work of several bodies of the National Government, it was conceived to be led under a public-private alliance of organizations interested in the consolidation of a national Social Innovation Ecosystem. The National Government is currently making progress in the management of this alliance, for which it expects to have private sector representatives and other multilateral institutions, such as IMF and IDB.

Impact

The NNIS platform interacted with more than 8,000 people from 10 countries in the region and 44 Colombian cities, who visited the web page and spent an average of five minutes in the page and a consistent higher percentage of new visitors of 61.1 percent. The policy building actions, as well as outstanding social innovation strategies were collectivized in the regions. It also enabled more than 385 users registered in the platform to participate, within a 4-month period, with opinions and ideas, in the definition of the policy strategies.

104 replies to the survey on the Policy were received in the participation spaces; the collective management of ideas received more than 50 proposals, 349 votes and 1,054 visits in the tool; the forums received approximately 24 messages and 6,007 visits on the dialogs posted. All of the information gathered in the participation spaces served as feedback for the policy document.

Institution: National Agency for Overcoming Extreme Poverty - Social Innovation Office, National Planning Department - Development Office
URL: www.politicadeinnovacionsocial.co

Colombia

Financial Transparency Portal

Description

The general purpose of the Financial Transparency Portal (PTE, Spanish acronym) is to inform about the proper use of public resources at the national level by showing how the funds spent or to be spent of the general budget of the country are handled. In the portal people can find information about budget execution, procurement and payments of public bodies at the national level: sectoral ministries, administrations, the Legislature, the Judiciary and public establishments, among other. The Portal is logistically and physically hosted on the servers of the Office of Technology of the Ministry of Finance and Public Credit. Given that the Portal uses budget management information of the National SIIF (Spanish acronym for Integrated Financial Information System) information system, the data updating scheme of the Portal is automatic, with procedures that trigger the update of the figures daily. However, some graphic reports require the operation of a team composed of personnel from the SIIF system Administration, workers from the General National Public Budget Office (DGPPN, Spanish acronym) and the Office of Technology of the Ministry.

Impact

Since its launch, the General National Public Budget Office and the Ministry of Finance and Public Credit have been recognized on multiple occasions in editorial print media and the press, radio and various specialized blogs. In its first year, the site reached almost 1.3 million visits.

The High Council for good Governance and Administrative Efficiency of the Presidency of the Republic uses the portal since 2012 for following up the management of resources by the different Ministries in the monthly Cabinet meetings.

Additionally, the Office of the Attorney General and especially the Deputy Attorney for the Regions, Carlos Augusto Mesa Diaz, has started promoting related regional initiatives. Meetings sponsored by the Office of the Public Prosecutor were held to transfer this national experience to several territories, some which are Boyacá (May, 2013), Cartagena, Santander, among others. The general idea is to make inform the people, through web portals, about the way regional public resources are invested and allocated.

Institution: Ministry of Finance and Public Credit
URL: www.pte.gov.co

Colombia

Portal of the National Network of Information for Victims

Description

In line with the processes for prevention, care and full reparation for victims, and in view of the focus of the programmes targeted at victims of the internal armed conflict in Colombia, the portal of the National Network of Information for victims (RNI, Spanish acronym) seeks to provide information to be used as input for planning, managing and making decisions in connection with these processes.

Among the information available users can find analysis documents and reports of related figures with population characteristics, which include victimizing circumstances, georeferenced analyses (at the departmental and municipal levels) according to the place and year of occurrence, differential approach. The portal also allows users to create personalized tables by cross-referencing gender, life-cycle, ethnic origin and disability variables.

Due to the fact that the National Network of Information is within the framework of the application of law 1448, it is recognized as an institution by the State, guaranteeing that the processes and tools developed for supporting it also have the backing of the National Government.

Impact

This portal aims to facilitate access to useful information produced by the National Network of Information, and provide organizations connected to the RNI with a tool that enables accessing the information in a timely manner and from anywhere in the country, resulting in a better service for victims. Thus, since the page was launched on September 1st, 2013, until July 15, 2014, the page has received 289,426 visits of approximately 50,000 users.

During the period from September 1st, 2013 to June 30, 2014, the number of requests received by the RNI in connection with figures and statistics of victims registered in the Sole Registry of Victims (RUV, Spanish acronym) fell by 80 percent. During the period from January 1st to June 30th, 2014, 80 percent of the requests for information in figures and statistics were resolved in a maximum response time of 10 calendar days. It has been possible to inform 100 percent of local and national bodies that make up the National System for the Care and Integral Reparation of Victims (SNARIV, Spanish acronym) and a significant number of official and non-governmental bodies that take part in the care for victims, about the Portal. The portal has received visits from 27 of the 32 departments of the country, with Cundinamarca and Antioquia being the ones that use it the most.

Institution: Unit for the Care and Integral Reparation of Victims
URL: <http://rni.unidadvictimas.gov.co>

Colombia

Portal Siembra

Description

It is a government strategy aimed at improving the income of rural workers in order to motivate them to stay in this productive activity, and attract those who had to leave due to the armed conflict our country has been enduring for the last 50 years. This is based on the management of knowledge by designing and producing STI indicators.

The Seeding Portal (Portal Siembra, in Spanish) is a meeting point for 987 organizations that provide public direct assistance in rural areas, with the participation of 7,428 technical assistants acting as multipliers of added-value knowledge, who constantly share practices, knowledge and solve general concerns of agricultural producers, in everything related to the implementation of technologies (understanding technology in the broad sense, as added-value knowledge) in their productive system. These interactions among technical assistants and agricultural producers have generated environments for collaboration, such as the community of technical assistants, called linKata, available in the platform.

The Seeding Portal also offers a new tool for decision making for the members of the National Agroindustrial Science and Technology System (SNCTA, Spanish acronym), which monitors, assesses and guides the sectoral S&T policy, and brings dynamism to the flow of knowledge about agricultural research and development.

The services described complement the Digital Agricultural Library of Colombia, which makes 17 thousand full-text documents available.

Impact

As for the use statistics of the Seeding Platform, since it was launched in 2013, the platform has been accessed 80,000 times with an average of 6,000 accesses per month by 40,276 users and with an approximate duration per query of 5 minutes (Google Analytics statistics).

Thanks to the use and appropriation strategy implemented every year, there are 50 % more new visits, which guarantees an exponential growth of the use of the portal with time.

Institution: Ministry de Agriculture and Rural Development / Council for agricultural research
URL: www.siembra.gov.co

Colombia

Unit of Immediate Reception for Electoral Transparency (URIEL)

Description

It is a web application that allows users to report alleged infringements, by action or omission, of the electoral processes.

Supported by technology, and thinking of a transparent process for society in connection with the 2014 Colombian Parliamentary and Presidential elections, an information system was conceived, through which users can access directly through an Internet page and report alleged infringements, by action or omission, of the electoral processes. Reports made in writing, in person or by phone are entered in the application.

Within the framework of the technological modernization of the Ministry of the Interior, a structural change was devised as a way of supporting management through information systems. Thus, the Ministry joins the worldwide trends by implementing its platform of BPM (Business Process Management) processes that currently supports the operation of URIEL.

This tool, deployed in 2014, has received and managed all of the reports from Colombians in view of the elections of this year, interacting with the other bodies that compose this group, guaranteeing the efficacy, appropriateness and transparency of the elections in the democratic process.

Leveraging the advantages of BPM, URIEL was formed with internal and external tools such as SIGOB and MOE, respectively, showing its versatility and ease of integration with other technologies that could be incorporated into the process map of the body in the future.

Impact

Up to this date, the unit has received and processed 5,855 reports. The web application enables these reports to be routed to the public bodies that make up the URIEL, who then register and inform the status of the reports filed to the population.

This gives citizens a more effective, immediate and comfortable service that guarantees electoral transparency.

Institution: Ministry of the Interior of Colombia
URL: <http://uriel.mininterior.gov.co/>

Costa Rica

Ahorre Más

Description

Save More (Ahorre Más, in Spanish) is an application for smartphones that was developed by a team of 3 talented young Costa Ricans who participated in the second Open Data Hackathon of Costa Rica in October, 2013.

The target public, in the first stage, is people who have a smartphone. In a segmentation of this target public, the higher impact will be in “buyers”, people such as heads of households, who, when shopping, plan where to shop and what products to buy.

The app allows users to, after selecting the product they wish to buy due to the quality and customer satisfaction attributes, find the shop that offers that product at the lowest price.

Save More finds the best prices for a product or list of products, and shows the variation or potential savings between the different establishments.

Impact

This application, which uses open data from the Ministry of Economy, Industry and Commerce of Costa Rica (datos.meic.go.cr), such as the prices of household appliances, prices of the basket of goods and prices of toys, as an impact on society by helping people save, because it helps them find the cheapest price for a product.

The price of the same product can vary widely from one establishment to other. For example, the Ministry of Economy, Industry and Commerce of Costa Rica reports variations of up to 132 percent for identical products and up to 500 percent for similar products (October, 2013). Because of this, people have to spend much time and effort in finding the best prices, and identifying the appropriate establishment for buying all their products.

Save More modernizes the way data of the Ministry of Economy, Industry and Commerce is presented, which means they can be used by anyone. On the other hand, this application promotes the delivery of information from the public sector, by taking advantage of the m-government trend. One of the novelties of this application is that it enables users to actively collaborate in collecting and updating prices. This is one of the most outstanding variables of how social innovation is promoted, and supports the construction of an open government through the participation and collaboration of citizens.

Institution: Digital Government Technical Secretary
URL: www.ahorre-mas.com
Mentions: Fighting poverty

Costa Rica

Know how your money is spent

Description

It consists of a tool that provides online information about the use of public funds, for the main purpose of promoting transparency in the use of resources, through the free and impartial display of how much the Public sector spends and buy, in a simple, quick and user-friendly way. This tool was built with the intention of offering useful, appropriate and truthful information to the population, in a manner that is publicly and easily accessible that, by simplifying the terminology and data already provided by the computer systems of the Office of the Comptroller General of the Republic, offers quick and simple queries, and displays the information in charts, for users to better understand and interpret the data.

Impact

It affects several areas:

- ▶ Specialized service for users: The product provides the possibility of answering queries in real time, guiding users in the use of the tool and receiving suggestion and recommendations as feedback for continuous improvement through the Information Services Unit (USI, Spanish acronym), which assigns dedicated workers to several means of communication, such as the call centre, web chat, e-mail, fax and in person, in order to quickly, fully and appropriately satisfy the demand of users.
- ▶ Formal Training: The Information Services Unit, together with the Training Centre, is in charge of offering in-person trainings on the use of the different ways in which users can make queries, in order to disseminate them, promote an adequate use and try to make the most of all of the product functionalities.
- ▶ Transparency: The product provides people and interest groups with data on who is subject to the oversight of the General Comptroller, on contractual and budgetary matters, showing for the first time in the country the total amount of expenditures by the State in detail, taking into account all of the budgets of the different bodies, keeping the information up-to-date and including data with restricted access to the public, which promotes accountability in the State.
- ▶ Language: The terminology is simplified, changing from a technical language, generally used in budgetary and contractual matters, to an everyday language, which makes it more understandable for interested users.

Institution: Office of the Comptroller General of the Republic
URL: ww.cgr.go.cr

Costa Rica

National Open Data Platform of Costa Rica

Description

The National Open Data Platform of Costa Rica consists of a website, datosabiertos.gob.go.cr, from which public institutions of Costa Rica can publish data in compliance with international standards.

This initiative promotes greater transparency, by offering direct access to public data and information that can be queried, shared and used by the government and/or industry and/or civil society.

More than 800 sets of data have been published through the platform, distributed in 397 data tables, 289 charts and grouped under 79 topics, such as:

- ▶ Education: number of diplomas awarded each year, school dropout and repetition rates.
- ▶ Financial: estimated and executed national budget, number of existing credit cards.
- ▶ Exports
- ▶ Health and technology: use of the Internet by companies and people, digital divide indices and even sociodemographic data obtained from the 2011 National Census.

Impact

The intended impact of the platform is in terms of proactive transparency, meaning that the public institutions of Costa Rica publish data about their administration (public servant salaries, for example), about national indicators (science and technology statistics, or data requested by citizens and published in open data format so that they can be queried, used and reused).

Moreover:

It has enabled the creation of a single access point for information and open data from all public institutions of Costa Rica.

At the national level, it has enabled an improvement in access and transparency in the delivery of public information.

It has allowed public institutions to publish their data in a timelier and easier way.

It has made it easier for the population to request data through electronic forms and finding data in a centralized and dynamic manner.

Institution: Digital Government Technical Secretary
URL: www.datosabiertos.gob.go.cr

Ecuador

Government by Results (GPR)

Description

It is the system for the management and fulfilment of indicators that the Government of Ecuador has been using since 2009. This system enables the Government and its institutions to direct their actions toward the fulfilment of national goals and of concrete results that benefit the population, based on the alignment of the objectives established in the National Plan for Good Living. Up to this date, it has revolutionized public management with an integral balanced scorecard at national level. It is used by almost 100 percent of decision-makers and the new version is expected to reach 100 percent of the population.

Impact

Government by Results (GPR, Spanish acronym) provides an integral balanced scorecard for the periodic control and follow-up of contributions associated to the government objectives set forth in the National Plan for Good Living (PNBV, Spanish acronym). With the system it is possible to check whether public investment is aligned with the strategic government objectives, improving the efficiency of the public administration, generating management information and statistics in real time and periodically.

The decentralization process has been intensified, and this has made it possible for institutions such as the Ministry of Economic and Social Inclusion to fulfil 100 percent of its goals to be present in 40 districts of the country, and for the Ministry of Health to reach 86 percent of that goal, that is, being present in 120 districts out of 140. The average progress made in this process for the 6 institutions categorized as high-decentralization institutions (Ministries of Health, Education, Economic and Social Inclusion, Justice, Human Rights and Religious Affairs, and the Interior, and the National Risk Management Secretariat) was 47 percent on August, 2013.

GRP has improved every day, better reflecting the reality of Ecuador, and helping recover the State for a deep social change.

GPR regenerates a democracy in which public servants and State officials commit to the government policies and agendas, and to the population, given that projects transcend whoever happens to be in government. Anyone can monitor the State, they do not have to wait for a new political election in order to be informed about the achievements of the outgoing administration. It encourages an aware population that is prepared to control the government constantly.

A historical record in budgetary execution was broken in 2013 by reaching 27 percent in the first trimester of the year, which represents a 7 percent increase over the first trimester of the previous year.

Institution: National Secretariat of the Public Administration (SNAP, Spanish acronym)
URL: <http://gpr.administracionpublica.gob.ec>
Mentions: Fighting poverty

Guatemala

Transparent Guate: platform for complaints and claims from the population

Description

It is a platform of assistance to citizens in case of corruption. The executive has implemented a phone line for filing reports and complaints, 1514, and through the leadership of the Vice-President, the use of that line has been regulated for all institutions of the Executive branch. A technological platform for consolidating the information of the complaints of the population has been developed and implemented, the complaints are later presented before a committee in the Presidential Commission of Transparency and e-Government (COPRET, Spanish acronym), which is in charge of analyzing and routing them to the appropriate places through administrative alerts, and to follow-up on the response of the institutions after the complaint has been communicated.

The platform incorporates the recommendations of the Mechanism for Follow-Up on the Implementation of the Inter-American Convention against Corruption (MESICIC) of the OAS regarding the treatment of corruption cases, and has important features, among which are:

Educate citizens and raise awareness about the different kinds of corruption.

Social and digital inclusion, by having an SMS-messaging platform for the corresponding follow-up and notices about complaints.

A design that responds and is adapted for mobile devices.

It has a backend platform that makes it possible to analyze and document the entire process of the cases and complaints and automatically generates the alerts (official letters, documents), thus enabling the creation of a digital file with the documentation sent to the institutions as preventative means or notices of the complaints.

Since the country has made commitments in the international conventions to fight corruption, there is a plan to have a regulation in place by the end of the year 2014 that will make the Single Window for Reports project a reality, whose main objective is to eliminate the lines and reporting mechanisms for each institution of the Executive branch and consolidate them through the body in charge of promoting transparency.

Impact

Even though the platform is recent, because it was implemented on 2014, it already has 724 registrations and has been used in 23 departments of the Republic of Guatemala.

Institution: Presidential Commission of Transparency and e-Government (COPRET)
URL: www.transparencia.gob.g

Jamaica

Tablets in Schools pilot project

Description

The Government of Jamaica is utilizing technology to improve the educational levels of its citizenry and move towards a fully connected and knowledge-based society. The Ministry of Science, Technology, Energy and Mining (MSTEM) with the responsibility for Information and Communication Technology interventions and solutions in Jamaica, is desirous of utilizing tablet computer devices to increase learning opportunities for students, in collaboration with the Ministry of Education (MOE).

The project will also provide other information and communication technologies, internet connectivity, relevant e-content, and the training of teachers, instructors and facilitators at the various learning centres/access points in the surrounding neighbourhood of the selected project schools.

The implementers of the TIS Pilot Project are partnering with other government ministries and agencies as well as non-government organisations including the Jamaica Library Service (JLS), the Child Development Agency (CDA), the Jamaican Foundation for Life-long Learning (JFLL), the Social Development Commission (SDC), and the Jamaica Constabulary Force to ensure: Full incorporation of the project into the targeted institutions and community, increased access to e-learning materials, and increased use of technology in carrying out daily activities, fostering entrepreneurship and moving towards digital citizenship

Preparatory work commenced in May 2013, including in-depth research into the use of tablet devices in education world-wide. The lessons learned have informed the project design and implementation strategies being employed. Formative and summative evaluations will be conducted on this project to determine the impact of the introduction of the tablet devices in the project institutions, and the best strategies for roll-out of the project to the other Jamaican public schools. Emphasis is being placed on the safety, security and proper use and care of the devices by the custodians, parents, guardians and the wider community.

Impact

The one-year pilot is carried out in 38 educational institutions and will see the distribution of tablets to benefit 24,000 students and 1,200 teachers in six pre-primary schools, 13 primary schools, five all age and junior high schools, 12 high schools, one teacher's college, and one special education institution. It is expected that the tablets will be distributed by August 2014 and the pilot project will be conducted over a full school year period at a cost of approx. \$1.4billion.

Institution: Ministry of Science, Technology, Energy and Mining and e-Learning Jamaica
URL: www.elearnja.org

Nicaragua

Sexual Abuse Prevention through ICTs

Description

One of the concerns present in the country is that data recorded on sexual abuse, rape and sexual exploitation against children do not show the reality of the crimes that are committed in this field. This implies the need to make visible the invisible. With this purpose, the program carries out activities through the Information and Communication Technologies (ICTs) as well as face-to-face events that aim at reflecting on the concept of prevention of sexual abuse and its relationship to gender and generational social norms. Under this program was created the Network of Adolescent Communicators to prevent Sexual Abuse through ICTs, who disseminate through diverse spaces in social networks such as the site against sexual abuse - CEAS (Spanish acronym) (www.facebook.com/contraelabuso), displayed with technical support of the Association "Los Cumiches".

The Network of Adolescent Communicators to prevent Sexual Abuse through ICTs is an entity formed by children and adolescent communicators from Nicaragua, who are supported by various organizations, government institutions, cooperation agencies and individuals who support the right to communicate and express ideas, thoughts and emotions.

The initiative of the Network of children and adolescent communicators arises with the intention of opening spaces and building trust so that its members can be trained and receive different tools in order to -from imagination and creativity- express themselves, whether through theatre, dance, puppetry, photography, radio, social networks and TV.

This transforms the network into a key actor of the program to Prevent Sexual Abuse through ICTs.

Impact

In June 2014, with technical and financial support from UNICEF, was completed the first stage of a process of training of 39 adolescent communicators to prevent sexual abuse through information and communication technologies (ICTs), which develops through joint actions of the member institutions at the Regional Trafficking Round Table.

Institution: Ministry of Interior
URL: <https://www.facebook.com/contraelabuso>

Paraguay

e-Learning

Description

The Information and Communication Technologies make it possible to eliminate boundaries of time and distance. The e-learning platform today is a response to the actions that link training and education offered by government institutions. Courses are varied and available online, so they can be accessed at any time and from anywhere. The diversity of courses enables to have a unified benchmark for online courses offered by government institutions.

Impact

The solution currently has eight (8) institutions created, six (6) of which are currently operating and received training, namely: Ministry of Education and Culture, Executive General Audit, National Service of Professional Advancement (SNPP, in Spanish), Secretariat of Linguistic Policy, National Ministry of Information and Communication Technologies (SENATICS, in Spanish), Ministry of Agriculture and Livestock, Ministry of Labor, Employment and Social Security. It has over 1,258 users and currently six (6) virtual courses are being offered simultaneously with support by the institutions and SENATICS.

The beneficiaries of these services can be classified into two groups: experts from public institutions wishing to give online courses, and citizens with ICT skills and needs and interest on virtual training.

The tool was launched in November 2013. During the first six months, there was a significant change in the Ministry of Education and Culture, where the candidates for the posts of educational supervisors take the preparatory course online, from the platform, and from the place they choose. This prevents physical mobility and transfer, saves fuel and tickets, apart from having current validated materials. Another change is occurring in the SNPP, where teachers are trained to give online assistance on languages. This is already happening with English and Portuguese is in process. In addition, there is a powerful tool for public prosecutors from a course on Forensic Audit. There is also a project aimed to preserve our Guaraní language as an audiovisual virtual course.

Institution: National Ministry of Information and Communication Technologies (SENATICS)
URL: <http://campus.senatics.gov.py>

FISE: ICTs to alleviate energy poverty

Description

The Social Inclusion Energy Fund (FISE, in Spanish) seeks to strengthen the energy and social inclusion of vulnerable populations, improving their quality of life as it enables to replace the use of wood for cleaner fuel (LPG). The Supervisory Agency for Investment in Energy and Mining (Osinermin, in Spanish) is temporarily in charge of its administration.

The FISE is a Social Compensation Program for the Promotion and Access to LPG, which implies providing a subsidy for the purchase of a balloon of LPG up to 10kg through monthly delivery of a discount voucher (coupon) to homes of poor and extremely poor sectors.

To improve efficiency and strengthen the governance of the program a reengineering in the running of the program has been undertaken, based on the implementation of innovative ICT solutions such as the FISE Digital Voucher, the Tukuy Rikuy and the LPG Interactive Map, with principles of good governance such as citizen participation, transparency, efficiency and accountability.

Impact

The technological solution in the FISE program has helped alleviate energy poverty for vulnerable populations, replacing the use of wood, coal and dung for a cleaner fuel (LPG) thus improving health by reducing respiratory infections of beneficiaries and their quality of life.

It has been possible to bring the benefit to 90 percent of the districts nationwide (1,647), enabling that by June, 2014 there be 823,292 families benefited by the FISE voucher; i.e., more than 4,000,000 people have access to cleaner fuel (LPG).

The FISE has encouraged the entry of new LPG marketers (private businesses) who receive FISE vouchers as payment, increasing the offer of LPG in rural and remote areas of the country, generating competitiveness and a dynamic market and contributing to the creation of jobs. To date, more than 2,964 Authorized LPG Marketers have entered the program nationwide.

The FISE Digital Voucher has helped reduce by 71.4 percent the expenses of Electricity Distributors by the issuance of FISE vouchers, and by eliminating the use of paper thus favouring eco-efficiency.

Institution: Supervisory Agency for Investment in Energy and Mining (Osinermin)
URL: <http://www.fise.gob.pe/>
Mentions: Fighting poverty

Infobras

Description

Infobras is the name under which the Registry of information and participation in the monitoring of Public Works is known. It facilitates the monitoring of public works and ensures the proper use of public resources of works in progress and executed in a country where, in 2014, \$ 47 billion are being invested in this subject. It is an App that enables this task from anywhere in the world, thanks to the Internet, by collecting and consolidating information in one package, feeding it from three official sources of information: the Electronic System of Public Contracting (SEACE, in Spanish), the National System of Public Investment (SNIP, in Spanish) and the Integrated Finance Administration System (SIAF, in Spanish).

It was created to comply with the Organic Law of the National System of Control and the Comptroller General of the Republic, which establishes that government control is the supervision, monitoring and verification of the actions and outcomes of public management, in view of the degree of efficiency, effectiveness, transparency and economy in the use and allocation of resources and State property, as well as the compliance with legal standards and policy guidelines and action plans, evaluating management, administration and control systems with a view to improving them through the adoption of preventive and corrective actions. Government control is internal and external and its development is an integral and ongoing process.

It seeks to promote the modernization and improvement of public administration through the optimization of management systems and exerting government control with special emphasis on critical areas sensitive to acts of administrative corruption.

Impact

It has achieved to record more than 28,000 public works, covering a total of 132 million Soles, depending on the amount of technical file. This implies a high impact on transparency and citizen control.

Its website has had over 600,000 views at the time of preparation of this material, while telephone lines have already been enabled to add a new contact channel.

Institution: Comptroller General of the Republic
URL: <https://apps.contraloria.gob.pe/infobras/>

Peru

Yachaywasi

Description

The Yachaywasi Digital Project, Quechua word for “House of Digital Knowledge” aims to promote capacity building in citizens and public officials in the use and exploitation of ICTs and the development of collaboration and critical thinking skills through the creation of Public Access Centers Telecenters (PAC telecenters), training citizens in programmes of digital literacy, e-government, online transactions and services, entrepreneurship, among others, which enables to reduce the digital divide and support social inclusion. The first stage has prioritized rural and vulnerable areas of the Valleys of the Apurimac, Ene and Mantaro Rivers (VRAEM, in Spanish) in the south central eastern part of the country.

Impact

In rural Peru only 9.4 percent of the population in this area has access to Internet: poverty in VRAEM is 65 percent of the population and extreme poverty is 26.6 percent.

To date the VRAEM area has 40 Telecentre Operators trained and certified in digital literacy by the Ministry of Education (MOE) and the Presidency of the Council of Ministers (PCM). 604 citizens have been trained (mainly rural dwellers, farmers of the region), local governments of Pichari, Kimbiri and Guamanga have implemented five PAC telecenters under the advice of ONGEI, 7 districts in the area of VRAEM have been advised for the implementation of the PAC telecenters.

For this year 2014, it is planned to implement three PAC telecentres in the districts of Sivia, Santa Rosa and Huanta of Ayacucho region in Peru, with the support of the entities De Vida, CEDRO and Telefonica of Peru.

In addition to face-to-face training in digital literacy, virtual courses have been developed to strengthen face-to-face training. To do this there is an accessible e-learning platform (aulavirtual.ongei.gob.pe) which showed to be user friendly to citizens. The platform also serves as an online advisory and monitoring means to citizens and telecentre operators. All modules are aimed at the general population and are completely free.

In that respect, it has benefited 377 people (mainly from rural areas) and by August 2015 it is expected that more than 1,000 people will be using the platform.

Institution: Presidency of the Council of Ministers - National Office of Electronic Government and Information Technology (ONGEI, in Spanish)
URL: aulavirtual.ongei.gob.pe
Mentions: Fighting poverty

Dominican Republic

Index of use of ICTs and implementation of e-government in the Dominican State

Description

The index of use of ICTs and implementation of e-government in the Dominican State (iITCge, in Spanish) is a tool used to measure the progress of public institutions in respect of e-government in order that it serves as an incentive for the institutions left behind in the implementation of these topics to advance their agendas of implementation and thus achieve faster progress of ICTs and e-government implementation.

Impact

25 of the 60 institutions included requested advice on the steps they need to take to improve their position in terms of e-government in relation to the other institutions.

The target population of the solution are the most important Dominican public institutions, and in that sense 100 percent of the target was reached.

This is the first time that the use of ICTs and the implementation of e-government is measured in an objective and systematic way in the Dominican government, and many institutions have shown deep interest in being evaluated. The institution in charge of preparing the index has taken on the responsibility of producing it annually and has made provisions in its budget for it. OPTIC, the entity owning the solution, was created with the responsibility for planning, managing and executing the necessary steps to implement the e-government and the use of ICTs in the Dominican State, with the vision of being the institution boosting transformation, institutional strengthening and efficiency of the State, promoting the development of citizens and the business sector by using ICTs.

In that sense, this solution is part of its function to help centralized, autonomous and decentralized government institutions to identify opportunities for implementation of ICTs for the improvement and efficiency of the civil service and the design of identified implementation projects without prejudice to the initiative that should correspond to each entity, seeking to promote the adoption and use of ICTs in public institutions, particularly for their better relationship with citizens.

Institution: Presidential Office of Information and Communication Technologies (OPTIC, in Spanish)
URL: <http://portal.gobiernoelectronico.gob.do/index.php/iticge>

Trinidad and Tobago

Mobile Computer Training Unit

Description

In commemoration of World Telecommunication and Information Society Day (May 17th) The Ministry of Science, Technology and Tertiary Education launched the “Closing the Digital Gap” programme which is aimed at bringing further awareness and understanding of Information and Communication Technology (ICT) to T&T’s citizens. As part of this, YTEPP unveiled its Mobile Computer Training Unit which is sponsored by Blink Broadband.

This Mobile Computer Training Unit takes the form of a fully equipped, attractively designed bus. This roving ICT instructional outlet will make its way into communities around the country on a mission to narrow the ‘digital divide’ in Trinidad and Tobago and to increase its citizens’ understanding of the role of ICT in their lives and as an enabler of economic and social transformation.

This nation-wide endeavor will seek to ensure that all citizens, including youth, women, the elderly, the differently-abled and persons living in remote and rural communities will have the opportunity to participate fully in the nation’s burgeoning digital society.

Thus far, these training units are available in areas such as Cedros, Tabaquite and Plymouth (Tobago) and more are expected to be rolled out in the not too distant future.

These buses offer tutorials in all software ranging from Microsoft to Adobe and the instructors aspire to get communities proficient in various aspects of computer literacy which include but are not limited to setting up email addresses, navigating the worldwide web, conducting E-commerce transactions, online passports/visa applications and software/hardware identification and definition.

Impact

In less than three years, 3,000 citizens have benefited from the training that is provided.

Institution: Ministry of Tertiary Education and Skills Training
URL: <http://www.stte.gov.tt/>

Trinidad and Tobago

Public Access Learning System (PALS)

Description

Youth Training and Employment Partnership Programme (YTEPP) is bringing Information and Communications Technology to the people, through its Public Access Learning System (PALS), thus removing the challenge of accessibility and affordability for computer literacy training. This intervention will ensure that the people of rural communities become computer literate and obtain the benefits associated with technological skill improvement.

The intention of PALS is to introduce a method of learning known as Minimally Invasive Education as it relates to computer literacy. Children and adults will learn on their own without any direct intervention. Through their own curiosity, and being in an enabling environment, provided by YTEPP, persons will learn on their own through a process of exploration, discovery and peer coaching. This Minimal Invasive Education approach complements the formal schooling system by providing a much needed balance for individuals to learn on his or her own and provides for a holistic learning experience.

The software used is Activity Based e-Learning software which has been installed on the system. PALS has blocked all illicit websites thus protecting our children, and the system will be remotely monitored and evaluated to ascertain which programs have the highest usage.

Impact

PALS is a direct result of the mission to India led by the Honourable Kamla Persad-Bissessar, Prime Minister of the Republic of Trinidad and Tobago, in January 2012. One of the key objectives was to build synergistic relationships for the benefit of Trinidad and Tobago. PALS came about after a visit to a “hole in the wall” project, conceptually designed by Dr. Sugata Mitra, Chief Scientist of the National Institute Information Technology (NIIT) Organization in New Delhi, India. What Dr. Mitra found, was a way in which to encourage learning amongst children outside the walls of the formal schooling system, which he dubbed Minimally Invasive Education. No one prompted children to neither use the computer nor did anyone teach the children how to use a computer. They simply learned by exploring and coaching each other.

The transference of this method of learning has benefitted the people of Trinidad and Tobago through YTEPP’s PALS Project. The system has been launched in ten (10) communities including Valencia, San Rafael, Cedros, Marabella, Talparo and Charlottetown in Tobago.

Institution: The Ministry of Tertiary Education and Skills Training.
URL: <http://www.ytepp.gov.tt/>
Menciones: Combate a la pobreza.

Uruguay

Police Virtual Campus of Uruguay

Description

It is the new enlarged version of the Educational Police Portal implemented in 2011. The Virtual Campus is composed of a course management tool (Moodle) that enables distance learning courses and blended learning courses both in e-learning and b-learning format; an academic social network (Mahara) through which communities of experts and practice are created which permanently and continuously exchange knowledge and experiences among users, a virtual library that makes available the study materials for development both in academic and professional activities to the education community, and a web conferencing system through which both scholars, teachers, students and guests can carry out training activities with a modern system that allows holding meetings and training sessions online with HD video.

Impact

This has meant a milestone in the Uruguayan police education as it changed the traditional educational paradigm dating from the forties.

The incorporation of ICTs led to the review, updating and modernization of the syllabus and academic curricula, adapting them to new needs and social dynamics; it has generated a profound change in existing educational and administrative processes, simplifying and transforming them, giving them dynamism and accessibility for all users.

The Virtual Campus has become an institutional reference and model of development and innovation setting, in turn, such a breakthrough that it has put the National Police at the forefront of distance education at both national and regional level, being in line with the most prestigious schools.

From June 2011 to date, 4,100 users have participated in education and training activities through the Virtual Campus, 18.6 percent of the target audience. Year after year, there has been an increase of approximately 150 percent over the previous one, with a steady and continuous growth, receiving daily requests for user creation and participation in courses.

Apart from the students, there is a second group within the educational community made up of teachers. The new educational system has incorporated 135 teachers, representing 38.5 percent of the total teachers.

Institution: Ministry of Internal Affairs
URL: www.enp.edu.uy

Uruguay

System of pricing information to the consumer

Description

It is a geo-referenced database on prices of articles of everyday consumption in Uruguayan households which is updated fortnightly and can be accessed from different devices. The system checks the prices of retail establishments located throughout the country that have more than 3 cash registers. There are currently about 190 establishments in Montevideo and 150 in the provinces. Prices of 11 street markets in neighbourhoods of Montevideo are also checked.

It is used by: (a) citizens, to make better buying decisions, to whom the system provides a simple interface so that they can display the information found in the system, and several functionalities to obtain personalized results based on geographic location and/or profile consumption; (b) the Ministry of Economy, to decide pricing agreements with the private sector; (c) the media and researchers, to inform and to study the variation in prices; (d) re-users, to develop applications such as "My basket" ("Mi canasta", in Spanish) (awarded the 1st place in the first edition of the contest DATEIDEA); and (e) the establishments themselves for comparative analyses. Surveys have revealed a satisfaction level of users of the service greater than 80 percent.

Impact

A survey conducted in 2012 revealed that 80 percent were satisfied or very satisfied with the service provided by the system. This high level of satisfaction translates into significant use by the establishments of the information collected.

The same survey analyzes the impact of the system for these agents through a question on the use of available information. Forty percent of the establishments respond that they use more than 30 percent of the information provided by the system.

Moreover, the processing of price information enables monitoring of prices by type of products and regions. In addition to quarterly reports, specific reports are made when necessary to know the evolution of certain products or certain departments. In this case the impact is the possibility of evaluating the economic policy.

As regards consumers, the impact is measured by the number of consumers who visit the site and use the information. During the past year, the site received approximately 1,000 visits per month.

Institution: Ministry of Economy and Finance - Directorate General for Trade
URL: www.precios.uy

Free Technology for Educational Canaima

Description

The educational Canaima project is a governmental action aimed at promoting holistic education of Venezuelan children and adolescents by means of liberating and freeing learning supported by Free Information Technologies.

This project arises from the need to strengthen the use of free information technologies from the early years of schooling as a means for appropriation and construction of knowledge, promoting the development of a new humanistic and social vision of the use of information technologies, ensuring through its implementation the human right of children and adolescents to communication and appropriation of technologies, thus contributing to technological independence.

Impact

Regarding coverage and access, the amount of equipment delivered from 2009 to 2012 grew 1,636 percent, and connectivity in classrooms grew 265 percent, an increase of 265 percent. The goal for 2014 is to deliver 4,601,304 canaimitas.

In the socio-educational dimension, 76.3 percent of teachers said they use them for learning processes, with an average of one hour a day, and among students, 40.82 percent expressed they use them for homework, averaging two hours a day. In the entertainment area, 28.96 percent of students use them to write and 25.59 to play. As for communication, 36.96 percent of students said they use them to communicate with classmates, and family to communicate with the teacher.

Regarding the influence on the Family of the presence of the notebook, it has a high significance of 95.18 percent, and Internet use in the home is associated mostly with academic activities (27 percent) and to do homework (21 percent).

In free technologies, the impact is very positive and was expressed through the operation of the notebook, where 81.46 percent of families and 81 percent of teachers said it was good, and for the operation of the Free Software Canaima GNU/Linux, 81 percent of teachers and 84 percent of the family consider it is good.

Digitized Resources for Learning were fully developed with free software tools generated by teachers in different states of the country and according to the technical recommendations for its development, and the Operating System Canaima GNU/Linux, which received the necessary adjustments.

Institution: Ministry of Popular Power for Education and Ministry of Popular Power for Science, Technology and Innovation

URL: www.canaimaeducativo.gob.ve

Mentions: Public software

All the candidates: Simplification of Public Services



Foto: MinTIC Colombia

- HOW PUBLIC SERVICES HAVE BECOME SIMPLER FOR THE POPULATION, THANKS TO THE INCORPORATION OF ICTs INTO PUBLIC MANAGEMENT.

Argentina

GPLib

Description

GPLib is a free management system and repository of knowledge objects developed by the School of Philosophy and Arts at the UBA (University of Buenos Aires). This software allows the computerization of all the processes of a physical library while incorporating the creation and management of digital repositories (Greenstone), as well as connecting with other interfaces such as Item 3 (web application to manage and exploit controlled vocabularies, thesauri, taxonomies and other models of formal knowledge representation), Academic Management Systems (Siu Guarani) and the Moodle Virtual Learning Environment.

It is a community that is being formed which involves librarians, library technicians, programmers, pedagogues, educators and users in order to spread, enhance and make the system grow, by building ties around a common goal: to disseminate and share knowledge.

It has been developed entirely with open-source technologies. This means that all processes, from applications programming to documentation of the various advancement stages are made using free tools, which allows to publish the source code of the system under a free license encouraging innovation, adaptation to specific requirements, collaboration, dialogue of knowledge between the academic and computing world and the free software community, and contributing to more efficient and transparent use of public resources.

Impact

The fact that the Department of Libraries and Research Institutes' Libraries have worked collaboratively and participatory for the production of a free computer system for the management of physical and digital libraries is something that should be celebrated and read in terms of the wealth and potential of the Free Software to generate collaborative working processes that enable to take advantage of the resources more efficiently by sharing knowledge.

Parallel to the development of the software began the work on the process of release of the system, as was stipulated in the bidding documents. The result of this process is the GPLib EDGE license-free that ensures the 4 freedoms of free software and as it is compatible with many existing free software licenses, it enables interoperability between GPLib and other open systems.

Argentina

No to trafficking - line 145

Description

The Bureau of Rescue and Support to Persons Harmed by the Crime of Trafficking in Persons is an initiative of the Ministry of Human Rights of the Ministry of Justice of the Nation and aims at the prevention and investigation of the crime of trafficking in persons and the support and legal assistance to people affected until they make the witness testimony.

The professional team working in this office acts together with the security forces, from the moment the first contact with a victim is made, either because he/she has been rescued or because he/she has escaped from the captors.

Its legal framework is Law 23,364, on the Prevention and Punishment of Trafficking in Persons and Victim Support, passed in April 2008.

Line 145, which was enabled in 2012, is an essential part of this work, as it allows anonymous reporting 24/7, 365 days a year. It is combined with communication and reporting channels via email, twitter and Facebook, thus creating a comprehensive system of use of ICTs to combat this crime.

Impact: The total number of victims rescued since the enactment of the Act on the Prevention and Punishment of the Crime of Trafficking in Persons in April 2008 exceeds 6,600 people, 537 of whom were rescued in the first half of 2014.

Complaints to line 145 have been steadily increasing since its launch, thanks to the campaigns made by the national government as a whole on different media and directly to the public to promote this unique number for complaints. Those who answer the phone calls are specialized professionals

Impact

In the first half of 2014, the toll-free hotline 145 received 308 calls, 75 percent of which were related to allegations of sexual exploitation, while 12 percent had to do with missing persons, and eight percent with cases of labour exploitation. Two percent of the calls were to report the advertisement of sexual supply and three percent for other types of allegations.

The victims rescued were mostly of legal age (88 %), and of foreign nationality (54 %). Fifty-two percent were subjected to labour exploitation and 48 percent to sexual exploitation.

Rescues occurred in the context of 3,096 raids conducted in different parts of Argentina in conjunction with federal and provincial security forces.

According to a survey to the public, the line 145 is the second element mentioned as place of complaint of trafficking, after police.

Institution: Ministry of Justice and Human Rights
URL: <http://www.jus.gob.ar/noalatrata.aspx>
Mentions: Gender

Argentina

Web Portal Ministry of Social Development of the Nation

Description

The Digital Communication of this organization proposes to initiate an interactive relationship with citizens and provide access to public information from multiple channels of consultation (online form, social networks and 0800 toll-free call centre); information and public data (purchasing and contracting, record of hearings and organizations) and services (interactive map georeferencing over 1,600 centres and organizations, a guide of proceedings that provides detailed information on the steps to access the various public policies of the ministry, and a virtual library that has more than 70 publications, including information, consultation and training material, distributed in books, catalogues, booklets and magazines).

The portal of the ministry complies with the principles of web usability and accessibility for people with disabilities and uses a broad, non-technical language in order to provide the information needed to access public policies.

The Ministry of Social Development is a national agency under the Executive Branch, whose mission is to plan and implement actions aimed at promoting social inclusion and human development, caring and reducing situations of social vulnerability, developing equal opportunities, protecting the family and strengthening community organizations.

In addition to promoting access to land with equal rights, the ministry's work aims at the integral development of all people, their family and their environment by strengthening their capabilities and creating social networks that promote various forms of organization with solidarity as the core of new customs, values and traditions.

Two axes guide the implementation of social policies in the country: the creation of decent and genuine work and the protection and promotion of the family as the core for the organization and development of community life.

Impact

Among the impacts of some of the tools of the Website it can be mentioned that its contact form manages more than 50,000 inquiries from citizens across the country. At the same time, its interactive map has enabled to georeference over 1,600 centres and organizations with their corresponding contact details and exact location, bringing social policies closer to recipients across the country.

Institution: Ministry of Social Development of the Nation
URL: www.desarrollosocial.gob.ar
Mentions: Fighting poverty

Belize

BHIS (Belize Health Information System)

Description

The BHIS is a fully integrated, comprehensive health information system designed to improve individual health outcomes and public health performance, and optimize resource utilization. It allows for patient-based data to be made available to authorized users anywhere in the country almost as soon as they are entered in the system.

The BHIS enterprise architecture presents the high functionality, interoperability and security that makes the BHIS user friendly, scalable and secure. At the core of the system are several interconnected modules which include admissions, transfer and discharge; clinical order entry; laboratory; billing; and supply chain management. Recently, an HIV/AIDS module was added and plans are underway to add public health and human resource modules. Electronic health records (EHRs) are portable and can be accessed (with due authorisation) from a computer portal located anywhere in the country. BHIS runs on PostgreSQL, a powerful open source object relational database system available on all major operating systems (Linux, Unix and Windows). The combination of PostgreSQL, Java-based web technologies and Extensible Markup Language (XML) allows the BHIS to easily overcome barriers to information exchange arising from the use multiple ICT infrastructures by NHIS stakeholders. Hardware and software configurations present multiple layers of security to protect health information. They include use of firewalls, hypertext transfer protocols, usernames and passwords, audit trails and other features. Access codes provided to users are monitored continuously for abuse and additional security features continue to be added to ensure the integrity of the system.

For the interface with other data bases, the BHIS uses social security numbers to generate unique patient identifiers. The government intends to link all major sources of health information such as the Social Security, Vital Statistics and the National Health Insurance to achieve bi-directional data feed on near real time basis. Among other things, this will produce efficiency gains in the use of human resources.

Impact

Savings of up to 250.000 USD are attributed to the BHIS drug procurement during 2008 alone, as wastage of drugs, efficient use of available stock, and procurement of generic drugs increased. Documented improved disease management of HIV mother to child transmission resulted in lowering the transmission rate from 20 per year down to 1 case per year (< 5% vertical transmission rate). A documented 90% reduction of hospital cases of adverse reaction is reported. Better patient data on hypertension allowed the hospital discharge cases to go down and increased the outpatient care of these cases to 90%. Overall, an estimated reduction of 8.4% of medical expenses during the first 12 months of BHIS operability is reported.

Institution: Ministry of Health.

Bolivia

GeoBolivia

Description

GeoBolivia is a portal that provides georeferenced digital maps generated by the State for over 15 years, offering a range of services such as downloads via FTP and OGC map services: WMS and WFS.

Impact

It has local and international impact. It was developed under the philosophy of free software, that is, respecting the four freedoms promoted; therefore, there has been a process reengineering, using the geOrchestra framework of French origin, specifically from the region of Brittany; it was chosen mainly because of its modularity in terms of software development and the user community available, however the language (French) determines a more fluid dialogue; in that sense GeoBolivia contributed and inspired a version of geOrchestra called "Bolivia" (<http://www.georchestra.org/blog/2012/12/16/georchestra-12.11-bolivia/>) for its contribution in the translation of the framework to Spanish language and its internationalization.

That is, the geOrchestra framework (<http://www.georchestra.org/>) was adapted to GeoBolivia needs and specific tools were developed, thus contributing to the evolution of the code within the geOrchestra community.

It has an average of 150 visits per day that increases as the Portal is known; the same occurs with downloads, but these are reduced by 20 % compared to visits, because the format offered for download is a specialized but standard format (*.shp).

The impact is clearly high. However, to date no calculations have been made as regards the reduction of costs in the search and acquisition of geographic information: for example, the calculation for trip and accommodation to reach the seat of government (La Paz). It is expected that for next administration (2015) this calculation can be made.

In terms of limitations, the issue of speed connection to the Internet is, certainly, the most important one (> 512 Megabytes) in rural and peri-urban areas; hence, our solutions must adapt to that reality by searching and acquiring technology that responds to that limitation, so that it can be used anywhere in the country. It is expected that the recent release (2014) of the Telecommunications Satellite Tupac Katari contributes to a better web access to GeoBolivia. Finally, GeoBolivia has designed a Live DVD to upload a replica of GeoBolivia so that it can be shared and/or copied to be used (<http://geo.gob.bo/?LIVEDVD>).

Institution: Vice-Presidency of the State
URL: www.geo.gob.bo
Mentions: Public software

Bolivia

Digital Archive System

Description

It is a Web application used in the Bolivian Road Administration (ABC, in Spanish), in the central office and in all regional offices of the nine departments that aim to assist in the management of the documentation and its search, online access and appropriate loan.

Impact

In a first stage, in the Digital Archive System there are more than 6,000 boxes registered, where the documentation is stored in the institution mentioned, both in the Central Archive and in regional archives. Each box measures about 32 centimetres and, depending on the size of the books, several books can be placed in each one. In a second stage, all the information of the ABC archive will be registered and completed, thus starting the process of digitization of the information to upload it to the Digital Archive System.

Role assignment is parameterized in the system and new ones can be created or generated from the initial configuration in the system. The system also keeps backups of the information registered from previous years.

The task of preparing this solution is based on a study of processes that involved professional archivists, historians and systems engineers in its analysis, design and implementation, based on international standards such as ISAD-G, ISAAR (CPF), RCAA for its implementation and description. It should be noted that before the implementation of said system the information regarding the documentation of the archives was scattered, inconsistent and untimely, i.e., the new tool works throughout the cycle of the Document Management System from the first presentation of correspondence to its final archiving in the system.

More than a year after its gradual implementation, this process will continue, as it still has to be implemented in all ABC office or management archives. While this process began in the central and regional archives that are the larger ones, to date it is being implemented in the office or management archives. Moreover, since the Digital Archive System is a web application that has been developed in Open Source technologies with PostgreSQL and PHP language as database engine, its maintenance and extension tends to be relatively easy for professionals in the area.

Institution: Bolivian Road Administration (ABC)
URL: <https://archivo.abc.gob.bo>
Mentions: Public software

Bolivia

General Survey System (SIGE)

Description

The General Survey System is a web application developed by the Electronic Government Directorate-General of the Ministry of Development Planning of Bolivia that is posted on the ministry's servers so that at the phases of Study and Diagnosis it assists in the collection and systematization of information surveyed to public agencies of the Central Government for the development of e-government, Free Software and Open Standards plans.

The target public of the surveys conducted by the e-Government Directorate-General is initially the Central Government. Since it is an electronic tool, it is used according to the need for information of the Directorate. Thus, in future surveys, it will surely involve bodies from the Departmental and Municipal Government, which are the following stages of implementation of said plans.

The SIGE intends to be part of the Mention in Public Software, as it is developed with free software technological tools, besides being an application running on a public sector agency.

Impact

The SIGE is a tool accessible to all bodies of the Central Government, 100 bodies approximately, that record surveys related to the work of the Directorate. At present, the Survey of Free Software, which will end in about two weeks, is being conducted using this tool. This survey process can be extended in public bodies because of the flexible and dynamic nature of the tool, since it can generate new surveys that would be sent as a digital form to be registered by the respondent body. The work of development of the SIGE arises as a need of the e-Government Directorate to have an automated tool that generates electronic survey forms to capture sensitive information from public bodies. Another important aspect is that the Survey System was developed in Open Source Technologies with PHP language and PostgreSQL as database engine.

Institution: Electronic Government Directorate-General
URL: <http://encuesta.planificacion.gob.bo>
Mentions: Public software

Bolivia

SIPMIGOB

Description

The SIPMIGOB (Spanish acronym) information system provides qualitative and quantitative information through dynamic reports by the Annual Operating Plan and all projects that are immersed in the Institutional Strategic Plan and the recurring tasks of its organizational structure. The analysis of statistics regarding pre-defined indicators at the Annual Operating Plan is also parametrically incorporated in the system, and these statistics are displayed in charts and in quantitative and qualitative terms, applying business intelligence (BI) for decision-making.

The overall budget items are controlled by the system when end users are recording budgeted amounts allocated. Every public official or end user can see his/her progress and certainly not that of others. Roles assignment is parameterized in the system, so that when a closure or a drop occurs, this does not affect the final results of the consolidated system. The system keeps backups of log information from previous years and features an additional module of statistics per year with different parameterized indicators hierarchically.

Impact

This system greatly helps the budgetary control and monitoring of the institution, the control and monitoring of the progress of end users, periodic assessments to the same users, minimizes paperwork and excessive information exchange, the working time in the preparation of said plans and finally the existing bureaucracy in developing the plans.

The use of loose and uncontrolled electronic spreadsheets of completeness of the information, the bureaucracy to allocate and return initial operational plans at the time of their elaboration, the ignorance regarding budgeted amounts allocated in real time compared to the amounts used at the time of registration, re-scheduling of budget allocation among divisions, headquarters and units took a long time and was very difficult to carry out. These problems mentioned were modernized thanks to this system, which eases the tasks to all public officials involved. The implementation of this solution generated a healthy environment for all stakeholders.

Institution: Electronic Government Directorate-General
URL: Posted on the Intranet of the Ministry of Government
Mentions: Public software

Brazil

Federal government public services guide

Description

It is a portal to organize and make available to citizens and businesses the access and information on the services provided in the Federal Public Administration.

Launched in the second half of 2012, it has important information about each service such as: values, taxes, necessary documents, procedures, delivery channels, comptrollers contact, etc. This information is published by the bodies responsible for inserting content. The following are most important ones: Ministries of Education, Social Security, Health, Justice, Labour and Employment, Social Development and Fight Against Hunger, Federal Finance, Planning, Tourism, among others.

Completely redesigned in September 2013, the current version of the Guide was one of the pioneering efforts to adopt the new Digital Identity and the guidelines from the Presidency of the Republic that defines a standard of interfaces from federal government portals to holistically help user experience, increase transparency and convergence of government initiatives.

The content of the Service Guide is subdivided by target public: citizens and businesses, to facilitate the location of services through a search that may be simple, advanced, alphabetic and/or by responsible agency. In addition, each service is located by subject area according to the classification of the Controlled Vocabulary for Electronic Government (VCGE, in Spanish).

Impact

It receives 14,000 visits per day, but there were peaks of more than 60,000 visits. It provides nearly 600 utilities such as issuance of certificates, schedule of appointments and other inquiries in 15 federal government agencies. From the point of view of simplifying and modernizing citizen services, an Electronic Publication Manual of Public Service is being prepared to facilitate understanding and to simplify the description of the services by the bodies. Increasing the number of services giving value to citizens and businesses through the Guide and expanding the dissemination of information are measurable objectives of the Services Guide.

According to the 2013 edition of the ICTs, Addresses and Users Research, recently released, over 68 % of people used e-government in the last 12 months.

Focused on the availability of information and electronic services itself, the Guide continues to evolve.

Institution: Ministry of Planning, Budget and Management
URL: www.servicios.gov.br

Brazil

Management of Agreements and Transfer Contracts System (SICONV)

Description

The SICONV system is a tool under constant development and updating which, over time, has been innovating in the management model of voluntary transfers of financial resources from the Union to States, municipalities and civil society organizations, emphasizing the gradual replacement of the physical process by the electronic process and the registration of all procedures of holding, execution, follow-up, supervision and presentation of accounts in real time, enabling greater social control and democratizing access to information on government actions.

Impact

The processes implemented in the system correspond to the stage of census of programmes authorized to receive proposals from bodies, their analysis, conclusion, execution, monitoring and control. In this process, the focus is on the module for transfers of resources through banking orders made in public banks, eliminating the manipulation of financial resources in kind and clearly identifying the destination of the values transferred through agreements, transfer agreements and terms of partnership, which are regulatory instruments managed by the system. There are currently 150,000 users registered in the system which represent almost all municipalities in the country, more than 5,500, and all 27 states, apart from nearly 9,400 civil society organizations. Since the implementation of the system, more than 580,000 proposals for the use of financial resources made available by the programmes and projects of the Union have been uploaded. In 2013, more than 13 billion reais have been transferred to states, municipalities and civil society organizations through the SICONV system. Finally, it is important to note that this information is 100 % available for consultation on the Internet (www.convenios.gov.br), and these data can also be accessed in an open format (www.dados.gov.br).

Institution: Secretary of Logistics and Information Technology of the Ministry of Planning, Budget and Management
URL: www.convenios.gov.br

Chile

Apps.gob.cl

Description

It is a repository of mobile applications developed by public institutions and companies in the State of Chile. The www.apps.gob.cl site is part of the initiative to use and release public data by institutions to create public use applications. The target public of the solution is the general public and public organizations.

Impact

So far, apps.gob.cl has 23 applications divided into different categories. It should be noted that 19 of the 23 programmes have Android versions.

iTransantiago is one example of an application included in this catalogue which has been downloaded by more than 130,000 people who use it every day to facilitate their movement in the transport system of the city of Santiago de Chile.

Another example is “Truth Truth” (Verdad Verdad, in Spanish), an application that aims at denaturing violence and creating awareness among users who use it, especially making visible the first signs of violence, as if it is not stopped in time, it always grows. When entering the app, the user is asked to choose his/her sex between two alternatives: “man or woman”. Then he/she is asked to answer 7 questions regarding his/her relationship with his/her couple. Finally, he/she will get a result based on his/her answers. It should be remembered that the test results are intended to guide and cannot replace a full assessment by a psychiatrist or psychologist in a clinical interview. The “Truth Truth” application includes messages like “Do not forget: who loves you, respects you”, or promotes fan pages in social networking such as “Courtship without violence”.

The development of this portal is part of the initiative to use public data by the institutions to create applications for citizen use, a policy encouraged by the Unit of Modernization and Digital Government of the Ministry General Secretariat of the Presidency, which aim is to encourage transparency by promoting access to information and innovation in the public and private sectors.

In terms of new technologies, the current Government administration will foster “those initiatives that achieve to bring the State close to citizenship, facilitating access to public services and transparency”, and the development of mobile applications aimed at the public (mGov) are in line with this policy, ensuring its sustainability.

Institution: Unit of Modernization and Digital Government of the Ministry General Secretariat of the Presidency
URL: www.apps.gob.cl
Mentions: Gender

Chile

ChileServes

Description

The site www.chileatiende.cl is an information portal that supports in-person and telephone channels, forming a State multi-channel and multi-services network that offers people the possibility to carry out multiple proceedings and access benefits and information on public services through only one access point.

Impact

The portal of State services is one of the most visited websites of the Chilean government and gathers in a single place (OneStopShop) information on more than 2,300 services, proceedings and benefits provided by various public institutions, with a simple language, easy to understand, with step by step instructions and access options for people with disabilities in order to facilitate proceedings by the citizens.

Of the 2,326 records of proceedings, 1,100 have the option of being done online, so the whole process can be completed within the portal.

Since its creation in 2012 until May 2014 the site has had 27,815,266 visits. Nearly six million the first year, which in 2013 more than doubled, exceeding fourteen million. In the first five months of 2014 it had more than seven and a half million visits. Users have a similar development, with more than 18 million registrations.

The target public are all people with Internet access in Chile, 100 % of whom have the possibility to use the portal.

In the President's Message of May 21, 2014, the President of the Republic promised that in her present government, in terms of new technologies, "those initiatives that achieve to bring the State close to citizenship, facilitating access to public services and transparency" will be fostered. In line with this objective, the website of ChileServes (ChileAtiende, in Spanish) is the latest evolution of a policy of single window of the state dating back to the beginning of the administration of former President Ricardo Lagos (2000 - 2006). Valued as a key strategic element in facilitating proceedings and government services for people, Ministries of Finance, Labour and Social Welfare, and Economics, Development and Tourism are currently working together under the coordination of the Ministry General Secretariat of the Presidency in strengthening this. As this policy has been encouraged by all political sectors, this solution receives cross-cutting support.

Institution: Unit of Modernization and Digital Government of the Ministry General Secretariat of the Presidency
URL: www.chileatiende.cl

Chile

PaperlessChile

Description

PaperlessChile (Chile sin papeleo, in Spanish) is an initiative aiming at digitizing face-to-face proceedings, so that citizens can do them online. Encouraged by a presidential instruction, it allowed generating concrete commitments with public services, which had to develop a plan to digitize proceedings from August 2012 to December 2013.

Digitization of proceedings achieved by "PaperlessChile" campaign contributed to the modernization of the state by strengthening the available service channels for citizens to approach the state and thereby obtain more expeditious, flexible and economic access to products and/or services offered by the state. Moreover, digitization of proceedings implicitly involves reviewing and simplifying processes, promoting also interoperability among state institutions.

Taking action to facilitate the access of citizens to the services offered by the state is declared and defined by the current government programme as a need. From this premise, the agenda of Modernization and Digital Government will continue to encourage digitization of proceedings and services through a new stage of the "PaperlessChile" campaign. The scope of the new stage of the campaign for 2014 and 2015 will consider the continuation of the digitization of proceedings, but it will also expand towards optimizing proceedings already digitized, thus achieving a more complex and personalized digitization of services for users.

Impact

It has had a big cross-cutting impact on the public administration, as evidenced by the numbers given below. The "PaperlessChile" campaign involved 83 public institutions of the state. Through the commitment for the development of plans to digitize proceedings and/or services, such as applications for benefits, obtaining of certificates and access to products offered by the State, these institutions digitized 577 public proceedings. This made it possible to increase the offer of digital public proceedings available to the public from 432 to 1,009, which represented an increase of 130 % compared to the initial basis of proceedings available online.

Institution: Unit of Modernization and Digital Government of the Ministry General Secretariat of the Presidency
URL: www.chilesinpapeleo.cl

Chile

Single password

Description

This initiative, Single password (Clave única, in Spanish) aims at providing citizens with a Single Electronic Identity (run and password) for state online proceedings, thus eliminating the need for multiple loggings for each service. In this regard, it is important to note that digital identity facilitates future implementation of the centralized portal model of the multi-service network of the state, by facilitating access to various services through a unique authentication.

For online authentication, public institutions have an application whose recruitment and verification is performed by the Identification and Civil Registry Service, by which identification data will be transmitted securely and reliably through the interoperability platform of the State. OpenID 2.0. technology is used for the implementation and operation of this platform.

All users of the Civil Registry over the age of 14 can obtain this password. To get it the user needs to follow three simple steps: Go to the Civil Registry with the ID card, then click on the link that was sent to the user's email address where he/she will be asked to type the number of his/her ID card (RUN) and the "Activation code" shown in the note, and finally type a password that must have at least 6 characters.

Impact

More than 3,000,000 people have already registered with their unique password and more than 58 institutions have integrated this solution into their systems of public services (<https://www.claveunica.cl/preguntas/servicios>).

In January 2014 there were 52 services enabled with this password. Some of them are: Certificate of Updated Military Status, Police clearance Certificate, Request of various old-age and orphan's pensions, System of application to various housing subsidies, Safe Driver Seal Accreditation, Request of Certificate to Obtain Legal Status of Trade Unions and Officials Associations, etc.

Institution: Identification and Civil Registry Service with Unit of Modernization and Digital Government
URL: www.claveunica.cl

Chile

iPetrol

Description

iPetrol (iBencinas, in Spanish) is an application that makes it easy to find fuel prices and the location of gas stations in Chile.

The development of this application is part of the initiative to use and release public data by the institutions to create applications for citizen use, a policy encouraged by the Unit of Modernization and Digital Government of the Ministry General Secretariat of the Presidency, which aim is to encourage transparency by promoting access to information and innovation in the public and private sectors.

Data from the National Energy Commission (CNE, in Spanish) were used for its development, which allows information on fuel prices and location of gas stations.

The application on its iOS version was developed using human and technological resources internal to the Unit of Modernization and Digital Government (internal innovation project) so it did not implied additional costs to the Ministry. Its source code is released under license BDS-3 at <https://bitbucket.org/modernizacion/ibencinas>.

Impact

The application launched in 2014 has been downloaded by 3,000 people who use it every day to find the location of gas stations and fuel prices in Chile.

It has a search engine by municipality that has allowed users to save time and travelling by entering an address or the municipality where the user is located and, in this way, he/she can find the best pricing alternatives.

Since it is a way to help users finding benzene (or paraffin) cheaper and closer to their location, it has also generated impact on the market in the real world: for example, the application made gas stations to inform the price of fuel every week, which facilitated their success.

Institution: Unit of Modernization and Digital Government of the Ministry General Secretariat of the Presidency
URL: <http://ibencinas.modernizacion.gob.cl/>

iPharmacies

Description

iPharmacies (iFarmacias, in Spanish) is an application to search pharmacies on duty throughout Chile, allowing citizens to access them at any time and from various mobile devices. It not only gives the user the possibility to find the on-duty pharmacy, but also allows citizens, if that pharmacy is closed, to make the corresponding report, which establishes citizen control on a basic need.

The development of this application is part of the initiative to use and release public data by the institutions to create applications for citizen use, a policy encouraged by the Unit of Modernization and Digital Government of the Ministry General Secretariat of the Presidency, which aim is to encourage transparency by promoting access to information and innovation in the public and private sectors.

Public data (OpenData) released by the Undersecretary of Public Health (<http://datos.gob.cl/datasets/ver/1547>) were used to develop this application, which allows having information about pharmacies location and their opening hours.

The application was developed using human and technological resources internal to the Unit of Modernization and Digital Government (internal innovation project), so it did not implied additional costs to the Ministry. Its source code is released under license BDS-3 at <https://bitbucket.org/modernizacion/ifarmacias>.

Impact

The application has been downloaded by 3,000 people who use it every day to find the location of pharmacies and their opening hours.

The sustainability of the solution is given by the fact that the agenda of Modernization and Digital Government will continue to promote the policy of open government and open data, and will continue to encourage, with public and private actors, the creation and co-creation of applications that generate a positive impact on citizens.

Institution: Unit of Modernization and Digital Government of the Ministry General Secretariat of the Presidency
URL: <http://ifarmacias.modernizacion.gob.cl/>

SIMPLE

Description

SIMPLE (in Spanish, System for the Implementation of Slightly Standardized Processes) is a system for the implementation of electronic processes using a simplified designer based on BPM. This application was developed to provide a flexible solution to public institutions wishing to digitize their proceedings quickly, easily and on a user friendly basis in the context of the "PaperlessChile" campaign.

This application is delivered in form of Software as a Service (SaaS), preventing institutions from investing in licensing or development. The maintenance of this platform is the responsibility of the Unit of Modernization and Digital Government.

Impact

Eighty-three public institutions of the State participated at the "PaperlessChile" campaign, and 22 of them used this platform. The SIMPLE software, in particular, has been shared with other countries, so the impact has not been limited to Chile.

The main benefits of SIMPLE are:

- ▶ It promotes and strengthens the digital channel.
- ▶ It facilitates and favours measurement, evaluation and control of processes.
- ▶ It formalizes the processes, allowing the visualization and analysis of the benefits and consequences of each stage.
- ▶ It makes it possible to identify critical points and solutions that encourage continuous improvement.
- ▶ It facilitates management of resources and encourages the best use of them.
- ▶ Processes are independent from the people who manage and run them, providing objectivity, soundness and continuity.
- ▶ It builds and leads the way to automation.
- ▶ It measures future costs of integration and maintenance by acquiring technology already prepared to deal with change.

Taking action to facilitate the access of citizens to the services offered by the state is declared and defined by the current government programme as a need. From this premise, the agenda of Modernization and Digital Government will continue to encourage digitization of proceedings and services through a new stage of the "PaperlessChile" campaign. The scope of the new stage of the campaign for 2014 and 2015 will consider the continuation of the digitization of proceedings, but it will also expand towards optimizing proceedings already digitized, thus achieving a more complex and personalized digitization of services for users.

Institution: Unit of Modernization and Digital Government of the Ministry General Secretariat of the Presidency
URL: <http://instituciones.chilesinpapeleo.cl/page/view/simple>
Mentions: Public software

Colombia

Online Apostille or Legalization

Description

The service enables the request, management, payment and receipt of results, entirely online, relying on a system of citizen service available 24/7 from anywhere in the world and through electronic channels. The electronic Apostille of documents is accepted by 106 countries signatories to the Hague Convention, while 102 additional countries accept the electronic legalization of documents.

It is addressed to Colombians, co-nationals across the borders or foreigners within the territory who are required to submit and validate documents issued in Colombia, before authorities in countries where the Apostille is accepted.

For the Chancellery, the solution implied a redefinition and modernization of its processes and procedures from the perspective of the Modernization and Rationalization of Proceedings and Decree 019 of 2012. The body developed engineering projects for the analysis, design, development and operation of an online platform (web interface) that supports the service and integrates electronic payments (EP), interoperability and user support systems through a service desk (CIAC, in Spanish) available through multiple channels and 24/7.

The proceedings fee covers the costs of operation (technical, technological and human), which makes it sustainable.

Impact

The Apostille was launched in 2012. The demand for service at the Citizen Service Centre (CIAC) -only related to the Apostille- that year was of 29,000 interactions. In 2013, from January to November, was of 90,914 interactions.

During 2012, 1,783,317 Apostille or legalization proceedings were handled, 94 % (1,673,891) of which were conducted in person and 6 % (109,426) through the online service.

During 2013, the total number of transactions reached 2,283,947, 61 % (1,395,926) of which were handled on line. This shows an increase on the impact of the demand for online proceedings.

The users demand represents, on average, 30 % of all inquiries the Citizen Service Centre (CIAC) receives per year, being the most consulted item compared to other proceedings of the Chancellery. The CIAC handled approximately 82,000 user interactions in the first quarter of 2014.

Institution: Ministry of Foreign Affairs (Chancellery)
URL: http://www.cancilleria.gov.co/tramites_servicios/apostilla_legalizacion

Colombia

SIC Services

Description

SIC Services is an application for mobile devices developed to provide a more timely and immediate tool to consumers of goods and services so that they can file complaints against manufacturers, importers, retailers or service providers for the possible violation of consumer protection standards, communication services and protection of personal data.

Launched in 2013, the target public is the general public, which did not have a technological tool that allowed to file, before the body, in real-time and immediately, a complaint or grievance against the violation of the rights or norms of consumers in terms of consumer protection, telecommunications and personal data protection. A steady increase of users is expected, considering that the software is freely available for online stores such as Apple Store and Google Play, and statistics show an increase in the use of Smartphones in Colombia, indicating that 55.4 % are users of the Android operating system and 18.31 % are users of the Apple's iOS operating system. (Source: StatCounter Global Stats).

Impact

This solution for mobile devices helps to reduce costs for users by avoiding travel and transport expenses and physical presence, reducing time in the submission of the complaints before the body, and increasing the level of citizen participation in the exercise of their rights as consumers. Furthermore, within the Superintendence, it allows to know the topics for which most Colombians complain in relation to consumer protection: a new channel of citizen services opens, the burden of service at physical windows decreases, officials can spend more time investigating complaints rather than devoting to conduct operational activities such as filing documents. Besides, receiving electronic applications reduces costs on office supplies, stationery, mail, file and transport, expands the portfolio of services to citizens and improves management of applications as they are received in a faster, classified and completed way.

Institution: Office of Technology and IT-Superintendence of Industry and Trade of Colombia
URL: https://play.google.com/store/apps/details?id=co.gov.sic.SICMovil&hl=es_419

Colombia

SIIS

Description

The Simultaneous Information Inspection System (SIIS, in Spanish) module of the Single Window for Foreign Trade (VUCE, in Spanish) enables the optimization of the process of export of goods from the country through a more efficient coordination of bodies in charge of control in order to perform a single inspection of the cargo via an electronic scheduling, simplifying and accelerating operations by eliminating freight movements and additional costs. The current scope of the system reaches export containerized cargo by sea which is placed in primary zone.

The Single Window for Foreign Trade is managed by the Ministry of Commerce, Industry and Tourism, which has allowed to optimize the processes in the 21 related bodies. The investment made by this Ministry from 2005 to date reaches a total of USD 9 million. The revenue generated by the VUCE for the Ministry of Commerce, Industry and Tourism is currently about 14,000 million pesos per year.

Impact

In 2012, the requirement for a single simultaneous inspection to export containerized goods in seaports of the country by control bodies was implemented, and new services have been gradually added, thus consolidating the efforts of the National Government to lead the country towards a modern and competitive foreign trade. The most significant impacts of implementing the Simultaneous Inspection System are:

A reduction in the time of inspection from three days to one day.

An average savings of USD 1,004,850 between January 2013 and April 2014 for avoiding costs of moving twice the cargo in joint inspections.

Standardization and optimization of processes, eliminating downtime and reducing costs of use of port facilities.

An increase of electronic information sharing between bodies and marked process automation and document digitization.

The development of traceability of inspection operations for bodies, customs agencies and exporters, promoting greater transparency, rationalization and automation of proceedings.

Elimination of manual proceedings, promoting technological advance in favour of the competitiveness of public administration.

Improvement of infrastructure and technology in ports favouring agility in operations and electronic data exchange, which leads to better public-private understanding.

Institution: Ministry of Commerce, Industry and Tourism - Foreign Trade Division
URL: www.vuce.gov.co

Colombia

Comprehensive Land Subsidy (SIT)

Description

The application for information management of calls for comprehensive land subsidy (SIT, in Spanish) is a technological tool designed to perform the registration, evaluation, preparation, disbursement and monitoring of the proposals submitted to the calls made by INCODER (Spanish acronym).

Impact

After the launch of the application by the management deputy management, evaluation surveys of the product were made to registered users of the system. The surveys were conducted over the Internet using a google docs form, thus obtaining the information. After analysis of the information collected in the surveys, the results are as follows: The survey was proposed to 77 users, officials from the management deputy management, from territorial entities distributed nationwide and evaluators hired by the company PROPAS who evaluated the projects of the call for land, currently in effect.

So far, the application has been used by 21 regional entities within the INCODER network and by 15 users outside the institution. The application was rated by 89.47 % of respondents with a mark of four or five. This question was asked to officials, mostly professionals and in charge of different tasks within the process. At the global level, and according to the comments of the officials assigned to the Annexes, the modules created and the ease of use are one of the strengths of the tool. The results were satisfactory: 45 respondents reported no problems regarding the response time of the application, 11 people rated the performance as fair or poor, which hints that this may be due to connectivity issues that must be analysed later.

Previously, calls were made by collecting physical forms in each region and then transporting them to Bogota, where staff were hired to prepare and evaluate them. The information was handled in spreadsheets and a software that worked locally. With the coming into operation of the application, INCODER officials and staff from other bodies that support the process receive the information entered via web by the territorials, and the tool generates all formats and notifications. This has allowed a reduction in the time of evaluation of the proposal and a control of the process.

Institution: Colombian Rural Development Institute - Incoder
URL: <http://200.93.164.202:86/sitcake/>
Mentions: Fighting poverty and public software

Colombia

Glass box - Digital Task Force

Description

With a view to transforming the relationship between citizens and the state, the ICT Ministry and the Presidency of the Republic of Colombia created the Glass box as the main platform for participation and government transparency of the country. The initiative not only works to have channels where citizens can be heard by the government, but it is above all creating a network of response to citizens so that citizen involvement in Colombia will have the importance it deserves.

Impact

The multi-platform strategy of the Glass box, aimed at creating digital media for citizen participation (website, social network profiles, newsletter) and for citizens without Internet access (TV and radio shows, free mobile applications and call centre) has managed to impact more than two million people, in addition to other results obtained such as:

- ▶ Having 2,384,376 visits to the Crystal Urn website by 2,002,721 unique users (2012-2014)
- ▶ Having 1,375,790 citizen interactions in different media in 2014
- ▶ Having 204,945 followers on Twitter, Facebook and Google +.
- ▶ Receiving 28,599 calls in the call centre of Glass box, and having 372,015 interactions in the mobile application of Glass box.
- ▶ Having 30,375 questions registered at the response management system of the initiative, with a percentage of management of 80 % and an average response time of 5-10 business days.

These results of visibility and impact have allowed for -only in 2014- 13 exercises of participation with the public, either for educational purposes (answering questions on specific state policies) or for consultation (receiving questions and comments from citizens).

Additionally, throughout its three and a half years of operation, Glass box has developed four main participation exercises that have had an impact on public policy: the Anti-paperwork decree, the bill for social innovation, the bill to promote sports and anti-corruption policy.

The impact of these exercises is difficult to estimate, since there are no statistics on how many Colombians have been directly benefited.

Institution: Ministry of Information and Communication Technologies - Online Government Directorate
URL: www.urnadecristal.gov.co

Costa Rica

CONTROLPAS

Description

The Bearing of Arms Control and Private Security system (CONTROLPAS, in Spanish) is a technological solution that allows applications for selling, registration and issuance of permits to carry weapons, and the regulation of private security agents and companies.

Information technologies are an ideal tool to make substantial improvements in the competitiveness and efficiency of the State. That is why the Ministry of Public Security of Costa Rica, together with the Technical Secretariat for Digital Government, developed a technology platform that allows security agents and companies registration proceedings, as well as records of possession and carrying of weapons, to be more expeditious, efficient and easy to manage for both the Administration and the citizen.

CONTROLPAS arises as a consequence of this need, a technological solution to manage applications for selling, registration and issuance of permits to carry weapons, and the regulation of private security agents and companies. ControlPas allows institutions, businesses and residents to digitally perform the entire process, starting from the applications and their pre and post procedures to the physical issuance of permits or authorizations by the competent authorities.

This aims at facilitating the provision of this service to citizens, eliminating queues and preventing people from going in person to the offices of the Ministry of Public Security.

Impact

According to statistics from the CONTROLPAS platform, as of June 2014, 24,467 proceedings have been performed, 8,498 of private security and 15,969 of arms control.

CONTROLPAS allows institutions, businesses and residents to digitally perform the entire process, from the applications and their pre and post procedures to the physical issuance of permits or authorizations by the competent authorities.

CONTROLPAS has reached 100 percent of its target public thanks to the signature of a decree stating that the platform is the only way to make applications for sale, registration and issuance of permits to carry weapons, as well as the regulation of private security agents and companies.

Institution: Ministry of Public Security of Costa Rica
URL: www.controlpas.go.cr

Costa Rica

CompanyCreator

Description

The CompanyCreator platform (CrearEmpresa, in Spanish), promoted by the Presidency of the Republic, the Ministry of Economy, Industry and Trade (MEIC, in Spanish) and the National Property Registry (RNP, in Spanish), and developed by the Technical Secretariat for Digital Government, with the participation of various State institutions, is a tool that accelerates and simplifies the proceedings and requirements necessary for the creation of new companies, from company registration (Registration of a trading company and obtaining the approval of the number of social books at the National Registry), to the start-up operation of the company (obtaining the health operating permit, the environmental feasibility, the veterinarian operating certificate, the certificate of land use and business license), as well as the application for registration as an employer in the Costa Rican Department of Social Security and as a taxpayer at the Directorate General of Taxation.

Costa Rica needed a quantum leap in the development of a business climate that favoured the country's competitiveness, promoted entrepreneurship and stimulated the emergence of new micro, small and medium enterprises that contribute to innovation, creating jobs and national wealth.

Impact

CrearEmpresa succeeded in reducing the duration of the registration process of new companies from 90 days to one day or less, including that the newly formed company obtained the authorization number of corporate books. Some relevant figures:

- ▶ 37 patents issued
- ▶ 1,642 notaries registered
- ▶ 6,150 businesses created
- ▶ 150,000 electronic legal books

CrearEmpresa has consolidated the service of various public institutions to the employer, entrepreneur, freelancer citizen; the start-up of a business in Costa Rica that had a maximum duration of 20 days. Prior to the implementation of CrearEmpresa the process could take up to one year.

CrearEmpresa has served as an excellent exercise of coordination and implementation of technical and semantic interoperability between the different institutions involved in the process of opening a business in the country. It has succeeded in making available to the general public all information related to the process of creating and operating businesses in the country.

Institution: Technical Secretariat for Digital Government
URL: www.crearempresa.go.cr
Mentions: Fighting poverty

Costa Rica

Mobile MEP

Description

It is a mobile application for students, staff and family of the education sector in Costa Rica with facilities and innovations for these three target publics.

Impact

To date, the application has been downloaded a little more than 15,000 times since its release in late March 2014.

It must be taken into account that at the time of submitting this proposal, the application had not been given the publicity required as the government had changed in Costa Rica and the previous administration could not legally do "huge" releases that might have a political influence.

Mobile MEP (MEP Móvil, in Spanish) is an application for smartphones that will help users to meet different needs.

So for example, high school students have access to the 103 videos of "teacher at home" (currently, the "teacher at home" project has more than one million downloads), but additionally each video has a practice of five to 20 questions approximately related to the video, that the student can answer and receive immediate feedback (the application tells him/her which answers were right and which were wrong and indicates which is the correct choice). In total, there are 989 questions for these videos. They also have available a bank of 610 questions of baccalaureate which are presented randomly to the student in groups of ten, equally evaluated.

Students have also access to other topics such as the videos of the project "I invite you to read with me", and the school calendar.

The members of the staff are offered the option to request an appointment at the HR platform for their personal proceedings, avoiding long queues, and they also have access to the payment schedule and a list of common proceedings with their respective forms and requirements.

As for the family, users have access to the school calendar, to videos and resources directly related to important issues to the society such as "living together", "rights and duties of children", "transition", among others of similar significance.

Besides, all users have access to a verifier of the regulation of sodas for students, through which they can find out which product is approved by the Ministries of Education and Health in Costa Rica to be sold in schools and is recommended for use in schools. Finally, all users have a direct channel of communication with the Ministry of Education through the application, from which they can ask questions and find a list of different frequently asked questions for each type of user.

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

Costa Rica

Record it

Description

“Record it” (Regístrelo, in Spanish) service uses ICTs to implement a single window for citizens to carry out their proceedings relating to registration of products, with the aim of significantly reducing the time of registration of a product.

The processes of health registration are incorporated into the city website through the interoperability platform of the Digital Government, using and incorporating elements to this process such as:

- ▶ Data capture of the legal representative, authorized and others.
- ▶ Document management information.
- ▶ Inclusion of the Digital Signature.
- ▶ Online payment of proceedings.
- ▶ Generation of information capture forms with validations

The “Regístrelo” platform can be consulted by all persons, nationals or foreigners, who wish to know or follow the proceedings for registration of a product of health interest.

Impact

It enhances the levels of competitiveness, attracts foreign investment, strengthens the G2B relationship and increases transparency thanks to high traceability of the process flow.

The baseline scenario of the project in 2012 was a complicated, tedious and expensive proceeding for applicants.

This situation is evidenced in the study “Estimation of savings in drug registration process in the Ministry of Health” performed by the Georgia Tech University in May 2013, where the starting process of registration of a drug has a duration of 385 calendar days and a total cost of 99,054,00 Colones.

Thus, both legal and physical persons can quickly introduce new products to the market, which promotes competitiveness of the country and increases the range of products to consumers. It also allows to solve problems such as having a single point of in-person service (headquarters), reducing the number of pending requests, reducing waiting times, new processes, achieving standardization of procedures, eliminating the high volume of paperwork in the file and preventing users from going to banks to pay the proceedings fee or to the offices of the Ministry of Health.

Institution: Technical Secretariat for Digital Government
URL: www.registrello.go.cr

Costa Rica

1311-CR Service

Description

The 1311 service is a key component of the national portal that acts as a central point of contact between the citizen and the Costa Rican government through various communication channels. Through the 1311-CR it will be possible to access information and different services through telephone, cell phone, text message, mobile applications or website.

It aims to provide a centralized and efficient communication channel of all services to citizens. The starting-up of services in CR-1311 will be gradual, in order to ensure that the structure of the respective bodies and service management models that will be made available will be able to respond to citizens according to high standards and service levels. As bodies settle their services, they will adhere to the platform, so in the short term citizens would only have to know one phone number - 1311 - to access any service of the State.

Currently, the 1311 number has the 800 Mer-link services for public purchasing proceedings; Servicio Oferte Ya, personalized assistance for tendering in the Mer-link Unified Public Purchasing System; Appointments for application procedures to obtain the permit to bear arms / Controlpas; Information for sanitary registration of products / Regístrelo; Appointments for processing immigration services 900-767266; Information about creating businesses / Crearempresa; Consumer information from the Ministry of Economy, Industry and Trade; Information and appointments for Digital Signature.

Impact

In its first stage, the 1311 works only by telephone. In future stages, different means of access to the service will be implemented.

Since its launch in February 2014 to June 2014 a total of 74,528 calls were received.

The target public of the 1311 service are all citizens who need to complete proceedings with public institutions. It has reached 100 % of the target public because most of these proceedings can only be done through the 1311, by order of the institutions that provide them, with a view to decentralizing services and providing a better service to users.

Institution: Technical Secretariat for Digital Government - ICE
URL: www.gob.go.cr

Costa Rica

Electronic Service Windows

Description

Electronic Service Windows (Ventanillas Electrónicas de Servicios (VES), Spanish acronym) are a tool that broadens and facilitates the provision of digital services in the offices of the Postal Service of Costa Rica. The service provided in the VES can be obtained through appointments that are made by dialling 1311.

VES are a service developed by the Secretariat of Digital Government, together with the Postal Service of Costa Rica and the General Bureau of Migration and Alien Affairs, in order to facilitate the delivery of services to the population.

VES offers services throughout the country, bringing services closer to the population, at the nearest post office.

VES are a tool that broadens and facilitates the provision of digital services in the offices of the Postal Service of Costa Rica. The service provided in the VES can be obtained through appointments that are made by dialling 1311.

The services provided are:

- ▶ Application for the renewal or duplicates of the Immigration Identity Card for Foreigners in Costa Rica (DIMEX, Spanish acronym).
- ▶ First time passport application.
- ▶ Post-registration changes.
- ▶ Firearm carrying permit, firearm registration and private security guard applications.

Carrying out the proceedings is simple and saves time and money. The first thing people have to do is request an appointment by calling 1311, to select the day, time and the post office where they wish to carry out the procedure.

The appointment scheduling scheme translates into time and cost savings, since people no longer need to travel great distances.

Impact

According to the statistics taken from the VES platform, by June 2014, 21,366 applications had been filed for passports, Immigration Identity Card for Foreigners in Costa Rica (DIMEX) and weapon permits (Controlpas), and 11,314 procedures have been carried out in the first 6 months of 2014.

The target audience for the Electronic Service Window (VES), are people who need to carry out procedures with the General Bureau of Alien Affairs, the Private Security Services Office and the Firearms and Explosives Office, both belonging to the Ministry of Public Security.

The entire target audience has been reached, due to the fact that the institutions that provide these services have determined that most of these procedures can only be carried out through the VES, for the purpose of decentralizing the services and providing a better service for users.

Institution: Digital Government Technical Secretary.
URL: N/A

Ecuador

Ecuapass

Description

It is the customs system of Ecuador that enables foreign trade operators to carry out import and export operations safely, dynamically and efficiently, generating solutions for each of the processes in a transparent manner, by optimizing resources and security in the customs controls. Since the beginning of its operations in 2012, it has become a key tool that facilitates the country's trade through a single Foreign Trade window. Measurement of the performance of each of the Foreign Trade operators (FTO) began on January 2013, and the management of the temporary storage facilities, customs agents, importers and public servants working in customs, has been significantly improved and modernized. Ecuapass has achieved a clear and increasing improvement in efficiency and savings at the state level.

Impact

Time reduction: from January to December 2013, loading and customs clearance times decreased from 7.5 days to 5.7 at the national level, and in 2013, revenue amounted to USD 3,600 million. In 2007, the total loading and clearance times were, on average, 11.47 days, and revenue amounted to USD 2,200 million.

Reduction of the use of paper and of the operational expenses: From 2012 to date, the use of paper was reduced by approximately 40 million sheets per year, moreover, the elimination of processing fees reduced foreign trade costs by approximately USD 900,000 during 2013.

Implementation of the improvements in Ecuapass: communication between institutions in the customs management processes have improved in the areas of advance clearance and advance query for shipments.

Increase in the number of automatic customs valuations: 46 % of processes were automated by the end of 2013, and up to 50 % by May 2014, as a result of the effectiveness in selecting physical and documentary inspections for valuation.

Increase in payments received through electronic channels: use of the system grew from 3 % to 25 % today, which translates into cost savings for FTO in the order of USD 5 million.

Institution: National Customs Service of Ecuador (SENAE, Spanish acronym).
URL: www.aduana.gob.ec
Mentions: Fighting poverty

Ecuador

“QUIPUX” Documentary Management System

Description

Quipux is a national documentary management system that connects the population, public servants and government officials, through the standardized and normalized generation of official documents, such as official letters and memoranda. These documents can be monitored by the issuer and the recipient in order to find out the route of actions and the reply generated. Quipux is also a system for commitments, because it prompts the person receiving an official letter or memorandum to reply or route it to the person who can reply.

Ministerial Agreement 718 regulates the use of the QUIPUX system for documentary management in the Central Public Administration. It was issued by the National Secretariat of the Public Administration on May 11th, 2009 and published in the Official Registry No. 597 of May 25th, 2009, which makes it mandatory.

Impact

There are 304 institutions that use the system, generating an average volume of 10 thousand documents during peak hours, with more than 14 thousand public servants and more than one million citizens as users, and with a growing flow that reached 2 million documents on May 2014.

Quipux records, controls, moves and organizes digital and/or printed documents that are sent and received in government institutions. Between 50 and 80 percent of the documents of the administration are made through Quipux.

Quipux eliminates the need for 304 documentary systems and a minimum of two public servants per system (who are now in charge of other tasks), and provides savings in civil and technological infrastructure. Estimated savings: USD 45 million a year. Quipux has processed 9,295,414 electronically signed documents, which means approximately USD 28 million have been saved by not mailing documents, in addition to the opportunity cost of having immediate access to documents.

Quipux also involves qualitative savings, since it supports an organizational culture that leverages the normalization and standardization in the generation and preparation of documents, a single environment for accessing historical and current documentation for controls by society, the Judiciary and the Comptroller, and organizational learning. It enables the use of a common language and reduces the bureaucracy of slow and disorganized traffic of “papers” toward a dynamic and immediate “paperless” environment.

Institution: National Secretariat of the Public Administration (SNAP, Spanish acronym)
URL: www.gestiondocumental.gob.ec
Mentions: Public software

Guatemala

Virtual Platform for Transparency

Description

It is a platform to be used by the population for requesting information under the access to public information law, implemented in more than 30 institutions of the Executive Branch and the municipalities.

Impact

Since it started being implemented in 2011, these figures have been reached:

- ▶ 27,084 requests for information have been filed in 3 years
- ▶ 21,910 are requests made to 42 institutions of the Executive (Ministries, Secretariats and other bodies).
- ▶ 5,174 are requests made to 212 decentralized bodies and local governments (municipalities).

The solution has modernized the delivery of information by government institutions to the population, since the response time for delivering information has been minimized, as established in decree 57-2008 (Access to Public Information Law). The current administration, through the Presidential Commission of Transparency and e-Government and with the support of the Vice-President, issued a recommendation to all the web portals of the bodies that make up the Executive, to place and position this tool as a single tool for information requests, workshops and trainings on the use of the platform have been carried out. The platform is 30 % (15 institutions) away from including 100 % of the institutions that make up the Executive.

Usage of paper has been reduced by delivering resolutions in electronic rather than printed media, as well as eliminating the need for people to go to the institution to collect the document. This platform is currently a fundamental part in delivering senior management reports for the Vice-Presidency and the highest authority of the Presidential Commission of Transparency and e-Government, as the institutions comply with their obligation to provide information within the deadlines established by the access to public information law.

The platform has remained for more than 3 years, and has survived the transition between governments. Due to the relevance of the information and the demand of the population, the Vice-President has supported the Free Access to Information issue and has implemented technological improvements through COPRET. There is currently a project to distribute the regulation of the use of the platform in order to complement the 30 % that has not been integrated yet. It is a free tool that was designed following the provisions in decree 57-2008 (Access to public information law).

Institution: Presidential Commission of Transparency and e-Government (COPRET)
URL: solicitudes.transparencia.gob.gt
Mentions: Public software

Mexico

National Digital Strategy (EDN)

Description

On November 25th, 2013, President Enrique Peña Nieto launched the National Digital Strategy (EDN, Spanish acronym), a public policy that the federal government is implementing in order to leverage the potential of ICTs as a catalyser for development in the country. It defines the challenges faced by Mexico in the digital area and the way in which the country is going to tackle them through five large goals: 1) Transformation of government, 2) Digital economy, 3) Quality education, 4) Universal and effective Health and 5) Citizen security. Five facilitators have been established for achieving these goals: 1) Connectivity, 2) Inclusion and digital skills, 3) Interoperability, 4) Legal framework, 5) Open data. For more information please visit the web page: www.mexicodigital.gob.mx. The significance of the EDN lies in the fact that, for the first time in history, Mexico has an action plan on the matter.

Impact

1. National Catalogue of Procedures and Services (CNTSE, Spanish acronym), which includes 6,503 procedures and services of the government.
2. The ICT policy that regulates government purchases of technology was presented. Consequently, 180 institutions submitted their Strategic Information and Communications Technologies Plan (PETIC, Spanish acronym).
3. The guidelines for the digitization of procedures and services were prepared.
4. In order to develop an innovation ecosystem, mechanisms for collaborating with young people and entrepreneurs are being opened for solving the problems of the government.
5. The initiative "Young people for a Digital Mexico" provides advice to young people, adults, the elderly and people with disabilities for them to develop digital skills to carry out their procedures and access services in mobile devices.
6. The National Policy on Open Data was implemented, after being open to comments for more than five weeks, receiving more than 1,000 participants, 300 comments and 800 visits in the live edition.
7. More than 500 thousand devices have been distributed in order to incorporate ICTs to the teaching-learning process.
8. There is a model in place in which the management of the identity used in healthcare is based on technological solutions that will enable the expansion of coverage and improving healthcare.
9. There is ongoing collaboration with the industry and population for generating technological applications that will make it possible to prevent risks and mitigate damages caused by natural disasters.

Institution: Coordination of the National Digital Strategy,
Presidency of the Republic
URL: www.mexicodigital.gob.mx

Panama

3-1-1, Citizen Service

Description

With the 3-1-1 line, the population has all of the State institutions at arm's length or at the click of a button, in a single contact point, 24 hours a day, 7 days a week, 365 days a year. The purpose is to promote an open government, focused on citizens, to provide a quality service. Through the 311 system, people can ask for information, and also learn the requirements for carrying out procedures with the State. To date, there are 60 institutions incorporated into the 311 system. Today, there are more than 8,000 service agreement levels, which are used for measuring the response times of institutions for situations reported by the population.

Moreover, monthly meetings are held with executive liaison officers from all institutions for the purpose of measuring the progress made by each institution. There are also meetings with regional and national directors of the institutions for supporting the work they do and detecting bottlenecks in the processes. Very steady steps have been taken to focus the public administration on quality and innovation management.

Social networks are used for disseminating information and keeping a historic file of all the events organized by the Citizen Service Centre in each institution up to date, and for receiving comments on services.

This service can be accessed in three ways: by dialling toll free 3-1-1, from any landline or mobile phone; by e-mail at info@311.gob.pa; by accessing the website www.311.gob.pa; via twitter @311Panama

This tool offers citizens, foreign visitors or resident aliens, communities, companies, associations of any kind, unions or organized groups of society, a means to communicate their reports, complaints, claims, requests, ideas and suggestions. Users only need to make a call to the single centre, for the solution process to begin. The 3-1-1 system will also receive reports in connection with the irregular use of state funds and property, as long as they refer to concrete rather than alleged facts. People will also be able to submit complaints for poor service or dissatisfaction with a Government body, and non-performance of state services.

Impact

During the four years that the system has been in operation, five million calls have been received, 274,595 cases have been solved, 96 % of which were complaints, 1,063 reports have been registered, representing 1 % of the total, and 4,202 ideas and suggestions have been received.

Institution: National Authority for Government Innovation
URL: www.311.gob.pa

Paraguay

Service Hosting

Description

Institutions are offering more and more electronic services to the population through the Internet. There are several institutions that do not have specialized workers to guarantee the operation of the basic components of the solution, such as connectivity, contingency and increase in resources, when required. The Service Hosting solution meets these institutional needs, with the support of the SENATICS.

The target public for the solution are public institutions, decentralized bodies, public companies, municipalities and provincial governments with limited technological infrastructure or technical staff specialized in information technologies. Out of 63 (sixty three) public institutions identified, 83.0 % uses some service provided by SENATICS.

Impact

There are currently 32 (thirty two) institutions receiving assisted and using services, whether their own or not, hosted in the SENATICS. The services provided are installed in servers under the Virtual Private Server (VPS) form, and each institution can access the administration of their service, according to the service being used.

All the services include ongoing training and technical support for the technicians designated by each institution.

In order to modernize it, the VPS is implemented as a service, for the purpose of providing autonomy in the administration of the applications to the institutions that may need it. Thus, it allows access to online services without an operational or maintenance cost in the servers of the hosted systems.

Aside from the fact that they apply the cloud computing paradigm, which makes the scalability of the services highly predictable, these solutions can offer optimum levels of efficiency or cost savings, by integrating the data and applications hosted in the cloud with the systems and databases in the local environments. SENATICS plans to implement services in the cloud as a basic service for all public institutions, chiefly with its own budget. To a greater or lesser degree, the scope will depend on availability, as well as the interest and the willingness of the institutions interested in the service.

Institution: National Secretariat of Information and Communication Technologies (SENATICS, Spanish acronym)
URL: www.senatics.gov.py

Paraguay

Paraguay Portal

Description

The Paraguay Portal incorporates the information that institutions provide to the population. It is aimed at responding to the needs of the population, and includes searches by terms and categories used by the population. The portal is also a reference point for finding official government information through the Internet.

Impact

The population has access to information from public institutions of the State of Paraguay centralized in one place, and can access the catalogue, services and their corresponding procedures. The presented solution involves the implementation of a national web portal, where all the information mentioned is posted and updated, and where some online digital services, resources, state campaigns, citizen participation applications, among others, are available. The information is organized by categories or specific topics, age group or gender of the intended public, regardless of the channel used to access the portal (website, mobile, Citizen Service Centre).

Technological tools that meet widely used international standards (Standards for portals using Java JSP168 - 286) have been used in this solution. Information from other sources outside the solution (public purchases from the National Public Procurement Office [DNCP, Spanish acronym]) has been made available. The solution has been integrated with other services that are in beta (platform for online procedures) using an interoperability platform (the Information Exchange System platform of the SENATICS) and a platform-extension mechanism (using portlets), in order to offer services to the population. Information about the State has been unified and centralized in one location to make it easier for users to search and find information.

Due to the low development cost of the solution, the advanced mastery of the tools used for developing the platform and the databases that contain the data (horizontal institutional strengthening), and the fact that they are open, free code solutions, it is possible to avoid depending exclusively on one technology in particular, and guarantees the sustainability of the solution in time, even if the platform is changed. It is also worth mentioning that the solution has attracted great interest in the population since its implementation, which is measured through the queries, suggestions, complaints and requests for specific information received every day through the Paraguay Portal.

Institution: National Secretariat of Information and Communication Technologies (SENATICS, Spanish acronym)
URL: www.paraguay.gov.py

Paraguay

Information Exchange System (SII)

Description

The different information systems of each institution were built without taking into account a vision of integration and interoperability with other systems. The Information Exchange System (SII, Spanish acronym) establishes a standard mechanism for the exchange of data, the unification of the type of data associated to the information, as well as a unified way for accessing different sources of government data. The data connected to information about people are part of the first set of data integrated into the SII.

The target public is defined from two perspectives: the general population through the Single Government Portal, and public institutions from their own applications using information of interest from the Exchange System platform, this is aimed at indirectly benefiting the population by validation information in a centralized manner, from the institution that is integrated into the Information Exchange System, where people are carrying out their personal procedures.

Impact

In two institutions (the National Public Procurement Office [DNCP, Spanish acronym] and the Public Service Secretariat [SFP, Spanish acronym]) accountable to the Executive integrated into the SII through the Single Government Portal, which provides the population with information in a centralized, reliable and highly available platform.

The implementation of the SII allows users to make queries about public purchases and employment offers with their corresponding status.

The SII is currently implementing the solution in other four institutions (National Civil Registry Office, Ministry of the Interior, Ministry of Public Health and Ministry of Finance), for the purpose of exchanging information related to persons, in order to gradually consolidate and purge the information about citizens that is stored in the different public institutions.

The following are some of the upgrades brought by the solution:

- ▶ Publicizing information of interest to the population in a summarized way.
- ▶ Bringing government closer to the population through technology.
- ▶ Safe connectivity between public institutions, with alternative pathways to maintain the provision of the information service.

Institution: National Secretariat of Information and Communication Technologies (SENATICS, Spanish acronym)
URL: www.senatics.gov.py

Paraguay

Procedures with BPM

Description

Institutional procedures are modelled and implemented through a BPM tool installed in the institution locally, or through the hosting service provided by the SENATICS. In the tool, the institutional procedures are modelled and optimized, workers are trained in the use of the solution and procedures are followed up. The BPM is connected to a centralizer that enables users to follow-up on their procedures, and also enables government authorities to have general data on the services that the institutions provide for the population.

Impact

All ten institutions of the Executive use the BPM of the Integrated System for the Management of Procedures of the Public Administration (SIGTAP, Spanish acronym) as process management tools, initially with three procedures that have a direct impact on the population.

All the institutions are currently working the solution, with 30 % of them using the tool to manage daily processes, resulting in a total of 33 procedures.

The implementation of the SIGTAP BPM in the different institutions enables users to follow-up on the status of a procedure started in the institutions that have the BPM, through the SIGTAP CRM, which shows the departments the procedure has gone through, the ones it still needs to go through and the estimated finish time for the procedure, providing transparency and easy access to information.

The SIGTAP BPM, used by workers in public entities, enables more transparent and faster procedures, through the simplification and systematization of procedures.

Other benefits of the solution:

Simplification and optimization of the procedure steps by applying reengineering in ten Ministries and the organizations under them.

Documentation of the improvement in the processes through the creation of procedures manuals and context diagrams.

Implementation of state-of-the-art technological tools, such as a defined integrated system that includes four basic applications: Proceedings Administration System for public servants that enables the full follow-up of one or several procedures initiated in one of the institutions of the Executive; Citizen Consultation or Service System about the status of procedures; Tools integrated into the BPM, with a workflow format, for designing and modifying processes; Tools integrated into the CRM, adapted to the relationship with citizens.

Institution: National Secretariat of Information and Communication Technologies (SENATICS, Spanish acronym)
URL: www.senatics.gov.py

Online calendar of cultural events

Description

The online calendar of cultural events is a computer solution aimed at focusing and promoting, in a single location, the main cultural shows of the country, in response to the great demand for information about events, locations, casts, dates, prices, etc., from the entire population of our country.

Given the growing use of smartphones and the great number of people who have access to these devices, the possibility of accessing from mobile devices was incorporated.

Impact

According to the navigability statistics of Google, an average of 4,000 monthly visits have been registered, which makes it a direct means for publicizing and promoting cultural events.

The target public are people wishing to attend cultural events, the aim is to benefit, by promoting events, the people who look for an entertainment alternative during the week.

The online calendar of cultural events aims to gather all the information about cultural events so that users can, in a single place and at any time, make the queries they may need about events, locations, casts, dates, prices, etc., in order to access a wide variety of options for cultural events, being able to decide and schedule their individual or family outing.

People did not have a platform that gathered a great range of cultural options, which would allow them to learn about the different alternatives for cultural entertainment. Because of this, there was no possibility of even promoting free or very low-cost events.

This lack of an integrated platform was due to the fact that traditionally, promotion was made through printed materials, that is, the Ministry addresses the population through traditional advertising that, given the number of copies printed does not guarantee that the entire universe of citizens will be reached, and it also meant that the latest scheduled events could not be taken into account. Information technologies, such as the Internet and mobile technology, were not being used as a new information channel for the population, despite the fact that the use of the Internet and smart mobile devices is widespread today.

As the online calendar of cultural events becomes known to the majority of the population in the country, the number of advertising materials printed on paper will be significantly reduced.

Institution: Ministry of Culture
URL: <http://www.cultura.gob.pe/eventos>

Catalogue of Online Services

Description

The increasing presence of the State, through institutional web pages, as well as the recent drive in the creation of mobile services by public bodies makes it necessary to have a catalogue listing the online services available and the new ones being created. Consequently, this catalogue is of interest for public entities to promote their services, as well as for the people who access these services, therefore, that dynamism and use guarantee its sustainability in time.

The administration of the Catalogue is the responsibility of the Presidency of the Cabinet, through the National Office of Electronic Government and Computing (ONGEI, Spanish acronym), that has a technical team in charge of the operational technical administration of the catalogue, and public bodies are bound by regulations to update the information in the catalogue.

The target audience of the solution are all Peruvians who wish to have information about the online services of public bodies, both in and out of the country, and who can access through the Internet or mobile phones.

Impact

The Catalogue of Online Services enables people, companies and public servants to learn about the main services provided by public bodies through institutional websites. During the first trimester of 2014, the catalogue was accessed 370,914 times, and 398,725 on the second trimester.

The Portal of Services for Citizens and Companies (PSCE, Spanish acronym) works as an interactive information system for people and companies through the Internet, and serves to publicize the services and administrative procedures carried out before the different public bodies, by publishing the corresponding Single Text of Administrative Procedures (TUPA, Spanish acronym). However, many of the online services identified were not included in the TUPAs of the bodies, so it was decided to carry out a study by taking a sample of the main entities of the State and the catalogue of online services was created a result of this. This provides updated information about the main online services of the public bodies. This first stage has taken into account the information provided by the bodies that make up the Legislature, the Judiciary, the Autonomous Constitutional Bodies, and in the Executive by all the Ministries and Specialized Public Bodies (Regulatory and Technical) belonging to them.

Institution: Presidency of the Cabinet - National Office of Electronic Government and Computing (ONGEI)
URL: www.tramites.gob.pe/catalogo

Online duplicate of the Foreigner Identity Card

Description

The application for a duplicate of the Foreigner Identity Card through the online services of the Immigration Service, will allow foreign citizens residing in Peru to apply for a duplicate of their identity card, from the comfort of their home, office or preferred location, at any time, and collect them at the immigration office closest to their home.

This service used to be provided only at the main office of the Immigration Service located in the city of Lima, which meant, for all foreign citizens residing in the provinces, having to travel to the capital for carrying out this procedure. For this reason, the Immigration Service has made this service available at the click of a button, which will benefit a great number of foreign citizens who need to replace their foreigner identity card if it was stolen, lost, misplaced or damaged.

Since July 30th, 2014, this procedure to apply for a duplicate of the foreigner identity card can be carried out online and the card can be collected in any local police station or office of the Immigration Service (Office of the Deputy Manager of the Foreigner Registry), as long as it meets the applicable TUPA requirements.

For this, people need to have a username and password that will grant them access to the Online services section, where they will be able to carry out that procedure and others, that the Immigration Service will be developing to make them available, all for the purpose of bringing the services closer to the population. It will be possible to carry out the same procedures in person and for free in any local police station or office of the Immigration Service (User Manager Office).

Impact

Allowing each person to carry out this procedure without having to travel means achieving one of the classic benefits of the citizen-centred e-government. That is, saving time and resources that would be spent travelling. The time saved can be spent in productive or leisure activities, so the possibility of having this new use for time must be added to the financial impact of the savings in travelling money.

For the public bodies, it has the impact of saving in human resources dedicated to working with the public in the offices where the procedures used to be carried out exclusively in person.

Qualitatively, it also has the positive impact of improving the experience of the citizen in connection with official procedures.

Institution: National Immigration Service
URL: www.migraciones.gob.pe

GEOCATMIN

Description

The project consisted of implementing an online interactive and easily operated system with mining geological and registry information, that will allow access to the information for free, make queries and quick and precise searches through the maps published in the Internet and accessible from mobile devices and smartphones. Therefore, the web and mobile GEOCATMIN was developed using the latest web technology for maps, contributing to the goals of the institution, disseminating mining geological information, mining investment promotion, prevention of natural disasters, contributing to the land use planning and promoting sustainable development.

In view of the restrictions to access information due to the growing demand of information from regional governments and the general population, accessing the information cost the users money, time and resources, because they had to make their requests in person, the Senior Management Office implemented changes in the internal policies. Part of these changes were the redesign of the processes and the implementation of the Quality Management System for certification according to the ISO 9001 standard. Moreover, the free dissemination of information through the web page gathered momentum..

Impact

It was evidenced by the growth from 100 thousand to 800 thousand queries a day in 2 years, a 40 % reduction in the technical queries made in person in the offices, greater access to all regional governments, more than 400 million queries for finding information chiefly about zoning processes, for making decisions about investment, planning and development of projects. The portfolio of mining projects, according to the Ministry of Energy and Mining (MINEM, Spanish acronym), amounts to more than 59,000 million dollars. The solution receives queries from more than 120 countries, and accumulates more than 400 queries from around the world. Since the last edition of the awards, the solution has had the following changes and evolution:

- ▶ Implementation of the entire GEOCATMIN platform, to be accessed from tablet and smartphone mobile devices for the management of mining projects, mineral resource and geological inventories.
- ▶ Implementation of all the layers of information in the Arcgis online cloud.
- ▶ Accessibility of the maps from the Office tools.
- ▶ Use of the ISO 19115 International geospatial metadata standards for integrating into the Special Data infrastructure of Peru.

Institution: Mining and Metals Geological Institute
URL: <http://geocatmin.ingenmet.gob.pe>
Mentions: Public software

Dominican Republic

Electronic Government Portal of the Dominican Republic

Description

It is a single consolidated site for public services, aimed at providing information about the State and expanding the services (passports, resident identity cards, firearm permits, processing of pensions, among others) provided by the institutions of the Dominican State. The Portal, which consolidates the advances made in the implementation of the electronic government concept in the Dominican Republic, is the component of interaction through the Internet with the population. It provides information or links from all the institutions of the Dominican State. It also receives complaints, reports and claims from the population in connection with public and private institutions in the country.

Impact

Enabling online procedures has made access to government services simpler for all Dominican and foreign citizens.

The services provided by the institutions of the Dominican Government have been digitized, which has enabled users to access the services without having to travel. Processes and procedures were modified for adapting them to an electronic environment and making them available online.

The target public is the general population, private companies and public servants. 100 % of this target has been reached.

The solution brings government services closer to multiple locations, eliminating the need for people to travel to make an application or complete a procedure. Visiting the portal translates into time and money savings for users. As a result, public services are expedited, which translates into the elimination of long lines and long waits.

The Presidential Office of Information and Communications Technologies has assumed the commitment and responsibility of keeping this information up to date, and has taken the necessary measures in its budget, in order to guarantee the continuity and validity of these services.

Institution: Presidential Office of Information and Communications Technologies (OPTIC, Spanish acronym)
URL: www.gobiernoelectronico.gob.do

Trinidad and Tobago

eAuctions

Description

e-Auction is a part of the strategic sourcing process. It is a procurement tool using web-based software that allows suppliers to bid online for a contract for the supply of goods or services. It is sometimes called a 'reverse auction' because bids are reduced and not increased as in a traditional auction. The objective is typically to arrive at the lowest total cost as distinct from lowest price.

The e-Auction process has been piloted in the State Enterprises and has seen much success. The strategic plan for e-Auctions for the upcoming financial year will be scheduled structured events throughout the year. At this time, a Financial Expenditure Analysis is underway to assist in determining the items where greatest savings can be realized un the short term.

State Agencies participating in the PPE E-Auctions: Water and Sewerage Authority (WASA), Petroleum Company of Trinidad and Tobago (Petrotrin), South West Regional Health Authority (SWRHA), Evolving Technologies and Enterprises Company Limited (ETeck), Point Lisas Industrial Port Development Company Limited (PLIPDECO).

Impact

An important feature of an eAuction is that the results gained are highly visible and bids are comparable. eAuctions can typically secure cost reductions in the order of 20 to 30 percent on the first event for a particular commodity and 5 to 10 percent in subsequent events. Combined with its quick implementation and relatively low entry cost e-Auction can provide a very rapid return on investment.

The use of the eAuction process provides benefits to both buyers and suppliers:

- ▶ substantial cost savings (20-30%) through auction being online and instantaneous;
- ▶ an accelerated process reducing the sourcing cycle time;
- ▶ the ability to open up procurement to a wider market allowing suppliers to make bids without being restricted by geographic location;
- ▶ an efficient, open and transparent system and clear audit trail of transactions;
- ▶ greater insight of buyers into the dynamics of the marketplace and an indication of the true market price for goods and services;
- ▶ anonymous online event creates a "level playing field" i.e. a fair and competitive market; and
- ▶ suppliers can, of course, use eAuction to arrive at market prices for their own purchases of raw materials and components.

An eAuction for Personal Protective Equipment (PPE) for State Enterprises has just been completed showing initial savings of over 40% on traditional prices. Suppliers for these events also take advantage of the collaborative quantities of purchase through these eAuction Events.

Institution: Ministry of Finance and the Economy
URL: <http://finance.gov.tt/services/eauctions/>

Trinidad and Tobago

GATE eService

Description

The Government Assistance for Tuition Expenses Programme (GATE) is managed by the Funding and Grants Administration Division (FGAD) of the Ministry of Tertiary Education and Skills Training (MTEST) in keeping with Government's philosophy for developing human capital and entrepreneurship and for permitting access to education for all.

Now with GATE e-Service, student will be able to access GATE Programme through online application submission anytime and anywhere. Students will be able to manage their applications as well as enquire for the current status of the application submitted. Students will be notified of the application status update by email notification sent by GATE e-Service.

GATE eService aims to address the current issues such as reducing GATE Clearance and Application processing time as well as the redundant processes.

GATE eService also aims to improve the service quality by increasing automation and productivity of routine checks.

The objectives of the GATE programme are:

To make tertiary education affordable to all so that no citizen of Trinidad and Tobago will be denied tertiary education because of their inability to pay.

To widen access to tertiary education that will support economic development and promote social equity.

To build and strengthen a national quality tertiary education sector through both public and private tertiary level institutions.

Procedure:

- ▶ Step 1: Register for a GATE eService ID (one-time process)
- ▶ Step 2: Apply for GATE Funding via the eService (The GATE application will take approximately 10-15 minutes to complete)
- ▶ Step 3: View application status online OR Receive status updates via email
- ▶ Step 4: Amend / Re-submit application (only if required)
- ▶ Step 5: Sign Letter of undertaking (upon approval)

Impact

The government of Trinidad and Tobago has embarked upon policies and strategies that will position education at the helm of societal development and assist in developing our human resource capital. The government has therefore committed to specific strategies related to tertiary education. Its three main policies focus upon: Improving access and increasing participation, Ensuring relevance, Ensuring quality.

Institution: Ministry of Tertiary Education and Skills Training
URL: <http://www.e-gate.gov.tt/>

Uruguay

Institutional strengthening and New Web Application for the Sectoral Commission on Rice (CSA, Spanish acronym)

Description

The Web System for the Institutional Strengthening of the Sectoral Commission on Rice was implemented on December 1st, 2013, and is managed through the Secretariat of Budget and Planning (OPP, Spanish acronym), which chairs the Commission.

The registry, processing and later use of the information supplied in the Sworn statements made by rice companies (including producers, mills or intermediaries) is of great interest for evidentiary purposes, for which the tool presented will implement the electronic instrument "Form", that will enable the electronic processing of the sworn statements, export licences and other related documents.

The system will generate a tool for the management of the procedures and managing the users accredited for providing information, entry of information by the producers, mills and exporters of rice that make up the CSA, queries about the status of procedures by the interested parties, and the management of automatic export licences authorized by the Ministry of Economy and Finance (MEF, Spanish acronym), which will be sent electronically. It will be possible to make the processing and administration of the forms more specific, and to manage the workflow, thus improving communication between the involved institutions and facilitating the distribution of information.

Impact

The system generated a tool for the management of the procedures and managing the users accredited for providing information, entry of information by the producers, mills and exporters of rice that make up the CSA, queries about the status of procedures by the interested parties, and the management of automatic export licences authorized by the Ministry of Economy and Finance (MEF, Spanish acronym), which will be sent electronically. It is possible to make the processing and administration of the forms more specific, and to manage the workflow, thus improving communication between the involved institutions and facilitating the distribution of information. On July 2014, after eight months in operation, the current statistics for the application are:

- ▶ Seeding statements (annual): 60
- ▶ Harvest statements (annual): 45
- ▶ Monthly statements: 405

Institution: Office of Planning and Budgeting - Presidency of Uruguay
URL: <https://csarroz.opp.gub.uy/>

Electronic Waybill for Freight Transport and Freight Information System (SICTT)

Description

Decree 366/2013 refers to two instruments: the Electronic Waybill for Freight Transport and the Freight Information System for Land Transport (SICTT), which are created under the National Bureau of Transport of the Ministry of Transport and Public Works (MTOB, Spanish acronym) and establishes as their goals the contribution to the formalization of transport and the generation of statistical information of interest for the sector.

It also establishes that the waybill will be an electronic message that must be issued by the transport company before the beginning of the trip with certain information, providing a framework that allows for adjustments to make fulfilling that obligation easier, such as coordination with other public bodies or private companies, among other mechanisms.

The target public is composed of the owners of land freight vehicles who are obliged by law (article 217 of law 17296) to issue a "waybill" containing information on each trip they make carrying freight.

This is a complex project that presents a great challenge, because the transport company does not derive a direct benefit from this obligation, aimed at formalizing the sector and generating statistical information of interest for the formulation of policies on the matter.

Impact

On the first stage, the project would reach approximately 7,000 companies and 19,000 vehicles, in a sector with an extremely sensitive activity that is very fragmented. Almost 80 % of companies own 3 transport equipments or less and 25 % have only one truck. The implementation plan provided for a gradual process for the incorporation of companies into the System, beginning with the larger companies (20 or more freight vehicles) in December 2013, continuing with the ones that have 11 to 19, then the ones that own four to 10 and, successively, the ones with three, two and one freight vehicle, continuing as the each of the stages was completed. This was intended to enable the monitoring of the application, observing how the companies adapt to the new requirement and make the adaptations and adjustments that may be advisable, taking into account the fact that the situations in the transport industry vary greatly and smaller companies may have more difficulties in adapting to the established procedures.

Institution: Ministry of Transport and Public Works (MTOB)
URL: <http://www.mtop.gub.uy/>

Models for the prioritization and simplification of procedures, change management, communication and monitoring

Description

In dealing with electronic government strategies aimed at making these procedures available online, some questions arise, such as: How can we make procedures simpler? Where to begin and based on what criteria? How can we be prepared to face the barriers to change? How to communicate these changes are being made? In order to deal with these questions, the project consisted of drawing up a set of models to make procedures massively available online.

Impact

It made it possible to identify areas for improvement, such as the need to have all of the procedures of the Central Administration and to increase the accuracy and quality of the information about the procedures that is offered to the population through various channels, this being one of the reasons for dissatisfaction among users. As a consequence, measures were taken which, to this date, have produced important results: legal provisions that set the roadmap through action plans agreed with the Bodies of the Central Administration and endorsed by the authorities, a review of the universe of procedures and all the related information, unification of that information through the Portal of the Uruguayan State, determination of the validity of the information presented in the portal as the only binding information as determined by decree, and elimination of the first procedures determined to be unnecessary. The following are some of the main results:

- ▶ Knowing the elements that the population deems to be the most important for simplifying the procedures.
- ▶ Knowing and quantitatively showing the need for increasing the precision and quality of the information about the procedures and taking actions for improving it.
- ▶ Establishing an initial set of procedures, starting with a total of 900. Then, through a massive review throughout the Central Administration, that number was raised to 1,350.
- ▶ Measuring the number of procedures that are already offered online and defining strategies for fulfilling the goals established in the 2015 Digital Agenda: 60 % of the total volume of procedures automated and 80 % of the most used procedures in electronic form.

Finally, and as evidence of the replicability of the project, is the fact that having shared it with other governments of Latin America, they have not only stated its relevance, but they are also taking the products generated for their own projects.

Institution: Agency for the Development of Government Electronic Management and Information and Knowledge Society (AGESIC, Spanish acronym)
URL: www.agesic.gub.uy

Uruguay

Mooring Reservation and Billing System

Description

It is a solution in which ships mooring in the ports with their owners are registered just one time, and all the services used by these ships are added to be billed later. Launched in 2012, it is a fully web-based system that can be accessed through an Internet browser. It is the first system for the management of ports administrated by the National Office of Hydrography (DNH, Spanish acronym), is aimed at achieving the “single window” and, thus, making procedures easier for sailors. To the best of their abilities, the different state bodies involved with the ports (Immigration, Customs, Coast Guard), will be incorporated into the system. It should be noted that the information in the system is already being accessed for queries by other state bodies. In order to promote tourism in the off season, the system grants discounts for long stays, adding up the stays of the ship in the different ports administered by the DNH. All the information in the system is accessed at managerial level, through business intelligence tools, which facilitates decision making.

Impact

The system keeps the information of the different ports administered by the DNH in a centralized manner, storing at the same time the identification of where the movements take place and who makes them.

Through the system it is possible to do the following: reserve moorings for the authorized ports; web requests for mooring reservations; a chart of each port with the reservations; single registry of ships and owners; register the services provided to the ships and other kinds of users, identified by port; register the traffic of passengers, where applicable; bill the moorings, services, etc.; collect of debts, regardless of where they were accrued; collect payments through credit cards with the registration of the corresponding details; issue debt-free certificates for other state bodies; statistical reports about the movements, use of services and revenue.

Because it is a single system, it makes it possible to have all the information of the ports in an organized and consistent manner, using unified criteria for all ports.

Institution: Ministry of Transportation and Public Works
URL: <http://rfa.mtop.gub.uy/>

Uruguay

National System of Livestock Information

Description

Uruguay is the only country with 100 % of the bovine livestock registered and individually identified by electronic means. The National System of Livestock Information, which contains the data of the history of each head of cattle, ensures the traceability of the meat, which makes accessing the most demanding markets possible, aside from allowing for a faster response in case of challenges such as disease outbreaks and adapting to climate change. This is fundamental in one of the countries with the most head of cattle per inhabitant in the world, with the highest per capita consumption of meat and where meat is one of the main exports.

From a financial point of view, sustainability is guaranteed, since the project is part of the national budget. It has a national scope, is mandatory and has no cost for the production system. This adds value to the meat products, as certified in the processes.

The plan for the System is to continue to develop new functionalities, such as expanding coverage to the rest of the farming sector, incorporating weather forecasts, determining the vulnerabilities of the production systems, designing differentiated public policies, establishing the insurance production rate, among others.

Impact

Identification and registry of 100 % of the national livestock, determining the status and tracing its route.

Adding value, which makes Uruguay able to position itself as a reliable supplier of bovine meat, has opened the most demanding high-quality meat markets for the country.

Essential tool for epidemiologic surveillance and disease control, which are included in the official health campaigns.

Improvement of the production management of farming establishments (weight gains, control of internal movements, among others).

Audited by the European Union, set as an example to be followed by the United States Department of Agriculture and recognized with various awards worldwide, it contains the registration of 100 % of the livestock (approximately 12 million animals), 100 % of the actors in the supply chain are registered, about 20 million ear tags have been delivered, 100 % of the transactions of cattle (sales and movements) are processed and a new event is registered every 3 seconds -on average- in the history of an animal.

Institution: Ministry of Livestock, Agriculture and Fisheries
URL: www.snig.gub.uy RL: www.snig.gub.uy

Uruguay Applies

Description

Uruguay Applies (Uruguay Concursa, in Spanish) is the personnel recruitment and selection system of the Public Administration of Uruguay. It was developed by the National Office of Civil Service for the purpose of centralizing and making all job offers from the public administration available to the population, enabling the State to select the most appropriate candidate in each case.

Before the project, the situation was markedly decentralized and there were no standards for the recruitment and selection process, so it is difficult to obtain numerical data for a comparison that would show the change.

However, since the system was launched, there is information that shows the evolution throughout the more than three years in operation, showing that there have been significant improvements in various aspects of the service provision.

The public sector in Uruguay employs 15.5 % of the economically active population (EAP). In 2011 that percentage represented 264,062 people out of a total of 1,705,997 citizens who make up the EAP, which, in turn, represents 52 % of the total population. On the other hand, it was projected that a large number of people would be hired in the course of the following years (due to the fact that the hiring of public servants was restricted for several years), which, to this date, represent approximately 12,000 job requests.

Impact

In this context, 3,654 job offers were posted from April 1st, 2011 to June 6th, 2014, in which 103,209 people participated, and 442,010 applications were created. The majority of the registrations have been from people aged 20 to 30. It can also be noted that the number of users registered in the system reaches 9.4 % of the total economically active population.

In terms of efficiency, the duration of the processing of the offers has been improved by 50 %, from 280 days on average at the beginning of the project in 2011, to 103 days on average at the end of 2013.

By incorporating a single Call Centre, which received on average 2,178 calls a month in 2013, all of the questions about the job offers and examinations are centralized in one place.

Special Mentions

THIS CANDIDATES, BESIDES RUNNING IN THEIR OWN EXCELGOV RESPECTIVE CATEGORIES, THEY ALSO ASPIRE FOR THE FOLLOWING SPECIAL MENTIONS:

Public Software

- **Argentina:** GPLib (page 74).
- **Bolivia:** GeoBolivia (page 76).
- **Bolivia:** Digital Archive System (page 77).
- **Bolivia:** General Survey System (SIGE) (page 77).
- **Bolivia:** SIPMIGOB (page 78).
- **Brazil:** New generation of Brazilian public software (page 57).
- **Chile:** SIMPLE (page 82).
- **Colombia:** Comprehensive Land Subsidy (SIT) (page 84).
- **Ecuador:** “QUIPUX” Documentary Management System (page 89).
- **Guatemala:** Virtual Platform for Transparency (page 89).
- **Peru:** GEOCATMIN (page 94).
- **Uruguay:** Models for the prioritization and simplification of procedures, change management, monitoring (page 97).
- **Venezuela:** Free Technology for Educational Canaima (page 73).

Gender Approach

- **Argentina:** No to trafficking - line 145 (page 75).
- **Chile:** Apps.gob.cl (page 79).
- **Nicaragua:** Sexual Abuse Prevention through ICTs (page 68).

Fighting Poverty

- **Argentina:** Web Portal Ministry of Social Development of the Nation (page 75).
- **Belize:** BHIS (Belize Health Information System) (page 76).
- **Brazil:** Management of Agreements and Transfer Contracts System (SICONV) (page 79).
- **Colombia:** eLabora (page 60).
- **Colombia:** Ideas for change (page 61).
- **Colombia:** Mapa Social (page 61).
- **Colombia:** Comprehensive Land Subsidy (SIT) (page 84).
- **Costa Rica:** Ahorre más (page 65).
- **Costa Rica:** CompanyCreator (page 86).
- **Ecuador:** Ecuapass (page 88).
- **Ecuador:** Government by Results (GPR) (page 66).
- **Jamaica:** Tablets in Schools pilot project (page 67).
- **Peru:** FISE: ICTs to alleviate energy poverty (page 69).
- **Peru:** Yachaywasi (page 70).
- **Trinidad & Tobago:** Public Access Learning System (PALS) (page 71).
- **Uruguay:** System of pricing information to the consumer (page 72).

