



Modelo de Madurez del Gobierno Digital

**Dr. Felipe Rolando Menchaca
García**



Temario

1. Marco de Desarrollo
 - i. Perspectivas del Gobierno Digital
 - ii. Modelo de Madurez del e-Gobierno
2. Propuesta de Estructura del Sistema de Gobierno Digital
 - Modelo de Atención Ciudadana
 - Modelo de Planeación – Ejercicio
 - Modelo de Recaudación
 - Modelo de Difusión
 - Modelo de Intranet
 - Modelo de Infraestructura
 - Modelo de Desarrollo de Procesos



1. Marco de Desarrollo



Perspectivas del Gobierno Digital



E-Gobierno



- También conocido como gobierno digital o gobierno electrónico
- Se ha definido como la ruta sustentada en las tecnologías de la información para lograr el buen gobierno
- Los objetivos del e-gobierno incluyen:
 - Mayor transparencia
 - Mas y mejores servicios para el ciudadano
 - Establecimiento de responsabilidades y reconocimientos reales



E-Gobierno

- El e-gobierno ha presentado una tendencia evolutiva
- Su implementación efectiva requiere de:
 - Un entendimiento completo de los elementos que lo constituyen
 - Una visión holística centrada en sus objetivos globales
 - Estrategias de desarrollo adecuadas
 - Recursos suficientes y
 - Mecanismos de sustentabilidad



E-Gobierno

- El desarrollo del e-gobierno tiene varios puntos clave que se deben tomar en cuenta al planificar y agendar
- De manera que los esfuerzos puedan ser evaluados y pueda adoptarse el curso de acción pertinente para su desarrollo.
- Estos puntos clave están referidos por el Modelo de Madurez del e-Gobierno o EMM.



Modelo de Madurez del e-Gobierno





EMM - Modelo de Madurez del e-Gobierno



- Propone seis niveles de madurez para medir los avances del e-gobierno que dependen de la efectividad con que se haya iniciado, desarrollado, utilizado e institucionalizado
- Constituye un benchmark para medir el avance
- Facilita a las organizaciones evaluar el nivel actual de las iniciativas y proponer tendencias para el progreso de los servicios de e-gobierno



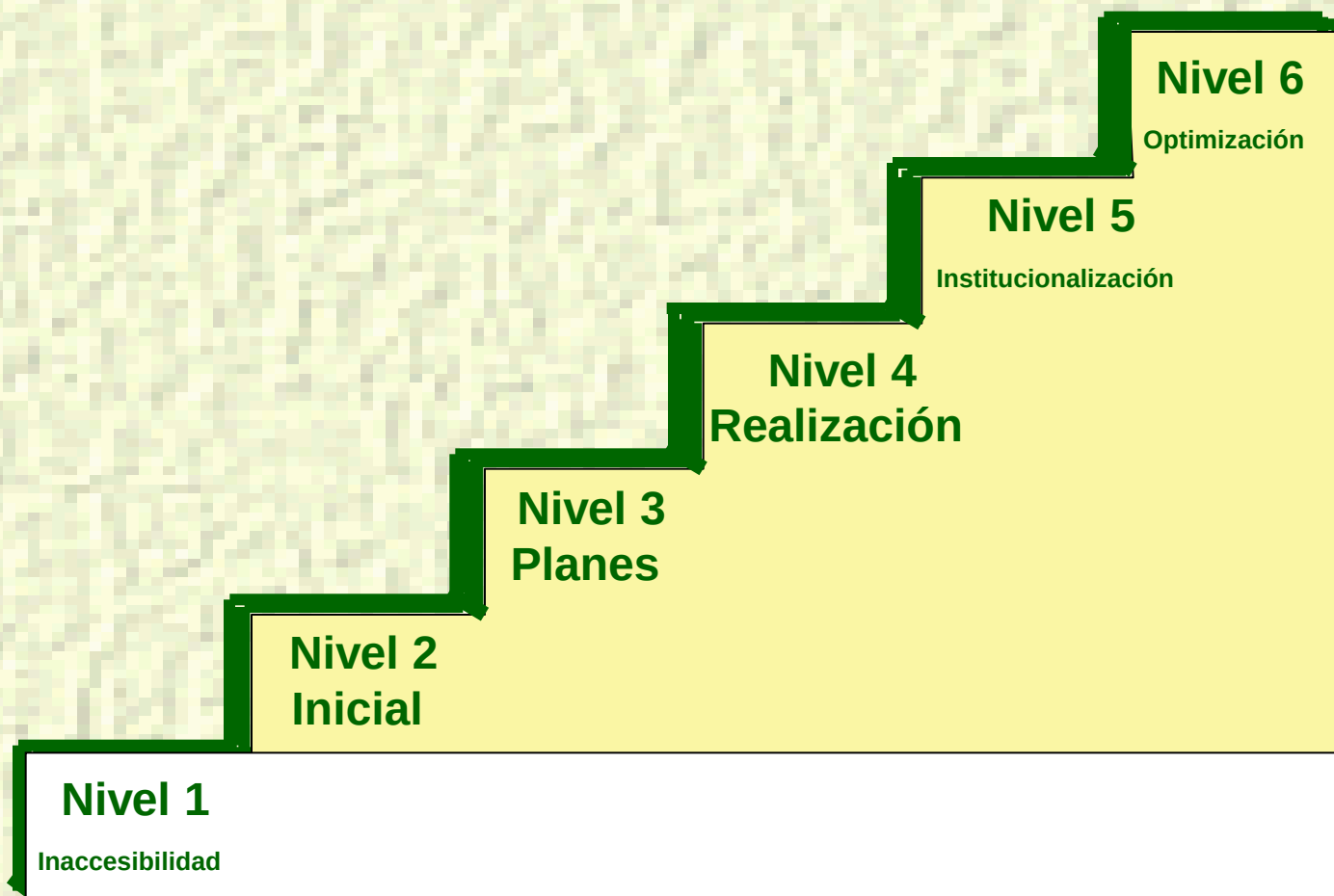
EMM - Modelo de Madurez del e-Gobierno



- La eficiencia en el suministro del servicio a los usuarios internos y externos es un importante indicador de comportamiento
- Los usuarios internos de un gobierno son sus empleados
- Y los externos son los ciudadanos, empresas, otros gobiernos y las organizaciones no gubernamentales



ETAPAS DEL MODELO DE MADUREZ





Nivel 1

INACCESIBILIDAD





Nivel 1 - Inaccesibilidad

- Es la etapa en la que una organización no usa las TICs para facilitar el buen gobierno y no tiene planes para hacerlo en el futuro cercano.
- Esto puede deberse a la ignorancia, falta de recursos, marginación, falta de planeación, falta de coordinación, falta de voluntad política, etc.



Nivel 2

INICIAL





Nivel 2 - Inicial

- Es la etapa en la que la organización inicia la automatización de sus procesos sobre una base muy dependiente de las condiciones locales.
- En esta etapa suelen abandonarse diversos esfuerzos de desarrollo del e-gobierno, por falta de dirección y de experiencia.
- Algunos esfuerzos aislados pueden haber sido exitosos
- Sin embargo, la organización como un todo no ha hecho suyo el objetivo de la modernización digital y el buen gobierno apoyado en las TIC



Nivel 3 DE PLANES



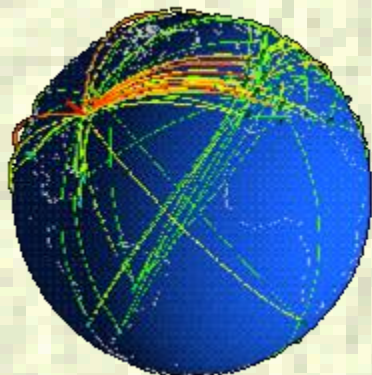


Nivel 3 - Planes

- En este nivel se adopta el e-gobierno con un enfoque sistémico.
- La organización tiene una visión y objetivos de e-gobierno bien definidos.
- Se han realizado evaluaciones para priorizar áreas de implantación y para calibrar el estado de desarrollo.
- Tomando como base las evaluaciones se han elaborado planes basados en políticas de indicadores, estrategias y actividades bien definidas, así como la determinación precisa de los recursos necesarios, en términos de finanzas, recursos humanos y tiempo.



Nivel 4 DE REALIZACIÓN





Nivel 4 – Realización

- Este nivel corresponde a la fase en la que la organización ejecutó el plan de e-gobierno de manera integral.
- Se ha implantado el sistema con todos los procesos internos de la organización computarizados.
- La información que manejan las distintas entidades de la organización es congruente e íntegra.
- La organización proporciona sus servicios, tanto a usuarios internos como externos, de manera efectiva.



Nivel 4 – Realización

- Las principales actividades que deben realizarse para la ejecución de los planes son:
 - Asegurar las capacidades y competencias de la organización para ejecutar los planes (“Readiness”).
 - Organizar coherentemente e implantar los servicios de gobierno.
 - Evaluar el impacto de los avances y adecuar los planes a los requerimientos de la realidad



Nivel 4 – Realización Competencias Esenciales ("e-readiness Essentials")

- Las competencias requeridas se relacionan con los siguientes aspectos:
 - Liderazgo y compromiso en los niveles altos de decisión
 - Precisión en la definición de modelos de procesos
 - Infraestructura institucional
 - Infraestructura de tecnologías de la información y telecomunicaciones
 - Recursos humanos
 - Infraestructura legal



Infraestructura institucional

- Debe haber una institución responsable del desarrollo del e-gobierno y del conocimiento o conciencia de la situación y del concepto mismo entre los interesados y los usuarios, además de encargarse de coordinar el ejercicio de construcción del gobierno digital.



Infraestructura de tecnologías de la información y telecomunicaciones

- Es esencial contar con una infraestructura adecuada de cómputo y comunicaciones para operar adecuadamente los servicios del e-gobierno



Infraestructura Legal

- Debe contarse con las leyes y regulaciones necesarias para dar soporte a las tecnologías de la información como instrumentos de buen gobierno.

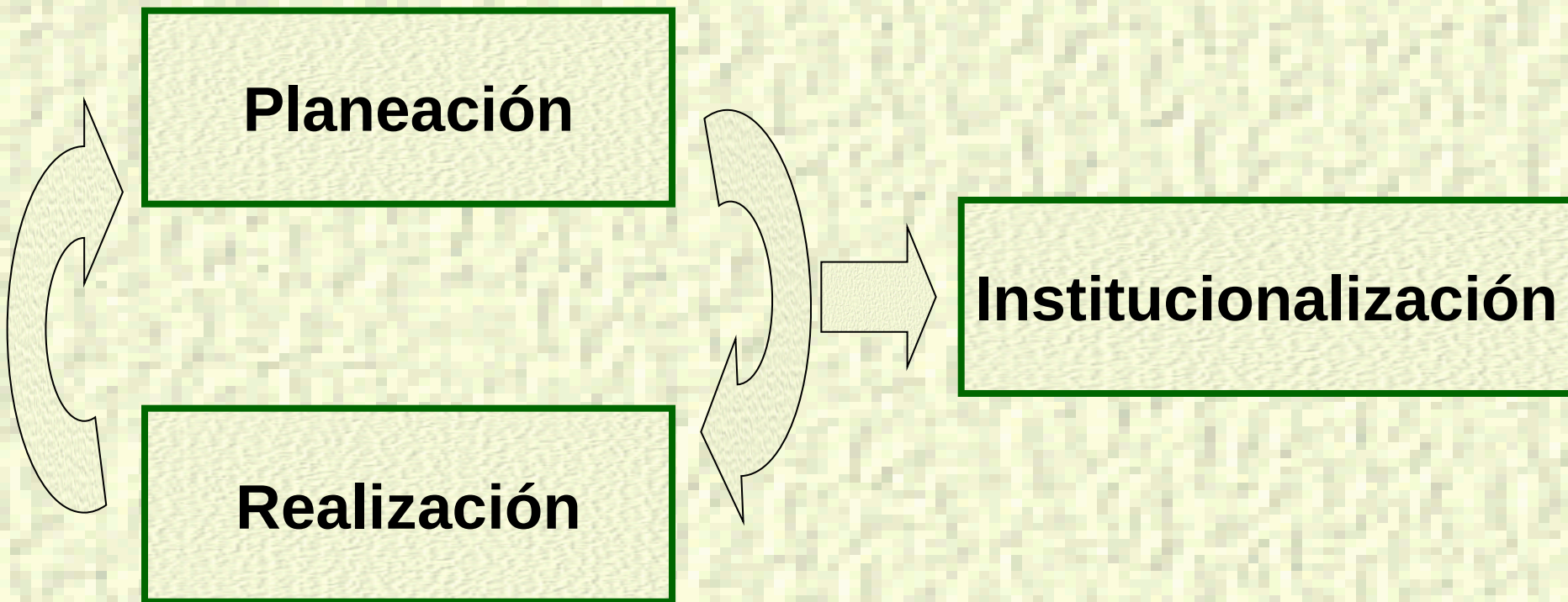


Nivel 5 DE INSTITUCIONALIZACIÓN





Nivel 5 – Institucionalización



¿Cómo se llega al Nivel de Institucionalización?



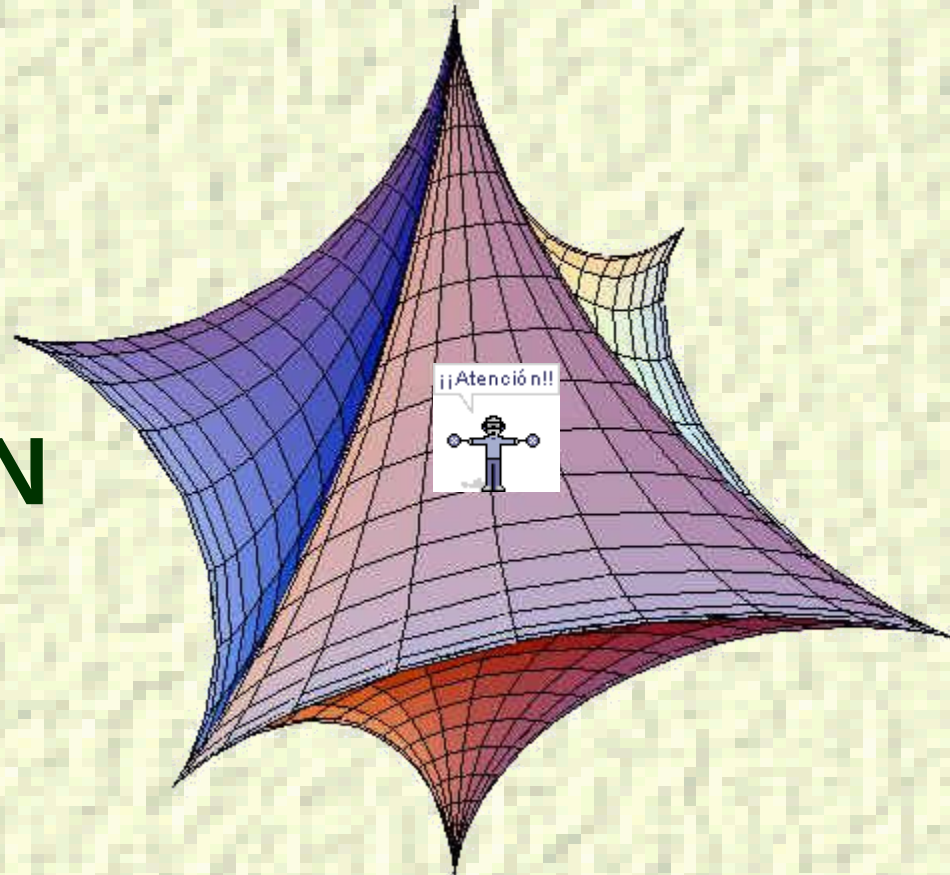
Nivel 5 – Institucionalización

- En este nivel, los gobiernos han trabajado con el sistema funcionando integralmente, han ajustado los procesos para adecuarse a los requerimientos de la realidad y han hecho del e-gobierno parte de la cultura de trabajo de la administración. Los servicios de e-gobierno se utilizan con eficacia y son aceptados por los usuarios. Para llegar al nivel 5, los gobiernos pueden requerir de varios intentos e iteraciones entre lo planeado y lo ejecutado, hasta que el e-gobierno se transforma en un paradigma de vida.



Nivel 6

DE OPTIMIZACIÓN





Nivel 6 – Optimización

- En este nivel el gobierno se introduce en un proceso continuo de mejora.
- El foco de este nivel es la medición del desempeño y la innovación para mejorarlo.
- Esto puede involucrar cambios en la cultura de la gente dentro y fuera del gobierno, además de los cambios en los procesos y la tecnología.



Readiness Index 2005

Table 3.1. E-government readiness index 2005: top 25 countries

	<i>Country</i>	<i>Index</i>
1	United States	0.9062
2	Denmark	0.9058
3	Sweden	0.8983
4	United Kingdom	0.8777
5	Republic of Korea	0.8727
6	Australia	0.8679
7	Singapore	0.8503
8	Canada	0.8425
9	Finland	0.8231
10	Norway	0.8228
11	Germany	0.8050
12	Netherlands	0.8021
13	New Zealand	0.7987
14	Japan	0.7801
15	Iceland	0.7794
16	Austria	0.7602
17	Switzerland	0.7548
18	Belgium	0.7381
19	Estonia	0.7347
20	Ireland	0.7251
21	Malta	0.7012
22	Chile	0.6963
23	France	0.6925
24	Israel	0.6903
25	Italy	0.6794



2. Propuesta de Estructura del Sistema de Gobierno Digital



Estructura del Sistema de Gobierno Digital



- Modelo de Atención Ciudadana
- Modelo de Planeación – Ejercicio
- Modelo de Recaudación
- Modelo de Difusión
- Modelo de Intranet
- Modelo de Infraestructura
- Modelo de Desarrollo de Procesos



Modelo de Atención Ciudadana

GOBIERNO
digital

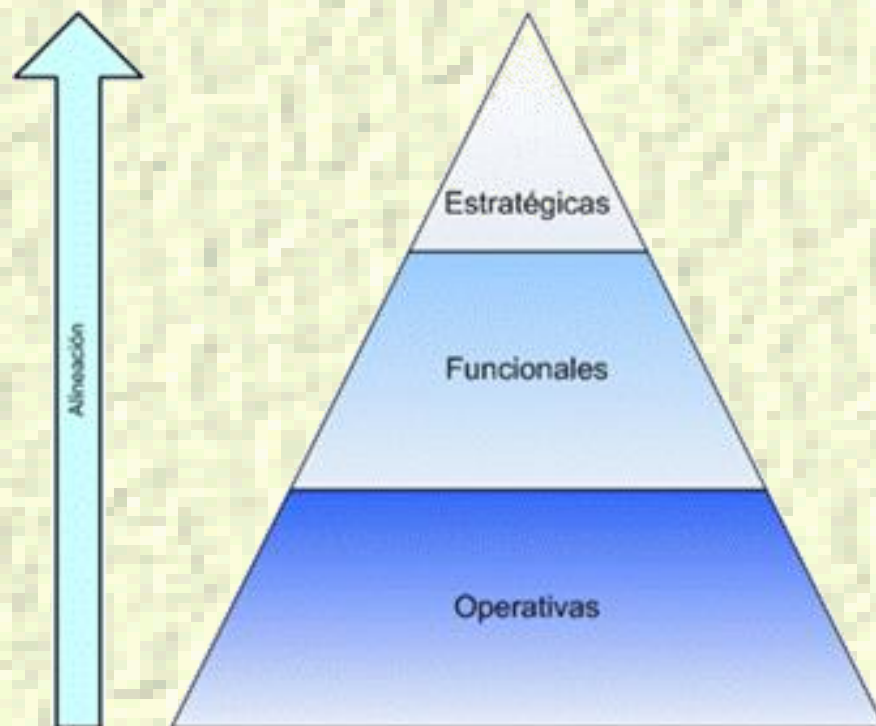
- Trámites
- Servicios
- Denuncias
- Sugerencias
- Quejas
- Seguimiento
- Opiniones





Modelo de Planeación – Ejercicio

- Modelo de ciudad
- Políticas
- Priorización
- Tecnologías
- Optimización
- Cooperación
- Procesos
- Metas





Modelo de Recaudación

- Conceptos
- Tecnología electrónica
- Integralidad
- Auditabilidad
- Eficiencia
- Transparencia





Modelo de Difusión

- Cultura
- Historia
- Fortaleza
- Agenda
- Obras y servicios
- Resultados





Modelo de Intranet

- Archivos electrónicos
- Interoperabilidad
- Telemática
- Bases de datos
- Procesos





Modelo de Infraestructura

- Redes
- Centros de datos
- Recursos humanos
- Seguridad Informática
- Firma digital e identidad electrónica
- Legislación





Modelo de Desarrollo de Procesos

- Procesos
- Software
- Ambiente de desarrollo
- Capacitación





INFOGRAFÍA

1. Misra, D. C. Dhingra, A. “E-Governance Maturity Model”. Electronics Information And Planning, 2002, Vol 29; Part 6/7, pages 269-275
2. [Ferran Urgell i Plaza](#); [Yanina Welp](#) y [Eduard Aibar Puentes](#) (eaibar@uoc.edu). ¿De los portales públicos a la administración-red? Un estudio de caso sobre e-governance.
www.monografias.com