

## INFORME DE VIAJE

PARA: Esteban Enrique Lima Torricos  
Jefe de Unidad de Gobierno Electronico

DE: Khantuta Muruchi Escobar  
Responsable de Coordinación Interinstitucional

ASUNTO: Informe de viaje a IX reunión anual de la RED GEALC

N° de Memorándum: AGETIC/RA/0065/2017

### ITINERARIO

| Fecha de Salida                 | Fecha de Retorno | Hora de Salida      | Hora de Retorno |
|---------------------------------|------------------|---------------------|-----------------|
| 28/11/2017                      | 02/12/2017       | 10:00               | 9:30            |
| Lugar/Ruta de viaje             |                  | Medio de Transporte |                 |
| La Paz - Santo Domingo - La Paz |                  | Aéreo               |                 |

### DESARROLLO

#### Objetivo de Viaje

Asistir a XI Reunión de la Red de Gobierno Electrónico de América Latina y del Caribe (Red GEALC)

#### Actividades Realizadas

Se detallan a continuación las actividades realizadas por día:

Durante los días 29 y 30 de noviembre se realizó la XI reunión de la Red GEALC en la ciudad de Santo Domingo, en la cual participaron representantes de las distintas oficinas de América Latina y el Caribe que trabajan en Gobierno Electrónico. El evento fue organizado por la Organización de Estados Americanos (OEA) el Banco Interamericano de Desarrollo, con el apoyo del Gobierno de la República Dominicana.

El objetivo de la reunión fue realizar talleres en distintas temáticas sobre gobierno

electrónico, talleres de trabajo, la Asamblea de la Red GEALC.

En el evento participaron las siguientes entidades:

Representantes de las entidades en Gobierno Electrónico:

| País                 | Organización   |
|----------------------|--|
| Argentina            | Ministerio de Modernización  |
| Bahamas              | Ministry of Finance  |
| Belice               | CITO (Ministry of the Public Service, Energy and Public Utilities)   |
| Bolivia              | Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación (AGETIC)   |
| Brasil               | Secretaría de Tecnología de la Información y Comunicación (Ministerio de Planeamiento, Presupuesto y Gestión)                        |
| Chile                | Unidad de Modernización y Gobierno Digital (MinSegPres)  |
| Corea                | Ministry of Foreign Affairs  |
| Corea                | Ministry of the Interior and Safety  |
| Costa Rica           | Viceministerio de Telecomunicaciones (Micitt)  |
| Ecuador              | Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información  |
| El Salvador          | Dirección General de Transformación del Estado (Secretaría Técnica y de Planificación de la Presidencia de la República).            |
| España               | Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.  |
| Estonia              | Ministerio de Asuntos económicos y comunicaciones  |
| Guatemala            | Secretaría Privada de la Presidencia de la República   |
| Guyana               | National Data Management Authority   |
| Honduras             | Secretaría de Coordinación General de Gobierno   |
| Jamaica              | eGov Jamaica LTD   |
| México               | Secretaría de la Función Pública   |
| Panamá               | Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental  |
| Paraguay             | Secretaría Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicación - SENATICS   |
| Perú                 | Secretaría de Gobierno Digital (Presidencia del Consejo de Ministros)  |
| República Dominicana | Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y la Comunicación (OPTIC)  |
| Suriname             | Presidencia de la República  |
| Uruguay              | AGESIC   |
| Venezuela            | Centro Nacional de Tecnologías de Información (CNTI).<br>Ministerio del Poder Popular para Ciencia Tecnología e Innovación (MPPCTI). |

Además asistieron invitados académicos de la University of West Virginia y la Universidad de

Chicago y la Fundación Ricaldi de Uruguay. Como organizadores asistieron representantes del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y la Organización de Estados Americano (OEA).

El evento estuvo dividido en tres partes, la primera que se dedicó a compartir experiencias de las distintas oficinas en avance en gobierno electrónico, la segunda se concentró en talleres para la construcción de la agenda de trabajo y la tercera se concentró en la realización de la Asamblea de los miembros de la Red Gealc.

Paneles:

- República Digital : República Dominicana
- Retos y prioridades de una región digital
- Tendencia en gobierno digital <http://redgealc.asimov.cl/site/assets/files/6387/curso.pdf>
- Transformación digital
- Avances en la región
- La experiencia en corea en gobierno digital
- Conocer la realidad para transformarla: región y servicios públicos, estudio de caso eGov Impact, ranking de gobierno electrónico, impacto y estrategia

A continuación se describe los paneles más destacados:

a. Republica digital:

En este panel la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y la Comunicación (OPTIC) presento su proyecto de República Digital que incluye la implementación de los siguientes servicios: Certificación de bachiller, expediente clínico, portal transaccional, data center estatal, portal de un sistema de información para el ciudadano, punto gob. y servicios digitales.

De esta presentación se puede destacar el punto gob que consiste en un sistema de servicio de atención a la ciudadanía a través de diferentes canales de atención. En una primera etapa, este sistema incorporó la implementación de servicios a través de dos modalidades: presenciales y a vía telefónicas. La modalidad presencial incluye el servicio a través de kioscos ubicados en diferentes puntos estratégicos del país. También es importante señalar el avance de gobierno electrónico que la OPTIC ha desarrollado a nivel municipal a través de la instalación de una red de centros comunitarios para ofrecer servicios TICs y el apoyo para la implementación de portales estandarizados.

Asimismo, la OPTIC también señalo que una de sus estrategias es el desarrollo de los

siguientes programas: albatezación digital, educación, comercio electrónico, programa FondoTic (Incorporación de las PyMES a la cadena de valor), y el apoyo en el desarrollo de la industria de software. desarrollode producción de software)

b. Retos y prioridades de una región digital:

En este panel el representante de Estonia destacó dos puntos centrales para avanzar en el ámbito digital, el desarrollo a través de plataformas compartidas y la confianza y seguridad. En el primera caso, se lo realiza a través de plataformas de interoperabilidad y de la firma digital. En el segundo caso, se señalo la necesidad de trabajar en la protección de los datos. También se indicó que en el desarrollo de los servicios es importante incorporar una lógica de servicio total del Estado a la ciudadanía, la misma se caracterizaría en la atención anticipada del Estado a los requerimientos del ciudadano.

La segunda exposición que destaco fue la del representante de UK que hizo mucho énfasis en el desarrollo comunicacional y el enfoque de trabajo para el desarrollo de servicios digitales. El desarrollo comunicacional desde esta perspectiva es de gran impacto ya que se debe fortalecer el concepto de servicios hacia los ciudadanos. En relación al enfoque de trabajo se concentra en desarrollar una incubadora de necesidades de los usuarios para que a partir de ellas se pueda construir y diseñar los sistemas. También descato como otra experiencia el diseño de programas con grupos multidisciplinarios y con diseñadores de alto nivel..

c. Tendencia en gobierno digital:

En este panel se expuso la experiencia del programa de la Universidad de Chicago que se encargá de procesos big data enfocados en el programa de bienestar social.

También se expuso la experiencia mexicana en el uso de blockhain como una estrategia para interconectar a la ciudadanía con el Estado a través de la creación de plataformas dónde los ciudadanos pueden definir sus necesidades. En esta exposición se destacó a blockchain como una herramienta tecnológica que coadyuva en la generación de confianza entre el Estado y el ciudadano porque permite generar transparencia en cada transacción, coadyuva a combatir la corrupción y facilita la verificación de los ciudadanos de las transacciones que realiza el Estado

d. Avances en la región:

En este panel se realizó la exposición de los avances de la red GEALC en las siguientes temáticas: Ciberseguridad, software público, historia clínica, datos abiertos y medición.

El BID presentó un reporte de los proyectos en tema de ciberseguridad que incluye estudios de ciberseguridad en Israel, Estados Unidos, Corea y Estonia. También destacarón que se encuentran elaborando un reporte de ciberseguridad que se presentará en el año 2018

En el ámbito de datos abiertos se ha presentando la agenda regional que incluye un proyecto que contempla el tema de la violencia hacia la mujer. Asimismo se presentó un diagnóstico sobre datos abiertos que concluy en los siguientes puntos: La brecha de datos abiertos entre países aumenta; el lado más flaco de los datos abiertos es el sector de intermediarios; emprendimiento productivo e innovación con datos es limitado; la incidencia de los datos abiertos en agendas macro de los países y la región mejora pero es acotada y los órganos rectores de datos abiertos en los países de la región es diverso.

En el ámbito de la historia clínica se ha generado una Red Americana de Cooperación Sobre Salud Electrónica, cuya finalidad es facilitar el desarrollo de la salud electrónica en el continente con énfasis en historia clínica electrónica. Los países miembros de esta red son: Uruguay, Chile, Colombia, Perú, Costa Rica.

En el tema de medición, el BID presentó los resultados la medición digital de la región en la cual participaron 10 países de la región.

En el tema de software público se destacó los siguientes proyectos que se han trabajado de manera colaborativa y que se comparten en el repositorio:

- SIMPLE - .Sistema para la Implementación de Procesos Ligeramente Estandarizados
- SIGMALAT – Sistema para atención de desastres naturales
- X-ROAD (Implementación exitosa en México y el Salvador)

Es importante destacar que el desarrollo de estos sistemas se hacen bajo ciertos principios del software libre pero el código no incorpora necesariamente distribuciones libres.

e: La experiencia en Corea en gobierno digital:

En este panel los representantes de Corea explicaron la estructura institucional que respalda la implementación de gobierno electrónico que recae en el Minsiterio de seguridad y la agencia de gobierno electrónico. También destacaron que existe una fuerte coordinación interministerial para construir la "nación inteligente" que significa que todos los servicios se desarrollen en línea y fuera de línea.

Otro de los elementos que se puede destacar de la exposición de los representantes de Corea es el empoderamiento de la sociedad civil a través de la creación de comités ciudadanos mediante gobierno electrónico. Se ha creado canales para que los ciudadanos puedan realizar sugerencias en línea al Estado. Su política enfatiza en incorporar fuertemente a la sociedad civil en el proceso de toma de decisiones a través de las tecnologías emergentes.

f: Conocer la realidad para transformarla: región y servicios públicos, estudio de caso eGov

Impact, ranking de gobierno electrónico, impacto y estrategia:

En este panel el BID presentó el resultado del diagnóstico del avance de gobierno electrónico en la región, el cual será presentando el año 2018 y la presentación de su programa MOC (Masive Open OnlineCourses)en economía digital

A continuación se presenta un cuadro resumen de los proyectos más destactacos en gobierno electrónico

| Pais                        | Proyecto                         | Descripción  | Link  |
|-----------------------------|----------------------------------|--|---|
| Republica Dominicana        | República Digital                | Agenda digital<br>Portal de servicios de trámites  | <a href="https://republicadigital.gob.do/que-es-republica-digital/">https://republicadigital.gob.do/que-es-republica-digital/</a>   |
| Republica Dominicana        | Punto Gob                        | Centro de atención al ciudadano - sistema presencial de servicio al ciudadano.   | <a href="http://www.optic.gob.do/index.php/centro-de-atencion-ciudadana/punto-gob">http://www.optic.gob.do/index.php/centro-de-atencion-ciudadana/punto-gob</a>   |
| Republica Dominicana        | Centro de contacto gubernamental | Plataforma de atención en línea para el ciudadano  | <a href="http://www.optic.gob.do/index.php/centro-de-atencion-ciudadana/centro-de-contacto">http://www.optic.gob.do/index.php/centro-de-atencion-ciudadana/centro-de-contacto</a>                           |
| Republica Dominicana        | Municipios digitales             |  | <a href="http://www.gob.do/index.php/e-municipios/e-localidades">http://www.gob.do/index.php/e-municipios/e-localidades</a>   |
| University of West Virginia | Saiph Savage                     | Académica dedica a los siguientes temas de investigación:<br>- Interacción humano-computadora, informática social, crowdsourcing y visualización de datos. | <a href="http://www.saiph.org/">http://www.saiph.org/</a>   |
| Uruguay                     | Portal centralizado              | Portal de trámites en línea  | <a href="https://tramites.gub.uy/">https://tramites.gub.uy/</a>   |
| Uruguay                     | Identidad electrónica            | Sistema de identificación electrónica en el mundo digital  | <a href="https://www.agesic.gub.uy/innovaportal/v/4473/1/agesic/identidad-electronica.html?idPadre=4049">https://www.agesic.gub.uy/innovaportal/v/4473/1/agesic/identidad-electronica.html?idPadre=4049</a> |
| México                      | gob.mx                           | Portal de trámites en línea  | <a href="https://www.gob.mx">https://www.gob.mx</a>   |
|                             |                                  | Red de   |   |

|        |               |   |   |
|--------|---------------|---|---|
| Chile  | Chile atiende | multiservicios del Estado a través de canales de atención           | <a href="https://www.chileatiende.gob.cl/contenidos/que-es-chileatiende">https://www.chileatiende.gob.cl/contenidos/que-es-chileatiende</a> |
| España | Portal Único  | Portal único  | <a href="https://administracion.gob.es/">https://administracion.gob.es/</a>   |
| BID    | MOC           | Curso en línea sobre economía digital en América Latina y el Caribe | <a href="http://redgealc.asimov.cl/site/assets/files/6387/curso.pdf">http://redgealc.asimov.cl/site/assets/files/6387/curso.pdf</a>         |

## Segunda parte - Talleres:

### 1. Talller del Plan de Trabajo 2018

Se realizó un taller con los miembros participantes para coordinar el plan de trabajo de la Red Gealc en las siguientes áreas de trabajo:

- Mecanismo colaborativo de software público
- Datos Abiertos
- Gestión de Conocimiento
- Medición del gobierno digital
- Innovación en el sector público
- Tecnologías emergentes
- Comunicación

Se adjunta el plan de trabajo consolidado

### 2. Taller de identidad digital y portal único

Asimismo se realizó dos talleres sobre identidad digital y portal único. Los países expositores fueron Estonia, UK y España.

En el tema de ciudadanía digital, el representante de Estonia hizo un fuerte énfasis en la plataforma de interoperabilidad estableciendo como principios los siguientes puntos:

1. El intercambio de datos es gratuito.
2. Realizar un buen estímulo para el Portal transaccionaluso de la plataforma
3. Enfocar en una estrategia de comunicación sobre el beneficio del intercambio de datos

4. Valor de interoperabilidad se incrementa con el paso del tiempo
5. Las formas de interoperabilidad se realiza a través de soluciones simples
6. No se estanque en el dialogo.
7. Lo importante es la entrega.
8. Se trabaja con los datos de las fuentes originales, no se sincronizan
9. Mejora constante de la calidad de datos.

Asimismo, sugirió que se debe trabajar con la parte jurídica dado que son los principales cuellos de botella e incluir a todas las áreas involucradas porque el gobierno electrónico involucra desarrollar un gran proceso de reingeniería de gobierno.

En el tema de portal único los expositores de UK y España destacaron que se debe trabajar en establecer canales de comunicación con la ciudadanía para definir sus necesidades y diseñar los servicios. El representante de UK señaló que una buena herramienta es realizar laboratorios ciudadanos en los cuales los ciudadanos hagan el testeado de los servicios antes de ser puestos en producción. Asimismo, sugirió que la observación es una herramienta fundamental para establecer las dificultades de los ciudadanos en su relación con el Estado. Otra herramienta que debe acompañar el proceso de implementación de los servicios digitales es realizar una capacitación constante a la ciudadanía.

El representante de España hizo énfasis en el desarrollo técnico del portal, señalando que se debe centralizar la información en una sola base de datos, el desarrollo de un mecanismo de interoperabilidad y mecanismos de interoperabilidad. Asimismo, destacó que el desarrollo de una norma legal es una clave fundamental para implementar el servicio del portal.

Tercera parte - Asamblea:

Al finalizar el evento se realizó la Asamblea General de la Red Gealc en la que trataron los siguientes puntos:

Portal transaccional

a. Elección del Comité Ejecutivo 2018. Se conformó de la siguiente forma:

- Panamá asume como nuevo presidente del Comité Ejecutivo
- Ecuador y Perú (Área andina)
- Bahamas y Guyana (Área Caribe)

- Argentina y Uruguay (Área Mercosur)
- El Salvador y Panamá (Área Mesoamérica) y presidido por Panamá.

Todos los países miembros de la asamblea, excepto Bolivia que se abstuvo de votar, aprobaron la designación de los nuevos miembros del Comité.

b. Aprobación del compromiso de Santo Domingo

Todos los países miembros de la asamblea, excepto Bolivia que se abstuvo de votar, aprobaron el documento de compromiso de Santo Domingo. Se adjunta como anexo el documento aprobado por la asamblea.

## CONCLUSIONES

- Se asistió en representación de la AGETIC a la XI reunión de la Red Gealc realizada en Santo Domingo.
- Se participo en la realización de talleres de construcción de la agenda 2018 de la Red Gealc.
- Se participó en la asamblea de la Red Gealc. Sin embargo, Bolivia se abstuvo de votar para la elección del Comité Ejecutivo de la Red Realc y del compromiso de Santo Domingo.

Dado que en este evento se pudo obtener una mirada panorámica en el avance en gobierno electrónico en la región de América Latina y el Caribe, se sugiere iniciar nexos de coordinación con las distintas oficinas para lograr intercambio de experiencias.

Asimismo se sugiere desarrollar un programa de comités ciudadanos que permita establecer canales de comunicación para que el ciudadano pueda realizar sugerencias en línea y control social al Estado.

## ANEXOS

- Pases a Bordo originales o certificación de vuelo emitida por la línea aérea
- Boleto, Recibo o Factura originales por transporte terrestre
- Otros (Detallados a continuación)

## CONFORMIDAD

JEFE DE UNIDAD O AUTORIDAD COMPETENTE DEL COMISIONADO:

Habiendo revisado el Informe de viaje emitido por el comisionado, se establece que a través

de las actividades realizadas, se ha dado cumplimiento al objeto del viaje. En este sentido se aprueba el informe del comisionado, dando mi plena conformidad con los resultados alcanzados, los mismos que aportan al cumplimiento de los objetivos y metas establecidas en la programación anual de la AGETIC.

FIRMA: