



Plan Maestro de Gobierno Digital

- Secretaría Técnica de Gobierno Digital
- Ministerio de Planificación y Política Económica
- NIPA de Corea
- **Enero 2011**

mideplan
ministerio de planificación nacional y política económica

nipa
National IT Industry Promotion Agency

 **Gobierno**
Secretaría Técnica **digital**



Contenidos

- I. Descripción del Proyecto
- II. Análisis de Situación Actual
- III. Modelo Futuro
- IV. Plan de Implementación
- V. Factores de Éxito

Contenidos

- I. Descripción del Proyecto
- II. Análisis de Situación Actual
- III. Modelo Futuro
- IV. Plan de Implementación
- V. Factores de Éxito



• Plan Maestro del Gobierno Digital
• Secretaría Técnica

I. Descripción del Proyecto

- La Meta:

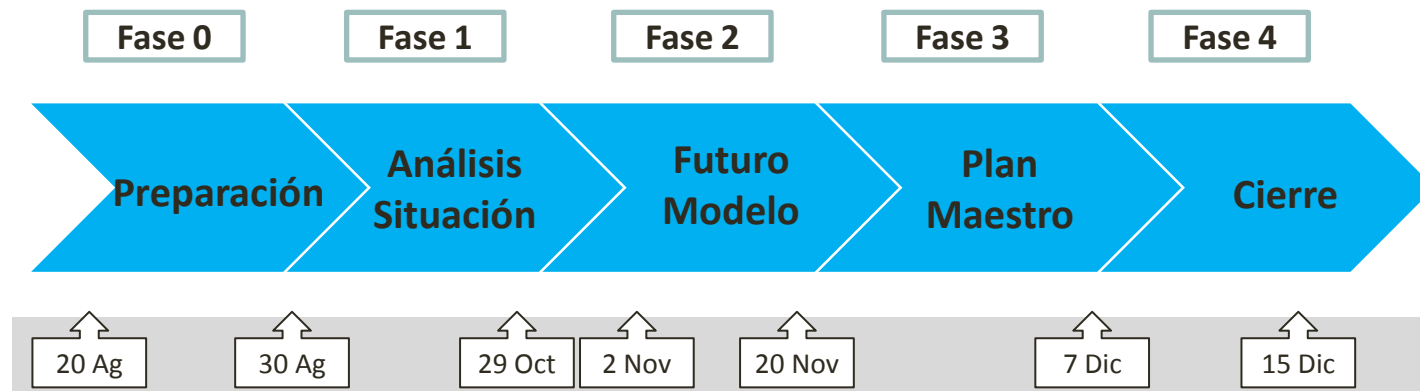
Servicios eficientes para la ciudadana y un buen gobierno mediante el gobierno digital

- El Alcance:

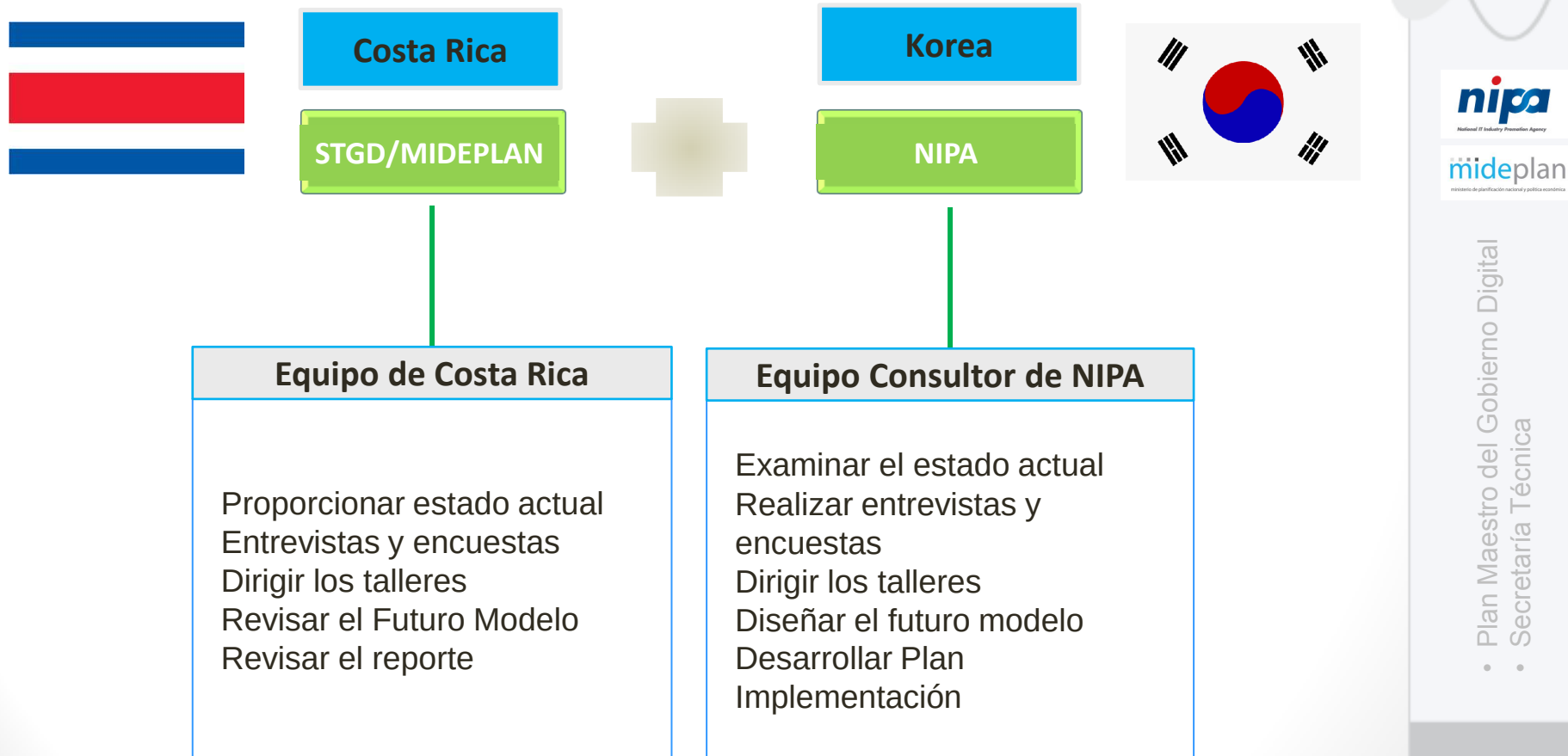
- Periodo: 2011-2014
- Sujeto: marco normativo, organización, mejora en G2C, G2B, G2G, infraestructura y recurso humano



I. Descripción del Proyecto



I. Descripción del Proyecto



Contenidos

- I. Descripción del Proyecto
- II. Análisis de Situación Actual
 - 1. Análisis de Ambiente
 - 2. Análisis de Gobierno Digital
 - 3. Análisis de Requerimientos de Gobierno Digital
 - 4. Benchmarking
 - 5. Dirección de las Principales Mejoras
- III. Modelo Futuro
- IV. Plan de Implementación
- V. Factores de Éxito
- II. Análisis de Situación Actual

1. Análisis de Ambiente

1. Análisis de Políticas

Estrategia de Gobierno Digital 2006-2008

1. Primer etapa de gobierno digital
2. Se crea Comisión Intersectorial y la Secretaría Técnica de Gobierno Digital
3. Integración de 57 instituciones
4. Mejora de servicios: Licencias y Pasaportes
5. Normas para el desarrollo del sitio Web, gestión de proyectos, interoperabilidad
6. 17 Seminarios y talleres para 3.000 funcionarios
7. Acuerdos: BCR, ICE, Cámara de Exportadores, UNED, UNA
8. Portal: www.gobiernofacil.go.cr
9. Ciudades Digitales: Grecia, Los Santos

Estrategia

**Definición
Proyectos
Corto plazo**

**Definición
estrategia
de país a LP**



Ejecución

**EJECUCIÓN DE
PROYECTOS**

nipa
National IT Industry Promotion Agency

mideplan
Ministerio de planificación nacional y política económica

• Plan Maestro del Gobierno Digital
• Secretaría Técnica

1. Análisis de Ambiente

1. Análisis de Políticas

Plan de Acción de Gobierno Digital 2008-2010

Misión

- Ofrecer servicios eficientes a los Ciudadanos y Empresas
- Facilitar la gestión pública con transparencia, competitividad y productividad

Visión

Ser un país modelo de Gobierno digital en la región latinoamericana

Principios

- ✓ Gobierno centrado en el ciudadano
- ✓ Visión unificada del Estado
- ✓ Acceso equitativo y multi-canal
- ✓ Credibilidad y confianza en el Gobierno Digital

Estrategia

5 Líneas de Acción

- Calidad de los Servicios
- Transparencia y Participación
- Eficiencia del Estado
- Acceso
- Gestión y Políticas



Proyectos

- Prioridad: infra, compras, impuestos
- Corto y Mediano Plazo: 15 proyectos
- Largo Plazo: 4 proyectos
- Administración de proyectos

1. Análisis de Ambiente

1. Análisis de Políticas

Conclusiones

- Necesidad de sistemas de evaluación de prioridad
- Necesidad de una estrategia para la industria nacional
- Necesidad de sistemas de monitoreo continuos
- Necesidad de una infraestructura calificada
- Necesidad de monitorear el cumplimiento de normas y directrices
- Necesidad de aumentar el financiamiento
- Necesidad de institucionalizar la autoridad por ley

1. Análisis de Ambiente

2. Análisis de Ley

Informatización del Gobierno

- Carta Iberoamericana de Buena Gobernanza
- Carta de Gobierno Electrónico de América
- Carta Americana para la Calidad en la Administración Pública
- Promoción del Teletrabajo en las instituciones públicas
- Creación de la Comisión de Gobierno Digital
- Promoción de la interoperabilidad
- Competitividad del Estado de Costa Rica
- Ley Marco de la recepción de la neutralidad tecnológica

Ambiente para el uso de las TIC

- Ley de Promoción de Desarrollo Científico y Tecnológico
- Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos
- Conferencia Ministerial sobre la Sociedad de la Información en América Latina y el Caribe
- Plan de Acción sobre la Sociedad de la Información en América Latina y el Caribe eLAC 2010
- Ley General de Telecomunicaciones

Prevención de efectos de la informatización

- Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos

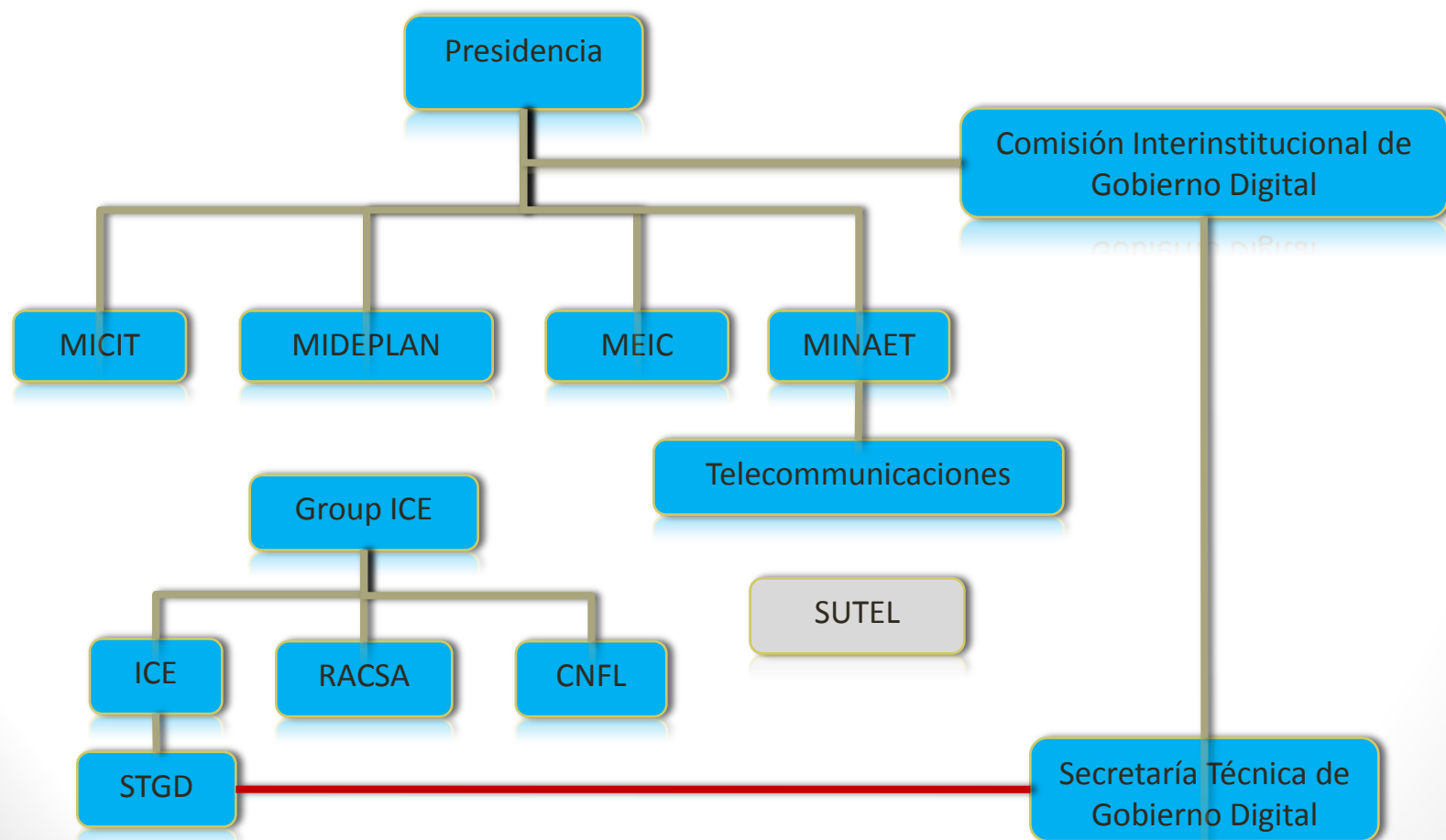
1. Análisis de Ambiente

2. Análisis de Ley / Conclusiones:

- Informatización del Gobierno
 - Garantizar la legitimidad de las actividades en medios electrónicos
 - Apertura de información administrativa al público
- Ambiente para la utilización de las TI
 - Legislar para fomentar la industria TIC
 - Dar seguimiento a la regulación de las telecomunicaciones
- Prevención de efectos adversos de la informatización
 - Reducir la brecha digital
 - Proteger a los consumidores sobre el comercio electrónico

1. Análisis de Ambiente

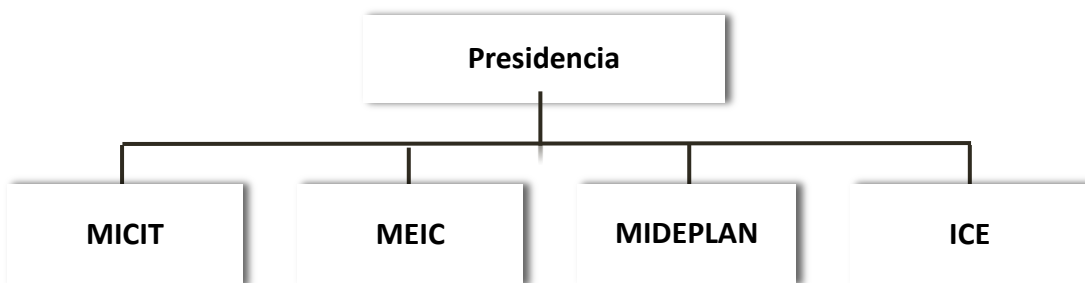
3. Análisis de Organización



1. Análisis de Ambiente

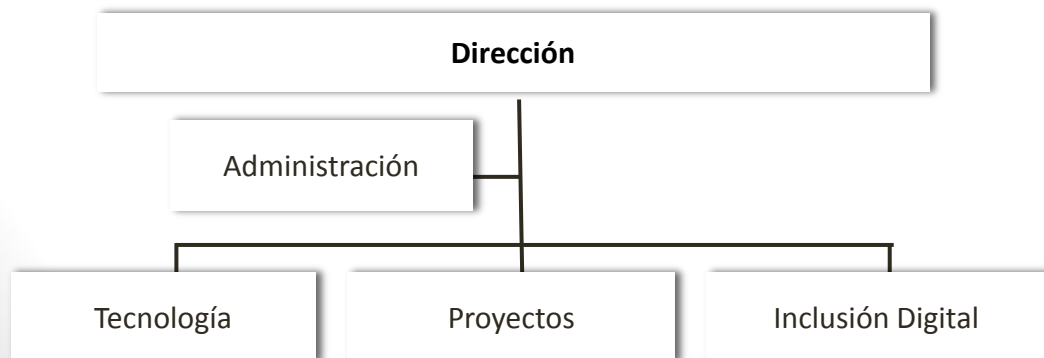
3. Análisis de Organización

Comisión Interinstitucional de Gobierno Digital



- Desarrollar políticas y estrategias
- Dar prioridades
- Aprobar normas
- Aprobar los proyectos
- Coordinación con otros organismos
- Aprobar el plan de trabajo

Secretaría Técnica de Gobierno Digital



- Implementar las directrices de la Comisión
- Promover acceso y uso de las TIC
- Coordinar el cumplimiento de las políticas y normas
- Asegurar el gobierno digital

1. Análisis de Ambiente

3. Análisis de Organización

Conclusiones

- Comisión Interinstitucional y Secretaría Técnica bien definidas
- La Agencia de Gobierno Digital un requiere papel integral
- Conceder a la organización con fuerte autoridad
- Convertir a la Agencia de Gobierno Digital en una organización independiente

1. Análisis de Ambiente



4. Análisis de la Educación TIC

Nivel Escolar y Colegial

- Educación básica obligatoria
- Mayor tasa de matriculación en toda América Latina
- La educación TIC en las escuelas públicas de primaria es a través del Programa Pronie MEP-FOD desde 1988 y en secundaria desde el año 2002
- Se cubre el 68,5% de nivel primario en 2010
- PRONIE (Programa Nacional de Informática Educativa), cubre 828 escuelas primarias, 224 escuelas secundarias, para un total de 462.430 estudiantes

Nivel Universitario

- TEC proporciona curso técnico desde 1971
- Universidad de Costa Rica lo introdujo en 1974
- 54 Universidades: 4 públicas y 50 privadas



1. Análisis de Ambiente

4. Análisis de la Educación TIC

Muestra del nivel de educación de funcionarios de TI (planilla)

Organización	Nivel de Educación					Total de Funcionarios	Funcionarios de TI	%
	Diploma	Bachiller	Licenciatura	Master	Doctor			
MIDEPLAN		1	3	2		211	6	2,84
MIVAH		2	3	1		150	8	5,33
MEIC	1	1	4			235	8	3,40
Direc. Aguas MINAET		1	1			33	3	9,09
CCSS	9	349	285			47,000	643	1,37
Instituto Meteorológico	2	1	3			91	6	6,59
Universidad Nacional	4	14	13	22		3,374	57	1,69
Total	15	369	312	25		51,094	731	4,33

1. Análisis de Ambiente

4. Análisis de la Educación TIC

Conclusiones

- Necesidad de estimular el sector TIC en la academia
- Plan para fomentar a las mujeres a la educación en TIC
- Programa de educación para el personal existente
- Identificar el nivel profesional del personal TIC

- Plan Maestro del Gobierno Digital
- Secretaría Técnica

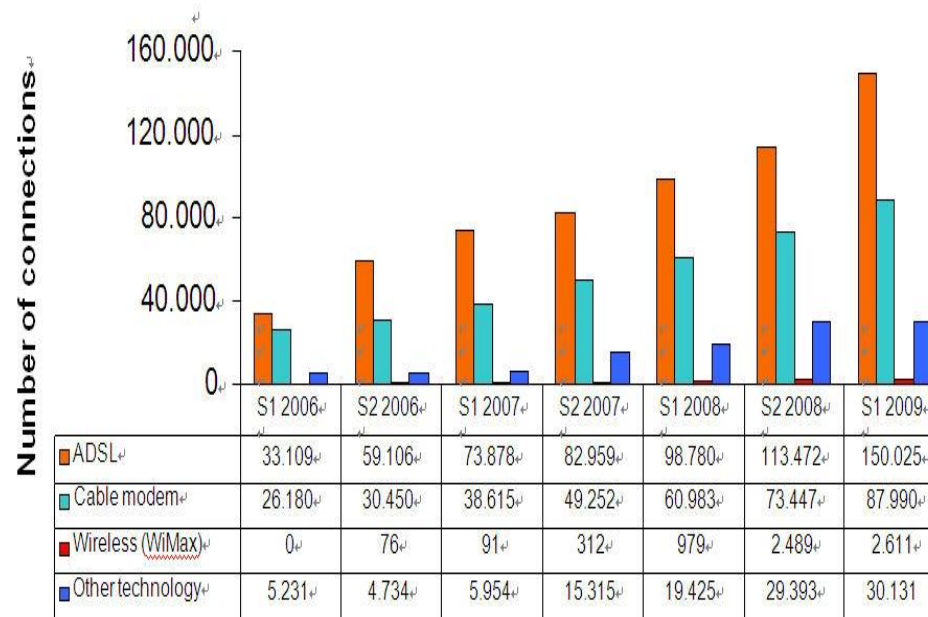
Febbrero 2011

1. Análisis de Ambiente

• 5. Infraestructura de la Red

Penetración de Internet

- 64% de la población
- La tasa de crecimiento del ADSL y cable módem es mayor que los otros medios
- Los países avanzados en el campo de las TIC han adoptado nuevas tecnologías como xDSL, óptica inalámbrica, WiBro



1. Análisis de Ambiente

5. Infraestructura de la Red

Conclusiones

- Impulsar entorno competitivo en las telecomunicaciones
- Estrategia para el desarrollo rural
- Introducir la nueva generación de tecnología de conectividad costo-efectiva y flexible como xDSL, LAN óptica, WiBro
- Norma nacional para introducir sistemas intercambiables de conectividad

2. Análisis de Gobierno Digital

Ranking del Desarrollo de Gobierno Digital de las Naciones Unidas

- Caída del puesto 59 al puesto 71

Rank	País	Índice	Rank		Cambio Rank
		2010	2010	2008	
1	Mexico	0.5150	56	37	-19
2	Costa Rica	0.4749	71	59	-12
3	El Salvador	0.4700	73	67	-6
4	Panama	0.4619	79	83	+4
Promedio Regional		0.4295	-	-	-
Promedio Nacional		0.4406			

Índices	2010	2008	Diferencias
Índice de Servicios en Línea	0.3048	0.4414	-0.1367
Índice de Infraestructura	0.2423	0.2283	+0.014
Índice de Capital Humano	0.8826	0.8757	+0.0069



2. Análisis de Gobierno Digital

- Ranking del Desarrollo de Gobierno Digital de las Naciones Unidas

• Conclusiones:

- Mejorar los servicios en línea
- Construcción y operación de sitios web de gobierno convenientes y actualizándolos periódicamente
- Sistemas de opinión para la participación

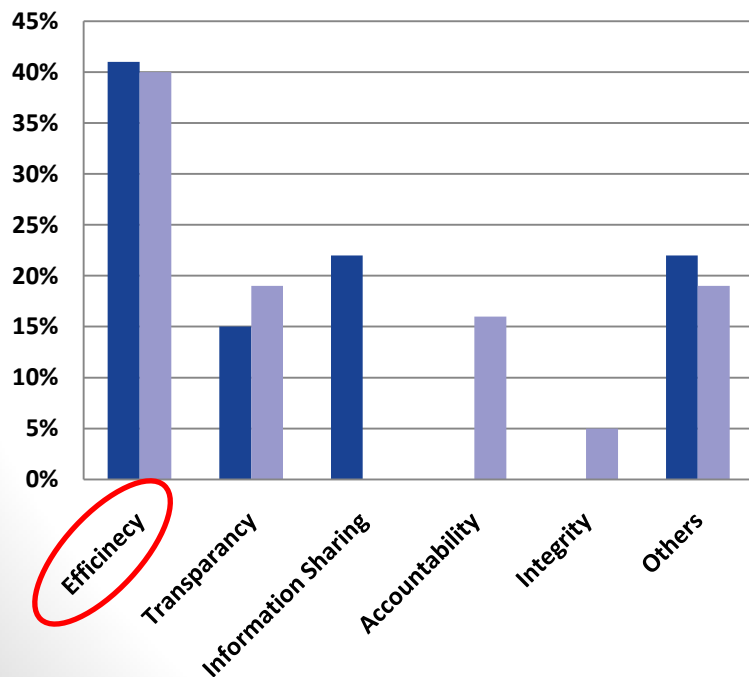


3. Análisis de Requerimientos

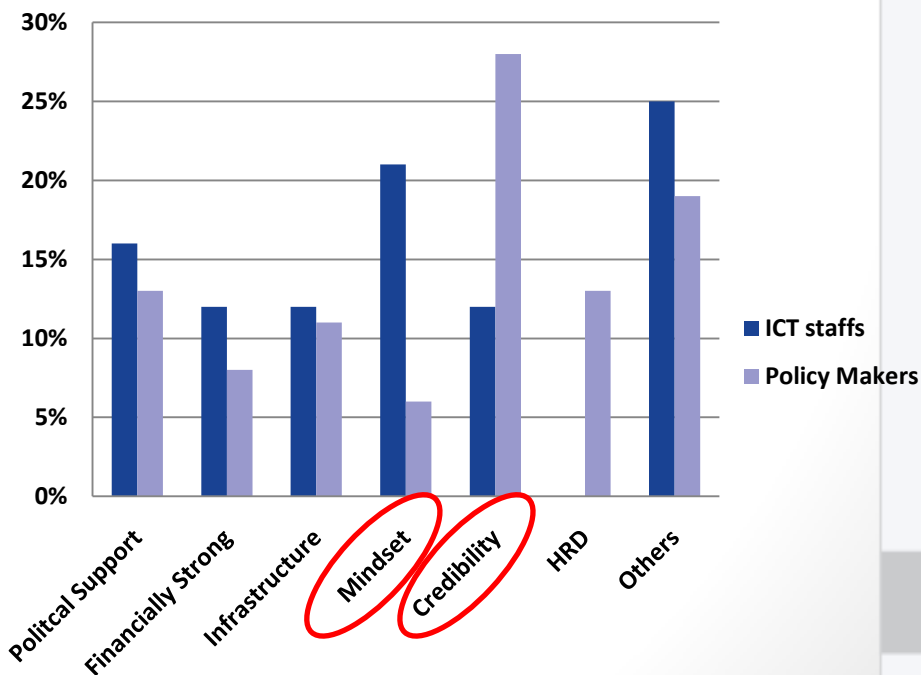
- **Entrevistas**

- Participación: 35 funcionarios
(22 nivel político y 13 nivel operativo)

E-Government Objectives



E-Government Success Factors



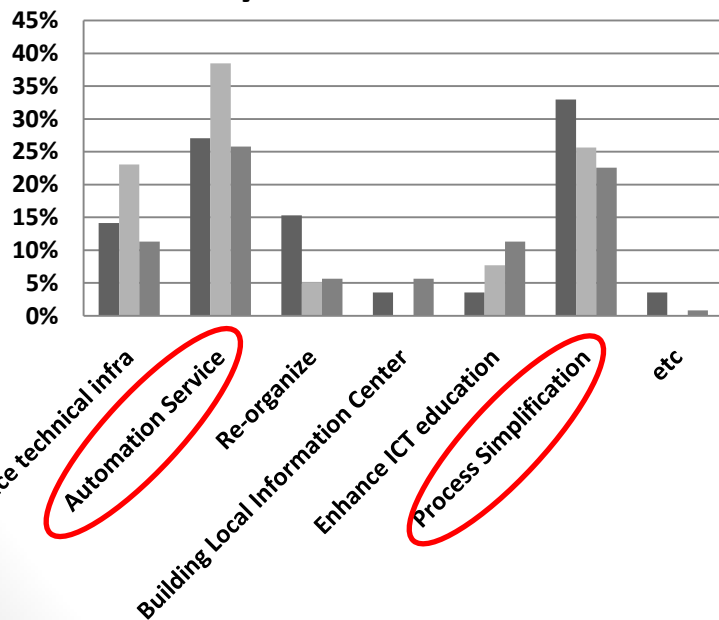
3. Análisis de Requerimientos



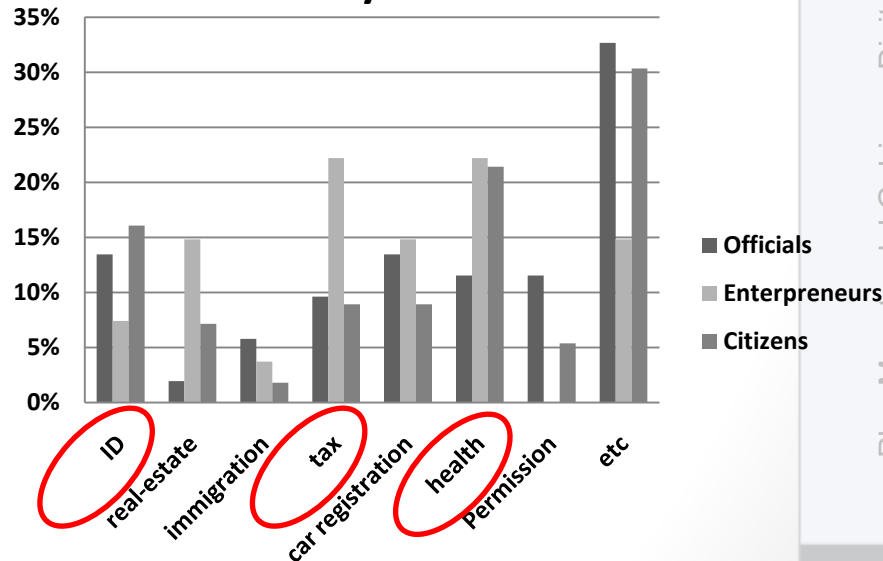
Conclusión:

- ✓ Necesidad de informatizar la administración pública, ejecutar BPR y BPM

Priority work for e-Gov



Public service you use the most



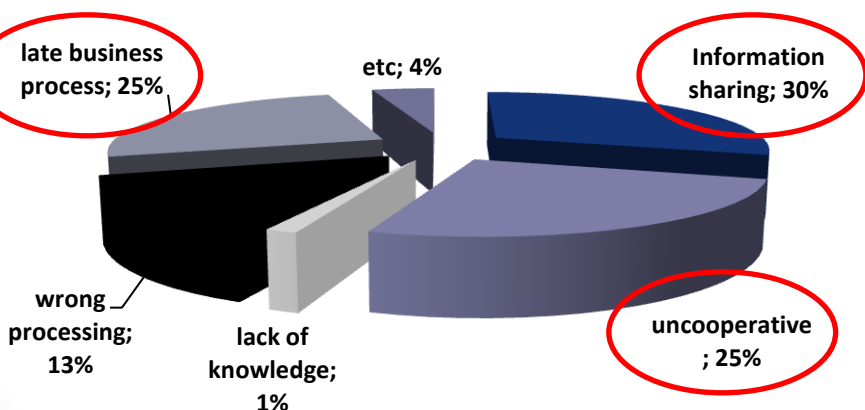
3. Análisis de Requerimientos



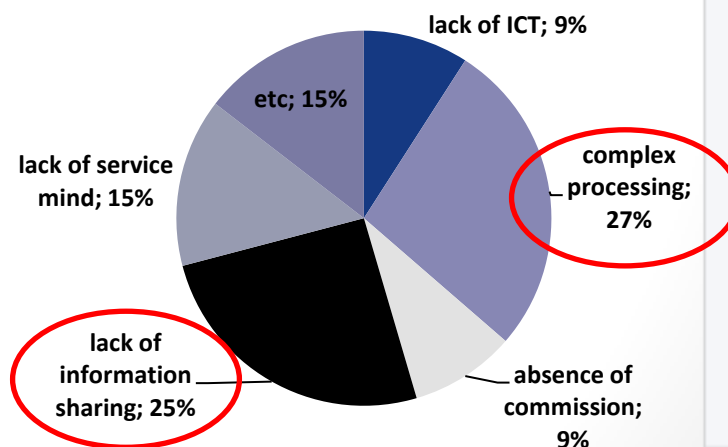
Conclusión:

- ✓ Necesidad de implementar BPR y BPM para la informatización
- ✓ Necesidad de interconectar al gobierno para compartir información

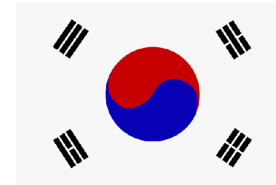
Areas for Improvement



Why need improvement?



4. Benchmarking



- **Factores de Éxito de Corea**

- Fuerte liderazgo del Presidente para la construcción del gobierno electrónico
- Selección y estrategia
 - Construcción de autopista de información de alta velocidad
 - Desarrollo de recursos humanos
 - Cultivar la industria nacional de TIC
- Disposiciones jurídicas con el fin de promover las iniciativas de gobierno electrónico
- Un comité organizador fuerte y concentrado para establecer el gobierno electrónico eficiente



4. Benchmarking



- **Lecciones Aprendidas de Chile**

- El gobierno tiene el papel clave
- Gobierno Electrónico como herramienta para mejorar el desarrollo económico y la competitividad
- El progreso, la sostenibilidad y el éxito de las iniciativas de gobierno electrónico están supeditados a la demanda adecuada de la información o los servicios prestados
- El sector privado tiene que participar en la construcción del gobierno electrónico
- Los progresos del gobierno electrónico deben estar alineados con los principios de todo el gobierno, agendas y programas
- En última instancia, el cambio a e-Gobierno tiende a promover el uso de las TIC en la sociedad



5. Dirección de las Principales Mejoras

Requerimientos Críticos

Construcción de un portal para el gobierno
Computarización de la administración incluyendo BPR
Construcción de una red gubernamental
Crear leyes para un ambiente TIC idóneo
Sistema para evaluación de prioridades
Introducir un sistema de mediación y monitoreo
Construir una red favorable para el gobierno digital
Desarrollo de estrategia para reducir la brecha digital
Diseñar normativa nacional para las TIC
Programas para mejorar el conocimiento de las TIC
Expandir el currículum en la academia
Programa para asegurar el presupuesto
Ambiente competitivo en las telecomunicaciones
Agencia para gobierno electrónico con R&R apropiadas
Definir R&R integrados en la organización del gobierno
Estimular la industria de las TIC

Dirección

Eficiencia	Servicios de gobierno en línea
	Diversificar los canales de servicio
Rapidez	Abrir la información administrativa
	Servicio gubernamental en una "sola ventanilla"
Inter-conexión	Conexión de los sistemas de información del gobierno
	Innovación en los procesos
	Oficinas electrónicas
Infra-estructura	Mejorar las leyes y reglamentos para el gobierno electrónico
	Organización dirección y ejecución
	Estándar nacional
	Infraestructura TIC avanzada
	Desarrollo de los recurso humano
	Fondo de promoción de las IT



Contenidos

- I. Descripción del Proyecto
- II. Análisis de Situación Actual
- III. Modelo Futuro
 - 1. Misión y Visión
 - 2. Imagen Futura
 - 3. Meta y Estrategia
 - 4. Priorización
 - 5. Plan de Promoción
 - 6. Mapa de Ruta
 - 7. Marco Legal
 - 8. Organización
- IV. Plan de Implementación
- V. Factores de Éxito
- II. Análisis de Situación Actual



• Plan Maestro del Gobierno Digital
• Secretaría Técnica

1. Misión y Visión

- **Misión:** Mejorar la competitividad nacional con una responsabilidad ambiental a través de servicios transparentes y de alto nivel a los ciudadanos basados en un gobierno interconectado y el desarrollo de las TIC.

Ser un país líder en gobierno electrónico en América Latina

G2C Ciudadano

- Proporcionar servicios gubernamentales en línea
- Diversificación los canales de servicio

G2B Transparencia

- Apertura de información administrativa
- Proporcionar servicio al público en ventanilla única

G2G Interconexión

- Proceso de innovación
- Informatización de la administración pública

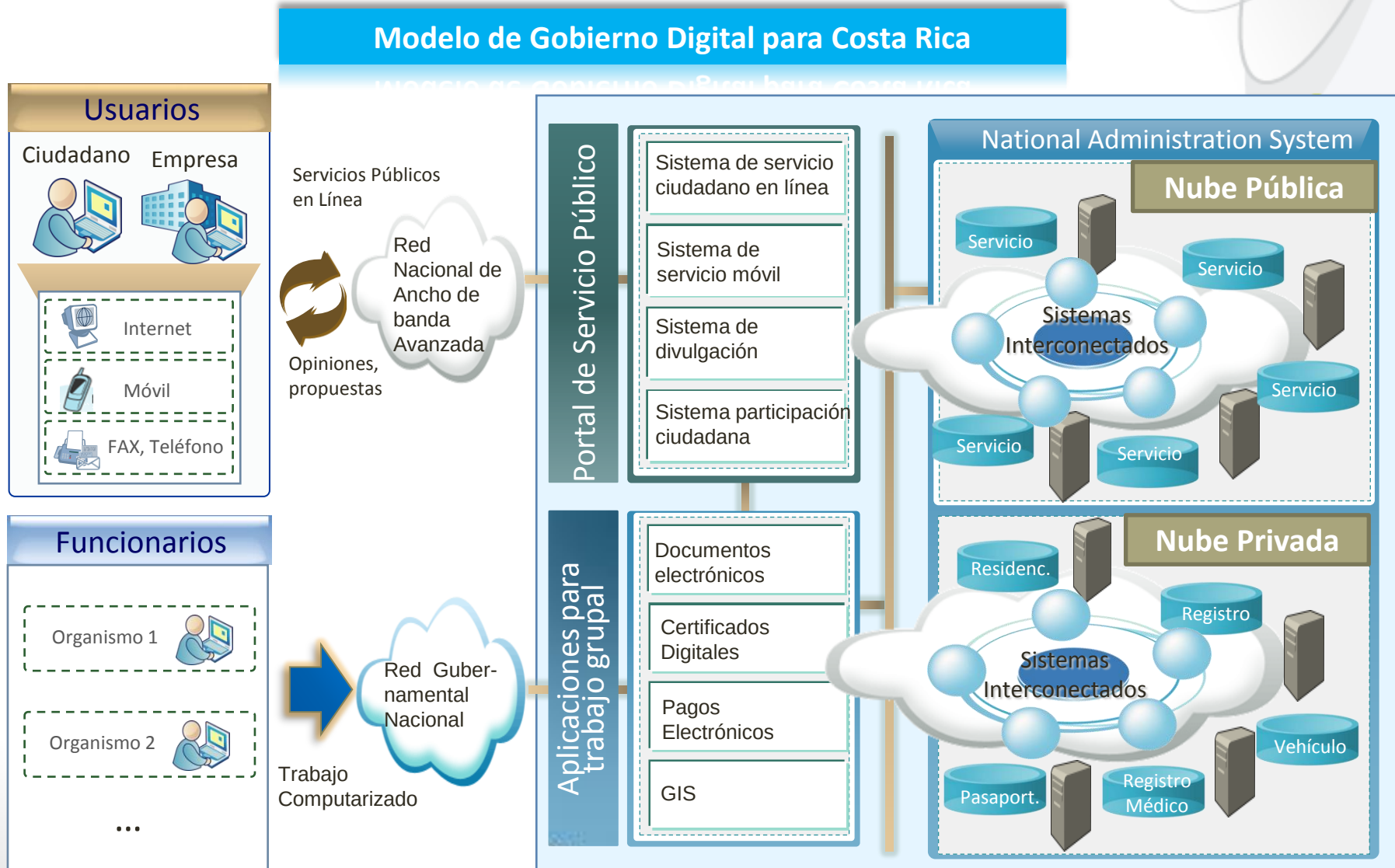
Infraestructura

e-Gobierno Utilizando Infraestructura TIC desarrollada

Construcción basada en el marco legal, organizativo, desarrollo de recursos humanos, financiamiento



2. Imagen Futura

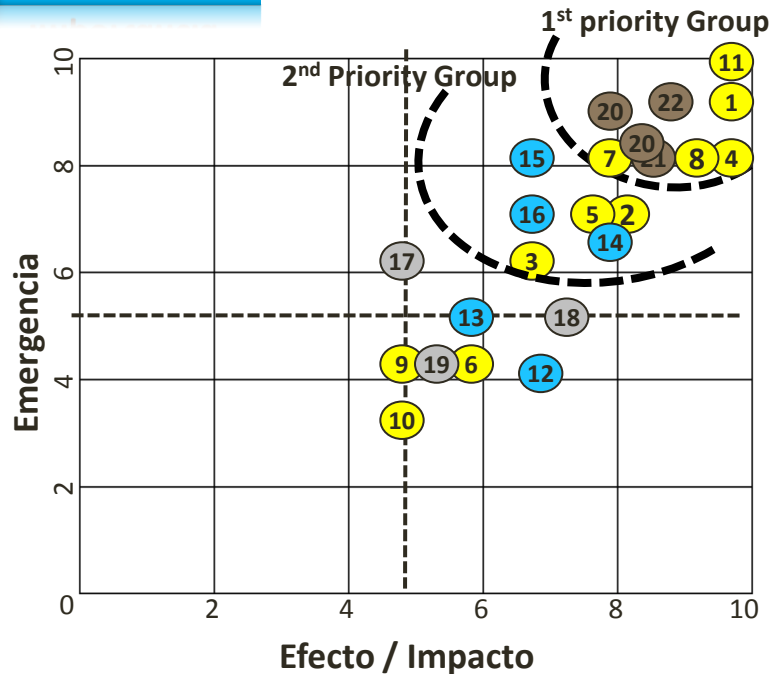


3. Metas y Estrategia

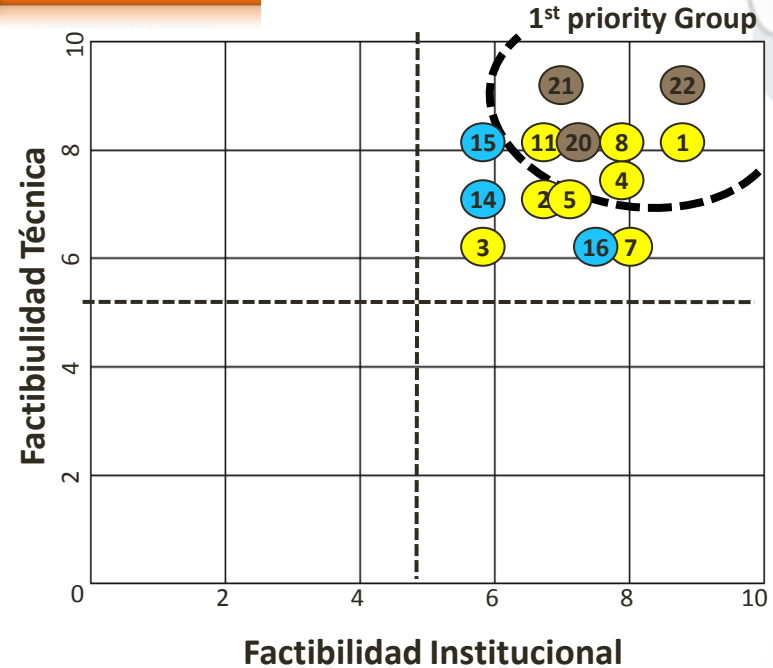


4. Priorización

Importancia



Factibilidad

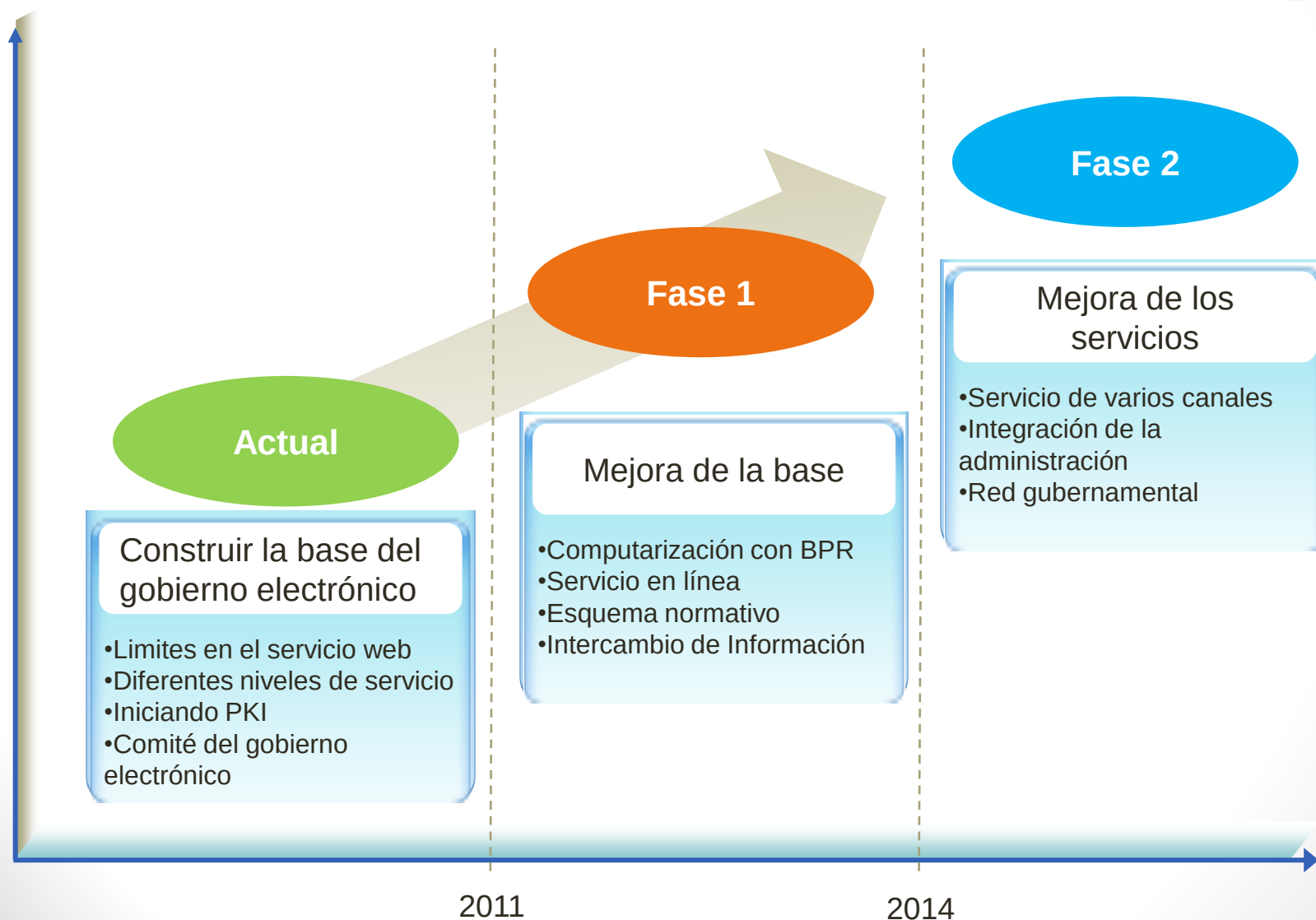


1	Portal de Gobierno	6	e-Impuestos	11	Seguridad Pública	16	Registro de Entidades	21	Data Centre
2	E-Pasaporte	7	e-Educación	12	e-Turismo	17	Inmigración	22	Red de Comunicación
3	Registro de Propiedad	8	e-Salud	13	Reclutamiento y empleo	18	Groupware		
4	Seguro Social	9	e-Vehículos	14	e-Aduanas	19	GIS		
5	NID	10	e-Licencias de Conducir	15	e-Agricultura	20	EA		

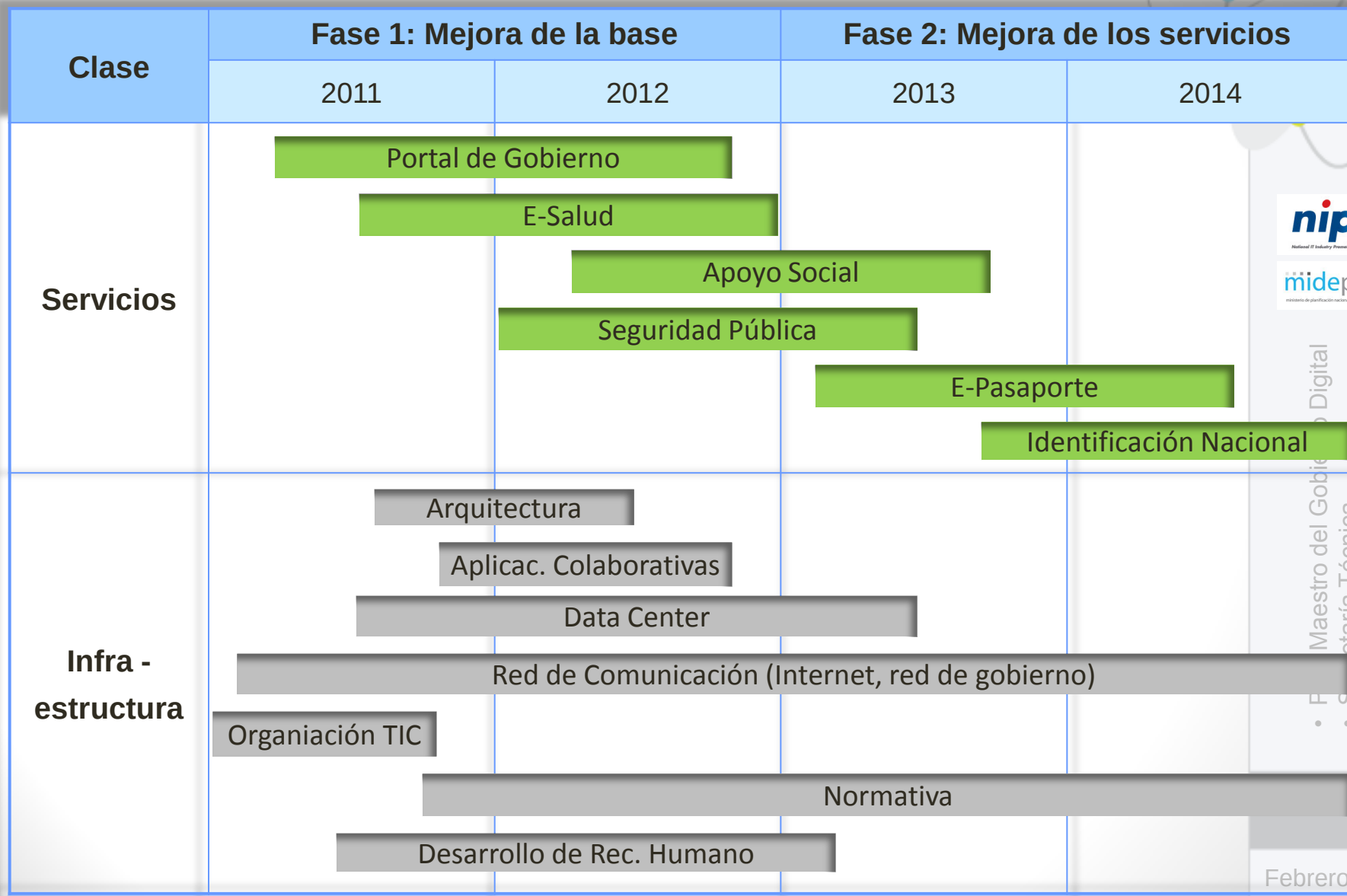
Legenda:

1	G2C	2	G2B	3	G2G
4	Infraestructura				

5. Plan de Promoción

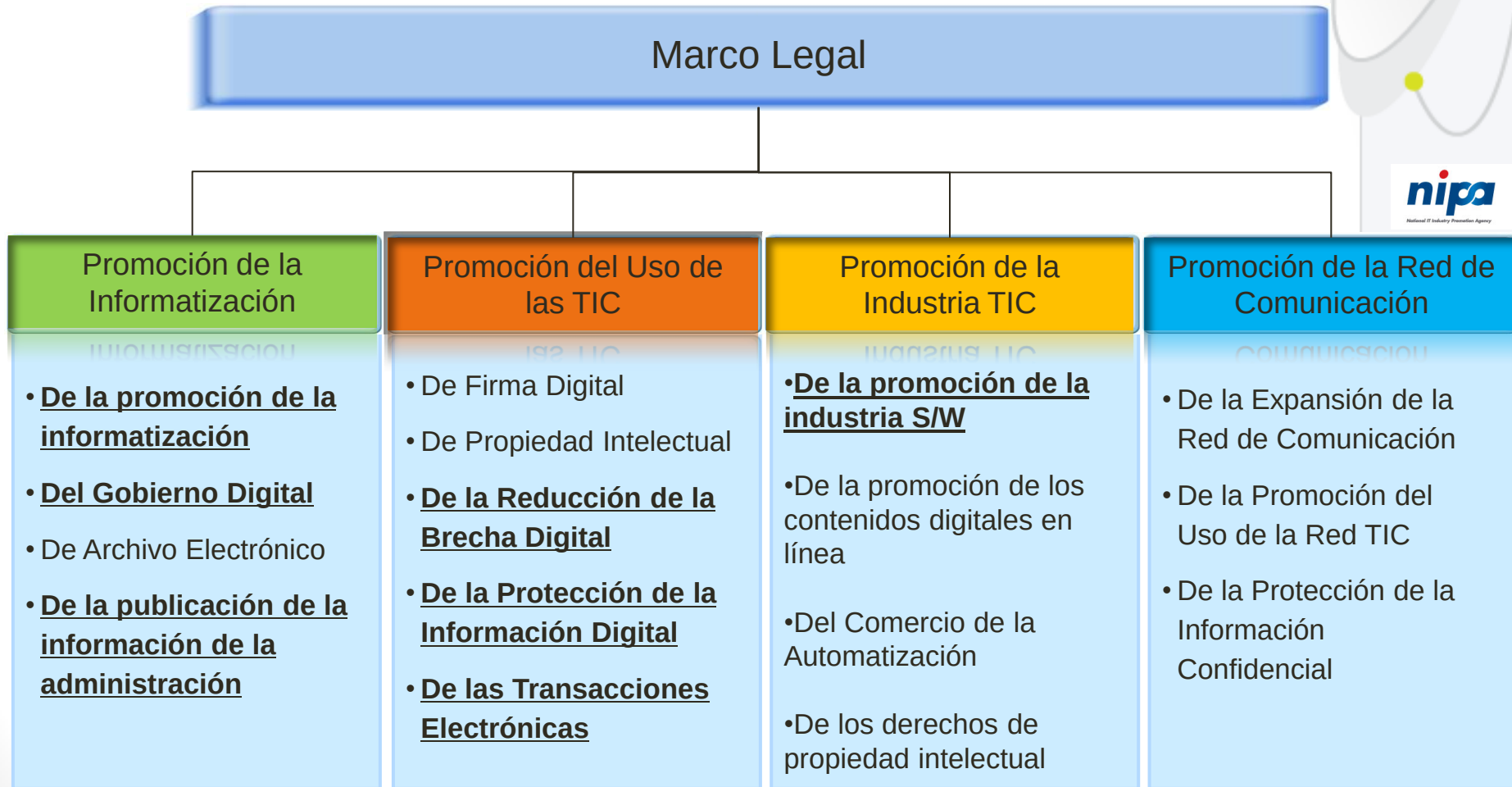


6. Mapa de Ruta



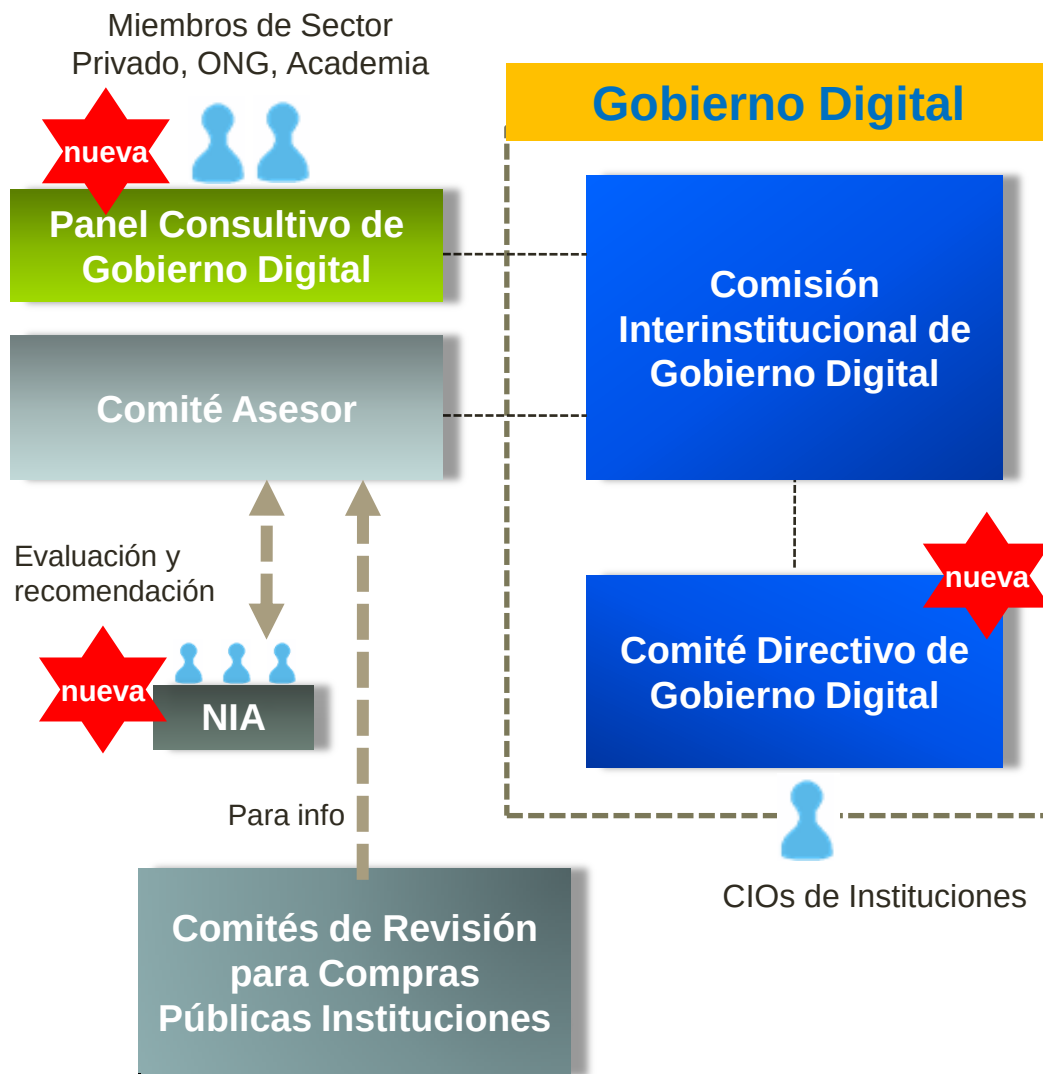
Ministerio del Gobierno Digital
 • Plan Maestro del Gobierno Digital
 • Secretaría Técnica

7. Marco Legal



- El papel y la responsabilidad de la organización TIC debe ser determinado legalmente

8. Organización *



Contenidos

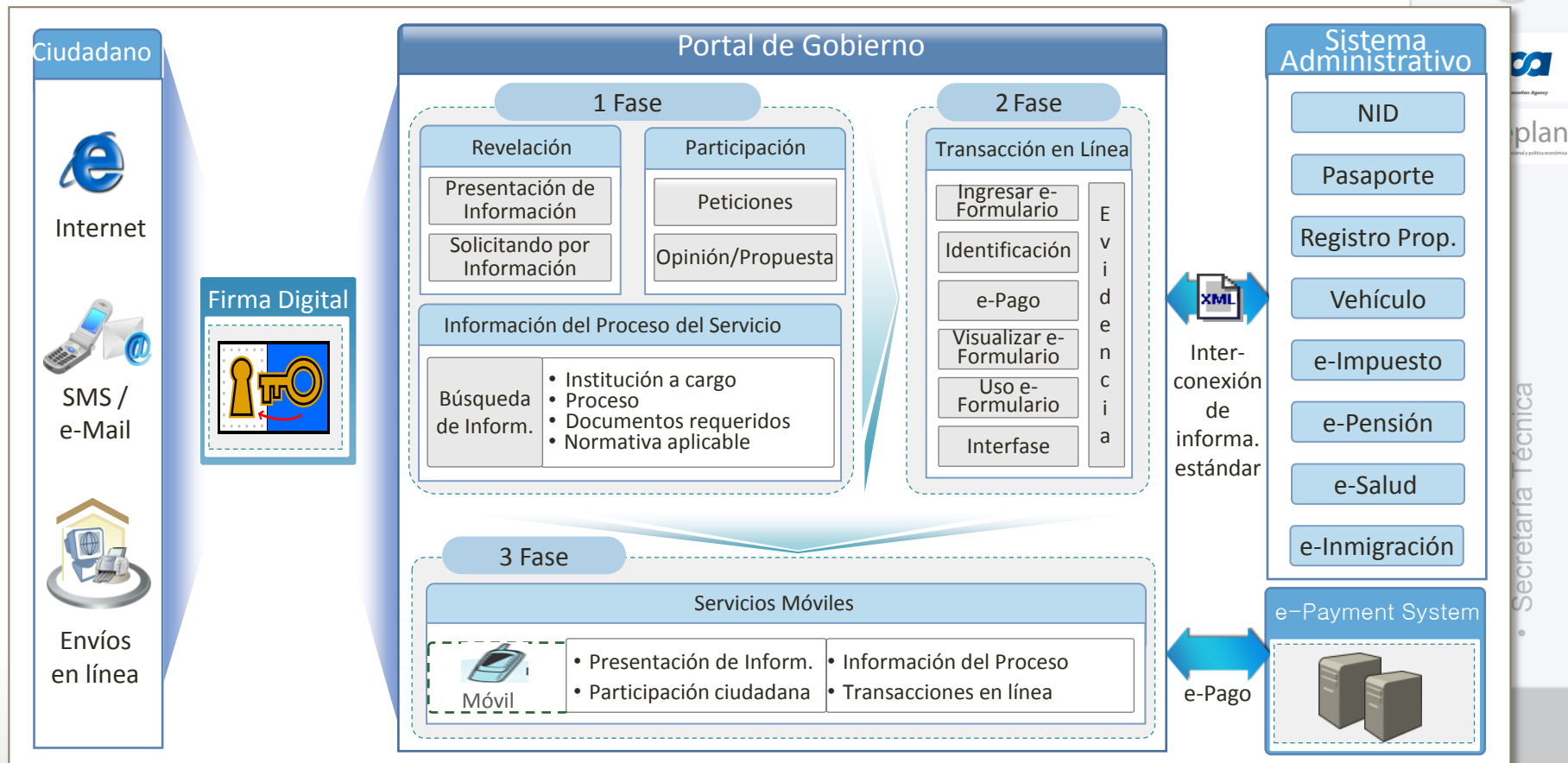
- I. Descripción del Proyecto
- II. Análisis de Situación Actual
- III. Modelo Futuro
- IV. Plan de Implementación
 - 1. Portal de Gobierno
 - 2. E-Salud
 - 3. Enterprise Architecture
 - 4. Aplicaciones para Trabajo Grupal
 - 5. Seguridad Pública
 - 6. Computación en la Nube
- V. Factores de Éxito



• Plan Maestro del Gobierno Digital
• Secretaría Técnica

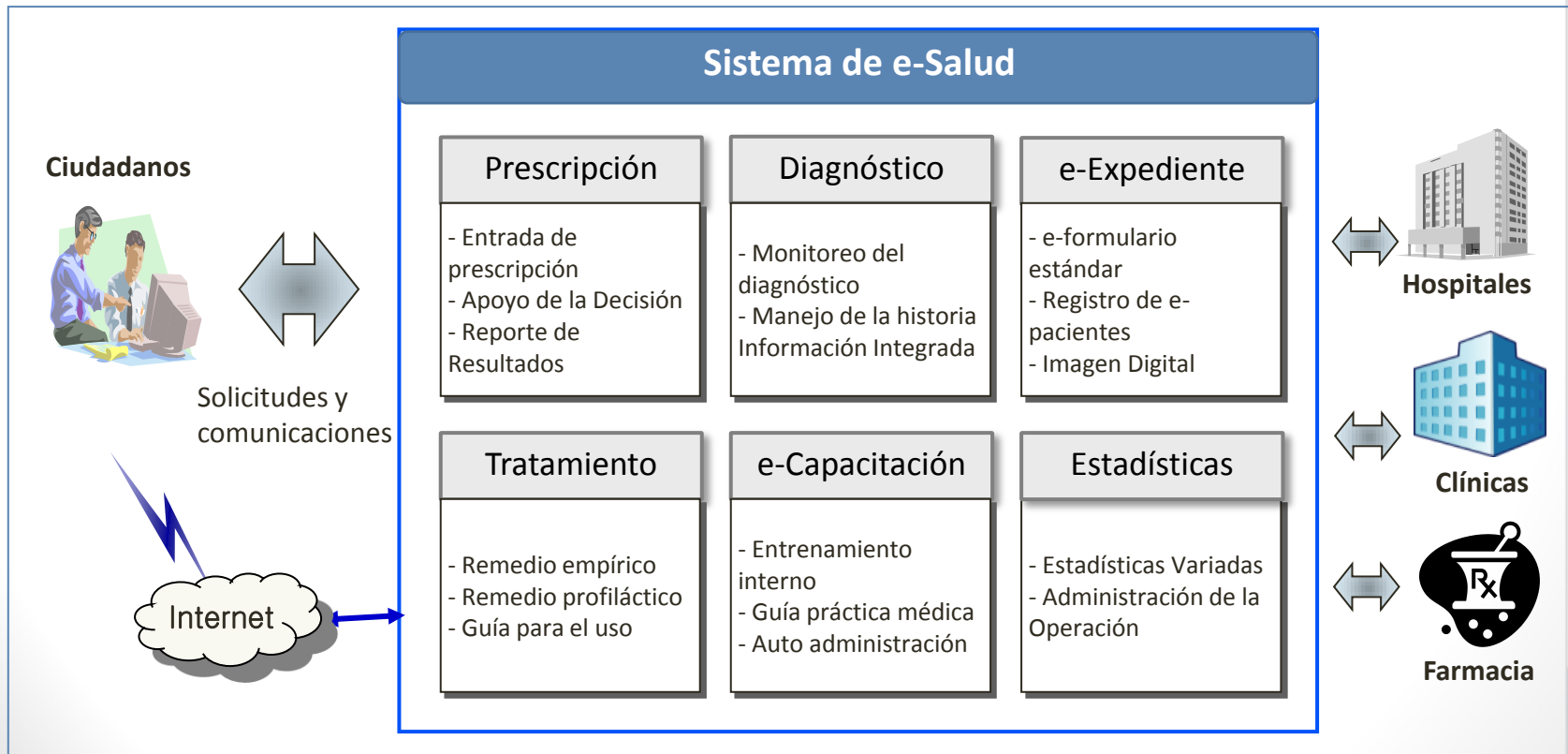
1. Portal de Gobierno

- El propósito del portal del gobierno es ofrecer servicios cómodos mediante la reducción de documentos papel y visitas físicas a diferentes oficinas. También promueve la democracia administrativa y la transparencia.



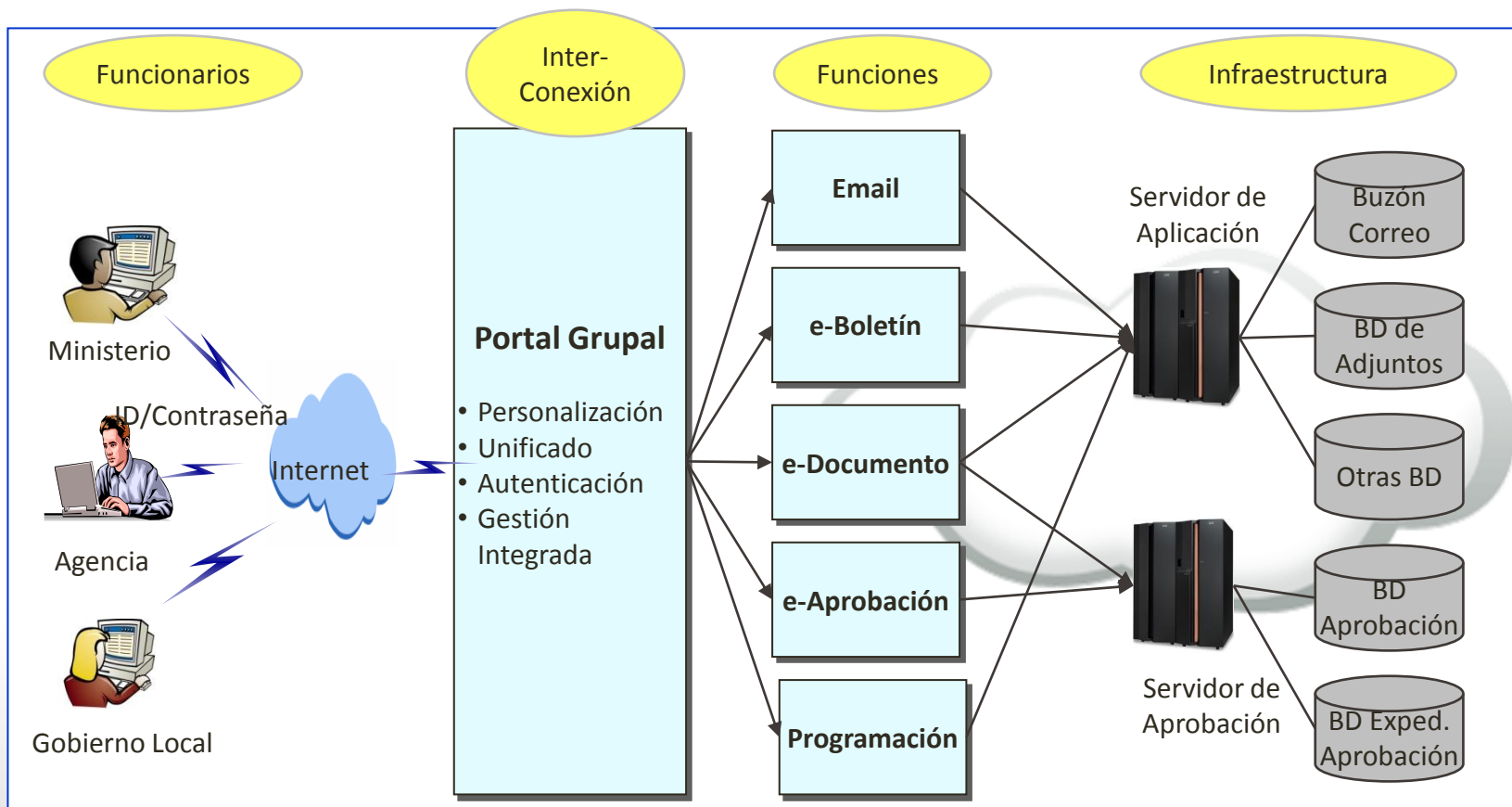
2. E-Salud

- Concentrado en mejorar el bienestar de los ciudadanos y la implementación técnica del expediente electrónico. También promueve la tecnología administrativa a través del procesamiento de servicios del sistema de salud.



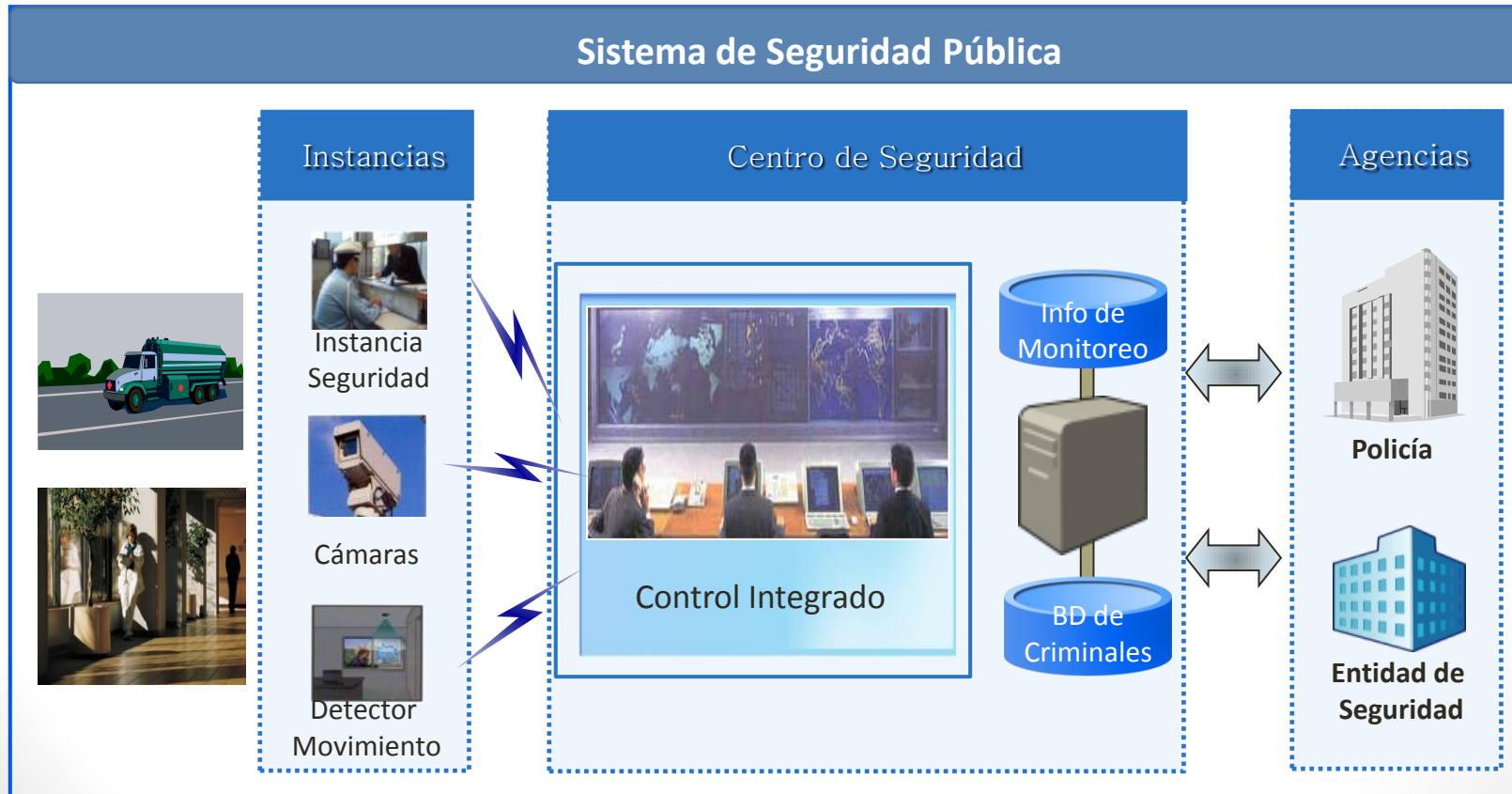
3. Aplicaciones para Trabajo Grupal

- Proporcionan un entorno sin soporte de papel para el trabajo y un sistema de colaboración entre las organizaciones del gobierno. También proporciona una ventana única de negocios con el gobierno de la administración.



4. Seguridad Pública

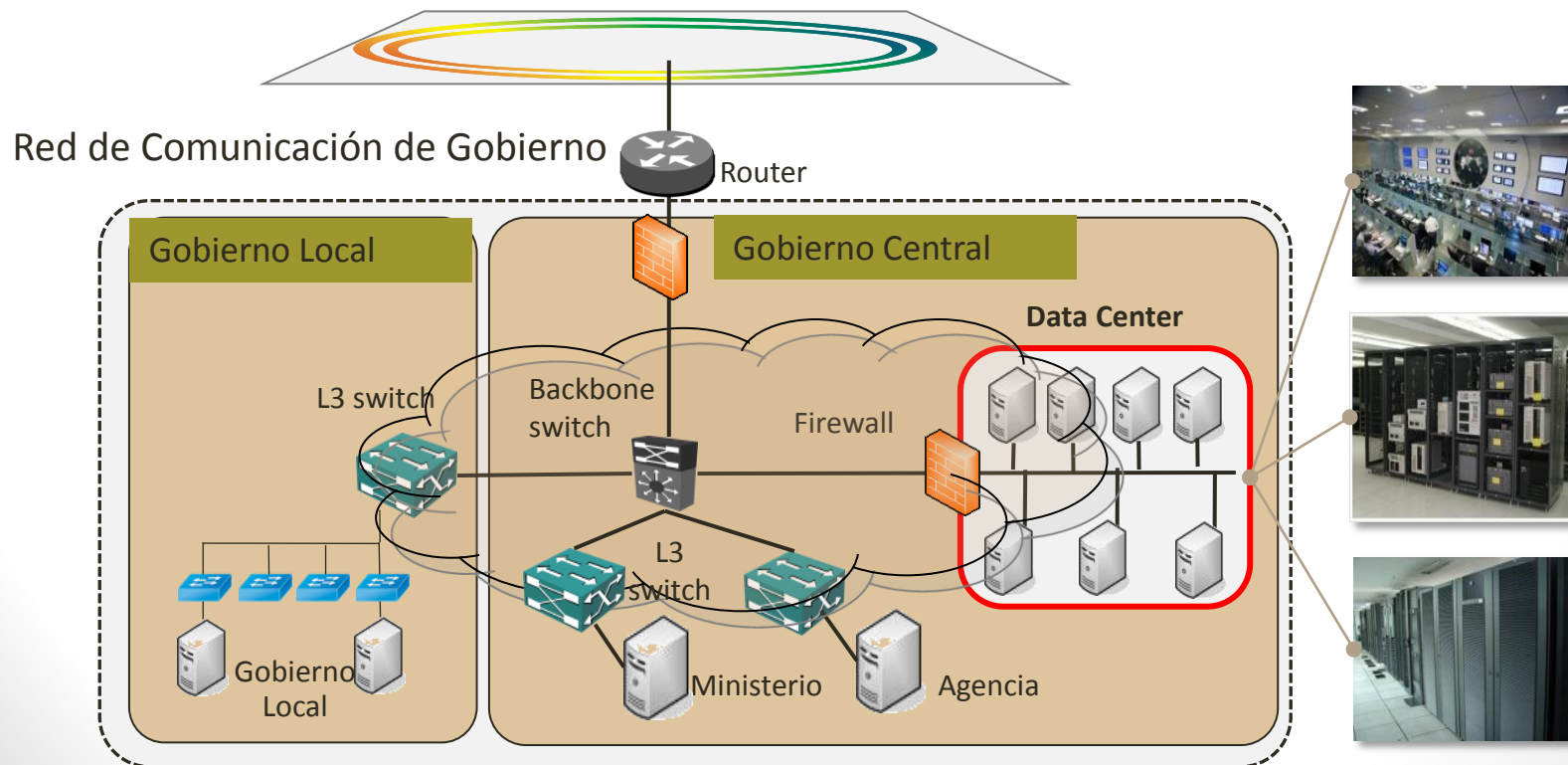
- Ofrece servicio de monitoreo 24x7x365, intercambio en línea de información criminal entre agencias pertinentes para prevenir el crimen y prestar asistencia a la investigación criminal y la seguridad pública.



5. Computación en la Nube

- La computación en nube es computación basada en Internet, mediante la cual los recursos compartidos, software e información se proporcionan a las computadoras y otros dispositivos según la demanda de manera estandarizada.

Red de Transmisión Nacional



Contenidos

- I. Descripción del Proyecto
- II. Análisis de Situación Actual
- III. Modelo Futuro
- IV. Plan de Implementación
- V. Factores de Éxito



• Plan Maestro del Gobierno Digital
• Secretaría Técnica

Factores de Éxito



Gran interés de la Presidencia y soporte técnico proactivo

- El proyecto e-Gobierno debe ser preferiblemente realizado con un gran interés y apoyo activo del Líder Nacional

Ejecución continua de negocio

- La normativa sobre el proyecto e-Gobierno debe permitir los esfuerzos continuos para la ejecución del negocio

Organización Directiva del Proyecto e instancia firme

- Se debe contar con un Comité Directivo y una agencia de e-gobierno a cargo de la implementación del e-Gobierno con su postura firme

Educación para Profesionales de las TIC

- Una variedad de programas de educación TIC deben ser preparados y aplicados para el sector público y privado



Plan Maestro de Gobierno Digital

Muchas gracias!

mideplan
ministerio de planificación nacional y política económica

nipa
National IT Industry Promotion Agency

 **Gobierno**
Secretaría Técnica **digital**

