



Hacia un Gobierno Digital...
1er Encuentro de Líderes
ITAM, Junio/1/2001

Programa Gobierno Electrónico

OFICINA DE LA PRESIDENCIA PARA LA INNOVACION GUBERNAMENTAL



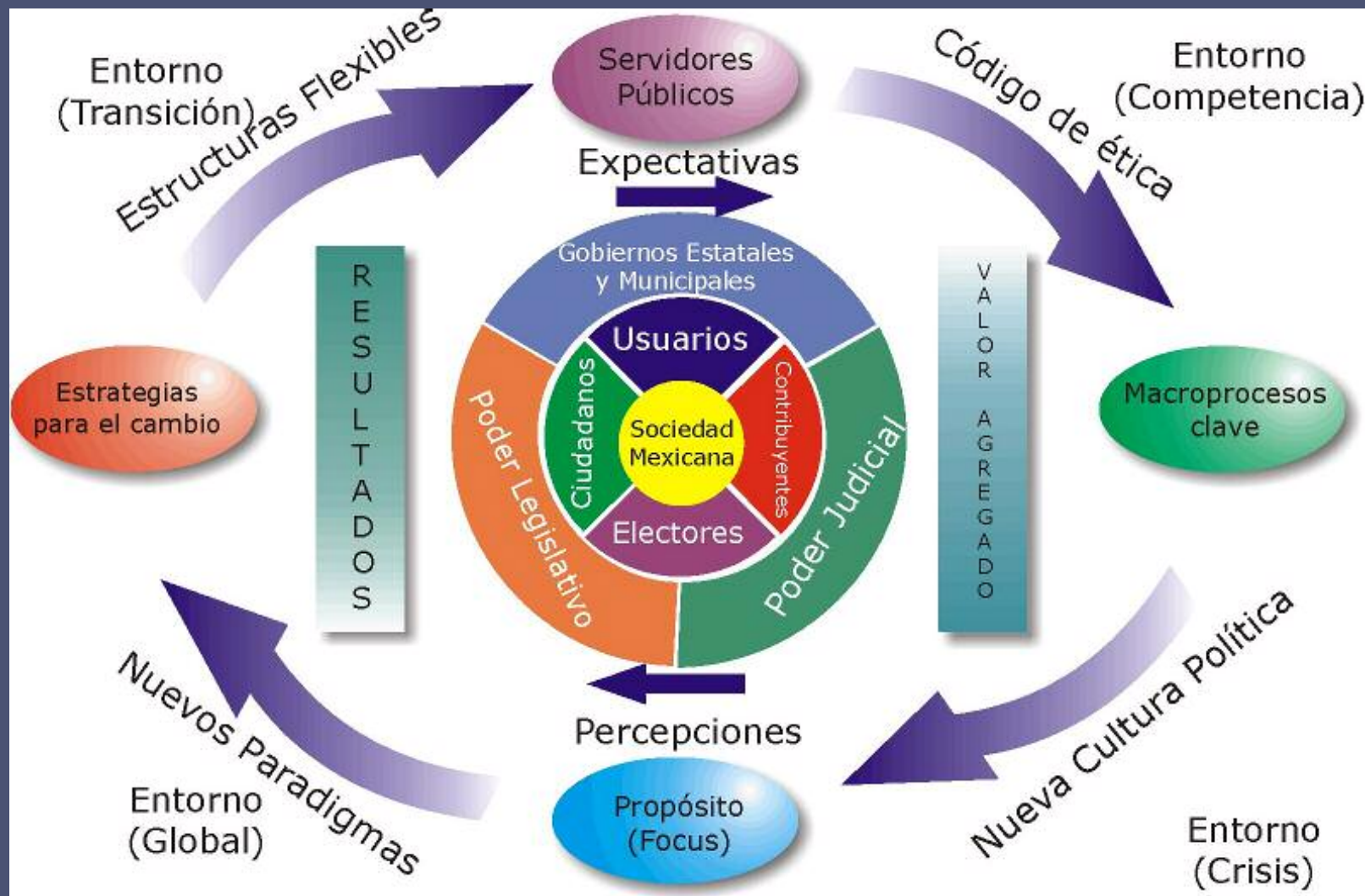
Entorno Actual

- Presiones fundamentales, y los retos/oportunidades de la Nueva Economía, están forzando a que los gobiernos desarrollen nuevos esquemas y paradigmas para la entrega de servicios.
- Esto implica moverse de estructuras organizacionales tradicionales hacia la entrega de servicios centrada en resultados y salidas – un cambio que representa retos significativos de transformación
 - Mejorar la administración
 - Mejorar la administración de personal
 - Mejorar el acceso a la información
 - Proporcionar servicio eficiente

Nuevos Conceptos en el Sector Público

- Mejorar de la calidad del servicio. Reducir costos administrativos. Restablecer la confianza de los ciudadanos
- Evitar el desperdicio. Downsizing. Reingeniería de procesos. Mejorar la infraestructura de tecnología de información, Mejorar el acceso a los servicios. Entender la relación entre política y resultados.
- Decidir donde gastar y cuanto, Determinar las salidas y resultados de las actividades
- Rediseñar la entrega de servicios con Calidad, Establecer nuevas fuentes de ingresos
- **Innovación, Transparencia, Rendición de Cuentas**

MODELO ESTRATÉGICO PARA LA INNOVACIÓN Y LA CALIDAD GUBERNAMENTAL



Resultados de un Gobierno Innovador

1. **ALTA CONFIANZA** de los **CIUDADANOS** en su gobierno
2. **SERVICIOS** de **CALIDAD** certificada
3. **USUARIOS** con expectativas superadas
4. **SERVIDORES PUBLICOS** orgullosos de su trabajo
5. Más **VALOR AGREGADO** a un menor **COSTO**

Visión

- Visualizar a la TI como la infraestructura esencial del gobierno del Siglo XXI
 - El gobierno no debe usar la TI (Tecnología de Información) de manera esporádica o accidental
 - Tampoco debe simplemente automatizar prácticas existentes
- Constuir un **gobierno electrónico** modernizado, de clase mundial, que ofrece a los ciudadanos acceso más amplio y oportuno a la información y a los servicios con calidad, a través de procesos eficientes y de alta respuesta centrados en el cliente
- La siguiente revolución es la **.gob**

e-México e-Gobierno



- **Para 2005, el 100% de los servicios de alto impacto relacionados con el Gobierno deben estar listos para ser realizados o entregados electrónicamente**
- **Para 2006, el 100% de los mexicanos podrán acceder a los servicios gubernamentales en-línea**

- *México va a dar un gran salto con esto, vamos a pasar del lugar número 70 u 80 que andamos en desarrollo, a meternos entre los 10 ó 12 primeros lugares del mundo*
- *También nosotros, el Gobierno queremos estar a la vanguardia, queremos ser eficaces para servirles a ustedes, queremos asegurarnos de ser un Gobierno que cuesta menos y que hace mucho más.*
 - Vicente Fox Quesada, Feb/22/01

Situación Actual

- APF desintegrada y fragmentada (cada dependencia o entidad es una isla)
 - Casos de éxito aislados
- Redundancia de inversiones, recursos y acciones informáticas en las diferentes dependencias y entidades, lo cual ocasiona un uso irracional de los recursos públicos
 - 366,000 computadoras
 - 12,300 sistemas de información
- Carencia de un plan estratégico de TI para la APF.
- Poca efectividad de las acciones de informática en la APF

Situación Actual

- Predominio de las inversiones y acciones de informática hacia aspectos no sustantivos de las dependencias (70%-30%)
 - Inversión 2000 en TI: 2.3% del Presupuesto (\$25,000 millones de pesos)
- Dificultades tecnológicas que inhiben la conformación eficiente de un sistema integral de información para la APF
- A nivel nacional (fuente INEGI)
 - 11.2 líneas telefónicas por cada 100 habitantes
 - La TI, como industria, contribuye solamente con 3.5% de la economía
 - 65 PC's por cada 1,000 habitantes
 - 9.3% de los hogares mexicanos cuentan con computadora

Objetivos

- Contribución de valor agregado para la construcción de un **BUEN GOBIERNO** y desarrollo de **eMéxico**
- Transformación de Procesos
 - Incrementar el rendimiento
- Mejora de los Servicios Públicos
- Mejorar el Acceso a la Información Pública
- Gobierno Eficiente y Efectivo
- Mejorar la Accesibilidad de los Servicios
 - Auto-servicio, 24X7, Por cualquier medio, en cualquier lugar, a través de cualquier dispositivo
- Reducción de Costos
- Incremento de los Ingresos
- Rendición de Cuentas a los Ciudadanos
- Participación Ciudadana

Programa eGobierno

- Innovación continua de la entrega de servicios, la participación de los ciudadanos y la forma de gobernar mediante la transformación de las relaciones externas e internas a través de la tecnología, el internet y los nuevos medios de comunicación

Tecnologías de Información (TI) de Alto Rendimiento

- **Uso efectivo de las TI en procesos sustantivos**
 - Hacer las TI una prioridad para la innovación gubernamental
 - Integrar el uso de las TI en procesos de servicio directo al ciudadano y crear cadenas de valor
 - Usar la TI de manera selectiva en procesos de adquisiciones y manejo de inventarios (e-procurement)
 - Cambiar el foco de las TI de aspectos administrativos a planeación estratégica, innovación/desarrollo, y administración del conocimiento
- **Administración exitosa de las TI**
 - Hacer de las TI un asunto de interés de la alta administración
 - Reinventar la estructura de servicio de las TI, mejorando la planeación y gestión de proyectos
 - Introducir soluciones y plataformas estándares, rediseñando los procesos primero

Do IT Smart : Seven Rules for Superior Information Technology Performance, Rolf-Dieter Kempis

Alineación Estratégica

Uso con propósito
de la TI

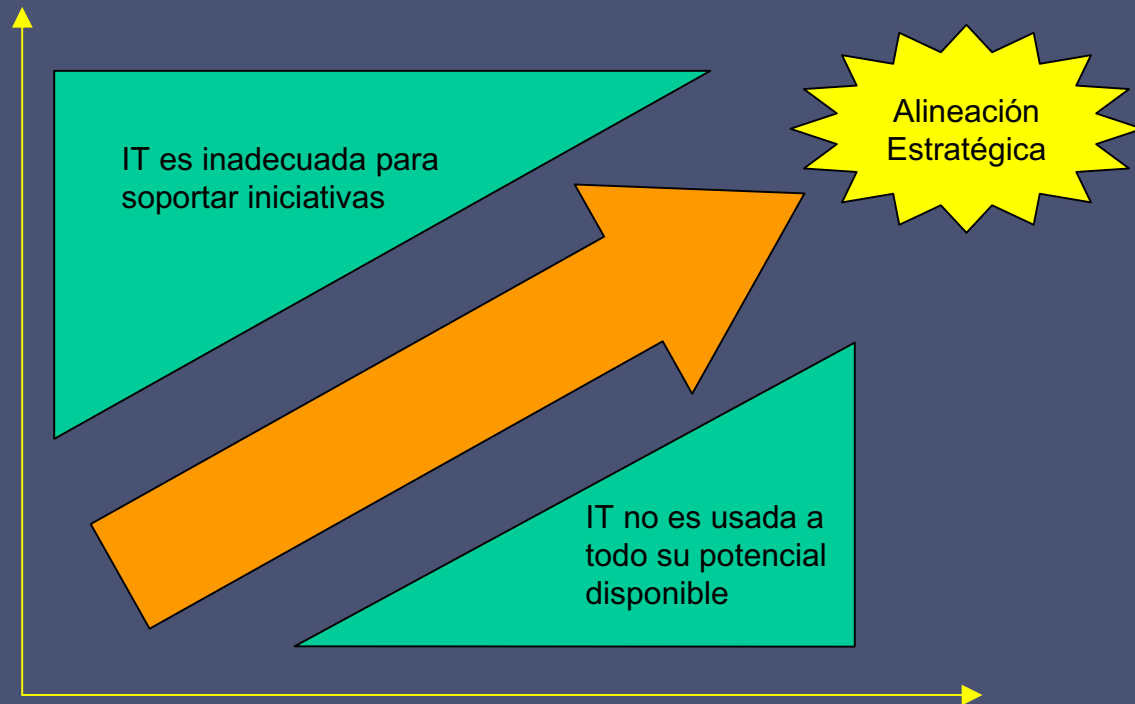
Crear y explotar oportunidades

Innovar el gobierno

Reingeniería de procesos

Sistemas funcional cruzados

Sistemas funcionales

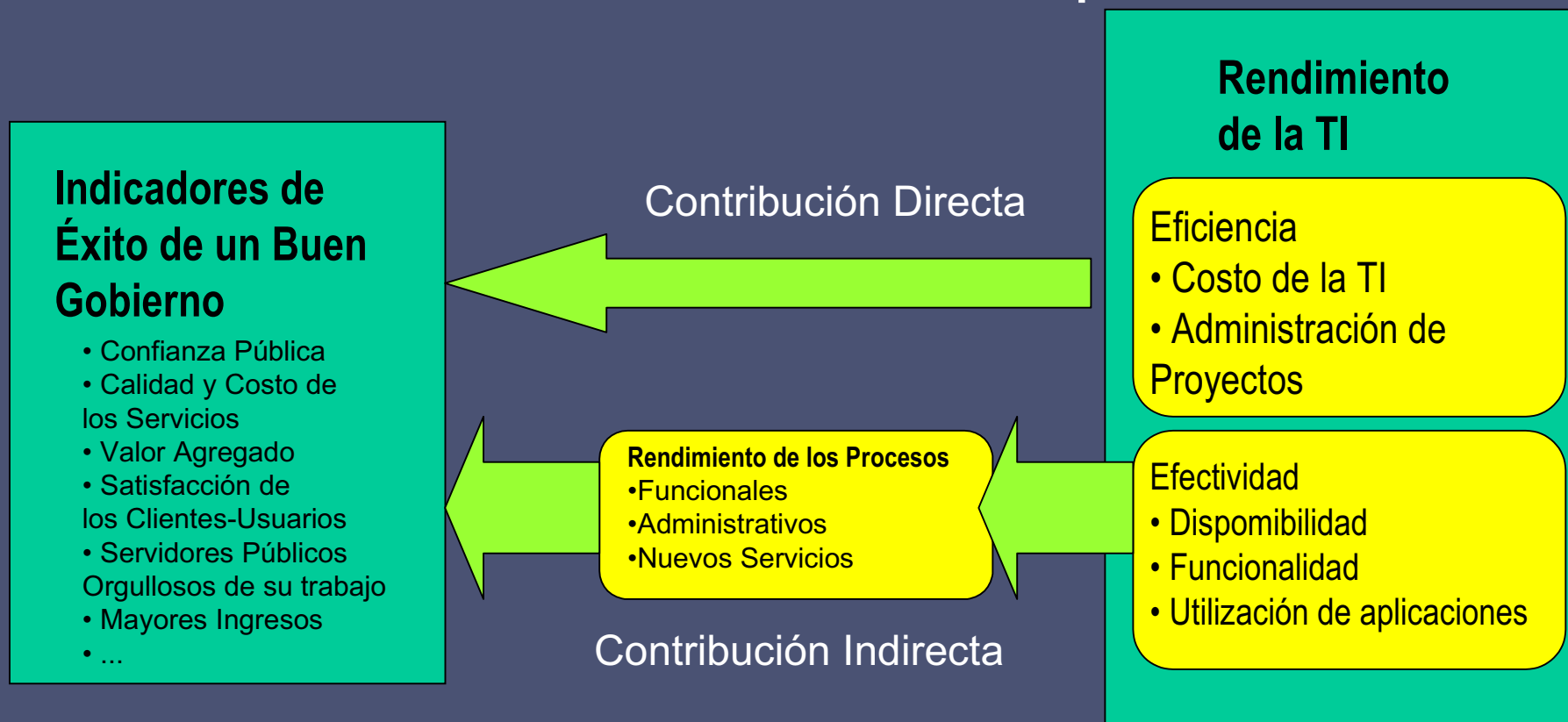


Relización de una arquitectura de alcance/rango/maniobrabilidad

Do IT Smart : Seven Rules for Superior Information Technology Performance, Rolf-Dieter Kempis

Factores Críticos en la Administración de las Tecnologías de Información

- El impacto de la TI en el éxito del gobierno (BUEN GOBIERNO) puede ser medido tanto directamente como indirectamente vía el rendimiento de los procesos



Visión eGobierno

**Eje de Cambios
Normativos,
Administrativos
y
Organizacionales**

**Eje de Cambios
Tecnológicos**

**Crecimiento con
Calidad**

**Desarrollo
Humano y Social**

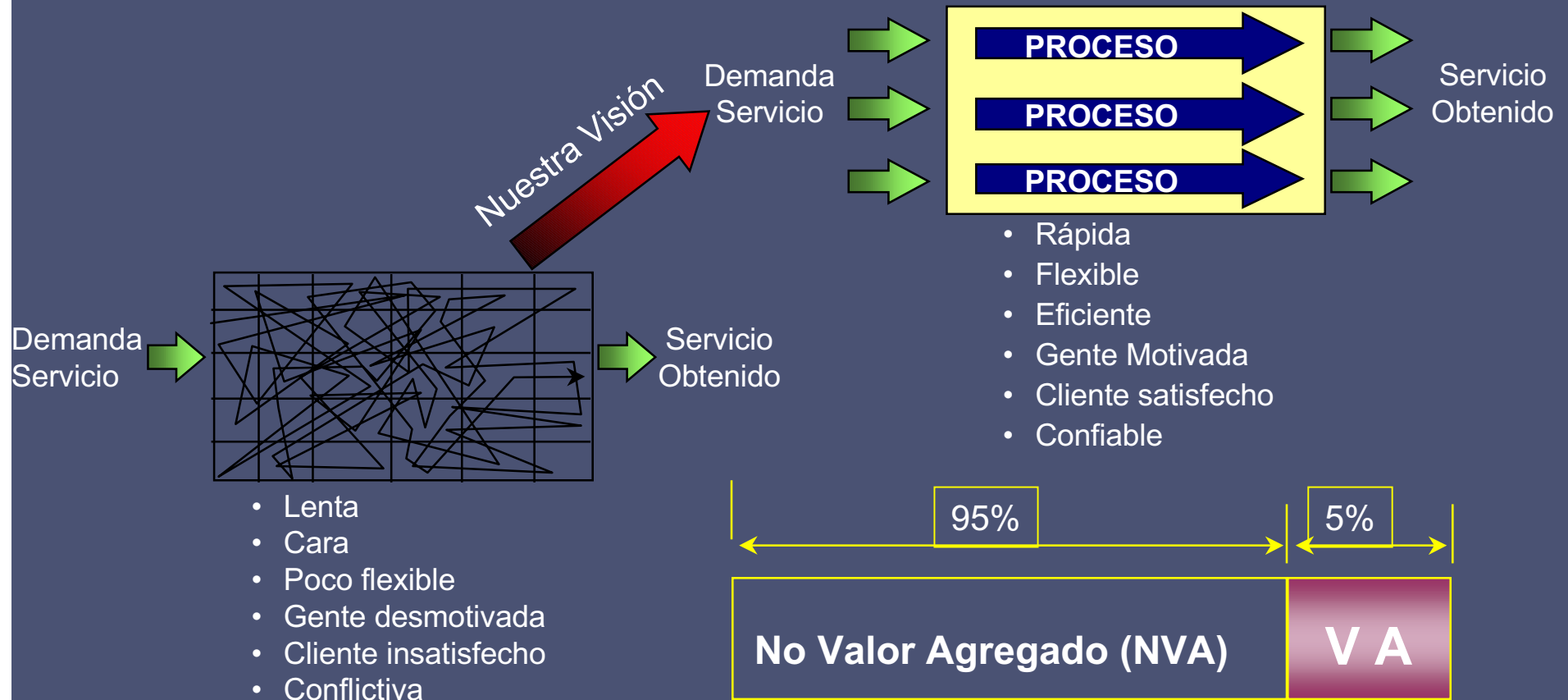
Orden y Respeto

- DE CALIDAD TOTAL
- PARTICIPATIVO
- ABIERTO Y TRANSPARENTE
- RESPONSABLE
- ESTRATÉGICO
- COMPETITIVO Y GLOBAL.
- INTELIGENTE(DIGITAL)
- AGIL Y FLEXIBLE
- FEDERALISTA
- CERCANO

BUEN GOBIERNO

- AUSTERO
- CONFIABLE
- ETICO
- DESREGULADO
- EFECTIVO
- RESPETUOSO DE LOS
DERECHOS HUMANOS
- CON FINANZAS SANAS
- PROFESIONAL
- DE CLASE MUNDIAL

La tecnología de información y la conectividad eliminarán las actividades de no valor agregado que hemos creado en el gobierno



Es la oportunidad más grande del gobierno de generar productividad, incrementar la competitividad y mejorar los servicios al ciudadano

8 Mandatos para el eGobierno

THE HARVARD POLICY GROUP ON NETWORK-ENABLED SERVICES AND GOVERNMENT, JOHN F. KENNEDY SCHOOL OF GOVERNMENT

- **Hacia los servicios electrónicos**

- Enfocarse en cómo la TI puede moldear las estrategias del sector público
- Usar la TI para la innovación estratégica, no simplemente automatización táctica
- Utilizar las mejores prácticas de clase mundial en la implementación de iniciativas de TI
- Mejorar el presupuesto y financiamiento de iniciativas de TI prometedoras

- **Retos emergentes de gobernabilidad**

- Proteger la privacidad y la seguridad
- Formar alianzas relacionadas con TI para estimular el desarrollo económico
- Usar la TI para promover el desarrollo de comunidades inteligentes
- Prepararse para la e-democracia

Fases del Programa eGobierno



Preparación

Inmediato: Primeros 150 días

- Definición de la Estrategia eGobierno (Plan Rector)
 - Visión y Alcance
- Plan Nacional de Desarrollo (PND)
 - Foro de Consulta Ciudadana PND
 - eMéxico – egobierno
 - Integración del Documento
- Diagnóstico y Análisis de la Situación Actual
- Homologación y estandarización de sitios web de la APF
- Equipo de Proyecto eGovernment
 - Comité Ejecutivo
 - Red de Socios Externos e Internos
 - Consejo Consultivo
- Fondo Estratégico de Financiamiento
- Políticas Públicas para el Desarrollo del Gobierno Digital en México
 - Reestructuración de la Función de TI
 - Organización
 - Administración de Proyectos de TI
 - Programa Nacional de Desarrollo Informático
 - Alineación Estratégica de TI para la Innovación Gubernamental
 - Política Nacional

Calentando Motores

Interacción-Transacción-Interoperabilidad

Corto Plazo: 2001-2002

- Revisión y Reforma de la política de adquisiciones y contrataciones de TI
- Intranet Gubernamental
 - Conectividad y Contenidos
 - Internet Data Center
- Firma Digital
 - Personas y Empresas
- Privacidad y Seguridad
- Brecha Digital
 - Cultural y de Acceso
- Presupuestación 2002
 - Base Cero y Alineada al PND
- Consolidación de Sistemas y Datos
- Portal eGobierno
 - One-Stop Shopping
 - Servicios
 - Información
 - Tramita-Net
 - Mejora regulatoria
- Proyectos de Servicios En-línea I
 - Interacción, Transacción e Interoperabilidad
 - eDependencias eEntidad eEmpresa
 - De lo Físico a lo Electrónico
- Foro TIDAP 2001 (Tecnologías de la Información para el Desarrollo de la Administración Pública)
- Revista y Portal PUNTO.GOB

Enciende el Fuego de la Revolución .Gob

Integración y Cadenas de Valor

Mediano Plazo: 2003-2004

- Limpieza y Rediseño de Procesos Funcionales
- Estandarización de Aplicaciones
 - ERP
 - CRM, ...
- Habilitación de eProcesos
 - eAbasto
 - elmpuestos
 - ePagos
 - eServicios, ...
- Proyectos Servicios en-línea II
 - Integración de eProcesos
 - APF, Sector Privado, Otros niveles de Gobierno
 - Creación de Cadenas de Valor
- Foro Internacional eGobierno

Avivando las llamas de la Revolución .Gob

Aseguramiento

- Proceso de mejora continua **Largo Plazo: 2005-2006**
- Aseguramiento de Resultados en:
 - Mejora de los Servicios
 - Reducción de Costos / Incremento de Ingresos
 - Velocidad de respuesta
 - Entrega y Cobertura
 - Liderazgo Mundial

**Cambiando el Gobierno para siempre:
.Gov = Gobierno**

Programas Permanentes

Todo el Sexenio

- Alineación Estratégica de TI para la Innovación Gubernamental
- Programa de Educación y Capacitación
- Super-Productividad: Liberación- Asignación-Aseguramiento
 - Aprovechamiento de Recursos e Infraestructura Existente
 - Creación de una plataforma compartida (infraestructura y servicios)
- Programa de Reducción e Costos/Incremento de Ingresos
 - Ahorroméetro
- Programa de Reconocimientos a la Innovación con TI
 - Premio eGob

Servicios en-línea

- Relación

- Ciudadano - G2C
- Empresa - G2B
- Empleado - G2E
- Gobierno - G2G
- Cadena de Valor – G2B2C



Gobierno

- Canal

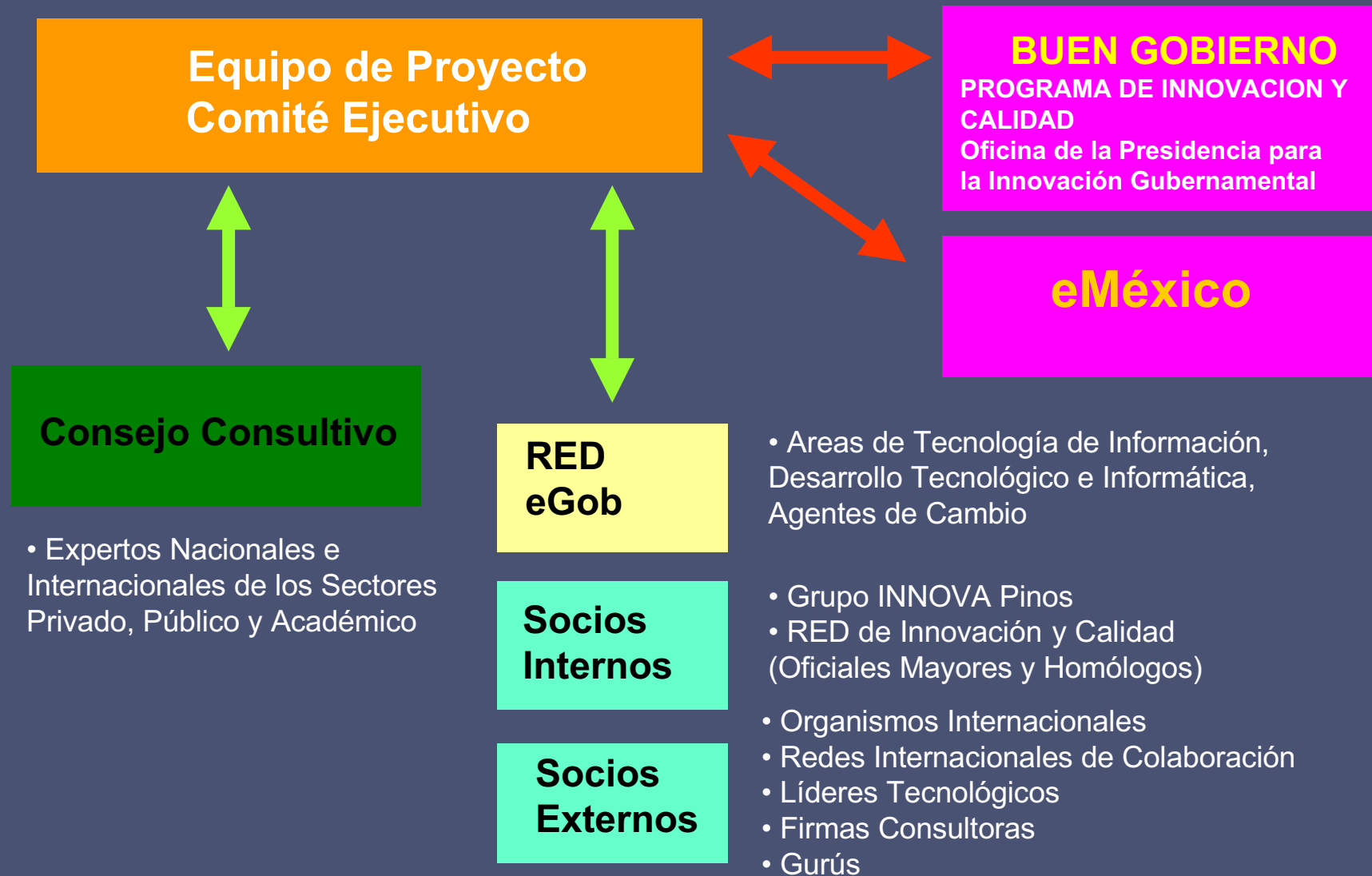
- Web, Teléfono, TV Digital Interactiva
- Ventanillas de Atención
- Kiosco Público, Celular, PDA
- Otros (Ej. SmartCard, 3G, IVR)



- Fase

- Presencia, Interacción, Transacción, Transformación/Integración

Coordinación del Programa eGobierno



Redes de Colaboración Internacional

- Government Online (GOL) International Network
 - www.governments-online.org
- Grupo Tri-nacional EU-México-Canadá
- International Council for Information Technology in Government Administration (ICA)
 - www.ica.ogo.gov.au
- OECD programme on Public Management and Governance (PUMA)
 - www.oecd.org/puma
- MOU's (Memorandum of Understanding) con Gobierno Líderes
 - Canadá, EU, Singapur, Reino Unido, Australia, Brasil

Contactos y Seguimiento

Agradeceremos su valiosa participación,
enviando sus comentarios y propuestas al correo
electrónico

- Abraham Sotelo
 - ✓ Coordinador del Programa eGobierno,
Oficina de la Presidencia para la Innovación
Gubernamental
 - ✓ asotelo@presidencia.gob.mx