



**esan**

# El e-Government y la Modernización del Estado

Ing. Eddie Morris



**Osinergmin**

ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA





## Las nuevas organizaciones....

- ❖ Se orientan al cliente / ciudadano
- ❖ Son organizaciones integradas
- ❖ Organización virtual
- ❖ Innovan y se anticipan
- ❖ Se integran a redes

## ***Rompiendo Paradigmas***

***... con gran impacto en el ciudadano***

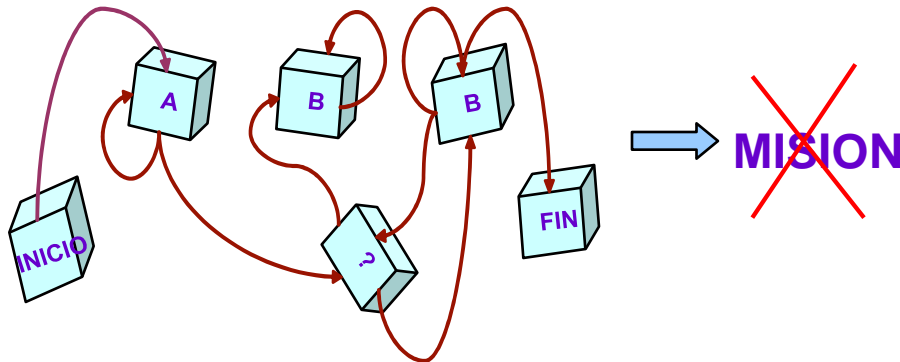
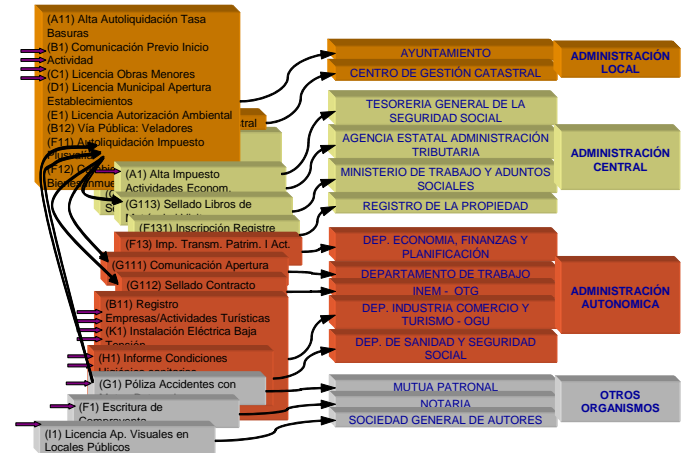


# El Modelo tradicional



El modelo tradicional de Administración sitúa al ciudadano ante un proceso de gran complejidad.

Entidades del gobierno extremadamente funcionales, con un control excesivo y visiones indefinidas, centralización excesiva, burocracia

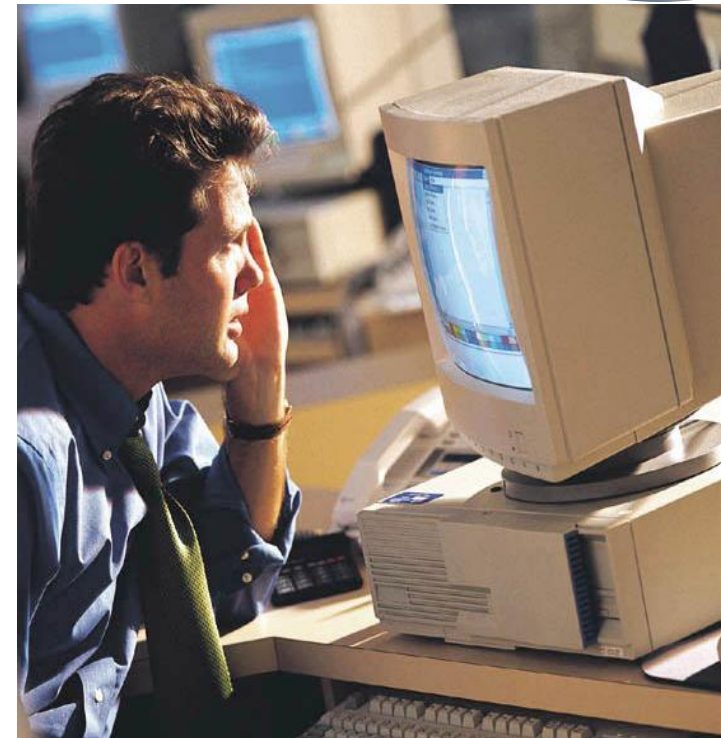


- EXCESO DE OPERACIONES (ACTIVIDADES DE POCO VALOR AGREGADO). GENERA PERDIDAS DE TIEMPO Y REPROCESOS
- NO EXISTEN PROCEDIMIENTOS FORMALES Y EFICIENTES QUE DEFINA LA RESPONSABILIDAD DE LOS INVOLUCRADOS; LO CUAL CREA DEPENDENCIAS DE LAS PERSONAS
- NO HAY INDICADORES FUNCIONALES

# La atención del Ciudadano



De hacer fila



a estar en línea



**Servicio**

**DIRECTRICES  
BÁSICAS DE  
GOBIERNO**

**Valor a la  
Ciudadanía**

**Eficiencia**

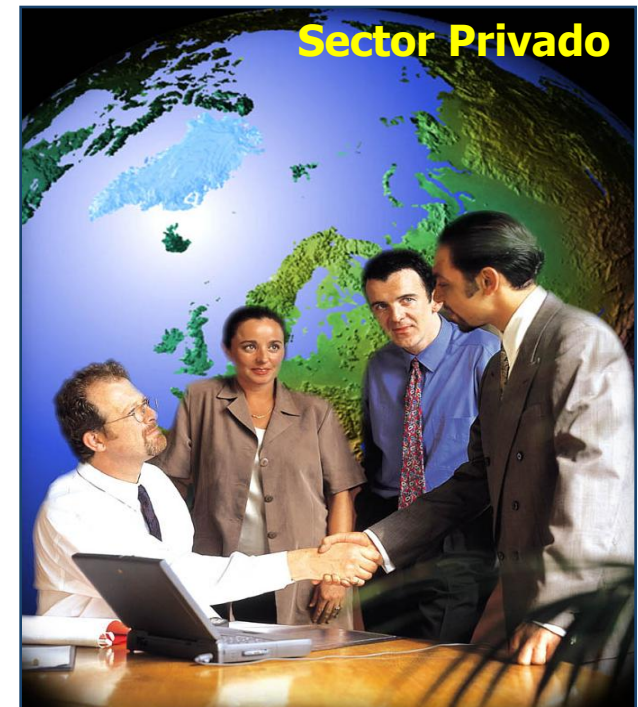
# Contexto Jurídico



**Sector Público**

- El servidor público no puede hacer nada como tal, excepto lo que la ley le permite.

- El ciudadano común puede hacer cualquier cosa, excepto aquello que la ley le prohíbe.



# Reinventando el gobierno



*“Los gobiernos en todo el mundo están reformandose y reinventandose para ser más pequeños, más inteligentes, y responder mejor al cambio en esta era de la información”*

*Al Gore*



# *e-government*



**e-government, e-gobierno ó "Gobierno Electrónico" incluye todas aquellas actividades basadas en las modernas tecnologías informáticas, en particular Internet, que el Estado desarrolla para:**

- **Aumentar la eficiencia de la gestión pública**
- **Mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos y**
- **Proveer a las acciones del gobierno en un marco más transparente**



# El gobierno electrónico



## INNOVADOR

Proponer nuevas formas de operar.  
Rediseñar, crear y modificar los procedimientos y relaciones con los ciudadanos, incorporando y usando las TIC's.

## COBERTURA NACIONAL

Las transacciones deben realizarse desde cualquier parte del país, para ello los servicios deben diseñarse teniendo presente esta característica.



## CONVENIENTE

Beneficiar al ciudadano al obtener información o un servicio a través de los nuevos medios.

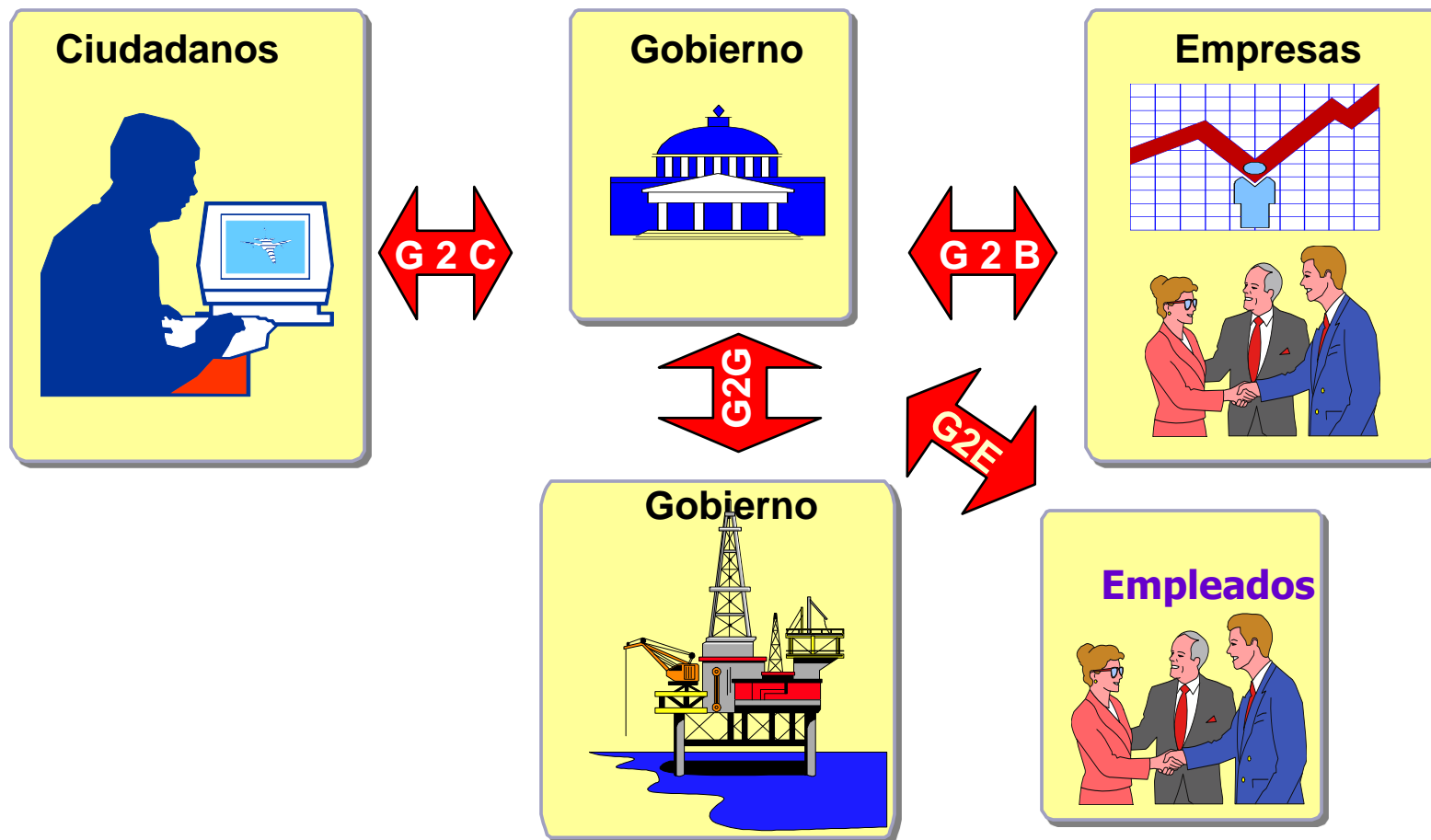
## PARTICIPACION DEL SECTOR PRIVADO

Este sector debe participar en el desarrollo e implementación de servicios, formación y capacitación de funcionarios y ciudadanos.

# Modelos de e-government



Involucra a: Instituciones, empresas estatales, entes fiscalizadores, ciudadanos, proveedores, gobiernos vecinos



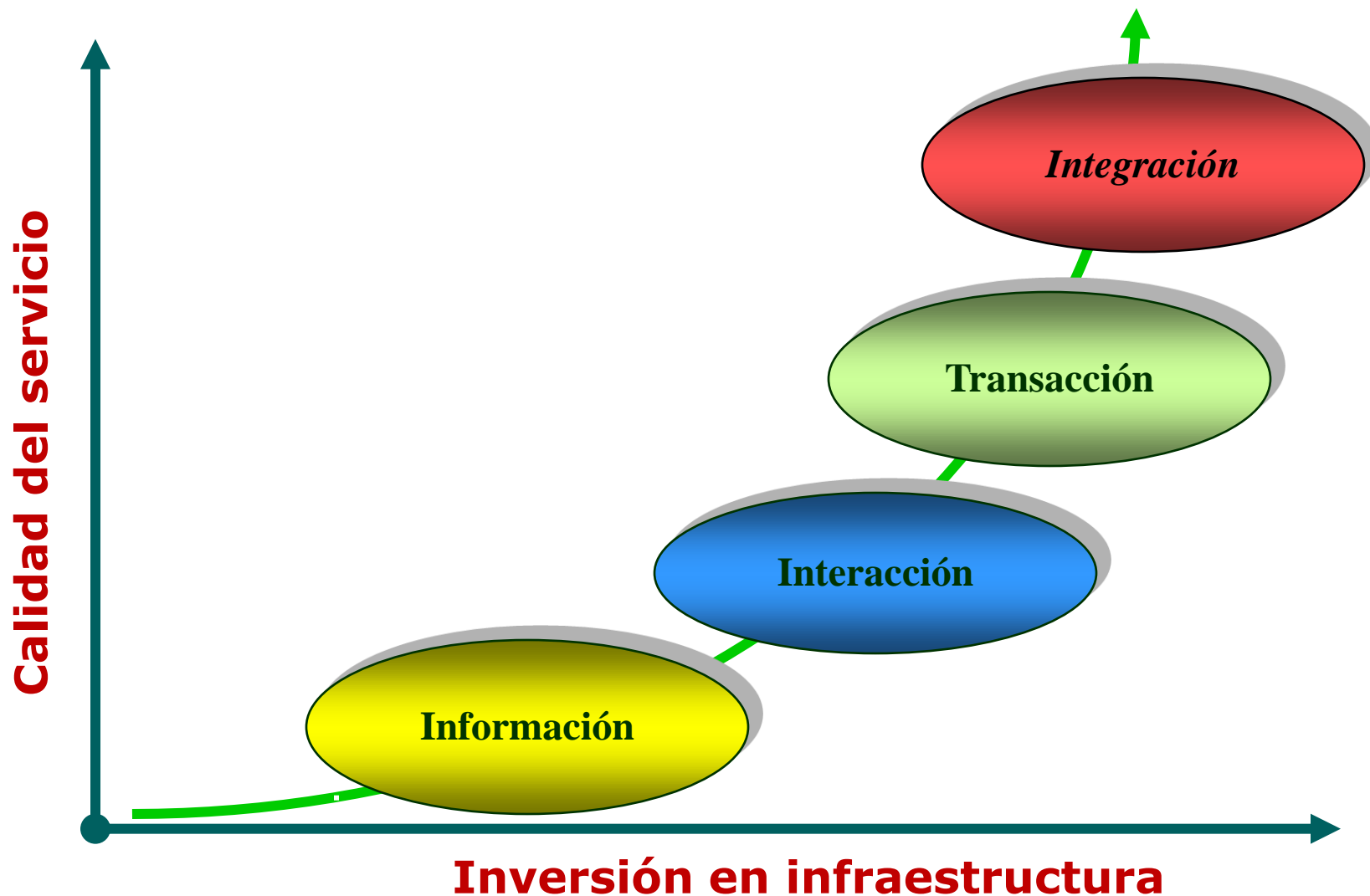
# Características de un gobierno electrónico



- **Servicios integrados mediante un Portal de entrada único hacia el gobierno**
- **Foco en el Cliente/Ciudadano**
- **Creación de un mercado de intercambio único**
  - Unificar compras
  - Eficiencia y transparencia
- **Crea formas participativas**
- **Promueve el desarrollo económico**

[www.peru.gob.pe](http://www.peru.gob.pe)

# Etapas de los servicios del gobierno



# Escenario Futuro de los Servicios Públicos

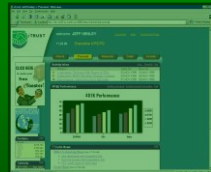


# La Solución : el e-Gobierno



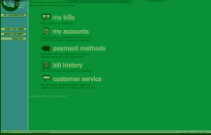
## Ciudadanos

Kioscos

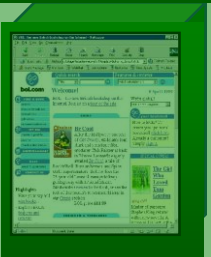


Atención Ciudadana

# CzRM

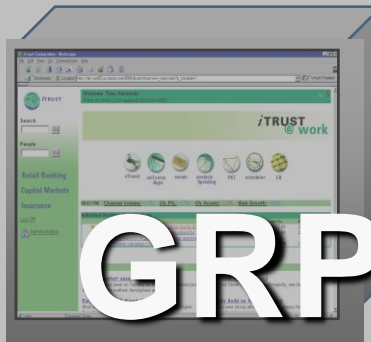


Servicios en Línea



## Gobierno

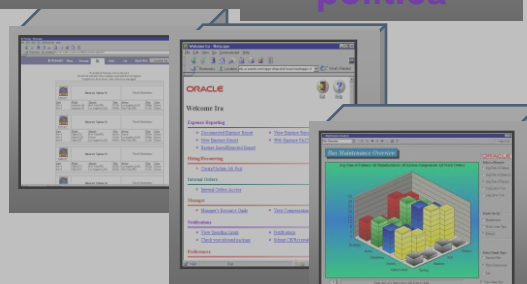
Portal de Gobierno



# GRP

Recursos  
Financieros  
Humanos  
Materiales

Información  
Ejecutiva,  
Inteligencia  
política



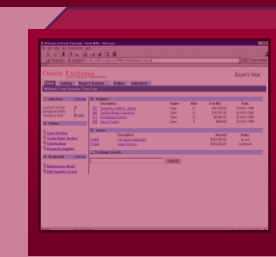
## Proveedores

Pizarrón Electrónico



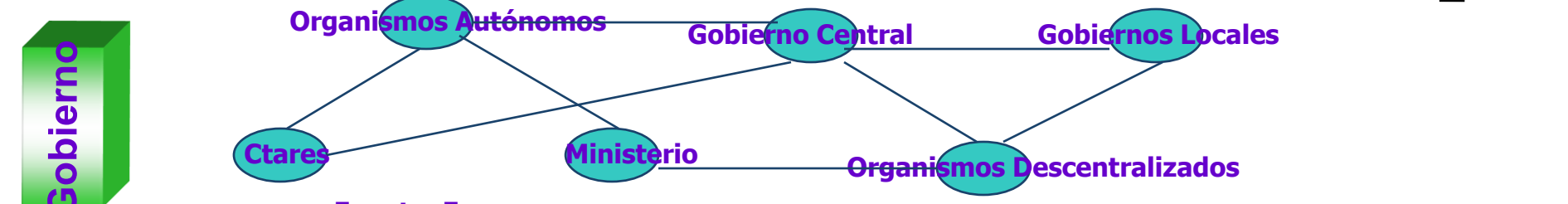
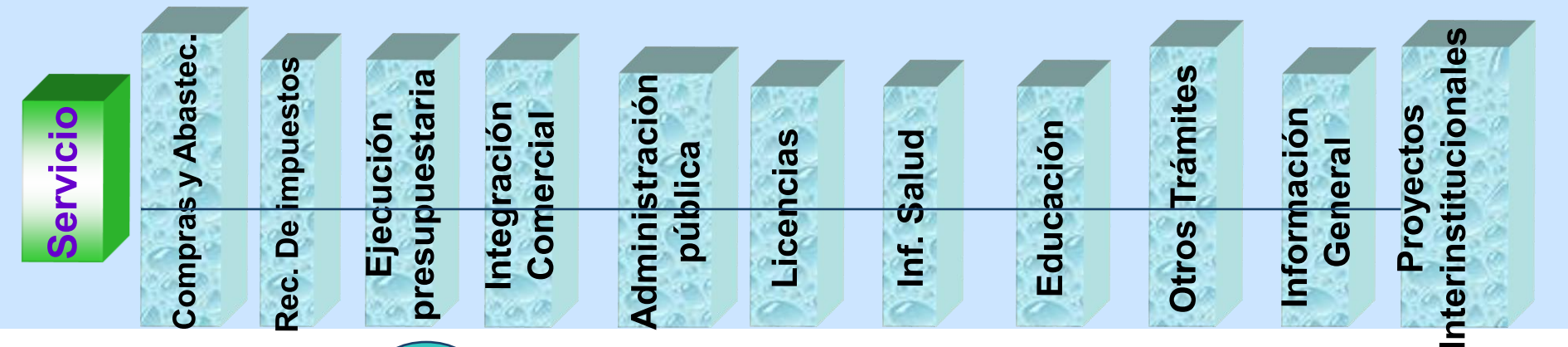
# SRM

Licitaciones Electrónicas



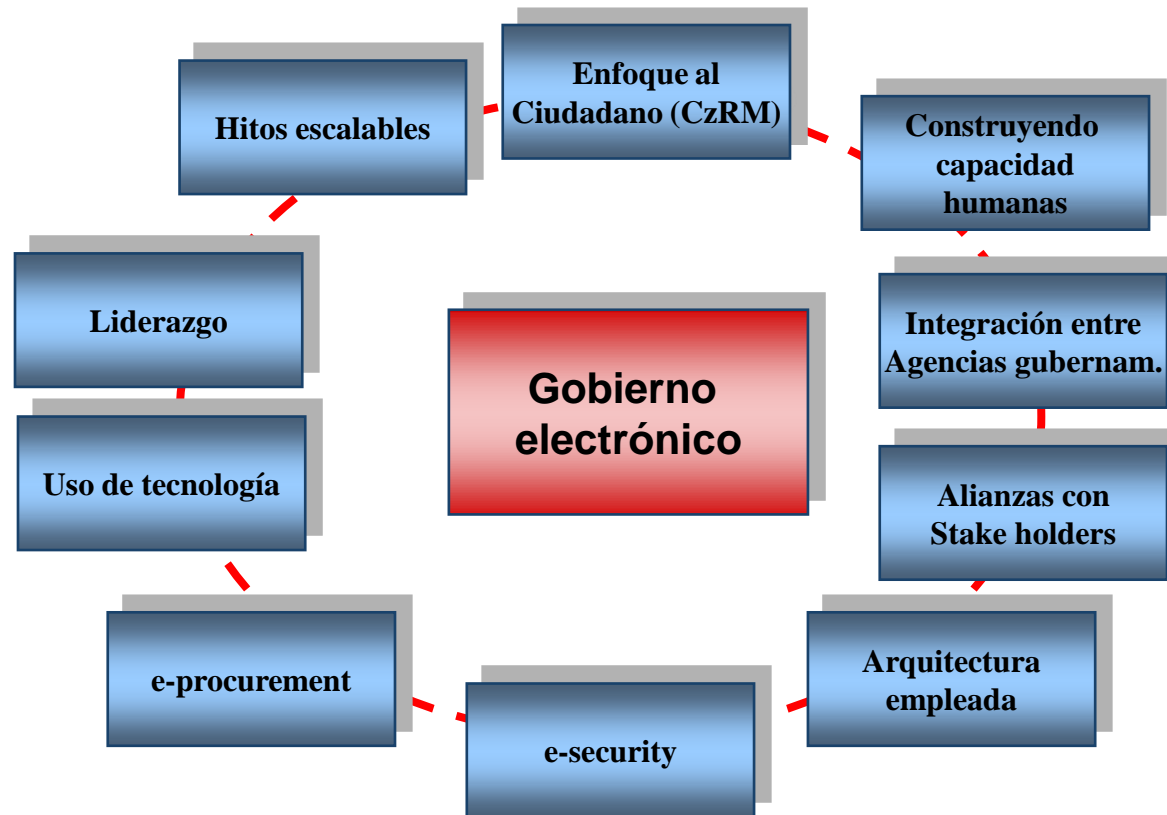
Plataforma Tecnológica

# Funcionamiento del gobierno electrónico



Fuente: Esan

# Características comunes de proyectos de gobierno electrónico





# La organización Virtual



[euskera](#) [buscador](#) [contacto](#)

Ayuntamiento

Udala

OMIG: Información al Consumidor

Irun para vivir

Irun para conocer

El Ayuntamiento: Institución

El Ayuntamiento: Servicios

Más Info

## Tu ciudad



## IRUN EN IMÁGENES

- Fototeca digital [nuevo](#)
- Galería de imágenes

Todo sobre  
la incineradora en  
[www.txinzer.com](http://www.txinzer.com)

## FICOPA

Recinto Ferial de Gipuzkoa

- › Mendiexpo 2004
- › Calendario de actividades
- › Conoce FICOPA: paseo virtual por sus instalaciones

## GUÍA CULTURAL Y DE OCIO



- Qué puedes hacer en Irun
- Agenda cultural en pdf

## CALLEJERO IRUN



## OBRAS EN LA CIUDAD



- Edificio de nichos del cementerio municipal

## VIVIENDA



- IRUNVI  
Sociedad de la Vivienda
- VISESA  
Sociedad del G. Vasco
- Guía inmobiliaria

## VISÍTANOS

## Tu ayuntamiento

## SAC On-Line

Te atendemos  
por teléfono...

¿QUÉ BUSCAS?  
Con una simple palabra  
te podemos decir mucho



... y si no, entra [aquí](#)  
y te ayudamos.

## PAGOS ON-LINE



- › Realiza cómodamente los diferentes pagos municipales por internet. [nuevo](#)

## PARTICIPACIÓN CIUDADANA



› Al habla con el  
Alcalde



› Avisos, quejas y  
sugerencias

## DEMOGRAFÍA



› Datos estadísticos  
de población



› Anuario estadístico  
de habitantes

2003 ver

## APARTADOS DE INTERÉS

- › **Acuerdos de Pleno y Comisión de Gobierno**  
Consulte los acuerdos de los diferentes órganos de Gobierno

- › **Oferta Pública de Empleo del Ayuntamiento de Irun**  
Convocatorias, lista de admitidos y resultado de las pruebas

## El Ayuntamiento informa

Jueves, 21 Octubre 2004



## Hoy destacamos



XX Muestra de Teatro  
Joven de Irun

Curso básico sobre Cooperación  
y Desarrollo

› ver todas



Concedidos los XXXV  
Premios Literarios  
Kutxa Ciudad de Irun



7ª Encuesta AIMC a  
Usuarios de Internet



Programa Octubre:  
Biblioteca Ikust Alaia



II Concurso del Cartel  
Día Internacional Contra  
La Violencia de Género  
25 Noviembre 2004

cementerio municipal

**VIVIENDA**

- **IRUNVI**  
Sociedad de la Vivienda
- **VISESA**  
Sociedad del G. Vasco
- **Guía inmobiliaria**

**VISÍTANOS**

- ▶ **Oferta turística**
- ▶ **Cómo llegar**
- ▶ **Lugares de interés**

**OFERTAS DE EMPLEO**

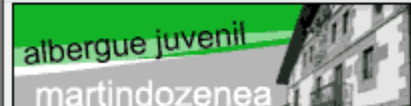
- ▶ **Bolsa de trabajo**
- ▶ **Oferta Pública de Empleo**

**TRANSPORTE**

- ▶ **Transporte urbano**
- ▶ **Otros medios**

**INFORMACIÓN JUVENIL**

- ▶ **Oficina de Información Juvenil**
- ▶ **Gazteleku**

**APARTADOS DE INTERÉS**

- ▶ **Acuerdos de Pleno y Comisión de Gobierno**  
Consulte los acuerdos de los diferentes órganos de Gobierno
- ▶ **Oferta Pública de Empleo del Ayuntamiento de Irun**  
Convocatorias, lista de admitidos y resultado de las pruebas
- ▶ **Contratación Municipal**  
Convocatorias de subastas y concursos de obras, suministros, servicios, etc.
- ▶ **Calendario contribuyente**  
Calendario actualizado de impuestos municipales

**Enlaces de interés**

Webs del Ayuntamiento

Otras webs

Elija enlace

Elija enlace



www.irun.org  
**Top 3 - Jurado Popular  
IBEST 2002**



www.irun.org  
**Finalista  
Mejor Web Institucional**



- ▶ **PREMIOS CIUDADANÍA**  
Convocatoria al Premio Ciudadanía a la Calidad de los Servicios Públicos.



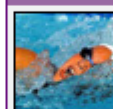
**Programa Octubre:**  
Biblioteca Ikust Alaia



II Concurso del Cartel  
**Día Internacional Contra  
La Violencia de Género**  
25 Noviembre 2004



**Mendiexpo 2004**, feria  
transfronteriza de la  
montaña



**Patronato de deportes.**  
**Inscripciones a cursos.**  
**Disponibilidad de plazas.**



IV Festival  
Internacional de **Cine  
Arqueológico del  
Bidasoa 2004**



**"Fototeca Digital"**  
Nuevo servicio de  
consulta web del fondo  
fotográfico **"Foto Cruz"**



Más **medios**  
de **información**  
a tu **alcance**

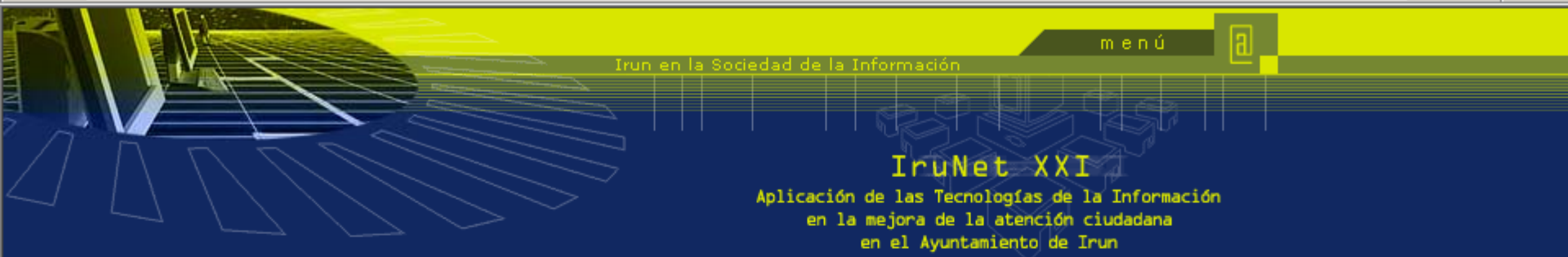


- ▶ **Revista Municipal**  
Listado de los últimos números de la Revista Municipal

▶ **Prensa**

▶ **Proyecto IruNet XXI: Irun en la  
Sociedad de la Información.**

▶ **KZ Gunea Irun**



El proyecto del Ayuntamiento de Irun en la Sociedad de la Información, que se ha denominado **IruNet XXI**, tiene tres objetivos fundamentales:

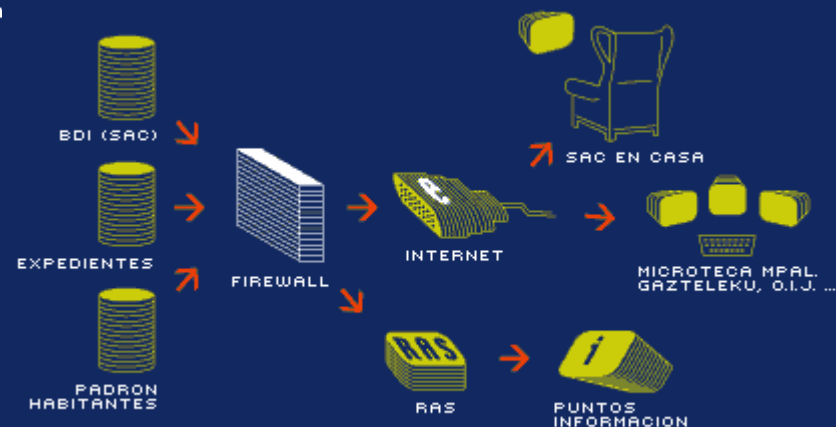
1 Incorporar un nuevo instrumento de atención ciudadana - **INTERNET** -, complementario al Servicio de Atención Ciudadana (SAC) y Teléfono 010

2 Acercar las **Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones** a todos los ciudadanos y desarrollar la Sociedad de la Información en nuestra ciudad

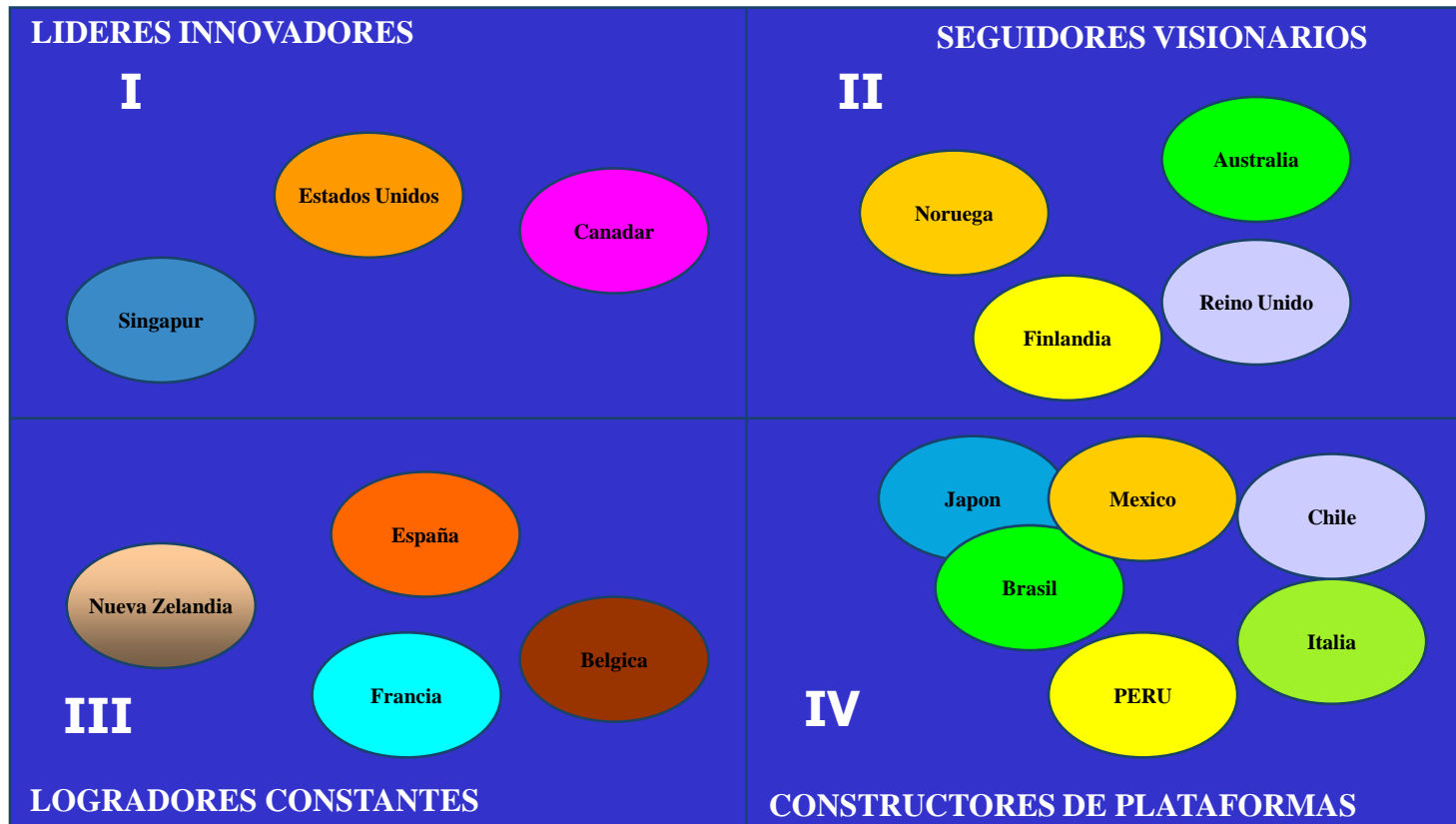
3 Canalizar, ordenar y orientar las peticiones de salida y servicios en Internet de lo **servicios municipales y de los organism autónomos municipales**

**IruNet XXI** consta de cuatro programas:

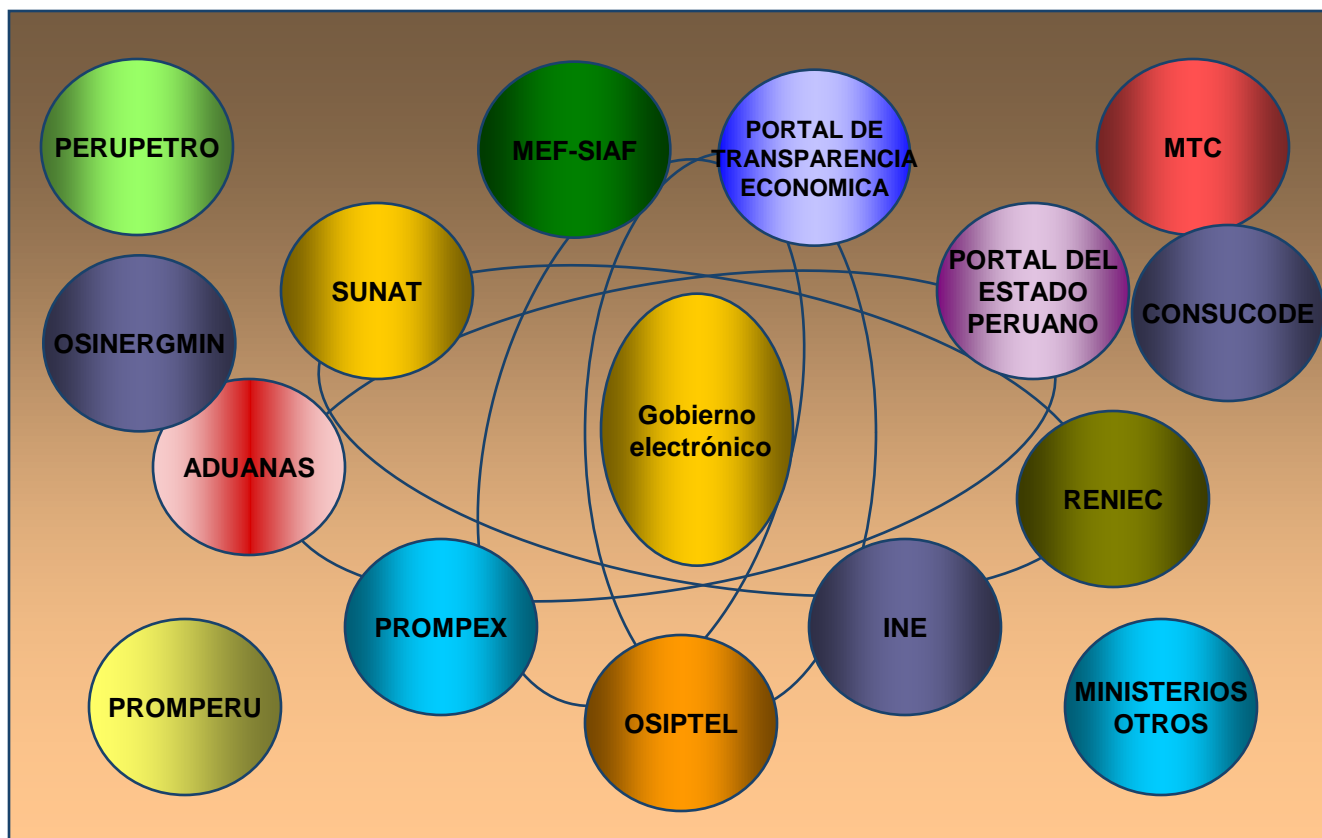
- PROGRAMA-1: **Servicios de información abierta y pública**
- PROGRAMA-2: **Servicios personalizados de información y tramitación**
- PROGRAMA-3: **Transaccionalidad y Firma Electrónica**
- PROGRAMA-4: **Fomentar el uso de Internet entre la ciudadanía**



# Clasificación de los países en función a la entrega de servicios



# Avances en e-government en el Perú



# *Beneficios del Gobierno electrónico*



- ◆ **Reducción de costos, menor infraestructura**
- ◆ **Mayor transparencia en transacciones gubernamentales**
- ◆ **Mayor competencia entre proveedores**
- ◆ **Contratos con proveedores**
- ◆ **Mejora de servicios**
- ◆ **Mejor formulación de políticas**
- ◆ **Mayor alcance (No importa hora ni lugar)**
- ◆ **Mejora de eficiencias operacionales**
- ◆ **Desarrollo de participación ciudadana**

# Conclusiones



- Se genera un sistema que asegure la preservación y el respeto a la información personal e institucional.
- Se genera una cultura ética de gestión transparente, donde toda la información pertinente sea de acceso público.
- Se crea un sistema de información confiable y oportuno para una efectiva toma de decisiones en el Gobierno.
- Se consigue un ahorro en las operaciones del gobierno.
- Se genera una cultura de servicio basada en las herramientas que brinda la Sociedad de la Información.
- Se acerca el Gobierno, al ciudadano y a la empresa con servicios de calidad, modernos, eficientes y confiables disponibles las 24 horas, los 365 días al año.
- En el Perú, el gobierno electrónico está en vías de desarrollo, sin embargo, parece cada día más evidente la existencia de una tendencia nacional hacia su implementación.



**Muchas Gracias**

