



Título del Proyecto

**Red Electrónica de Servicios Públicos del Estado de Oaxaca
“Servicios de Gobierno a tu alcance”.**

Curso

Gestión de Proyectos de Gobierno Electrónico
1ª Edición

Organizadores

Instituto de Gestión Pública de la Secretaría de Asuntos Políticos de la Organización de
Los Estados Americanos (OEA)

Autor

M. Ed. JUAN LUNA TREJO
jlunaunsis.edu.mx

Autorizo de manera expresa a la OEA para que integre este
Trabajo al Banco de Trabajos Finales

Salón No. 1.

Institución de trabajo

UNIVERSIDAD DE LA SIERRA SUR

Nombre del tutor

Ariel Ricardo Altaparro
E-mail: aaltaparro.oea@gmail.com

Datos de ubicación del participante

Miahuatlán de Porfirio Díaz, Oaxaca, México, a 11 de julio de 2011



Tabla de contenido

1. DESCRIPCIÓN INICIAL DEL PROYECTO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO	04
2. CONCEPTUALIZACIÓN DE DISEÑO	04
2.1 Estrategia de la institución	05
2.2 Descripción en detalle de las dimensiones Procesos, Personas, Tic	07
2.3 Incluir toda información que clarifique los aspectos de diseño del proyecto.	11
3. ELEMENTOS DE VALIDACIÓN SOCIAL	11
3.1 Identificación del Campeón	11
3.2 Ventajas para el ciudadano (o beneficiarios directos del proyecto)	12
3.3 Identificar los elementos de validación social	13
3.4 Directrices de implementación (las cuatro "C")	15
4. ALIANZAS PÚBLICO PRIVADAS (APP)	16
4.1 Servicios de apoyo	16
4.2 Dimensiones de aplicación	16
4.3 Participación de la sociedad	17
5. FACTORES CLAVE DE ÉXITO (FCE)	17
6. DESARROLLO EN DETALLE DE LOS ELEMENTOS DE PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO.	17
6.1 Alcance	17
6.2 Estructura de Desglose de Tareas (EDT)	18



6.3 Cronograma	19
6.4 Estimación de los costos asociados	19
6.5 Plan de Calidad	20
6.6 Recursos Humanos necesarios	20
6.7 Plan de Capacitación/Adiestramiento	20
6.8 Programa para las adquisiciones necesarias.	20
7. GESTIÓN DEL PROYECTO	21
7.1 Roles	21
7.2 Metodologías a aplicar para la administración del proyecto	28
8. CIERRE DEL PROYECTO	28
9. BIBLIOGRAFÍA	29
10. ANEXOS	30

1. Descripción inicial del proyecto de gobierno electrónico.

Título del proyecto:

Red Electrónica de Servicios Públicos del Estado “Servicios de Gobierno a tu alcance”.

Resumen Ejecutivo:

El proyecto es parte sustantiva de otro mayor, denominado Ciudad Administrativa. Gobierno estatal e iniciativa privada hicieron posible proporcionar servicios esenciales propios de la intercomunicación G2C, ciudadanía-gobierno-ciudadanía, vía Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación.

La Red Electrónica de Servicios Públicos del Estado son 30 dispositivos tipo cajero bancario con la capacidad de brindarle a la población un servicio



automatizado a manera de cajero bancario y tiene la intención de tener una interacción Gobierno - Ciudadano más eficiente, a través de un nuevo canal de comunicación el cual permita:

- Proporcionar servicio 24 horas los 365 días del año.
- Transparentar la administración Pública.
- Rapidez y calidad en el servicio.
- Ciudadanos más cumplidos provocando mayor recaudación.
- Mejora la visión de los ciudadanos hacia el gobierno.
- Centralización de funciones de gobierno en un solo punto.
- Incrementa la aprobación del proyecto de gobierno.
- Eleva la productividad en las secretarías y entidades del Gobierno Estatal.
- Mayor control y mejor aplicación de recursos.

Ubicación Geográfica:

Estado de Oaxaca.

Tipo de Gobierno Electrónico:

G2C – Gobierno a Ciudadano.

Ámbito de Acción:

Buen Gobierno, Atención al Ciudadano, Fortalecimiento de la Democracia.

Considero que abarca los tres aspectos, ya que con este proyecto se pretendió:

- Reducir sensiblemente los gastos de operación.
- Mejorar ante la ciudadanía la imagen de las dependencias que ofrecen sus servicios.
- Manejo confiable de sistemas de información confidencial o de seguridad nacional.
- Mejorar la comunicación entre los tres niveles de Gobierno.

Fase de Desarrollo Actual

Transacción.

Se encuentra en Ejecución, está Finalizado desde el 2007.

Esquema de Financiamiento:



Se realizó con fondos privados, con un tiempo de recuperación de 15 años.

2. CONCEPTUALIZACIÓN DE DISEÑO

CONSIDERANDO

Que el Gobierno Electrónico es un nuevo modelo de Administración Pública, basado en el uso y aprovechamiento de las Tecnologías de Información y Comunicación. Su propósito es transparentar la información y mejorar la calidad de los servicios públicos hacia los ciudadanos, sus empresas y organizaciones. Es que surge el Proyecto en Gobierno Electrónico, denominado:

“Red Electrónica de Servicios Públicos del Estado de Oaxaca “Servicios de Gobierno a tu alcance”.

2.1. Estrategia de la institución.

A partir de la realidad socio económica y política del Estado de Oaxaca, México, se busca llevar adelante un proyecto de gobierno electrónico tipo G2C (de gobierno a ciudadanos) para toda la entidad a fin de integrar todos los sectores del municipio para mejorar los servicios a los habitantes, así también llegar a transformar la visión que desde hace mucho tiempo se ha tenido acerca del papel o rol que desempeña por una parte el gobierno y por otra la ciudadanía, las empresas y aún los empleados (funcionarios públicos), encargados de la parte operativa gubernamental, haciéndose necesaria esta transformación hacia el interior del mismo gobierno.

Por lo antes señalado, la inserción de este proyecto permitirá hacer más eficientes las estructuras administrativas de las áreas involucradas mejorando el uso de recursos y optimizando tiempos. Esto se traduce en aproximarnos al objetivo que nunca debemos perder de vista: satisfacer los requerimientos del ciudadano.

Se considera como máxima prioridad mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y desde el punto de vista político es plenamente justificable buscar la transparencia en la gestión y la optimización de recursos. De igual forma, resulta muy necesario tratar de mejorar la eficiencia de la gestión de las entidades del sector público, simplificar y transparentar los procesos de provisión de sus servicios, incorporando nuevos modelos de gestión y la Estructura de un Gobierno Electrónico, para disminuir su vulnerabilidad a la corrupción.



Se cuenta con el apoyo del Gobierno federal, así como de los 570 municipios, a fin de comprometer a todas las direcciones gubernamentales y ciudadanas a participar. Los distintos municipios, aún los de usos y costumbres se verán involucradas en mayor o menor medida pero debe ser un proyecto institucional acompañado por todas las secretarías de gobierno principalmente.

Lo anterior, teniendo en cuenta que la tecnología no es un fin en sí misma sino una herramienta eficaz, mejorar la actual aplicación de las TICs en el Estado y los Municipios, contribuirá a mejorar los siguientes aspectos:

- La recaudación tributaria.
- La comunicación entre vecinos y funcionarios municipales.
- La transparencia en la gestión del gobierno municipal.
- La atención en las áreas sociales.
- El acceso a la información estatal y municipal.

Realizar los cambios en forma paulatina permitirá asegurar la adaptación de todos los agentes involucrados y el éxito del mismo.

Fundamentos:

Teniendo en cuenta que el municipio es el organismo público que tiene el contacto más directo con los ciudadanos, es prioritaria la relación ciudadano – municipio – estado, y actualmente el sitio web estatal trata de proporcionar los servicios que son demandados por los ciudadanos para agilizar trámites.

Las distintas dependencias de gobierno se esmeran por actuar en forma conjunta, por lo tanto resultaba necesaria una modernización en las estructuras administrativas que permitan integrar todas las áreas y den una visión general de la realidad estatal y municipal, en Oaxaca.

Desde el punto de vista político, actualmente en México y en Oaxaca, existe un desprestigio popularizado de la cosa pública que se busca revertir dando transparencia a la gestión y mejorando los canales de comunicación.

Aspectos que se trataron de resolver:

- Falta de una guía de trámites de fácil acceso para los ciudadanos.
- Bajo nivel de comunicación entre ciudadanos y funcionarios.



- Necesidad de mejorar la atención y facilitar la realización de trámites, entre ellos:

- Licencias de manejo,
- licencias de negocios de diverso giro comercial,
- pago de predial,
- actas de nacimiento,
- certificados,
- pago de adeudos,
- inscripciones comerciales,
- consulta de información, etc).
- búsqueda de transparencia (licitaciones, pago a proveedores, subsidios, préstamos, etc).

2.2. Descripción en detalle de las Dimensiones, Procesos, Personas, etc.

Dimensiones del Proyecto:

- Integración regional.
- Seguridad regional.
- Desarrollo humano sostenible.
- Desarrollo económico.
- Desarrollo ecológico.

Dependencias responsables de ejecutar las dimensiones anteriores:

- Integración regional.

Planeación, educación, Obras públicas, Vivienda, Agricultura y Desarrollo Rural, Desarrollo económico, Medio Ambiente, Gobierno, Tránsito, Turismo.

- Seguridad regional.

Gobierno, Planeación, Jurídica, Tránsito, Transportes, Turismo.

- Desarrollo humano sostenible.

Desarrollo social, Desarrollo económico, Agricultura y Desarrollo Rural, Planeación, Medio ambiente, Vivienda, Deportes, Universidades.

- Desarrollo económico.



Salud, Educación, Desarrollo social, Desarrollo económico, Agricultura y Desarrollo Rural, Planeación, Medio ambiente, Vivienda, Deportes, Universidades, Obras públicas.

- Desarrollo ecológico.

Planeación, educación, Obras públicas, Vivienda, Agricultura y Desarrollo Rural, Desarrollo económico, Medio Ambiente, Gobierno, Tránsito, Turismo.

Procesos de negocios y procesos de apoyo:

• Procesos de Negocio:

- 1.- Planeación del proyecto.
- 2.- Establecimiento de objetivos y metas.
- 3.- Canales de despliegue para servicios de terceros
- 4.- Seguridad de la información y las transacciones
- 5.- Autenticación
- 6.- Tarjetas inteligentes
- 7.- Políticas de privacidad

Procesos de Apoyo:

1. Contabilidad.
2. Recursos Humanos.
3. Abastecimiento.
4. Auditoría.
5. Sistemas.

Visión:

A través del proyecto se busca:

- Mejorar la imagen de las instituciones públicas en la sociedad disminuyendo la burocracia, ofreciendo mayor transparencia en la gestión de los funcionarios y mejorando la calidad de atención en la administración pública.
- Acercar la tecnología a los ciudadanos creando conciencia de los beneficios del uso de la misma.
- Fomentar la interacción, el intercambio de información y el trabajo interdisciplinario dentro y fuera del municipio.



- Producir cambios organizacionales a partir de la retroalimentación que produce la interacción con ciudadanos, empresas y otros organismos gubernamentales y no gubernamentales tendientes a lograr la eficiencia los procesos de gobierno.

Los objetivos planteados fueron los siguientes:

1. Poner a disposición de los vecinos la información gubernamental.
2. Optimizar el tiempo en la realización de trámites.
3. Reducir el costo de procesos (en personal, papelería, etc.)
4. Instrumentar a nivel estatal una ASI a fin de lograr cooperación e integración interna e interinstitucional.
5. Lograr el contralor informático del ciudadano en la administración estatal.

Objetivos:

Algunos de los objetivos de este proyecto, son:

- Proporcionar servicio 24 horas los 365 días del año.
- Transparentar la administración Pública.
- Rapidez y calidad en el servicio.
- Lograr ciudadanos más cumplidos provocando mayor recaudación.
- Mejora la visión de los ciudadanos hacia el gobierno.
- Centralización de funciones de gobierno en un solo punto.
- Incrementar la aprobación del proyecto de gobierno.
- Elevar la productividad en las secretarías y entidades del Gobierno Estatal.
- Mayor control y mejor aplicación de recursos.

Metas: En el siguiente cuadro podemos ver los distintos servicios a implementar y los beneficios del mismo:

Servicios	Ciudadano y / o Empresa	Estado y Municipios
Facilitar la recaudación tributaria (listar boleta de adeudos por Internet, consultar adeudos, listar	Trámite más ágil, ahorro de tiempo.	Aumento de recaudación y ahorro de papel y personal.



o solicitar certificados).		
Aumentar la comunicación entre ciudadanos y funcionarios estatales (mensajes a funcionarios, sistema de reclamos).	Llegada directa a los funcionarios sin pedir audiencias o esperar.	Conocer más de cerca la opinión y las necesidades de la gente.
Facilitar el acceso a la información estatal (guía de trámites, publicación de licitaciones, registro de proveedores, boletín oficial, padrón del buen contribuyente, listado de beneficiarios de planes sociales, subsidios, etc)	Accede a información más fácilmente, evitando trasladarse a la capital de la entidad.	Mejorar la credibilidad en las instituciones públicas a través de la transparencia en la gestión del gobierno estatal.
La atención en las áreas sociales (inscripciones y trámites varios, bolsa de trabajo, promoción de programas sociales).	Tener un canal más de información y atención, los siete días de la semana, 365 del año.	Mejorar en la cobertura de asistencia social.

Marco institucional:

La Dirección de Informática del Estado de Oaxaca cuenta con 25 personas distribuidas en 2 áreas: Centro de Cómputo y SIG (Sistema de información georeferenciada).

Esta dirección integró un equipo interdisciplinario que se conformó para la gestión del proyecto y será responsable de la ejecución del mismo.

El centro de cómputos atiende a la totalidad de las dependencias del ejecutivo estatal tanto en software como en hardware.

El Estado cuenta a la fecha con una página web desarrollada y mantenida por personal propio de tipo G2C y analizando su contenido podemos decir que se encuentra en la fase de transacción ya que la mayor parte de los servicios que se prestan permiten al usuario obtener algún producto, además de abrir un canal de comunicación a través del sistema de reclamos.

En la actualidad se están desarrollando nuevas aplicaciones que se colgarán de la web, dirigidas a distintas áreas.



Desde el punto de vista tecnológico la Administración Pública del Estado cuenta con más de 500 Pcs, la mayoría conectadas en red, un servicio contratado de banda ancha por el cual se accede a Internet y servidores para atender los sistemas administrativos existentes.

El proyecto se destina principalmente a los ciudadanos pero debemos considerar que también existen beneficios para el Estado y los Municipios, tanto de índole política como administrativa.

El triángulo base y el marco estratégico de la organización. Dentro de este esquema, distinguir:

a. Los procesos que son de negocio y los que son de apoyo.

Entre estos destacan: El Departamento de Contabilidad, Recursos Humanos, Abastecimiento Auditoría, Sistemas.

b. Los elementos claves de los procesos: Actores, Clientes –internos y externos-, Proveedores, Aliados, Insumos, Productos y/o Servicios.

Actores:

- Directivos: Dada la magnitud y relevancia de la tarea, se requiere de la participación activa de los más altos directivos de la institución, ya sea para entregar las orientaciones básicas, como para tomar las decisiones que influirán en el modo de operar del servicio público.

- Profesionales y técnicos: Además es necesaria la participación de los profesionales entendidos en el desarrollo de los procesos que sean seleccionados para la intervención, puesto que ellos entregarán los antecedentes y requerimientos necesarios para mejorarlos.

- Otros funcionarios: Finalmente será preciso considerar la participación directa o indirecta del conjunto o parte del personal.

Clientes internos y externos:

Los clientes internos son los empleados de las distintas dependencias de gobierno, desde los altos mandos hasta los más bajos, de la estructura gubernamental.

Los clientes externos son las y los habitantes del Estado de Oaxaca, así como aquellas y aquellos que, en su momento se encuentren en el territorio de la



entidad por cualquier circunstancia y, que necesiten algún servicio de la Administración Pública estatal o municipal, y aún comunitaria.

Proveedores:

Son considerados así, todos aquellos que proporcionen la infraestructura, los equipos, insumos, mantenimiento, capacitación, necesarios para el buen funcionamiento del proyecto. Estos pueden ser a título individual o bien, colectivo, es decir, como personas físicas o morales.

Aliados estratégicos:

Se establecieron alianzas estratégicas con el Gobierno Federal y con los Gobiernos de Estados circunvecinos, tales como Veracruz, Chiapas y Guerrero, con el propósito de lograr una interoperabilidad en aspectos de seguridad pública y educación. También se firmaron convenios de colaboración con la UNAM, UAM, UABJO, con la finalidad de implementar estrategias para combatir el analfabetismo en la entidad. Además, se convocó a las ONGs del Estado y de la República para que participaran en este proceso de modernización y transformación ciudadana y gubernamental.

Se han firmado convenios de colaboración con la UNAM, la UAM, el CINEVESTAV, con la finalidad de obtener apoyo en programas de investigación y docencia.

Se cuenta con la colaboración de la Secretaría de Educación Pública (SEP), la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL), la Secretaría de Gobernación (SEGOB), la Secretaría de Salud y Asistencia (SSA) y la Secretaría de Economía (SE).

Insumos:

A continuación se detallan los insumos necesarios para cualquier proyecto de gobierno electrónico, (haciendo su desglose exhaustivo en el Anexo No. 1.):

- Insumos para el Eje de Infraestructura.
- Insumos de planificación de la Planificación de la Unidad Coordinadora o UCP para la ejecución del proyecto.
- Insumos del Eje de despliegue.
- Insumos del Eje de Reingeniería.
- Insumos del Eje de Desarrollo.
- Matrices del PND.



- Insumos de la consultoría sobre Política Nacional y Lineamientos de apertura del Mercado de Telecomunicaciones.
- Infraestructura y equipamiento.
- Hardware.
- Software.
- Conectividad.
- Periféricos (teléfono, scanner, impresora, fax, cámara digitales, etc.).
- Acondicionamiento del local del Instituto.
- Capacitación.
- Capacitación de los Gerentes.
- Capacitación de Formadores.
- Capacitación del público objetivo y de grupos de interés.

Productos y/o Servicios.

HADWARE

- Equipos
- Mantención
- Otros

SOFTWARE

- Licencias de servidor
- Bases de datos
- Sistema Operativo
- Lenguaje programación
- Licencias usuarios
- Mantención
- Otros

CONECTIVIDAD PERSONAL

- Dirección del proyecto
- Desarrollo
- Administrativo
- Otros

CAPACITACIÓN

- Horas hombres empleados.



- Otros
- CONSULTORÍA
- PUBLICIDAD Y DIFUSIÓN
- OTROS

2.3. Información que clarifique los aspectos del diseño del proyecto.

Se puede comentar que, en lo personal he podido constatar que la prestación de los servicios que abarcó desde la entrada en vigor este proyecto, no tienen un mantenimiento continuo, ya que algunas de las “máquinas expendedoras” están fuera de servicio constantemente, curiosamente con el letrero “Fuera de servicio por mantenimiento” o simplemente “Fuera de servicio”.

3. Elementos de validación social.

3.1. Identificación del campeón.

El campeón que lidera el proyecto es el Gobernador del Estado, puesto que él fue el creador de la iniciativa para implementarlo. Cuenta con un gran equipo de trabajo, diseminado en todas y cada una de las dependencias de gobierno, con el propósito de alcanzar el éxito a través de cada uno de los directores de área, jefes de departamento, oficinas de enlace ciudadanas, tanto en el gobierno estatal como en cada uno de los municipios; cuenta además con la aceptación y participación de las y los ciudadanos del la entidad.

Este “Campeón” ha hecho el esfuerzo por superar las resistencias al cambio al interior de la Administración Pública que dirige; ha estado tratando de mover las voluntades de todos los actores de la entidad de manera consensuada y garantizar la implantación horizontal y transversal del proyecto de cambio.

3.2. Ventajas para el ciudadano (o beneficios directos del proyecto).

Los beneficios de aplicar este enfoque se reflejan de inmediato, respecto a las transacciones del sector público con:

Ciudadanos:

- Educación.
- Información.
- Formación.
- Cultura.



- Salud.
- Municipio al Servicio de los ciudadanos las 24 horas.
- Prestaciones económicas.
- Impuestos.
- Masificación del acceso a Internet.
- Infocentros Comunitarios.
- Infocentros en el sector educativo.
- Difusión de cultura y educación vía digital.
- Transparencia.
- Participación ciudadana en políticas públicas.
- Disminución de una sociedad fracturada.
- Capacitación a Maestros.
- Búsqueda y entrega de información gubernamental en línea.
- Mejoras en la calidad y el nivel de vida.

Beneficios:

- Mayor amplitud de canales.
- Conveniencia.
- Menores costes transaccionales.
- Servicio más personal.
- Más proyección de servicios y políticas.
- Mayor participación democrática y apertura.

Empresa

- Programas de apoyo.
- Asesoramiento y orientación.
- Regulación.
- Impuestos.
- Oportunidad para el fomento productivo.
- Competitividad.
- Impulso del comercio electrónico.
- Transparencia en procesos de negociaciones con el gobierno (Licitaciones).
- Firma digital.
- Infocentros orientados a la micro y mediana empresa.

Beneficios:

- Interacciones más rápidas.



- reduciendo costes.
- transaccionales y carga normativa.

Suministradores:

- Procedimiento electrónico.

Beneficios:

- Costos transaccionales reducidos.
- mejor gestión del inventario.
- entornos de datos compartidos.

Otras entidades del sector público:

Beneficios:

- Comunicación entre departamentos y agencias y entre gobiernos municipales, estatal y federal; en su caso, internacional.
- Mayor eficiencia y fluidez.
- Reducción de costos transaccionales.
- Mejor utilización de la base del conocimiento.
- Mejora de la flexibilidad de los acuerdos de trabajo.
- Capacitación al Recurso Humano.
- Modernización.
- Transparencia.
- Desburocratización.
- Firma Digital.
- Modernización de la infraestructura tecnológica.
- Simplificación de procedimientos administrativos.
- Refocalizar los recursos de los organismos en su función primaria.
- Reducir tiempos y costos operativos para los organismos.
- Mejorar la percepción de los organismos por parte de los ciudadanos.
- Mejoras de los engranajes internos del sector público.
- Más y mejores controles.
- Información confiable.

Claramente, el gobierno electrónico puede proporcionar muchas ventajas. Pero si no se maneja cuidadosamente, también puede acarrear numerosos inconvenientes, como se expresa a continuación, debido a que en el proyecto no se incluyeron algunos de los inconvenientes más comunes en relación a la



implementación de proyectos de esta naturaleza. (Ver esquema de Resumen de impactos, Anexo No. 2).

3.3. Identificar elementos de validación social.

A partir de la conformación de un equipo de trabajo multidisciplinario, dándole jerarquía organizativa para la planificación, ejecución y evaluación permanente como parte del proyecto institucional estratégico de innovación tecnológica para el gobierno electrónico, denominado **Red Electrónica de Servicios Públicos del Estado “Servicios de Gobierno a tu alcance”**. Este equipo debe mantener una comunicación abierta y fluida con todos los principales actores de los procesos involucrados. De ahí que se hayan tratado de consolidar los siguientes elementos de validación social:

Acceso:

Se ha procurado que el acceso sea para todas/os, apegado al principio constitucional de libre acceso a la información. Basado precisamente en posibilidad de que el ciudadano pueda en todo momento, informarse, informar y ser informado. Lo anterior, asentado en los artículos 6° y 8° de la Constitución Mexicana: “El Derecho a la Información será garantizado por el Estado”.

• Apropiación Tecnológica:

Con la retroalimentación que han ofrecido los ciudadanos se deja ver que la apropiación tecnológica es un hecho indiscutible, lo que ha propiciado un diseño más sencillo para la aplicación web, el cual permite desplazarse de manera rápida e intuitiva. Esto ha generado grandes expectativas para tratar de ofrecer al menos cuatro nuevos servicios de consulta en los próximos meses de este año 2011.

• Uso con Sentido:

Gracias a la gran aceptación de este tipo de dispositivos por parte de la sociedad, se ha llevado a considerar la posibilidad de realizar pagos seguros por este medio, debido a esto el Gobierno del Estado está realizando las gestiones con diversos bancos para lograrlo en este mismo año, de esta manera Oaxaca se consolida como uno de los estados de vanguardia tecnológica.

• Apropiación Social:



La presentación de estos servicios ha despertado gran expectación en la población y ha dejado una sensación de que Oaxaca está entrando de lleno en la modernidad.

El uso de los medios electrónicos en Oaxaca se ha incrementado significativamente favoreciendo al desarrollo de una nueva cultura tecnológica y acercando el gobierno a los ciudadanos.

• **Empoderamiento:**

Este aspecto de la validación social se puede observar precisamente como un proceso lento, debido principalmente al poco tiempo que tiene el proyecto en ejecución, esto es, a partir del 2007. Cabe señalar que esto representa una nueva Línea de investigación para verificar en qué grado está teniendo presencia el empoderamiento de la sociedad en el Estado de Oaxaca.

• **Innovación Social:** Cabe mencionar que este aspecto no se encuentra incluido de manera específica en el proyecto, sin embargo, desde nuestro personal punto de vista, es un aspecto muy valioso para cualquier tipo de proyecto de e-gobierno, puesto que resulta indispensable tener en cuenta que, en el ámbito de la participación ciudadana, por ejemplo, se abren interesantes cauces, propiciando la comunicación política electrónica.

En la educación, este proyecto debe tratar de producir una tendencia a la desjerarquización, que viene dada por la posibilidad de que el receptor, el discente, desempeñe alternativamente el papel de emisor y receptor de manera mucho más efectiva que en la relación pedagógica tradicional. Es importante también la utilización de la Red como archivo de información y fuente de conocimientos, y la continuidad de la información y el conocimiento. Así también, hay que auspiciar la creación de grupos de interés, redes sociales y de comunidades virtuales de investigación, principalmente las que atañen al desarrollo humano.

• **Desarrollo Humano:** Otro aspecto no considerado en el proyecto, bueno, al menos de manera concreta, expresa. En nuestra opinión, el e-gobierno debe trabajar para mejorar la condición de vida de los oaxaqueños, principalmente de las familias en condiciones de pobreza. Esto, a través de la implementación de diferentes programas, centrados en acciones que tiendan a proporcionar a la población las oportunidades para que logren un desarrollo personal y social más humano e integral, con acceso a viviendas dignas, con una adecuada infraestructura básica en sus comunidades y espacios agradables; aportando recursos, en beneficio del gasto familiar, para que los jóvenes puedan continuar



con sus estudios y, además brindar apoyos que favorezcan el bienestar de los adultos mayores.

Como bien afirma Tesoro, 2006: "...el Desarrollo Humano... debería ir más allá de la renta per cápita, la salud, la educación, el hábitat y la cobertura de necesidades básicas, para incluir también –e ineludiblemente- factores como la libertad, la dignidad, el sentido de trascendencia y el protagonismo de la persona en su propio desarrollo”.

3.4 Directrices de implementación (las cuatro “C”).

Respecto a los Contenidos, Capacitación, Continuidad y Conectividad, se puede señalar lo siguiente:

Contenidos: Con este propósito se creó el Instituto de Innovación y Calidad Gubernamental, el cual funge como una oficina coordinadora de los contenidos y del gobierno electrónico; el cual se encargó de crear el Plan de Actualización Tecnológica, mismo que diseñó este proyecto denominado **Red Electrónica de Servicios Públicos del Estado “Servicios de Gobierno a tu alcance”**, mismo que se encargó de elaborar todas las acciones e iniciativas que se desarrollaron durante la implementación del multimencionado proyecto de Gobierno Electrónico.

Capacitación: Tratando de alcanzar el “fortalecimiento institucional” de las dependencias del estado que incurren en procesos de modernización y mejora continua, el Instituto de Innovación y Calidad Gubernamental, diseñó un Programa de Capacitación Continua, al interior de todas y cada una de las dependencias de gobierno estatal.

Respecto de la capacitación continua hacia el exterior, se puede afirmar que el proyecto no considera esa dimensión tan importante, ya que el personal administrativo de los 570 Municipios, carece de los elementos básicos indispensables de lo que se podría llamar “Alfabetización Electrónica”, y lo ideal sería que se contara con un programa de capacitación para dotarles de información y conocimientos necesarios para lograr los objetivos del programa de e-gobierno.

Antes de iniciar el proyecto de capacitación deberá elaborarse una propuesta de marco conceptual preliminar de la capacitación tomando como referencia las metodologías, tecnologías, mejores prácticas, estándares y normas referidas en el marco conceptual del proyecto de e-Gobierno y el marco de implementación, tomando también en consideración los conocimientos y opiniones de los expertos en tecnologías de la información y la comunicación consultados para tal fin, de



manera que se pueda contar con una referencia sobre los temas a ser considerados en el diagnóstico.

En general, el plan de implementación de la capacitación contemplará planes de implementación de la capacitación a distintos niveles:

- Transferencia asociada al entorno del proyecto.
- Formación de los instructores del proyecto.
- Capacitación a los implementadores del proyecto.
- Asistencia a los implementadores del proyecto.
- Capacitación operativa a los usuarios y al personal de soporte técnico.
- Mentoreo a los usuarios y al personal de soporte en la operación de las aplicaciones, técnicas y herramientas de uso permanente.
- Capacitación a la ciudadanía usuaria de los servicios del e-Gobierno. (Rodríguez, Adolfo. 2005).

Ejemplo de un Curso de Capacitación:

Contenido: En la capacitación se deberán presentar los principios del e-Gobierno, sus fundamentos legales y procedimentales, las metodologías y las estrategias arquitecturales asociadas. Los principios definidos en el marco conceptual del e-Gobierno son:

- Principio institucional de custodia de los datos y de las aplicaciones.
- Principio de consistencia de los datos.
- Principio de accesibilidad a los trámites, los servicios y los datos.
- Principio de colaboración e integración entre trámites, aplicaciones y datos asociados.
- Principio de rastreabilidad sobre las decisiones tomadas.
- Principio de normatividad.

Destinatarios: Equipos de planeación de los ejes y participantes de la ejecución del proyecto con nivel de decisión sobre las estrategias de implementación de las aplicaciones específicas.

Condiciones previas: Ninguna asociada a la capacitación.

Material: Documento del marco conceptual.

Método: Seminario con mecánica de taller para debatir y razonar los principios. (Rodríguez, Adolfo. 2005).



Continuidad:

El Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012 (PNP) presentado el 31 de mayo del 2007, deja entrever que las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TICs) jugarían un papel importante en los próximos cinco años; de los cinco ejes rectores, en cuatro de ellos se le da a las TICs un lugar significativo. El Plan señala: “Este Plan considera estratégico establecer condiciones para que México se inserte en la vanguardia tecnológica. Ello es esencial para promover el desarrollo integral del país de forma sustentable.”

Sin embargo, lo que se puede apreciar del 2007 a lo que va del 2011, es que no ha habido equidad en cuanto a la asignación de recursos para la implementación del e-gobierno en esta entidad (Oaxaca).

Conectividad:

Con la finalidad de cumplir con este aspecto tan importante del proyecto de gobierno electrónico en comento, el Instituto de Innovación y Calidad Gubernamental ideó y construyó una Arquitectura confiable, que optimiza los procesos electrónicos, (Ver Anexo 3).

4. ALIANZAS PÚBLICO PRIVADAS (APP)

4.1 Servicios de apoyo

Las APP como se señala en el documento expreso del Curso, Alianzas Público – Privadas en Proyectos de Gobierno Electrónico, (2011:40), “...permiten utilizar a las TIC de manera eficiente para ofrecer los servicios a fin de elevar la competitividad de los países, particularmente aquellos en vías de desarrollo”, se puede comentar lo siguiente:

Se establecieron convenios de prestación de servicios con las empresas UNITECH y MacroSeguridad Latino América, para una alianza estratégica para la comercialización de una solución que integra TRAMIX de Unitech con las soluciones contra el phishing y pharming.

Se ha firmado contratos con SeguriDATA (México), con el propósito de obtener seguridad al sistema informático a bajo precio, procurando respuestas rápidas en casos de vulnerabilidad y riesgos o amenazas de ataques y atacantes.

De igual forma, se han establecido convenios de cooperación con BANOBRAS, BANSEFI, NAFIN, lo que permitirá obtener financiamiento con tasas de interés muy bajas, a corto, mediano y largo plazo.



4.2 Dimensiones de aplicación.

Partiendo del desglose o conceptualización de los conceptos fundamentales de Propiedad, Control y Financiación, como elementos esenciales en los diversos modelos de APP, la propiedad se expresa cuando el socio privado construye y opera una instalación o servicio sin transferir la propiedad al sector público. Durante todo el proceso, el socio del sector privado es el propietario de la instalación.

En cuanto al Control, lo entiendo de dos tipos, primero, cuando el control de la operación del proyecto se cede al sector público una vez terminada la obra e implementación del o de los programas necesarios para el funcionamiento del proyecto. Otra forma es que el socio privado controle todo el proceso desde el diseño, la ejecución y supervisión del proyecto, ya sea por un tiempo determinado o bien, de manera permanente.

Finalmente, la Financiación se puede presentar de varias formas, a saber: Financia el sector público; financia el socio privado; financia ambos, sector público y privado en las proporciones convenidas.

Se puede destacar que la dimensión de aplicación elegida por el gobierno estatal para la instrumentación del proyecto fue del tipo Diseño-Construcción-Financiación-Operación (Design-Build-Finance-Operate DBFO). Ya que el gobierno especificó los servicios que el sector privado debería entregarle en tiempo y forma especificados con anterioridad; siendo el sector privado, en este caso la compañía Proyectos de Participación en Sociedad, la encargada de diseñar, financiar, construir y operar el proyecto, con un costo de 1,800 mdp, con una contraprestación a 15 años.

4.3 Participación de la sociedad

Como bien afirma Ester Kaufman, "la sociedad debe transitar del estado de ser "abstracta y universal", a ser destinatarios "concretos y diferenciados", en un proceso de segmentación pos status, intereses, estilos de vida". En una palabra, se trata de que las y los ciudadanos o habitantes de Oaxaca, participen activamente en este proceso de modernización de manera conjunta con las autoridades, proponiendo acciones, sugiriendo estrategias, señalando errores o fallas en la administración pública, así como posibles soluciones a la problemática de su vida cotidiana, primero, como personas y, en segundo lugar como sujetos de derechos y obligaciones.



5. FACTORES CLAVE DE ÉXITO (FCE)

Se pueden mencionar los siguientes:

- Fuertes conocimientos en gestión de proyectos.
- Soporte al más alto nivel.
- Comunicación efectiva.
- Una estrategia fortalecida de administración del cambio.
- Una puesta en marcha organizada por fases.

6. DESARROLLO EN DETALLE DE LOS ELEMENTOS DE PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO.

6.1 Alcance

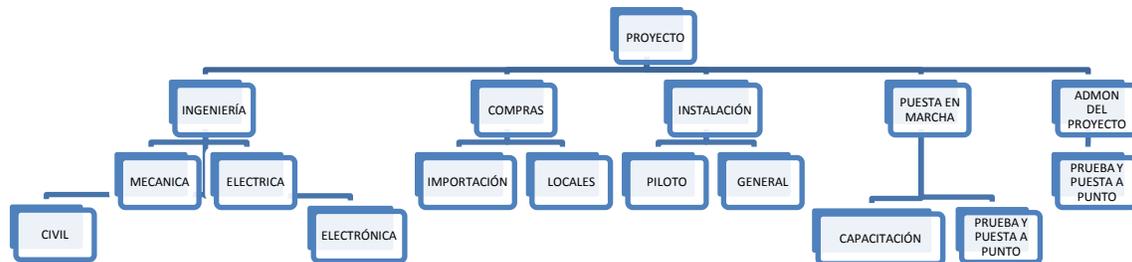
OBJETIVO DE LA RED DE “RESPUESTA”

La Red Electrónica de Servicios Públicos del Estado son 30 dispositivos tipo cajero bancario con la capacidad de brindarle a la población un servicio automatizada a manera de cajero bancario y tiene la intención de tener una interacción Gobierno - Ciudadano más eficiente, a través de un nuevo canal de comunicación el cual permita:

- Proporcionar un servicio las 24 horas los 365 días del año.
- Transparencia en la administración Pública.
- Rapidez y calidad en el servicio.
- Ciudadanos más cumplidos provocando una mejora en la recaudación.
- Mejora la visión de los ciudadanos con respecto al gobierno actual.
- Centralización de funciones de gobierno en un solo punto.
- Incrementa la aprobación del proyecto de gobierno.
- Eleva la productividad en las secretarías y entidades del Gobierno del Estado.
- Permite mayor control y mejor aplicación de los recursos.

6.2 Estructura de Desglose de Tareas (EDT)

En este apartado se reseñan de manera jerárquica la Estructura de Desglose de Tareas.



6.3 Cronograma

El Cronograma abarca las etapas más sobresalientes que tuvieron que desarrollarse, desde la planeación y hasta la culminación del proyecto. Esto es, de 2005 a 2007. (Ver Anexo No. 5).

6.4 Estimación de los costos asociados.

Considerando que el proyecto Red Electrónica de Servicios Públicos del Estado “Servicios de Gobierno a tu alcance”, de igual forma que cualquier otro proyecto de gobierno electrónico debe tuvo que considerar los siguientes gastos:

- * Costos de Hardware y Software.
- * Costos de planificación.
- * Costos relacionados con las reformas legales.
- * Costos de interoperabilidad.
- * Costos de usabilidad.
- * Costos de Telecomunicaciones.
- * Costos asociados a la Privacidad y Seguridad.
- * Costos asociados a la Administración y el Mantenimiento.

El costo aproximado del proyecto es de once millones de pesos. (Ver Anexo No. 12).

6.5 Plan de Calidad



Se considera pertinente adoptar el Modelo elaborado por Juan Carlos Barahona, 2008, mismo que contempla los siguientes elementos:

* Calidad de la prestación del servicio público por medios digitales como eje central. Del que se desprenden:

- Calidad de la interacción,
- Calidad de la información y
- Calidad del medio.

Ya que los indicadores que proponen me parecen idóneos para elaborar un Plan de Calidad, así también, para darle seguimiento y supervisión continua. (Ver Anexos 6, 7, 8, 9).

6.6 Recursos Humanos necesarios

-Personal Informático Estatal para desarrollo del sitio y mantenimiento de equipamiento.

-Personal Administrativo Estatal para atender los requerimientos de los usuarios.

-Personal Directivo Estatal para conformar el equipo interdisciplinario.

6.7 Plan de Capacitación/Adiestramiento

Desde la implementación del Proyecto, se estableció un convenio con el Gobierno Federal para que el Estado de Oaxaca se incluyera en los beneficios del Programa contratado con Oracle, así, Oaxaca forma parte de ese programa nacional de capacitación tecnológica. Oracle y el CIAPEM unieron sus fuerzas para incrementar la profesionalización informática de funcionarios del gobierno estatal y municipal. A partir del 23 de marzo de 2006, Oracle, la empresa de software empresarial más grande del mundo, en colaboración con el Comité de Informática de la Administración Pública Estatal y Municipal (CIAPEM) y el Gobierno del Oaxaca inauguró “@prendamos-Gobierno” para brindar capacitación tecnológica al gobierno estatal y municipal de la entidad. Programa de capacitación gubernamental que sigue vigente a la fecha.

6.8 Programa para las adquisiciones necesarias.

Las adquisiciones necesarias para el mantenimiento, actualización de equipos, insumos y demás, se hacen a través del Congreso del Estado, quién está facultado para convocar a los proveedores y prestadores de servicios. Esto se



hace a través de procesos de licitaciones públicas, en forma periódica. (Ver Anexo 12).

7. GESTIÓN DEL PROYECTO

7.1 Roles

Función: Coordinador

Descripción del puesto:

Coordinar las actividades a desarrollar en el Proyecto en todas sus etapas, cuyas principales metas son: Investigar tendencias tecnológicas y evaluar nuevas tecnologías a fin de mejorar los procesos de gestión gubernamental; asistir y asesorar a los Organismos y dependencias del PE en la formulación de proyectos de sistemas; asesorar a los funcionarios de las distintas dependencias del PE para que los sistemas desarrollados se coordinen con el Plan Integral de Sistemas; administrar y controlar los sistemas de comunicaciones e informáticos.

Coordinar, programar, contratar y ejecutar actividades de consultoría en un campo profesional altamente especializado en proyectos de muy alta complejidad, con el fin de lograr los resultados asignados.

Supervisar y programar las actividades de un número elevado de expertos en distintas áreas profesionales.

Programar y supervisar los estudios técnicos y/o científicos atinentes a su materia y elaborar informes, propuestas y recomendaciones con su correspondiente debate.

Supervisar la puesta en marcha de relevamientos y diagnósticos de situación.

Coordinar el diseño detallado de los métodos, normas y procedimientos.

Establecer la metodología y seguimientos a los proyectos.

Elaborar directivas para el diseño de los manuales y/o documentación relevante de las metas del Proyecto a efectuar por los distintos expertos de la Agencia de Sistemas de Información.

Coordinar los programas de capacitación de los integrantes de la Agencia y el material correspondiente, en función de los proyectos asignados.



Elaborar los cronogramas de trabajo y determinar la asignación de tareas a los expertos y consultores.

Organizar y supervisar el dictado de cursos y seminarios en la materia que compete al Proyecto.

Función: Asistente de Coordinación

Descripción del puesto:

Realizar tareas encargadas por la Coordinación.

Elaborar Informes y Memorandos.

Elaborar Notas de Comunicación Internas y Externas.

Controlar documentación para la firma de la Coordinación.

Sistematizar la agenda de la Coordinación.

Apoyo al Coordinador en la comunicación con los distintos actores del Proyecto.

Realizar las tareas correspondientes a la mesa de entradas y salidas de la Coordinación.

Dar curso a toda la documentación y expedientes que ingresen o egresen del área.

Responderá directamente al Coordinador del Proyecto.

Perfil requerido:

Deberá poseer título secundario, tener experiencia en puestos similares y poseer las siguientes aptitudes personales: ser organizado y metódico, capacidad analítica y de trabajo en equipo.

Función: Consultor técnico legal

Descripción del puesto:

Participar de los aspectos jurídicos de los convenios y acuerdos que se suscribieren con otras instituciones públicas y privadas.

Asistir legalmente a la Coordinación del Proyecto y a las demás áreas que lo integran.



Intervenir y asesorar en todos los aspectos jurídicos del trabajo de las distintas áreas.

Responderá directamente al Coordinador del Proyecto.

Perfil requerido:

Deberá ser abogado, tener experiencia en puestos similares, poseer conocimiento de la normativa de los Proyectos gestionados con financiamiento internacional y/o PNUD, experiencia en gestión de proyectos y poseer las siguientes aptitudes personales: ser organizado y metódico, capacidad analítica y de trabajo en equipo.

Función: Responsable Unidad de Gestión Administrativa

Descripción del puesto:

Informar periódicamente a la Coordinación del Proyecto sobre el manejo de los recursos en ejecución.

Coordinar las actividades del área a efectos de cumplir con las metas predeterminadas (administrativo-contable).

Preparar informes de gestión del área de administración para brindar información necesaria a distintos organismos.

Responderá directamente al Coordinador del Proyecto.

Perfil requerido:

Deberá ser profesional universitario, preferentemente orientado a las ciencias económicas, tener experiencia en puestos similares, poseer conocimiento de la normativa de los Proyectos gestionados con financiamiento privado, experiencia en gestión de proyectos y poseer las siguientes aptitudes personales: ser organizado y metódico, capacidad analítica y de trabajo en equipo. Asimismo deberá poseer experiencia en manejo de grupos.

Función: Consultor técnico área de personal

Descripción del puesto:

Gestionar, analizar y evaluar, según corresponda las actuaciones referidas a contrataciones.

Evaluar y analizar las modificaciones solicitadas en las contrataciones.



Identificar y controlar las actuaciones en trámite.

Colaborar y asesorar en la tramitación de las contrataciones.

Brindar apoyo en la redacción de documentos, manuales e instrumentos del área.

Asistir al Responsable del Área Administración en la elaboración de informes referidos a la operatoria y seguimiento de las contrataciones.

Mantener actualizados los registros del área referidos a contrataciones de consultores.

Armado de los legajos de los consultores.

Administrar los informes trimestrales.

Informar altas y bajas de consultores.

Responderá directamente al Responsable Unidad de Gestión Administrativa.

Perfil requerido:

Deberá ser profesional universitario, preferentemente orientado a las ciencias económicas, tener experiencia en puestos similares, poseer conocimiento de la normativa de los Proyectos gestionados con financiamiento privado, experiencia en gestión de proyectos y poseer las siguientes aptitudes personales: ser organizado y metódico, capacidad analítica y de trabajo en equipo.

Función: Consultor técnico compras y adquisiciones

Descripción del puesto:

Gestionar, analizar y evaluar, según corresponda las actuaciones referidas a contrataciones.

Evaluar y analizar las modificaciones solicitadas en las contrataciones para optimizar los recursos.

Identificar y controlar las actuaciones en trámite.

Colaborar y asesorar en la tramitación de las contrataciones.

Brindar apoyo en la redacción de documentos, manuales e instrumentos del área.

Asistir al Responsable del Área Administración en la elaboración de informes referidos a la operatoria y seguimiento de las contrataciones.



Mantener actualizados los registros del área referidos a compras.

Analizar las ofertas presentadas.

Elaborar las propuestas de adjudicación.

Emitir las Órdenes de Compra.

Responderá directamente al Responsable Unidad de Gestión Administrativa.

Perfil requerido:

Deberá ser profesional universitario, preferentemente orientado a las ciencias económicas, tener experiencia en puestos similares, poseer conocimiento de la normativa de los Proyectos gestionados con financiamiento del sector privado, experiencia en gestión de proyectos y poseer las siguientes aptitudes personales: ser organizado y metódico, capacidad analítica y de trabajo en equipo.

Función: Analista Estratégico

Descripción del puesto:

Deberá diseñar el plan estratégico de la agencia, definir la política de recursos humanos, la estrategia de gestión del cambio y migración cultural de los agentes, definir las políticas de reclutamiento y retención de perfiles clave, delinear la política de desarrollo de carrera de los agentes, definir la política en la redacción del escalafón, así como documentar y analizar toda la información relacionada con el modelo organizacional esperado.

Responderá directamente al Coordinador del Proyecto.

Perfil requerido:

Deberá ser profesional universitario, preferentemente orientado a las ciencias sociales, tener experiencia en puestos similares, poseer conocimiento de la normativa de los Proyectos gestionados con financiamiento del sector privado, experiencia en gestión de proyectos y/o gestión de estado, poseer especialidad en áreas temáticas relacionadas con el gobierno electrónico, la participación ciudadana y la accesibilidad.

Función: Analista Gobierno Electrónico

Descripción del puesto:



Relevar, analizar y evaluar, según corresponda el acceso de los ciudadanos y/u organizaciones de la sociedad, y de las distintas áreas del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires a la tecnología y a los conocimientos necesarios para utilizarla.

Elaborar una propuesta para reducir la brecha tecnológica existente, en relación con aspectos de inclusión social y democratización de la tecnología

Participar en la coordinación de proyectos específicos asociados al Gobierno Electrónico y la participación ciudadana.

Investigar sobre normativa legal, estándares y fiscalización de políticas vigentes en relación con la normativa informática

Coordinar la implementación de los aspectos institucionales y sociales de los proyectos que tiendan a la mejora de los servicios al ciudadano

Implementar las estrategias adecuadas para concretar la propuesta

Responderá directamente al Coordinador del Proyecto.

Perfil requerido:

Deberá ser profesional universitario, preferentemente orientado a las ciencias sociales, en particular Comunicación Social y/o Sociología, Ciencias Políticas. Deberá tener experiencia en puestos similares, poseer conocimiento de la normativa de los Proyectos gestionados con financiamiento privado, experiencia en gestión de proyectos, sólida experiencia en diseño e implementación de estrategias de comunicación y comunicación institucional, especializarse en materia relacionada con el gobierno electrónico, la participación ciudadana y la innovación de la gestión a través de la incorporación de TICS en los procedimientos gubernamentales y la accesibilidad.

Función: Analista de Comunicación

Descripción del puesto:

Diseñar e implementar la estrategia de comunicación institucional de la Agencia, en directa correspondencia con el plan estratégico construido y en concordancia con las políticas definidas en el mismo.

Diseñar e implementar el plan de comunicación y coordinar la generación de todas las piezas de comunicaciones, y contenidos relacionados.



Diseñar y mantener la web de la Agencia, así como también el portal del Observatorio de Gobierno Electrónico.

Realizar acciones de difusión en temas específicos y promover el intercambio de experiencias entre los distintos operadores y actores bajo la órbita del Gobierno Electrónico y de la Sociedad de la Información.

Proponer, diseñar e implementar la difusión de toda la actividad de la Agencia

Difundir información de actualidad en materia de tecnología, participación ciudadana, gobierno electrónico, innovación de la gestión

Promover la incorporación de estándares web tecnológicos, aspectos de accesibilidad y usabilidad en la WEB y la generación de contenidos bajo la órbita web 2.0

Responderá directamente al Coordinador del Proyecto.

Perfil requerido:

Deberá ser profesional universitario, preferentemente orientado a las ciencias sociales, en especial Ciencias Políticas, tener experiencia en puestos similares, poseer conocimiento de la normativa de los Proyectos gestionados con financiamiento privado, experiencia en gestión de proyectos y poseer antecedentes en relaciones institucionales y fortalecimiento de vínculos con todos los actores que forman la arena social bajo la órbita del Gobierno Electrónico.

Función: Analista Relaciones Institucionales

Descripción del puesto:

Diseñar e implementar el Observatorio de Gobierno Electrónico bajo la lógica Web 2.0

Fortalecer los vínculos con el sector académico, la sociedad civil y las organizaciones internacionales con fines similares Fomentar la participación y comunicación con expertos en temas relacionados a la sociedad de información, TICS, y materias de innovación de la gestión Difundir y proponer foros de debate e intercambio sobre temas relacionados con normas, políticas y estándares informáticos.

Difundir la investigación sobre nuevas tecnologías y la promoción de la adopción de nuevas herramientas informáticas Difundir normas técnicas relativas al control de gestión y auditoria en materia informática Establecer relaciones con similares



de otros países y con organismos internacionales Seguimiento del estado del arte en materia de innovación de la gestión y de Gobierno Electrónico.

Potenciar la sinergia entre el estado, las empresas y el desarrollo del software abierto y la interoperabilidad.

Responderá directamente al Coordinador del Proyecto.

Perfil requerido:

Deberá ser profesional universitario, preferentemente orientado a las ciencias sociales, en especial.

Relaciones Laborales y/o Sociología, tener experiencia en puestos similares, poseer conocimiento de la normativa de los Proyectos gestionados con financiamiento privado, experiencia en gestión de proyectos y poseer antecedentes en el diseño y la implementación de políticas de RRHH, gestión del cambio y cultura organizacional, en particular en ámbitos de tecnología.

Función: Analista de Recursos Humanos

Descripción del puesto:

Diseñar e implementar todos los relevamientos de perfiles de puestos y de personas.

Diseñar y mantener actualizados los manuales de puestos.

Diseñar e implementar los planes de capacitación.

Diseñar e implementar las evaluaciones de desempeño.

Diseñar e implementar los planes de desarrollo de carrera.

Diseñar e implementar los planes de compensatorios, incentivos y escalas salariales.

Diseñar la política de reclutamiento de personal.

Diseñar la política de retención del personal.

Mantener actualizada la información de escalas salariales vigentes en el mercado de tecnología, con sus correspondientes programas de incentivos, de superación profesional.

Responderá directamente al Coordinador del Proyecto.



7.2 Metodologías a aplicar para la administración del proyecto

Se utilizó el Diagrama de Gantt, según se consideró, por ser una gráfica sencilla, que contiene únicamente filas y columnas, lo que facilita su comprensión para cualquier tipo de lector.

8. CIERRE DEL PROYECTO

Se sugiere revisar el cumplimiento de los requerimientos y entregas se debe:

1. Verificar que éstos hayan sido completados de acuerdo con las especificaciones y el plan de calidad.
2. Informar sobre las variaciones, si las hubiere.

Únicamente se informó públicamente la variación del costo del Proyecto.

3. Preparar la comunicación externa e interna para anunciar la terminación del proyecto.
4. Llevar a cabo la entrega a operaciones.

Para la evaluación retrospectiva se recomienda:

1. Analizar qué fue bien hecho y qué no.
2. Realizar registro para futuras referencias.
3. Realizar encuestas sobre el desempeño del equipo y los proveedores.

9. BIBLIOGRAFÍA

Barahona, Juan Carlos. René Zuleta. Olga Calderón. Herramientas para la evaluación de la calidad de la prestación de servicios por medios digitales. Artículo presentado en el 1er. Congreso Iberoamericano de e-Government organizado por la Pontificia Universidad Católica de Chile.

Fernández M., Luis Felipe. TICs y Plan Nacional de Desarrollo 2007 – 2012. CULCYT. Documento Pdf S/f.

http://www2.uaci.mx/IIT/CULCYT/jul-ago07/9_Col_A_veces_21.pdf Consultado el 16 de junio de 2011

Introducción a la Formulación de Estrategias E-GOB.

<http://www.monografias.com/trabajos57/estrategias-gobierno-electronico/estrategias-gobierno-electronico2.shtml>. Consultado el 20 de junio de 2011.



Kaufman, Ester. Participación ciudadana y gestión pública: Modelo Asociativo (Público/Privado) de gobierno electrónico local. Pdf S/f.

Pimienta, Daniel. FUNREDES, Ciclo de conferencias de Presentación en la Estrategia de Tecnologías de la Información y Comunicación para el Desarrollo (ETIC) de Bolivia. La Paz, Bolivia, noviembre de 2005.

Propuesta Curso Gestión de Proyectos de Gobierno Electrónico. 2011. Alianzas Público – Privadas en Proyectos de Gobierno Electrónico.

Tesoro, José Luis. 2006. Gobierno Electrónico y Desarrollo Humano: Elementos para un análisis exploratorio. En: <http://www.gobiernoelectronico.org/node/5012> Consultado el 15 de junio de 2011.

Gobierno del Estado de Oaxaca. Ciudad Administrativa. Red Electrónica de Servicios Públicos del Estado “Servicios de Gobierno a tu alcance”.