

FF1-01337

# Carta Administrativa

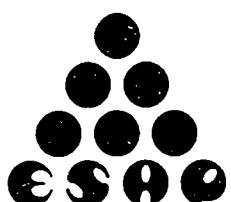
Revista Institucional del Sector Función Pública: Departamento Administrativo de la Función Pública - Escuela Superior de Administración Pública  
ISSN 0120-193X - Bogotá, D.C., Mayo de 2006 No. 8

Gobierno  
Electrónico,  
Sistemas de  
Información  
y CIOs  
Públicos



Departamento Administrativo  
de la Función Pública  
República de Colombia

Libertad y Orden



Escuela Superior de  
Administración Pública

# Carta Administrativa

ISSN 0120-193X  
Bogotá, D.C., Mayo de 2006 - No. 8

Revista Institucional del Sector Función Pública  
Departamento Administrativo de la Función Pública  
Escuela Superior de Administración Pública

Directores:

Fernando Grillo Rubiano  
Director Departamento Administrativo  
de la Función Pública DAFP

Mauricio Arias Arango  
Director Nacional Escuela Superior  
de Administración Pública ESAP

Coordinador Editorial:

Julián Marulanda Calero

Consejo Editorial:

Carla Liliana Henao Carmona

Julián Marulanda Calero

Claudia Patricia Hernández León

Guillermo Alonso García Peláez

Mario Alberto Urrea

Milena Carolina Abril

Colaboradores:

Milena Carolina Abril

Diseño y diagramación:

Gabriela Osorio Valderrama

Corrección:

Andrea del Pilar Macías García

Apoyo Técnico:

Olga Lucía Echeverri Cardona

Impresión:

Grupo de Artes Gráficas e Impresos

ESAP

Mayo de 2006

Departamento Administrativo

de la Función Pública

Cra. 6 No. 12 - 62

PBX: 334 40 80 Fax: 341 05 15

[www.dafp.gov.co](http://www.dafp.gov.co)

[webmaster@dafp.gov.co](mailto:webmaster@dafp.gov.co)

Escuela Superior de Administración Pública

Diagonal 40 No. 46A - 37 CAN

Comutador: 220 27 90 - Fax: 222 43 15

[www.esap.edu.co](http://www.esap.edu.co)

[direccion.nacional@esap.edu.co](mailto:direccion.nacional@esap.edu.co)

Consulte esta publicación en formato electrónico

a través de nuestras páginas web

[www.dafp.gov.co](http://www.dafp.gov.co)

[www.esap.edu.co](http://www.esap.edu.co)

Las opiniones expresadas

en los artículos son de exclusiva

responsabilidad de los autores.

Se autoriza su reproducción citando la fuente

Editorial .....	3
Presentación .....	5
<i>El Ciudadano: Razón de ser del Gobierno Electrónico .....</i>	7
<i>Las TICs en el nuevo paradigma de la Educación Superior .....</i>	11
<i>Las tecnologías de información y la interoperabilidad de las instituciones públicas.....</i>	14
<i>Un CIO para el Estado Colombiano... El paso siguiente en una visión de largo plazo .....</i>	17
<i>Y finalmente, ¿tenemos claro para qué queremos un Gobierno Electrónico? .....</i>	19
<i>Hacia el fortalecimiento de la gestión pública a través de la utilización adecuada de la información .....</i>	22
<i>Visión del CIO Público: Experiencia Americana .....</i>	26
<i>Gobierno Electrónico y la Democracia del Siglo XXI.....</i>	28
<i>El Rol del CIO - Gobierno .....</i>	31
<i>Contexto educativo actual de la Escuela Superior de Administración Pública - ESAP .....</i>	34
<i>Avance de la Política Antitrámites y Atención Efectiva al Ciudadano .....</i>	37
<i>Política, Educación y Tecnología .....</i>	39
<i>El CIO público, un reto para la Administración Pública Colombiana .....</i>	41
<i>Informe de Gestión Año 2005 - COINFO .....</i>	48
<b>Decreto No. 3816 del 31 de diciembre de 2003</b> <i>"Por el cual se crea la Comisión Intersectorial de Políticas y de Gestión de la Información para la Administración Pública" .....</i>	58
<b>Resolución No. 103 del 24 de febrero de 2006</b> <i>"Por la cual se adicionan unas funciones al Grupo de Proyectos Especiales y se cambia su denominación" .....</i>	60
<i>Ya estamos en el SUPERCADE .....</i>	62

*El mundo de hoy está caracterizado por un dinamismo constante, en el que las distancias físicas se han acortado a través de desarrollos tecnológicos que no dejan de sorprendernos cada vez más. El Gobierno Colombiano no ha sido ajeno a estos cambios y a las nuevas exigencias del entorno actual. Más aún se ha preocupado por la consolidación de los sistemas de información y la aplicación de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) en las actividades y gestiones diarias de la administración pública, tema que se constituye como transversal a todas las entidades que conforman dicha administración sin distinción en razón a sus actividades misionales.*

*En un Estado Social de Derecho como el colombiano, las denominadas TICs cobran gran importancia como instrumentos facilitadores de la interacción entre el gobierno y los ciudadanos, en la búsqueda constante de facilitarle la vida a éstos últimos y del establecimiento de mecanismos que permitan la prestación de un mejor servicio, caracterizado en especial por su calidad.*

*En este sentido, tal vez uno de los mayores logros que hemos tenido en este cuatrienio, es darle seriedad y profundidad al tema, estableciéndole un norte y generando unas instancias que permiten ordenar los esfuerzos en esta materia. Es así como el Presidente de la República expidió el decreto 3816 del 31 de diciembre de 2003, mediante el cual se crea la Comisión Intersectorial de Políticas y Gestión de la Información en la Administración Pública - COINFO -, como organismo superior en materia de orientación y gobierno electrónico.*

*Dicha Comisión se encuentra conformada por el señor Vicepresidente de la República, los Ministros de Hacienda y Crédito Público y Comunicaciones, el director del Departamento de Planeación Nacional, el director del DANE y el director del Departamento Administrativo de la Función Pública. Igualmente, asisten a las sesiones como invitados permanentes el Director de la Agenda de Conectividad y un representante del señor Presidente de la República.*

*Otro gran avance que ha tenido el gobierno en este período, es la consolidación de una propuesta para discusión en donde se define la visión de Colombia en el segundo centenario de la independencia. El documento Visión Colombia II Centenario: 2019 representa un punto de partida para la estructuración de una proyección del país en el segundo centenario. En esta propuesta se plantean cuatro objetivos a ser alcanzados, dentro de los cuales se destaca la consolidación de un Estado eficiente al servicio de los ciudadanos. Para el cumplimiento de dicho objetivo se establece como desafío la construcción de una sociedad informada.*

*Para concretar el concepto de una sociedad informada, uno de los planteamientos es la creación de instancias rectoras de la política de información dentro de las entidades, las cuales se encuentren a cargo de un funcionario que actúe bajo la figura del Chief Information Officer (CIO) del Estado colombiano. Los CIO en el sector privado son conocidos desde hace ya varios años. En el sector público tal vez la delantera la lleva el gobierno federal de los Estados Unidos, el cual mediante el Clinger-Cohen Act de 1996, instauró la figura para los diferentes sectores de la administración pública de ese País.*

*Por la relevancia que guardan las Tecnologías de la Información y de la Comunicación, en este número se hace una exploración a estos temas, relacionados cercanamente con la tecnología, teniendo como propósito generar un espacio y unos argumentos de reflexión sobre la información.*

Corrientemente se escucha decir. "la información es poder". Esta frase es más que un lugar común. Es un horizonte para el poder político. La toma de decisiones debe estar soportada en información veraz, oportuna, segura, entre otros aspectos.

La gestión de la información y la tecnología no se refiere exclusivamente a temas relacionados con sistemas, redes y conectividad. También se involucran aspectos relacionados con la arquitectura del negocio, con los procesos reales, con el manejo del personal. Es por eso que desde COINFO se ha insistido en que el rol del CIO se defina no como un jefe de la oficina de sistemas tradicional con mejor posición dentro de la organización, sino como un elemento integrador, con visión estratégica sobre el devenir de nuestra misión estatal.

El Departamento Administrativo de la Función Pública se encuentra muy comprometido con el establecimiento de una sociedad informada basada en las Tecnologías de la Información y de la Comunicación y en las directrices de COINFO, razón por la cual en febrero del presente año se expidió la Resolución 103 de 2006, se asignaron las funciones del CIO del Sector Función Pública, al Coordinador del Grupo de Proyectos Especiales. A través de lo anterior, buscamos ganar tiempo y experiencia llevando a la práctica las funciones que hemos explorado con el PRAP debe tener el CIO público colombiano. Estas mismas funciones se han presentado como propuesta a las demás cabezas de sector, con la finalidad de que cada uno de ellos de su opinión y sus ideas al respecto. La solución de cada uno puede ser diferente, pero el espíritu debe ser el mismo.

Por último, me gustaría resaltar que en esta edición colaboran como articulistas, el señor Vicepresidente de la República, personas del sector privado, el director de Sinergia del DNP, académicos, entre otros.

En cualquier caso, es evidente que un Estado moderno es sin duda, uno que incorpore eficientemente las Tecnologías de Información y Comunicación existentes, y por ello uno de los papeles sustanciales de este Departamento Administrativo es y será, continuar coadyuvando en la consolidación de un Estado de última generación, que propenda por el buen desarrollo e incorporación de la administración pública nacional en la era actual del conocimiento y del gobierno electrónico.

FERNANDO GRILLO RUBIANO  
Director  
Departamento Administrativo de la Función Pública

# Presentación

## LA INFORMACIÓN POR SECTORES PÚBLICOS: RECURSO CLAVE DE LA AGENDA POLÍTICA

*La información sobre lo público pasó de ser una tarea exclusiva de los medios de comunicación a ser un tema de política Pública. Hoy se habla de una política de transparencia y rendición de cuentas y se procura que el ciudadano tenga el mayor acceso a la información estatal.*

*En la presente Carta Administrativa socializamos la visión de lo que será la articulación de los conocimientos y experiencias de quienes operan las TICs con los encargados del direccionamiento estratégico de cada entidad, el objetivo es desarrollar unos perfiles profesionales que logren esa fusión de conocimientos, para que coloquen la información al servicio de la Agenda Política que se implanta en cada sector de la Administración Pública.*

*La evolución de las Tecnologías de la Información es tan dinámica que puede superar la capacidad de sus operadores, como instrumentos han facilitado la consecución, administración y fluidez de la información en una entidad o con otras, del mismo o diferentes sectores públicos, sirven como medios de control al interior o exterior de la organización, comunican, de doble vía, a la administración con la comunidad y se tiene previsto que su desarrollo debe ser incorporado al de las habilidades gerenciales, superando su rol de soporte informativo.*

*La mejora de la gestión de la información tendrá como efecto la revisión del rol de los expertos en Tecnologías de la Información en el sector público, lo que impactará: la estructura de la organización administrativa hasta el punto de fusionar las competencias de los expertos de la información con las de los responsables de la elaboración de la Agenda Política.*

MAURICIO ARIAS ARANGO  
Director Nacional  
Escuela Superior de Administración Pública

# El Ciudadano: Razón de ser del Gobierno Electrónico

Francisco Santos Calderón\*

\* Vicepresidente de la República de Colombia. Periodista. Ocupó diversos cargos en el Diario El Tiempo. Promotor de la Organización País Libre, dedicada a la lucha contra el secuestro. Como Vicepresidente es Presidente del COINFO.

## **GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LA REINVENCIÓN DEL GOBIERNO**

El gobierno electrónico es, entre muchas cosas, reinvención de la administración pública y del Estado. En efecto, como consecuencia de la evolución de los procesos sociales hacia la sociedad informada o sociedad del conocimiento las instituciones públicas han tenido que evolucionar también para no quedarse atrás en dicho proceso de transformación. El Estado debe prepararse para responder al nuevo ciudadano que está emergiendo: más individualista, más autosuficiente y exigente - the Net Generation, al decir de Dan Tapscott - como consecuencia de un acceso a información global en tiempo real que no ha tenido prececedentes en la historia de la humanidad. Como consecuencia, se ha producido una agudización generalizada de la desconfianza hacia lo político y lo público.

Es una situación explicable: si dicho acceso a información permite satisfacer las necesidades de los individuos de manera autónoma y expedita, la existencia de los mecanismos tradicionales en que tradicionalmente se apalancaban los individuos para obtener dicha satisfacción (las instituciones públi-

cas) entran en cuestionamiento y por consiguiente, o estas se reinventan o se vuelven redundantes y desaparecen por default.

Para evitar esto, la administración pública y el gobierno, entendido como un conjunto de procesos dinámico, ha respondido en dos frentes: el ciudadano como cliente y la transparencia.

El primero se refiere a la reformulación de la relación Estado-Ciudadano como instrumento de legitimación de lo público. Dado que el objetivo central de la Administración Pública es dar respuesta a las demandas y necesidades de los ciudadanos/clientes y generar cambios en su entorno a través de la producción de bienes y servicios de interés público, una de las maneras para no volverse redundante es lograr que los bienes y servicios públicos económicos que se suministran a los ciudadanos sean lo suficientemente buenos no solo para satisfacer sus necesidades, sino para que sus productos sean preferidos frente a otras alternativas del mercado. Ello supone asegurar la satisfacción por parte de los ciudadanos y una de las formas de lograrlo es involucrándolos en los procesos de toma de decisiones relacionados con el suministro de los bienes y servicios públicos.

El otro punto es la transparencia. Es el gobierno dando cuenta y razón permanentemente -en tiempo real- de su quehacer. Es el gobierno sometido permanentemente al escrutinio del común, de puertas abiertas. Este es un proceso continuo y constante que no tiene fin, ni marcha atrás. Siempre debemos preguntarnos cómo podemos ser más transparentes? Por esa razón el Gobierno Electrónico siempre está asociado con iniciativas y reformas institucionales y legales

Ambos puntos tienen dos cosas en común. El ciudadano y sus necesidades como foco y objetivo final del quehacer público, y el acceso a la información de la manera más amplia posible y en tiempo real. La clave es, entonces, cómo garantizar flujos de información en línea para satisfacer las necesidades de los ciudadanos e involucrarlos en los procesos de toma de decisiones de las políticas públicas.

Las tecnologías de información y la comunicación son una herramienta de primer orden en la lucha contra la corrupción. Favorecen la transparencia y eficacia del gobierno y la administración pública, y también son un instrumento contra la pobreza

Todo esto quiere decir que gobierno electrónico también es profundización y ampliación de la democracia.

#### **EL ENFOQUE CIUDADANO/CLIENTE:**

Hoy en día es un lugar común decir que el ciudadano debe ser tratado como cliente, pero qué significa eso para la gerencia pública? Permítanme enumerar simplemente algunos de los requerimientos y desafíos mínimos que ello implica:

- Es mejoramiento de la gestión para entregar un servicio público de calidad a la ciudadanía
- Es mejorar la atención al ciudadano
- Es potenciar los servicios de información de la administración pública
- Es facilitar el acceso de los ciudadanos a la información de la administración pública
- Es incorporar metodologías de calidad
- Es brindar mejores servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de la ciudadanía

**"CON EL FIN DE DAR UNA SOLUCIÓN DEFINITIVA A LA NECESIDAD DE MILES DE CIUDADANOS QUE NECESITAN LA AYUDA DEL ESTADO PERO NO SABEN ANTE QUIÉN DIRIGIRSE NI CÓMO HACERLO Y QUE CUANDO FINALMENTE LO HACEN, SE DIRIGEN A UN FUNCIONARIO QUE NO ES EL COMPETENTE O NO TIENE LA INFORMACIÓN A LA MANO, LA VICEPRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA HA VENIDO IMPULSANDO UN PROYECTO DE ATENCIÓN MULTICANAL ("CALL CENTER", INTERNET, MAIL, CHAT, ETC.) PARA DAR INFORMACIÓN COMPLETA Y ACTUALIZADA SOBRE LA OFERTA DE PROGRAMAS DEL ESTADO..."**

**LA SISTEMATIZACIÓN Y LA AUTOMATIZACIÓN DE TRÁMITES SON UN OBJETIVO CENTRAL DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA:**

Los trámites, procedimientos y procesos administrativos son la puerta de acceso para que el ciudadano disfrute de los bienes y servicios públicos que provee el Estado y que se requieren para el reconocimiento y ejercicio de sus derechos y garantías.

La simplificación de trámites es una de las estrategias transversales tendientes a materializar el concepto de Estado Comunitario a través del fortalecimiento gerencial de la administración pública. Por esa razón, el programa de racionalización y automatización de trámites es parte fundamental del Estado Comunitario.

La simplificación de trámites debe estar orientada a lograr que el beneficio de la comunidad sea el motor del Gobierno.

El objetivo es dar respuesta a las demandas y necesidades de los ciudadanos/clientes y generar cambios en su entorno a través de la producción de bienes y servicios de interés público.

La estandarización y simplificación de trámites y requisitos debe permitir que el ciudadano pueda realizar todos los trámites requeridos sin exigencias de información redundante ni largos recorridos para cumplir requerimientos u obtener autorizaciones.

El reto es encontrar mecanismos para que un determinado servicio pueda prestarse de manera convergente, en menor tiempo y con mayor eficacia. De este modo buscaremos superar el desarrollo endogámico donde se organiza la oferta sin mirar la demanda, el énfasis se coloca en incorporar tecnologías sin modificar los procesos y la coordinación compara la tecnología y los procesos de una entidad con los de la otra sin tener al usuario y el resultado final como referentes.

La simplificación de los trámites contribuye a la transparencia, genera eficiencia y eficacia y contribuye a la legitimidad de las instituciones públicas y fortalece la gobernabilidad.

**ACCESO REAL A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.  
EL CENTRO DE CONTACTO CIUDADANO:**

Con el fin de dar una solución definitiva a la necesidad de miles de ciudadanos que necesitan la ayuda del Estado pero no saben ante quien

dirigirse ni cómo hacerlo y que cuando finalmente lo hacen, se dirigen a un funcionario que no es el competente o no tiene la información a la mano, la Vicepresidencia de la República ha venido impulsando un proyecto de atención multicanal ("call center", Internet, mail, chat, etc.) para dar información completa y actualizada sobre la oferta de programas del Estado, particularmente en el área social: mujeres cabeza de familia, acceso a subsidios de vivienda, servicios para personas con discapacidad, entre otros.

Así surgió lo que hoy se denomina el **Centro de Contacto al Ciudadano**, que ha sido impulsado en el Grupo de Racionalización de Tramites -GRAT- en el marco de COINFO, y que ya ha sido contratado por la Agenda de Conectividad del Ministerio de Comunicaciones con la empresa Telecom. Esperamos la puesta en marcha de este servicio en este segundo semestre del año. (sept-octubre de 2006)

Este "call center" tendrá un modelo de operación similar a la línea 195 de Bogotá, de modo que todo ciudadano de cualquier parte del país, conozca con una simple llamada cuál es la entidad y hasta el funcionario que le puede ayudar en un determinado asunto, a partir de la información que ya está disponible en el Portal del Estado Colombiano PEC. Progresivamente se espera tener toda la información programática del Estado consolidada y actualizada en una gran base de datos (*Intranet Gubernamental*)

Con esta misma plataforma tecnológica, el Gobierno espera que muy pronto los principales trámites y procedimientos ciudadanos puedan ser resueltos de manera rápida, simple y sin desplazamientos para los ciudadanos. También esperamos cambiar esa cultura de favores por una cultura de derechos ciudadanos, donde todos acceden en igualdad de condiciones a la misma información para acceder a los bienes y servicios sociales.

Adicionalmente, la Vicepresidencia ha estado promoviendo un instrumento de **Política de Atención al Ciudadano para las entidades públicas** que además de asegurar unos mínimos de calidad en la información que las entidades públicas le brindan a los ciudadanos, ya sea directamente o a través de canales de acceso a la información como el Centro de contacto al ciudadano; permita ir generando un cambio cultural en las instituciones públicas sobre la manera como tratan y atienden al ciudadano.

**ATENCIÓN EFECTIVA EN  
EL MARCO DE LA  
POLÍTICA  
ANTITRÁMITES.  
EL PORTAL DEL  
ESTADO COLOMBIANO  
Y EL SISTEMA ÚNICO  
DE INFORMACIÓN DE  
TRÁMITES:**

En octubre del año pasado se presentó a la administración pública nacional el Portal del Estado Colombiano y el sistema único de información. Se trata de una solución tecnológica para dar cumplimiento de la manera más eficaz posible a las directrices de la ley antitrámites:

- Facilitar al Ciudadano relaciones simples, directas, eficientes y oportunas con el Estado
- El requerimiento básico de que todo trámite tiene que estar regulado por una norma legal
- Para la exigibilidad de cualquier trámite, que sus requisitos estén inscritos en el Sistema Único de Información de Trámites.
- Todo formulario debe estar disponible por medios electrónicos de manera gratuita
- La prohibición de exigir cuentas de cobro, uso de sellos, autenticación de firmas, declaraciones extrajurídicu, o retención de documentos.

El sistema permite potencializar el ejercicio del derecho a la información de la mejor manera posible, orientando a los ciudadanos en sus relaciones con el Estado, mejorando al mismo tiempo la gestión

**"ADICIONALMENTE,  
LA VICEPRESIDENCIA HA  
ESTADO PROMOVRIENDO UN  
INSTRUMENTO DE POLÍTICA  
DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
PARA LAS ENTIDADES  
PÚBLICAS QUE ADEMÁS DE  
ASEGURAR UNOS MÍNIMOS DE  
CALIDAD EN LA INFORMACIÓN  
QUE LAS ENTIDADES  
PÚBLICAS LE BRINDAN A LOS  
CIUDADANOS, YA SEA  
DIRECTAMENTE O A TRAVÉS  
DE CANALES DE ACCESO  
A LA INFORMACIÓN COMO  
EL CENTRO DE CONTACTO  
AL CIUDADANO; PERMITA  
IR GENERANDO UN CAMBIO  
CULTURAL EN LAS  
INSTITUCIONES PÚBLICAS  
SOBRE LA MANERA COMO  
TRATAN Y ATIENDEN  
AL CIUDADANO."**

del Estado, acercando a los ciudadanos.

**GOBIERNO ELECTRÓNICO  
Y COMPETITIVIDAD.  
LA VENTANILLA ÚNICA  
DE COMERCIO EXTERIOR:**

A finales de agosto del año pasado se entregó la Ventanilla Única de Comercio Exterior. Este servicio permite llevar a cabo los trámites de exportación y exportación en línea, ante las entidades competentes, con la implementación de un formulario único de comercio exterior, permitiendo inclusive el pago electrónico.

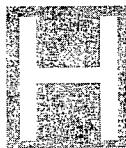
En el proceso participan 18 entidades, los Ministerios de Comercio, Industria y Turismo, Minas y Energía, Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, Transporte, Protección Social, Relaciones Exteriores, Agricultura, Defensa y Cultura; las Superintendencias de Industria y Comercio y de Vigilancia y Seguridad Privada; Incoder, ICA, Ingeominas, Invima, Indumil, Dirección Nacional de Estupefacientes y el Fondo Nacional de Estupefacientes, que dependiendo del producto emitirán las autorizaciones previas electrónicamente.

El impacto de esta solución no solamente está en lo que su implementación ha representado en términos de ahorros en procesos y racionalización de las operaciones administrativas, sino en términos de competitividad. Es una herramienta indispensable para la inserción de la economía real en la globalización del siglo XXI.

# Las TICs en el nuevo paradigma de la Educación Superior

Mauricio Arias Arango\*

\* Ingeriero Civil. Director Nacional de la Escuela Superior de Administración Pública - ESAP.



ablar de la transformación del rol de las Instituciones de Educación Superior en la era digital lleva a considerar temas íntimamente relacionados con la vida académica, entre ellos la tradición e innovación, o la misma función de la institución universitaria. Los avances en las tecnologías de la información y comunicación (TIC), la digitalización de la información y su transmisión a través de unas redes cada vez más complejas afecta las formas de enseñanza de las Instituciones de formación.

En el inicio de la nueva sociedad de la información propiciada por los avances de las tecnologías de la información y la comunicación se destacan cuatro importantes temas que convergen en la última década: la importancia del conocimiento como un factor clave para determinar seguridad, prosperidad y calidad de vida; la naturaleza global de nuestra sociedad; la facilidad con que la tecnología de la información – ordenadores, telecomunicaciones, y multimedia- posibilitan el rápido intercambio de información; y el gra-

do con el que la colaboración informal (sobre todo a través de redes) entre individuos e instituciones están reemplazando estructuras sociales más formales como corporaciones, universidades, gobiernos.

El uso de las TIC es un problema de base que incluye al menos los siguientes factores: Que haya una infraestructura que proporcione una conectividad adecuada, que sea a unos precios y costos asequibles, que el usuario sepa usar las herramientas (capacitación) y que haya un conocimiento claro de las especificidades de la comunidad donde se instalan las herramientas que permiten el acceso a las TIC. ¿Reúnen los entes de educación superior en Colombia estos factores básicos para la implementación y uso de las TIC?

Information and Communication Technology- ICT es un programa patrocinado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y el Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN) para mejorar la competitividad y eficiencia de las entidades de educación superior en Latino América

y el Caribe mediante el mejoramiento de sus procesos de oferta educativa y la implementación de servicios y soluciones innovadoras de Tecnología de Información y Comunicaciones<sup>1</sup>.

De acuerdo con la ONU<sup>2</sup>: Para un Mundo sin pobreza, Un mundo libre de amenazas y Un futuro sostenible, las TIC pueden contribuir: A reducir la POBREZA: Aumentando el acceso a la información comercial y reduciendo los costos de transacciones a favor de las economías menos desarrolladas, fomentando la capacidad de los países en desarrollo para participar en la economía mundial y aprovechar sus ventajas comparativas, acrecentando la eficiencia, la capacidad de competir y el acceso a los mercados de empresa de los países en desarrollo. Mejorar la SANIDAD: Proporcionado mejor sanidad básica y funcional a los trabajadores sanitarios, facilitando monitoría de enfermos, potenciando intercambio de información sobre las enfermedades y el hambre, haciendo accesible el apoyo de especialistas y el telediagnóstico (en áreas rurales), incrementando el acceso público a la información sanitaria básica, facilitando el desarrollo de contenidos adecuados a las circunstancias locales y en los idiomas nacionales, a un DESARROLLO SOSTENIBLE: Mejorando la eficacia y gestión de recursos, atenuando riesgos a través de tecnologías de teledetección y redes de comunicaciones, informando sobre las estrategias de desarrollo sostenible locales y promocionando la conciencia de tales estrategias, promoviendo una mayor transparencia y supervisión en torno a los abusos ambientales y fomentando la aplicación de reglamentos, facilitando intercambio de conocimientos. EDUCACIÓN E INCLUSIÓN: aumentando el número de profesores formados, mejorando la capacitación gracias a las TIC, a la formación a distancia (e-learning) y a redes de comunicación que vinculen unos profesores con otros, ampliando la disponibilidad de materiales y recursos docentes de calidad mediante las TIC, impartiendo programas de educación y alfabetismo, ejerciendo influencia en la opinión pública para promover la igualdad de sexos y la inclusión de colectivos desfavorecidos, mejorando la eficiencia de los Ministerios de Educación y Organismos afines, promoviendo la aplicación estratégica de tecnologías y desarrollo de competencias que hacen posibles las TIC.

El artículo 12 de la Declaración Mundial sobre la Educación superior en el siglo XXI: Visión y acción (Confe-

rencia Mundial sobre la Educación Superior, 1998), bajo el título de El potencial y los desafíos de la tecnología, constituye un claro ejemplo de los avances internacionales en los temas de las TIC. Para lograr el “aprovechamiento de las ventajas y el potencial de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, velando por la calidad y manteniendo niveles elevados en las prácticas y los resultados de la educación, con un espíritu de apertura, equidad y cooperación internacional” que allí se reclama, las instituciones políticas y universitarias despliegan una gran variedad de estrategias que dependen del contexto y de los objetivos que se persiguen.

El Grupo de trabajo “Tecnologías de la información y comunicación” de Concejo Educativo, argumenta: Las nuevas tecnologías de la información son un hecho imparable que reporta importantes y variados beneficios a quienes las utilizan. Sin embargo, tienen efectos secundarios perniciosos sobre nuestro sistema social. Entre ellos, el aumentar más las distancias económicas y culturales entre los sectores integrados en el desarrollo tecnológico y la población excluida de dicho desarrollo. Es por ello que no se debe excluir de las aulas. Sin embargo, su desconocimiento hace a las instituciones reticentes a la hora de usarlas. Sin negar las posibilidades y beneficios que ofrece un soporte tan potente y versátil en los distintos campos de conocimiento, tanto a nivel de acceso, manejo y procesamiento de información como de comunicación, ¿qué tiene este medio que se ha convertido en cruzada para las autoridades educativas?. De pronto, la alfabetización del alumnado, pasando previamente por el profesorado, en los TIC es objetivo prioritario para la administración y el gobierno. Calidad de enseñanza significa ordenador conectado a Internet en todas y cada una de las instituciones educativas. ¿Realmente hay una apuesta fuerte por las TIC en la educación, o más bien se va muy por detrás de lo que alcanzan por su cuenta los grupos sociales más favorecidos? ¿Existe una reorientación del trabajo escolar que aproveche a fondo las potencialidades de las TIC? ¿Son las TIC una panacea? Es necesario reflexionar desde los puntos de vista social y educativo de forma simultánea, con la igualdad social y la diversidad personal y cultural como preocupaciones-eje. En lo pedagógico, se debe considerar el uso de las TIC dentro de la búsqueda de un aprendizaje con sentido personal y social.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Sistemas de información de la cumbre de las Ameritas- Logros de las cumbres de las Américas, Resultados Institucionales.

<sup>2</sup> En: la Sociedad de la Información en el siglo XXI: Un requisito para el desarrollo. En: [www.desarrollosi.org/Volumen1/PDF/ResumenEjecutivo.PDF](http://www.desarrollosi.org/Volumen1/PDF/ResumenEjecutivo.PDF)

<sup>3</sup> Ordenadores, Internet y educación ¿qué hay de nuevo? (reflexiones). [http://www.concejoeducativo.org/tic\\_refl.htm](http://www.concejoeducativo.org/tic_refl.htm)

Caivano, Fabricio, opina: "La conjunción de las tecnologías de la información y de la comunicación está envolviendo el mundo... en una potente red de difusión de contenidos. La irreversible rapidez de los cambios económicos está modificando las relaciones sociales en todos los ámbitos y no parece que vaya a detenerse ante las puertas de la escuela. La supuesta centralidad del conocimiento como variable directamente productiva, que configura la llamada "economía del conocimiento", pone a las instituciones educativas bajo la incómoda lupa del mercado. Y desde el balcón del mercado se afirma que la escuela está obsoleta y que hay que revisar la función propia de la escuela, la definición, transmisión y legitimación de los conocimientos socialmente considerados relevantes"<sup>4</sup>.

En el terreno de la educación superior, el éxito de estos proyectos dependerá de la transformación de algunas de las actuales estructuras que provocan el aislamiento institucional para potenciar equipos que conjuguén la calidad docente en sistemas presenciales con la interacción a través de las redes y que lleven a la cooperación en el diseño y la distribución de los cursos y materiales de educación a distancia en el marco de consorcios de instituciones dando lugar a verdaderas redes de aprendizaje.

Las actuales tecnologías permiten la articulación de procesos sociales a distancia (teletrabajo, tele-compra, tele-información, tele-diversión, tele-educación), ya sea en las áreas metropolitanas, entre las regiones o entre los continentes, siempre en el ámbito de una globalización creciente, con los importantes cambios en los marcos de referencia que ello supone, y de los que aquí no nos ocuparemos. En este marco, las grandes empresas de la comunicación audiovisual y del ocio que se erigen en emisores privilegiados en eso que hemos dado en llamar ciberespacio, concentrando el control sobre los contenidos y sobre las audiencias (aun cuando ahora no sean masivas sino segmentadas, individualizadas,...). Junto a ello, se desarrolla también la comunicación horizontal, el intercambio, la organización en comunidades virtuales por parte de los emisores-receptores (siguiendo de algún modo la

tradición de lo que a través de redes se ha venido haciendo). En la medida que puedan convivir ambos aspectos, la red tendrá un gran potencial para la educación superior y continua, porque eso permitirá un gran flujo de comunicación institucional, personal y/o informal.

La brecha digital es el reflejo de otras brechas sociales y económicas, implica que los pueblos que no tienen acceso a la información pierden la oportunidad única de satisfacer sus necesidades básicas de desarrollo, lo mismo que para grupos excluidos en países desarrollados. El acceso real a las TIC consiste en algo más que tener acceso a las infraestructuras, si las personas no saben como utilizar las tecnologías, o si no ven su utilidad pueden desanimarse, para reducir la brecha es necesario tener en cuenta aspectos como:

- Escoger la tecnología adecuada de acuerdo con las necesidades locales donde se va a implantar
- Proporcionar una tecnología económicamente accesible para sus usuarios.
- Formar en el uso de las tecnologías
- Preservar la identidad sociocultural y potenciar la integración de los grupos con riesgo de exclusión.
- Fomentar los contenidos en el idioma local para garantizar su utilidad.
- Integrar las tecnologías en la sociedad como un elemento más del entorno.
- Crear un marco regulatorio estable que favorezca la expansión de las TIC.

En resumen, las universidades necesitan involucrarse en procesos de mejora de la calidad y, esto se traduce en procesos de innovación docente apoyada en las TIC. Multitud de experiencias de 'enseñanza virtual' 'aulas virtuales', etc. incluidos proyectos institucionales aislados de la dinámica general de la propia institución, se pueden encontrar en las universidades, que aunque loables, responden a iniciativas particulares y en muchos casos, pueden ser una dificultad para su generalización al no ser asumidas por la institución como proyecto global.

<sup>4</sup> "Notas ingenuas para una utopía educativa". El País, 25/09/2000. p. 39.

# Las tecnologías de información y la interoperabilidad de las instituciones públicas

Gustavo Adolfo Gómez Uribe\*

\* Ingeniero electrónico de la Universidad Javeriana, Magíster en Administración de Empresas de la Universidad de los Andes, egresado del programa de Alta Dirección Empresarial de INALDE – Bogotá, con estudios de extensión en Telecommunicaciones en el Telecommunications Management Institute de Canadá. Ha sido Superintendente Delegado de Telecomunicaciones de la Superintendencia de Servicios Públicos, Gerente de Operaciones de Lucent Technologies Colombia; Gerente Técnico de Larga Distancia de la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá (ETB); Asesor Técnico de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones (CRT) y Gerente de Proyectos de Ericsson de Colombia. Actualmente se desempeña como Director de la Agenda de Conectividad de Colombia.

**L**as tecnologías de información y comunicación, se han convertido en un valioso instrumento para permitir el mejoramiento continuo de la gestión pública en la calidad de los servicios al ciudadano y en la eficiencia de su gestión.

A lo largo del devenir histórico de los sistemas de gestión públicos se han conformado entidades especializadas según las funciones que fuese necesario desarrollar. Así han surgido entidades para vigilancia, para desarrollo de políticas, para asignación de recursos escasos, administración de justicia, entre muchas otras.

En su momento, la inexistencia de las tecnologías de información y comunicaciones - TIC que conocemos hoy, fue elemento fundamental en la concepción y desarrollo de los modelos de operación del Estado para el ejercicio de sus funciones.

Con la aparición de las TIC, empezó un proceso de transformación de la gestión pública que aún no termina, no solo en países en vías de desarrollo, sino en las jurisdicciones que lideran el tema a nivel global.

En una fase inicial, las tecnologías de información y comunicaciones permitieron a las entidades públicas mejorar sus procesos internos mediante la automatización (muchas entidades están aún en esta fase). Se empezaron a desarrollar sistemas de información al interior de las instituciones con el fin de mejorar mediante la tecnología la forma habitual de realizar los procedimientos internos.

Sin embargo, desde la perspectiva del ciudadano, la solución de una necesidad frente al Estado seguía siendo resuelta con un modelo de operación muy similar al tradicional, pero tal vez con unos mejores tiempos de respuesta y algunas ventajas tecnológicas como alternativas para enviar o recibir información, o pagar por medios electrónicos. Pero desde su propio punto de vista, continuaban existiendo ineficiencias desde una perspectiva integral de Estado, esto es, el ciudadano debía por ejemplo, entregar la misma información a varias entidades, debía solicitar un documento de una institución pública para llevarlo a otra entidad pública, debía ir a múltiples despachos y hacer múltiples trámites individuales para lograr la satisfacción de su necesidad, como sería abrir un

establecimiento de comercio o suscribir un contrato con el Estado.

Otra circunstancia que ha sido influenciada por la adopción de las TIC tiene relación con la calidad de la información en la administración pública. La adopción de tecnología informática ha permitido a las entidades en muchos casos contar con información de mejor calidad para su propia gestión. No obstante, con frecuencia la información necesaria para la planeación y diseño de políticas de Estado proviene del procesamiento de datos que provienen de múltiples entidades. En el mejor de los casos, cuando las entidades cuentan con un adecuado nivel de tecnología informática, es posible obtener buena información a partir del procesamiento de datos de múltiples sistemas heterogéneos de información; hoy día el proceso de interoperabilidad se realiza muchas veces mediante el intercambio de diskettes o archivos enviados por medios electrónicos en diferentes formatos, con los consecuentes riesgos de desactualización, falta de

disciplina en el envío y falta de una visión integral del proceso, que es particular e individualizado para el caso específico de interoperabilidad. Estos riesgos se manifiestan muchas veces en la mala calidad de la información para la gestión, específicamente en el caso en que dicha información es el resultado del postprocesamiento de datos de múltiples fuentes, situación que es la más frecuente en la administración pública.

Con base en estas consideraciones, el gobierno a través del programa Agenda de Conectividad y la comisión de políticas para la gestión de información pública COINFO, se encuentra implementando una políti-

**'CON BASE EN ESTAS  
CONSIDERACIONES,  
EL GOBIERNO A TRAVÉS  
DEL PROGRAMA AGENDA DE  
CONECTIVIDAD Y LA COMISIÓN  
DE POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN  
DE INFORMACIÓN PÚBLICA  
COINFO, SE ENCUENTRA  
IMPLEMENTANDO UNA POLÍTICA  
DE INTEROPERABILIDAD EN  
LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA,  
QUE TIENE COMO OBJETO  
PROMOVER UN INTERCAMBIO  
SISTEMÁTICO, EFICIENTE Y ÁGIL  
DE LA INFORMACIÓN ENTRE  
DIFERENTES ENTIDADES Y POR  
SUPUESTO ENTRE SISTEMAS DE  
INFORMACIÓN.  
HETEROGENEOS.'**

ca de interoperabilidad en la administración pública, que tiene como objeto promover un intercambio sistemático, eficiente y ágil de la información entre diferentes entidades y por supuesto entre sistemas de información heterogéneos. Los resultados de la política se verán reflejados, por ejemplo, en el mejoramiento y automatización de los trámites en cadena, es decir, aquellos en los cuales participa más de una entidad. Así mismo, sistemas de información que requieren datos de múltiples fuentes podrán ser alimentados utilizando los elementos de esta política de interoperabilidad, con lo cual se tendrá información de mejor calidad para la administración.

La política de interoperabilidad tiene tres dimensiones sobre las cuales se desarrollan actividades de manera simultánea y articulada. La primera dimensión, es la Infraestructura. En esta dimensión se incluyen dos elementos esenciales: La conectividad física y el Enrutador Transaccional. Una adecuada conectividad física entre las entidades públi-

cas (redes de datos locales, metropolitanas e interurbanas) es requerimiento esencial para el intercambio de la información. Como componente importante de este eje, la Agenda de Conectividad se encuentra desarrollando el proyecto "Red de Alta Velocidad del Estado" que en su fase 1 conectó a 43 entidades del Estado. También hacen parte de la infraestructura los sistemas de información que habiliten el intercambio de mensajes entre las entidades. El proyecto "Plataforma de Interoperabilidad" que actualmente adelanta la Agenda, tiene dentro de sus componentes el diseño y construcción de un sistema de información (Software y Hardware) específicamente diseñado para permitir el intercambio de mensajes entre las

entidades, utilizando protocolos estandarizados, denominado "Enrutador Transaccional". Este sistema permite establecer flujos de trabajo interinstitucionales con sencillez y facilidad, ofreciendo grandes beneficios como seguridad informática, eficiencia, flexibilidad, y la posibilidad de generación de reportes sobre los procesos y trámites, especialmente útiles para el mejoramiento continuo del servicio al ciudadano, identificando puntos de riesgo, retraso y tiempos de respuesta.

La segunda dimensión es la Conceptual. No es suficiente contar con infraestructura. Es necesario además definir los protocolos y estándares de comunicación que hacen posible la interoperabilidad entre sistemas de información, y por consiguiente entre entidades. Las tecnologías de información y comunicación, en permanente y rápida evolución, cuentan hoy como instrumento poderoso, con estándares desarrollados por entidades transversales y neutrales, en las cuales participan los principales fabricantes e interesados de la industria. Por esta razón, la política de interoperabilidad de la esfera Conceptual, incluye la adopción de estos estándares, especialmente en el tema de intercambio de mensajes entre sistemas de información diversos. En este sentido, se está promoviendo el uso de los denominados "servicios web" ("Web Services") como estándar para el intercambio de mensajes (basados en protocolos abiertos y estandarizados globalmente como SOAP, WSDL y UDDI).

Además de adoptar estándares para intercambiar mensajes, la política contempla también la necesidad de adoptar estándares para dar un sentido único a las "unidades de información" que llevan estos mensajes. Por ejemplo, si el mensaje lleva información de identificación del ciudadano, es necesario que para todas las entidades este concepto sea entendido de igual manera, es decir, cuales datos se incluyen (número, tipo de documento, fecha de expedición, etc.) y como deben interpretarse (ejemplo: si la fecha será en formato dia-mes-año o año-mes-dia). Estos acuerdos conceptuales sobre las unidades de información hacen parte del proyecto de la Plataforma de Interoperabilidad, en el proyecto denominado "Gobierno En Línea .- XML" o su sigla "GEL-XML", estándar local que está siendo desarrollado con el concurso de varias entidades, basado en el estándar global "eXtensible Markup Language" o XML.

Finalmente, la política contempla una tercera dimensión: La organizacional. Dentro de esta dimensión, se hace necesario adecuar la organización institucional para permitir, y promover el trabajo articulado de las

entidades públicas en torno al ciudadano. La revolución de la gestión pública que las tecnologías de información y comunicaciones hacen hoy posible, solo se puede alcanzar con un cambio drástico en los paradigmas de la organización del Estado. Es necesario desarrollar instrumentos de enlace, de motivación y por supuesto, de alineación normativa, con el fin de que las instituciones públicas se articulen adecuadamente para ofrecer servicios a los ciudadanos de calidad e información agregada confiable y apropiada para las necesidades del Estado.

En esta dimensión, al interior de la Comisión COINFO, se están promoviendo dos iniciativas: la primera, la realización de un estudio sobre las adaptaciones que sería necesario hacer en la administración pública para promover la adopción de las TIC en la gestión pública. La segunda, el fortalecimiento del rol de "director de información" en todas las entidades cabeza de gobierno sectoriales.

Adicionalmente, la Agenda de Conectividad, cuenta con una red de apoyo, conformada por los directores de tecnología de información de las entidades de gobierno del orden central, que permite promover y difundir las iniciativas en los temas de gobierno electrónico, incluyendo la importancia de la interoperabilidad en la gestión pública.

Dentro del proceso falta mucho camino por recorrer. No obstante, son muchos los avances logrados. La plataforma de interoperabilidad está en fase de pruebas y en el segundo semestre del año se incorporarán las primeras cadenas de trámites. La Red de Alta Velocidad está construida y en producción. Los decretos para fortalecer las funciones de "director de información sectorial" están en elaboración. Existe además gran interés de países de la región por conocer nuestros avances en el tema de interoperabilidad.

Con esta política de interoperabilidad, se promueve la transformación del Estado para prestar un mejor servicio al ciudadano. Se empiezan entonces a mejorar las comunicaciones horizontales entre las entidades públicas. Sin duda es el principio de una migración hacia una nueva organización institucional, donde surgirán nuevos modelos, nuevas organizaciones enfocadas en el servicio ciudadano, tales como la ventanilla única de atención al ciudadano o el sistema único de información y servicios del Estado, organizaciones que tendrán como reto hacer transparente la complejidad del aparato estatal al ciudadano o empresario, que serán los más beneficiados en este proceso.

# Un CIO<sup>1</sup> para el Estado Colombiano... El paso siguiente en una visión de largo plazo

Maria Paula Duque Samper\*

\* Abogada de la Universidad de Los Andes con especialización en Opinión Pública y Marketing Electoral de la Universidad Javeriana. Programa de Alta Dirección del Inalde y Maestría en Gerencia de Telecomunicaciones de Strathclyde University, Inglaterra. Ha trabajado en Telecom, EPM, EPM Bogotá, ETB. Fue Viceministra de Comunicaciones y actualmente se desempeña como Gerente de sector público de Microsoft Región Andina.

genda de Conectividad, COINFO, Ministerio de Comunicaciones, Planeación Nacional, Vicepresidencia de la República, Función Pública, DANE....y a partir de junio un CIO central acompañado de varios CIO sectoriales. Este es el panorama si usted es un jefe de tecnología de una entidad administrativa del sector central: Varias entidades pero un solo sector; varias necesidades pero diferentes perspectivas de análisis y aproximación a la decisión administrativa.

A primera vista se requiere de la intervención y aprobación de varias instancias para tomar decisiones relativas a proyectos de tecnología o información. Todas ellas analizan de una u otra forma aspectos como la ordenación del gasto, determinación de políticas y estándares técnicos, consolidación de demanda y de los mecanismos de compra de las distintas entidades públicas en la estructuración, adquisición e implantación de proyectos de tecnología.

Esto no es nuevo. El Estado Colombiano se ha caracterizado en su estructura administrativa por la dispersión de entidades y la correspondiente fragmentación de competencias para garantizar el adecuado balance de poder. Un ejemplo cercano existe en el campo de los servicios públicos donde

ministerios, superintendencias y comisiones de regulación asumen de manera coordinada pero fragmentada las funciones de determinación de política sectorial, regulación de los actores de la industria y control en la prestación de servicios.

Pero esta división genera un reto adicional cuando el objeto de control por parte del estado son los sistemas de información. Vale entonces hacer el paralelo con un CIO en una gran empresa del sector privado. El rol de un jefe de información comprende actividades estratégicas, tácticas, operativas y gerenciales. El de un CIO del sector público o del Estado empieza por la compleja misión de entender una malla de información compuesta por entidades cuya misión, visión y objetivos son diferentes.

Desde hace unos dos años el Estado Colombiano adoptó una nueva forma de gobernabilidad de sus sistemas de información. COINFO, Comisión de sistemas de información, presidida por el Vicepresidente de la república y cuya secretaría técnica está en manos de Planeación Nacional, ha empezado el camino hacia un nuevo modelo de gobernabilidad de las compras de tecnología y la adopción de políticas relativas a información. En su primera fase COINFO ha estado más fo-

<sup>1</sup> CIO "Chief Information Officer", término comúnmente utilizado para denominar a la persona a cargo de la gerencia de sistemas de información de una entidad.

calizada a entender los procesos de compra, mediante la pre-aprobación obligatoria de todo proceso de adquisición tecnológica por parte todas las entidades del nivel central.

En este proceso se han adoptado además criterios o reglas que deben ser tenidas en cuenta para la adquisición de determinadas soluciones como ERP<sup>2</sup>. Pero las funciones de COINFO deben complementarse con la figura de un CIO central, como lo ha anunciado el gobierno, que se ocupe del análisis, implementación y coordinación en cada sector de aspectos como la consolidación de demanda, la determinación de políticas y la consecuente ejecución de cada una de ellas a nivel central.

#### **CONSOLIDACIÓN DE DEMANDA**

Para nadie es un secreto que la adquisición aislada de bienes, productos o servicios por cada entidad va en contra de un principio de eficiencia administrativa, pues no permite aplicar economías de escala en las compras estatales. La compra entidad por entidad impide obtener un mejor precio, duplica infraestructura, dispersa información crítica para los procesos administrativas y pone en riesgo la interoperabilidad. Superada entonces la consolidación de la demanda y la obtención de descuentos por mayor número de usuarios de tecnología, el aspecto más importante acá es entender cómo cada entidad recoge, analiza, recopila y aplica en la toma de decisiones información.

Esta última es una tarea que varía de sector en sector y requiere de un análisis único derivado de su misión. Una tarea que COINFO no puede detallar en cada caso pero que el CIO sí puede implementar de acuerdo a su realidad sectorial.

#### **DETERMINACIÓN DE POLÍTICAS**

La optimización de la infraestructura central de información del Estado debe incluir un proceso centralizado de adopción de estándares y políticas públicas. Este es un rol que debe quedar en manos de alguno de los organismos que mencionamos al inicio de este artículo para evitar contradicciones, información desordenada que dificulta la tarea operativa del CIO sectorial.

Políticas relacionadas con la neutralidad tecnológica o la libre selección de tecnología por parte de los organismos estatales, la interoperabilidad de las plataformas, la adopción de estándares abiertos y relacionadas con seguridad son fundamentales para garantizar una ejecución de largo plazo.

Pero esta determinación de políticas debe realizarse por parte de COINFO estableciendo de antemano mecanis-

mos de consulta transparentes con la empresa privada y los proveedores, de tal forma que la política sea aplicable a varios proveedores y refleje la realidad de la industria. Hay ejemplos a nivel mundial de adopción de estándares por parte del sector privado sin intervención de autoridades públicas y de mecanismos transparentes de consulta e intervención de la empresa privada, como los que existen para la interacción entre las empresas de servicios públicos y las comisiones de regulación reflejadas en el decreto 2170/03.

#### **EJECUCIÓN SECTORIAL**

Determinadas las políticas a nivel central corresponde al CIO sectorial garantizar la ejecución y aplicación de estas en su sector. Para lograrlo ese CIO debe entender el por qué y el para qué de cada adquisición sin dejar aparte el proceso de generación de información crítica del sector que le permita al ministro del ramo tomar decisiones en tiempo real.

Una de las razones por las cuales el DANE hace parte de COINFO es justamente por la relevancia que cobra dentro de una estrategia de sociedad informada, la generación de información estatal. Habrá acá otro debate y es la interacción de la información sectorial al servicio de la información central para la toma de decisiones.

#### **¿ QUIÉN HACE QUÉ ?**

Planteadas las funciones del CIO y la interacción con COINFO se ve una división de roles que solo puede consolidar una figura central. La Agenda de Conectividad debe seguir adelante ejecutando en principio las diferentes estrategias contempladas en el documento CONPES que dio origen a su creación. COINFO continuar discutiendo las políticas en un mecanismo colegiado que reconozca los diversos intereses estatales. Está planteado también el debate de cual debe ser el rol del Ministerio de Comunicaciones dentro de esta estructura institucional. Algunos expertos del sector han planteado incluso la creación de un viceministerio de información, lo que permitiría que el ministerio adopte la política y el CIO la ejecute a nivel central y la coordine a nivel sectorial.

En conclusión dentro de la estructura institucional y el camino recorrido por la Agenda de Conectividad y COINFO la figura de un CIO central acompañado de CIOs sectoriales sería un paso adicional en una estrategia de largo plazo. Es fundamental garantizar la implementación de las políticas centrales en cada sector. Tál vez lo que más dificultad generará a futuro es el modelo de gobernabilidad entre estas entidades para que no dupliquen funciones sino que se coordinen decisiones.

<sup>2</sup> ERP, Enterprise Resource Planning, plataforma que permite la integración entre una empresa y sus proveedores y la administración centralizada de sus procesos de compra, logística e inventarios.

# Y finalmente, ¿tenemos claro para qué queremos un Gobierno Electrónico?

Andrés Lamus\*

\* Ejecutivo de Territorio Sector Público Defensa, Educación y Salud. SAP Andina y del Caribe. Entre sus responsabilidades está la consolidación del negocio en los sectores mencionados, ofreciendo un acompañamiento total a los clientes de estas áreas, desde el momento de la preventa y hasta la post venta. Se ha desempeñado como Gerente de Mercadeo en Softtek. Trabajó en la revista Dinero como Analista Económico. Es Economista de la Universidad de los Andes y tiene una amplia experiencia en comercialización de soluciones de tecnología para el Sector Público. andres.lamus@sap.com.



ara empezar permítanme volar con la imaginación y contarles una pequeña historia de opuestos, con algo de exageración.

Los primeros gobiernos del mundo operaron sobre papel, la información se movía de escritorio en escritorio, de despacho en despacho y de entidad en entidad sin mayor control o se quedaba guardada en el cajón de un funcionario durante considerables períodos de tiempo sin contar siquiera con la más mínima posibilidad de ser usada. Existía la duplicidad, la triplicidad y “n-plicidad” de información.

En este tipo de gobiernos resultaba prácticamente imposible consolidar los datos para obtener información útil que apoyara concretamente la toma de decisiones. Normalmente, un funcionario público tenía que contactar a varias personas para obtener la información pedazo a pedazo y luego construir los reportes consolidados, cuando finalmente lo lograba ya había perdido su oportunidad. En términos de lo que hoy nos imaginamos que un gobierno puede ser, podemos decir que esto era el caos. Para efectos de esta pequeña historia llamaremos a este estado sencillamente “la oscuridad”.

Y viviendo en esta oscuridad un genio de la tecnología dijo un día: “hágase la luz”, y como resultado na-

ció el e-Government o Gobierno Electrónico. Ahora los despachos públicos del mundo entero se están digitalizando, los diferentes niveles administrativos cuentan con información consolidada en tiempo real y como si fuera poco, ¡la información es una sola! y en términos prácticos, y no solamente teóricos, es “información pública”.

Adicionalmente, la vida para los ciudadanos se ha facilitado en lo referente a su relación con el estado, ahora los trámites son mucho más sencillos, más rápidos y más eficientes. Los mecanismos de rendición de cuentas de los gobiernos son más frecuentes, más concretos, más creíbles y llegan a todos los ciudadanos. En conclusión, el e-government logró una sociedad sustancialmente mejor y todos, gobernantes y gobernados, viven más felices.

Pues apreciados lectores, permítanme decirles algo, nada nos gustaría más a los proveedores de tecnología, que ofrecemos productos y servicios para el logro de un gobierno electrónico, que la diferencia entre vender o no nuestra tecnología fuera como los dos opuestos de esta pequeña historia. Que nuestros productos y servicios fueran la diferencia entre un escenario y otro, logrando una mayor eficiencia administrativa,

control fiscal y aumento de gobernabilidad. Pero no es así. Nuestra labor efectivamente apoya, de forma contundente, el cumplimiento de los objetivos de una política pública bien planteada, pero para lograrlo el sector público en general debe entender para qué quiere un gobierno electrónico. Tampoco es cierto que las cosas vengan tal mal y que nosotros seamos la solución para todos los males que aquejan al gobierno. Mucho menos que en el mundo de la tecnología exista un ser iluminado, un genio, que de un día para otro creó el e-government y que sólo con ese hecho la luz cubre la oscuridad.

En los años que he tenido la experiencia de comercializar software para gobierno electrónico, y que por tanto he tenido la oportunidad de conversar estos temas con funcionarios públicos de todos los niveles en Colombia, he podido ver un poco de todo.

Por un lado, he visto que Colombia ha liderado, no sólo en Latinoamérica sino en el mundo, prácticas de gobierno electrónico. Por supuesto, hay un enorme camino por recorrer pero ya hemos dado pasos importantes, con algunos pequeños retrocesos que además se esperaban, pero siempre con una tendencia positiva.

**"ES CIERTO QUE COLOMBIA ESTÁ AVANZANDO, PERO TAMBIÉN ES CIERTO, Y NO LO PODEMOS NEGAR, QUE ENCONTRAMOS FUNCIONARIOS PÚBLICOS PARA QUIENES LA TECNOLOGÍA ES SÓLO UN CONTRATO MÁS. PARA ESTOS FUNCIONARIOS LA INVITACIÓN A REFLEXIONAR Y PENSAR QUE UNA ESTRATEGIA DE GOBIERNO ELECTRÓNICO ES SENCILLAMENTE UN HABILITADOR ESTRATÉGICO DE UN PLAN DE DESARROLLO DE UN GOBIERNO. ES NECESARIO QUE EXISTA PRIMERO UNA ESTRATEGIA DE GOBIERNO QUE SEA APALANCADA POR UNA ESTRATEGIA DE TECNOLOGÍA Y NO LO CONTRARIO. LA TECNOLOGÍA NO ES UN FIN, ES SIMPLEMENTE UN MEDIO, Y ESO ES LO QUE TODOS, COMPRADORES DE TECNOLOGÍA EN EL GOBIERNO Y NOSOTROS LOS PROVEEDORES, DEBEMOS SIEMPRE RECONOCER."**

Hoy, por ejemplo, existe una Agenda de Connectividad renovada, encargada de estructurar y articular un portafolio importante de proyectos para el país. Como si esto fuera poco, tenemos también un decreto presidencial mediante el cual se creó la Comisión Intersectorial de Políticas y Gestión de la Información para la Administración Pública - Coinfo -. ¿Saben cuantos países del mundo tienen un comité intersectorial para coordinar los esfuerzos y las inversiones de tecnología que se hacen en el sector público de un país? He conversado con mis colegas de otros países que hacen lo mismo que yo y he encontrado que son muy pocos los países del mundo que están trabajando en esta misma dirección.

Sin tener cifras oficiales, y basado simplemente en el intercambio de información con mis colegas de otros países, yo estimo que difícilmente se llega a 20 países en el mundo que desarrollan estrategias de este tipo. Prácticamente en todos los casos que he oído de otros países la tecnología se considera como un elemento muy importante para lograr un mejor gobierno pero cada esfuerzo se hace de forma independiente.

A nivel territorial también tenemos historias que

contar. Tenemos entidades en Colombia que han adelantado proyectos ambiciosos y pioneros en América Latina para acercar la ciudadanía a su gobierno, entre otras cosas, mejorando los procesos de rendición de cuentas y haciendo más eficientes sus administraciones, optimizando y modernizando sus procesos. Falta mucho para llegar a un escenario como el que se describe en la historia al inicio de este artículo pero estamos en el camino correcto desde el punto de vista de los objetivos que buscamos. Los métodos y los caminos pueden ser mejorados.

Es cierto que Colombia está avanzando, pero también es cierto, y no lo podemos negar, que encontramos funcionarios públicos para quienes la tecnología es sólo un contrato más. Para estos funcionarios la invitación a reflexionar y pensar que una estrategia de gobierno electrónico es sencillamente un habilitador estratégico de un Plan de Desarrollo de un gobierno. Es necesario que exista primero una estrategia de gobierno que sea apalancada por una estrategia de tecnología y no lo contrario. La tecnología no es un fin, es simplemente un medio, y eso es lo que todos, compradores de tecnología en el gobierno y nosotros los proveedores, debemos siempre reconocer.

Basados en la anterior premisa también es muy importante aceptar que una estrategia de gobierno electrónico no es un plan de corto plazo, es más bien un camino que se recorre poco a poco, en el cual la tecnología es un simple habilitador del cambio más profundo que se produce en el sector gracias a una información más transparente y más inmediata en términos tanto de su producción como de su análisis y, más importante aun, de su potencial para apoyar la mejor toma de decisiones sociales. En este sentido una estrategia de gobierno electrónico es un cuerpo vivo que reacciona a los impulsos que un cerebro, una instancia estratégica superior, define. Esta instancia superior es la estrategia de gobierno o, para ponerlo en términos más prácticos, su plan de desarrollo.

Y aquí es donde las cosas a veces se enredan. He visto planes de desarrollo con una meta que dice "Implantar un sistema de información que permita integrar los procesos administrativos y misionales de modo que se cuente con procesos sistematizados y eficientes". ¿No deberían decir algo así como "Con el objetivo de lograr un gobierno mejor, mejor administrado, donde la

rendición de cuentas a los ciudadanos sea más frecuente, debemos integrar todos nuestros procesos en tiempo real, al menor costo posible; en una herramienta tecnológica"?

Ahora les invito a reflexionar y aceptar que la sociedad puede ser un lugar mejor para vivir, donde todos, compradores o vendedores, entendamos que nuestro fin último no es cumplir con una meta específica de un plan de desarrollo o con una cuota de ventas, sino mas bien, construir, a través de nuestra actividad, un sector público más eficiente y mejor relacionado logrando el bienestar de los ciudadanos. Ese es nuestro granito de arena, juntos terminaremos siendo aquel genio de la tecnología que un día dijo "hágase la luz".

"... ES MUY IMPORTANTE  
ACEPTAR QUE UNA ESTRATEGIA  
DE GOBIERNO ELECTRÓNICO NO ES  
UN PLAN DE CORTO PLAZO,  
ES MÁS BIEN UN CAMINO QUE SE  
RECORRE POCO A POCO, EN  
EL CUAL LA TECNOLOGÍA  
ES UN SIMPLE HABILITADOR  
DEL CAMBIO MÁS PROFUNDO  
QUE SE PRODUCE EN EL SECTOR  
GRACIAS A UNA INFORMACIÓN  
MÁS TRANSPARENTE Y  
MÁS INMEDIATA EN TÉRMINOS  
TANTO DE SU PRODUCCIÓN  
COMO DE SU ANÁLISIS Y,  
MÁS IMPORTANTE AUN, DE SU  
POTENCIAL PARA APOYAR LA MEJOR  
TOMA DE DECISIONES SOCIALES."

# Hacia el fortalecimiento de la gestión pública a través de la utilización adecuada de la información

Manuel Fernando Castro\*

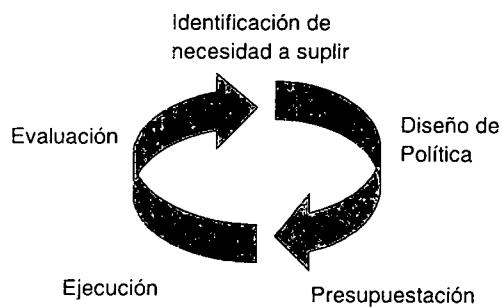
\* Director de Evaluación de Políticas Públicas - DEPP del Departamento Nacional de Planeación - DNP, desde octubre de 2002, Dirección donde se desarrolló la propuesta de visión del documento Visión Colombia 2019, para la consolidación de una Sociedad Mejor Informada. Los comentarios aquí consignados no buscan comprometer a la entidad.<sup>1</sup>

Uno de los mayores retos que Colombia enfrenta actualmente, es incrementar la efectividad de las políticas públicas buscando alcanzar en el mediano y corto plazo un nivel más alto y estable de desarrollo económico, social y político. La implementación de herramientas de gestión empleadas para transformar en resultados concretos los diagnósticos y las estrategias, se constituye en una vía pragmática y funcional para orientar la gestión pública hacia la producción de los resultados esperados.

Es ahí donde la información adquiere una importancia relevante para el fortalecimiento de las políticas públicas en sus distintas etapas. Con información de calidad se pueden identificar con mayor exactitud las necesidades a satisfacer a través de información apropiada, se puede fortalecer el diseño de las políticas que solucionen estas dificultades, la asignación de recursos para las mismas y la población que se busca beneficiar. A través de la generación de información, se pueden desarrollar herramientas de monito-

reo y seguimiento que permitan fortalecer la implementación de los programas definidos. Por último, con información adecuada, la definición de ajustes y aspectos a rediseñar para mejorar la eficacia de una política son más contundentes. Si el Estado colombiano quiere superar muchas de las dificultades que hoy enfrenta y consolidar una administración pública más eficaz y eficiente en la realización de sus objetivos, es necesario que establezca la gestión de la información pública como la actividad prioritaria dentro del proceso de modernización de sus capacidades gerenciales.

Gráfico 1  
Ciclo de una Política Pública



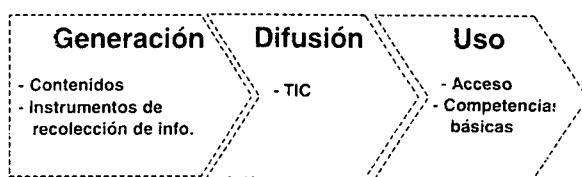
<sup>1</sup> Agradecimientos a Sebastián González Córdoba por su colaboración en la elaboración de este documento.

El presente documento busca desarrollar esta problemática. Se estructura en tres partes básicas. La primera describe brevemente los avances que, en el marco de la gestión de información pública, se han dado en Colombia a partir de la Constitución de 1991, concluyendo con algunas de las dificultades que en este escenario encontramos en la actualidad. La segunda parte, desarrolla los conceptos en los que se basa la Visión Colombia 2019 - Hacia una sociedad mejor informada, propuesta que desarrolla las políticas de largo plazo en la gestión de la información, para luego proponer tres estrategias de corto plazo para superar algunas de esas dificultades. Por último, el lector encontrará una serie de conclusiones que buscan consolidar la necesidad del desarrollo de una política nacional de gestión de información pública.

#### **AVANCES EN LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA EN COLOMBIA**

A partir de la propuesta Visión Colombia 2019 - Hacia una sociedad mejor informada, se conceptualizó que la gestión de la información pública tenía cuatro dimensiones: i) generación, ii) difusión y acceso a los medios de intercambio, iii) estimulación del uso y la demanda y iv) consolidación del marco normativo e institucional. Colombia ha obtenido avances importantes en materia de información en las últimas décadas, sin embargo, apenas se inicia el camino de consolidación de lo que debe ser una política nacional de gestión de la información pública.

**Gráfico 2**  
**Dimensiones de la gestión de la información pública**

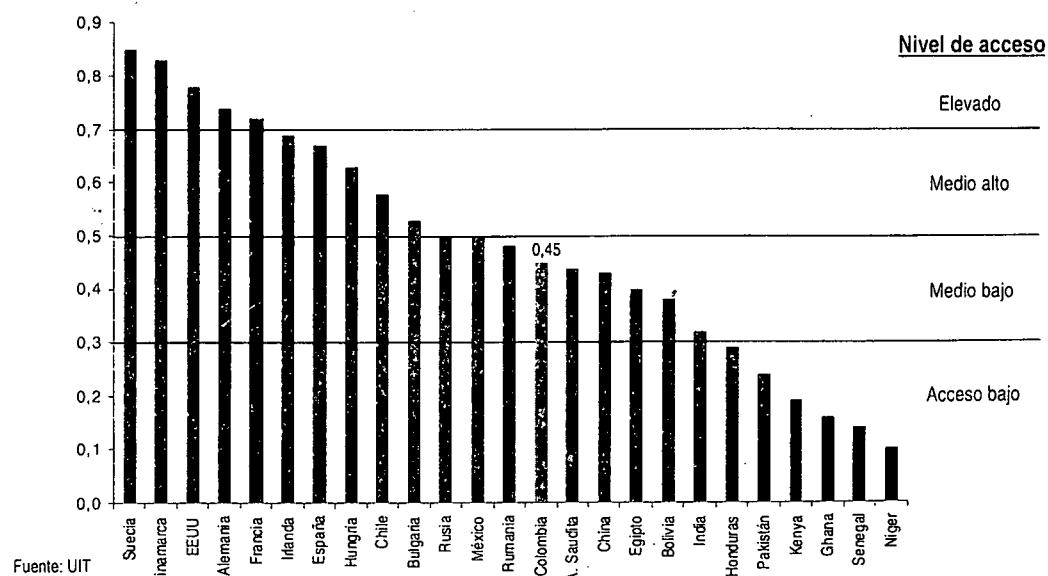


#### **Marco institucional y normativo (estándares e incentivos)**

Se destacan entre los progresos recientes, el establecimiento de mandatos Constitucionales y normativos que incluyen la Ley Nº 812 y el Decreto Nº 3816 de 2003 que creó la Comisión Intersectorial de Políticas y Gestión de la Información COINFO. Igualmente, el aumento de las coberturas de comunicaciones sociales, la introducción del gobierno electrónico y el aumento de la penetración de telefonía móvil y del Internet logradas en el marco de los programas de Compartel y la Agenda de Conectividad.

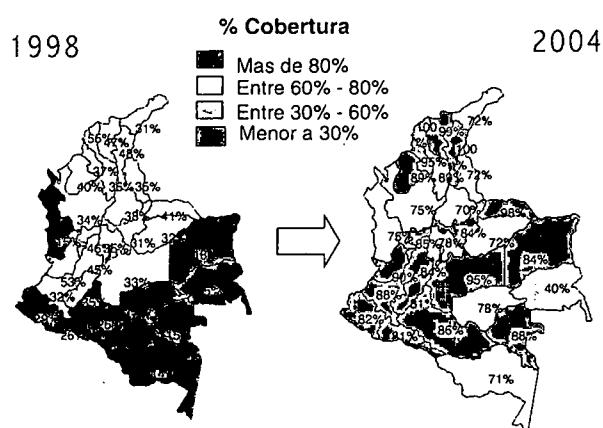
Indices como el índice de acceso digital - IAD - calculado por la Unión Internacional de Comunicaciones - UIT - el cual mide la capacidad global de los ciudadanos de un país para acceder y utilizar las TIC y que se constituye como la primera clasificación completa de este tipo realizada a nivel mundial, ubica a Colombia en el nivel medio bajo de acceso digital, ocupando el puesto 79 entre 192 países.

**Gráfico 3**  
**Índice de acceso digital (IAD)**



A pesar de que el país, en comparación con los países desarrollados, se encuentra muy por debajo en los principales indicadores (tele densidad, penetración de telefonía móvil y densidad de Internet), a nivel regional, Colombia se encontraba por encima del promedio para 2004, manteniendo esta tendencia a lo largo del 2005. Programas como Compartel a 2005, ampliaron la cobertura de telecomunicaciones sociales en todos los departamentos, con excepción de Guanía, a más del 60% de sus localidades con telefonía rural comunitaria.

**Gráfico 4**  
**Programa Compartel**  
**de Telecomunicaciones Sociales**



A pesar de lo dicho anteriormente, el uso de las TIC se encuentra aún muy por debajo de su potencial, y se requiere profundizar las mejoras tecnológicas. Igualmente, persisten en el país problemas en la generación, difusión y uso de la información. La producción sigue siendo escasa, la calidad deficiente, la periodicidad irregular, el acceso limitado y las capacidades de la población para apropiarse de la información y transformarla en conocimiento son aún precarias. En consecuencia, la información en Colombia es aún poco pertinente para lograr los objetivos de las políticas públicas, promover la participación democrática de la ciudadanía, optimizar el funcionamiento de los mercados y la consecución de equidad social a lo largo del territorio nacional.

#### **TRES RETOS INMEDIATOS EN LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

Las falencias identificadas anteriormente evidencian que mucho queda por hacer todavía en cuanto a la gestión de la información si se quieren superar las limitaciones en las capacidades del Estado para focali-

zar adecuadamente sus recursos, para rediseñar sus políticas a partir de procesos sistemáticos de monitoreo y evaluación, y para acercar más su desempeño a la ciudadanía a través de canales más eficientes de rendición de cuentas.

Algunas debilidades se podrían identificar frente a las líneas de gestión de la información pública, que justifican estas dificultades. La carencia de un marco institucional y normativo adecuado para la gestión de la información pública, las falencias en la regularización de la recolección de la información, los altos costos de recolección de la misma, los atrasos en la implementación de estándares que garanticen la calidad de los datos recogidos, y las dificultades de implementación de las TIC a lo largo del país, son algunas de ellas.

Es en este sentido que el Gobierno Nacional ha desarrollado una serie de estrategias encaminadas a: i) fortalecer el marco institucional y normativo de la gestión de la información pública en Colombia, ii) regularizar y estandarizar la generación de información pública en el país y iii) potenciar la capacidad de focalización y evaluación de los programas de impacto social.

En cuanto al primer punto que se refiere al fortalecimiento del marco institucional y normativo de la gestión de la información pública en Colombia, el Gobierno Nacional se encuentra definiendo la figura del Coordinador Gubernamental de Información Pública - CIP, figura enmarcada dentro de la Visión Colombia 2019, quien estará encargado del desarrollo estratégico y estructural de la política nacional de gestión de información pública. Dicho funcionario, debido a su capacidad de interlocución frente al Presidente y los ministros, buscará fortalecer al COINFO en su capacidad de rector y ejecutor, estableciendo una coherencia entre políticas intersectoriales. Tendrá bajo sus responsabilidades: i) la articulación de las políticas institucionales y normativas de gestión de información, ii) el fortalecimiento de los procesos de definición e implementación de estándares y recolección de información, iii) la coherencia de las políticas de implementación de TIC's con los lineamientos generales de política y iv) la generación de sinergias a través de la difusión y concertación con usuarios de información pública para su mejor uso y acceso. Dicha figura, contará con el apoyo de Coordinadores Sectoriales de Información Pública, quienes, completando la estructura del manejo estratégico de la información pública, estarán encargados de la articulación de los procesos de generación, acceso, uso y demanda de la información pública al interior de los 19 sectores de

la Administración Pública Nacional. De la misma forma, estarán encargados de la integración de dicha información con otros sectores y grupos de interés de la sociedad. Con esta estrategia, se busca iniciar el largo camino hacia la consolidación de un marco institucional que fomente la buena gestión de la información.

Sin embargo, entendiendo que es indispensable garantizar la confiabilidad y la calidad de la información pública recolectada en el país, se hace necesario fortalecer los procesos de estandarización de procesos de recolección y almacenamiento de información. Es así como una de las primeras estrategias que deberá adelantar el CIP, será el seguimiento a la implementación de los estándares de almacenamiento de Metadatos<sup>2</sup> - en proceso de desarrollo en la actualidad bajo el liderazgo del COINFO y el DANE - y la armonización de las encuestas y muestras maestras como fuentes principales de información primaria en el país. Dichas estrategias permitirán, entonces, actualizar procesos de recolección de información que cumpliendo con estándares de calidad, permitan que sean compartidos y utilizados por entidades diferentes a la generadora, promoviendo no sólo la interconexión entre los sistemas de las entidades del Estado, sino también, la utilización de dicha información para la toma de decisiones informada.

Por último, para potenciar la capacidad de focalización y evaluación del gasto social y demás programas del Estado, se propone el fortalecimiento de los *Registros Administrativos*<sup>3</sup> como base de información de la política social en el país. La utilización adecuada de dichos registros, debe permitir identificar plenamente las condiciones y las características de los beneficiarios de los programas, alejando la ejecución del gasto social de estimaciones medias y desviaciones estándar, y estableciendo plenamente hacia quiénes se debe enfocar el esfuerzo estatal. El fortalecimiento de la

focalización y la evaluación en Colombia a partir de la información pública es el lineamiento básico que va a permitir consolidar un gasto social de calidad, efectivo en la consecución de sus objetivos y que entregue resultados a sus ciudadanos y beneficiarios.

### **CONCLUSIONES**

Es indispensable entender la necesidad de priorizar la gestión eficiente de la información si se quiere consolidar una administración pública que alcance sus objetivos y fines. Aunque a partir de la Constitución de 1991 se han logrado grandes avances en esta materia, aún encontramos importantes dificultades que no han permitido una adecuada focalización del gasto social y han imposibilitado el rediseño de programas a partir de herramientas de seguimiento y evaluación, entre otras. Es por eso que el Gobierno Nacional en el marco de la Visión Colombia 2019, ha definido una serie de estrategias de corto plazo que desarrollen el largo camino de la gestión de la información pública en Colombia.

La generación de un marco institucional basado en el Coordinador Gubernamental de Información Pública – CIP, la regularización y estandarización de la generación de información y el fortalecimiento de la focalización y la evaluación a partir de los registros administrativos, son los pilares fundamentales de lo que deberá ser el fortalecimiento de una política de gestión de información pública, que le permita al Estado colombiano ser más eficiente y eficaz en la solución de sus dificultades sociales presentes y futuras. Es sólo en la medida en que se logre articular esta política nacional de gestión de información pública alrededor de los cuatro lineamientos conceptuales identificados por la Visión Colombia 2019, que se le logrará dar al Estado colombiano las herramientas necesarias para desarrollar su gestión de una forma más eficiente y eficaz.

<sup>2</sup> Información sobre la Información - fuentes, controles de calidad, oportunidades de uso

<sup>3</sup> Información permanente producida por entidades del gobierno a través de procesos administrativos.

# Visión del CIO Público: Experiencia Americana

Stuart McKee\*

\* Ha sido Chief Information Officer (CIO) para el estado de Washington y miembro del gabinete principal del Gobernador del estado de Washington Gary Locke (1997-2005), adicionalmente ocupó el cargo de Vice-Presidente mundial de operaciones en Internet para la compañía Walt Disney. Actualmente es el National Technology Officer (NTO) para Microsoft en Estados Unidos. Es un comprometido con el ideal del servicio al público y un convencido que la tecnología no soluciona los problemas, la gente lo hace. Su filosofía de trabajo se resume en "...las grandes sociedades son construidas por gente dispuesta a plantar arboles sobre los cuales jamás se sentarán..."

\*\* "Traducido de la participación en el escenario de la comisión "Little Hoover" hacia un estado de California competitivo - Noviembre 18 de 2004"

**N**o solamente la tecnología importa, sino que también se mantiene como la herramienta más importante a nuestra disposición, particularmente en Gobierno. Cualquier sugerencia que indique lo contrario, pasa por alto la relación fundamental que existe entre el gobierno y los ciudadanos que sirve, e igualmente le resta de forma equivocada, la importancia cada vez mayor del CIO de gobierno para proveer e innovar en soluciones que soporten la creciente demanda del público incluyendo los servidores públicos.

Cualquier CIO de gobierno que piense que su rol es simplemente "mantener las luces encendidas" no está sirviendo al público. Con prioridades cambiando constantemente y el incremento en la demanda de cada vez más sofisticados servicios - especialmente en aspectos de seguridad nacional y soluciones de salud pública - la innovación no es un lujo sino una necesidad. Más aún, como CIOs que deben considerar que emergerá en tecnología digital y dirigir la próxima ola de servicios al ciudadano, ellos están descubriendo que solo están raspando la superficie de lo que la tecnología realmente puede lograr.

Los CIOs de gobierno necesitan ser audaces, líderes visionarios - e innovadores. Las Tecnologías de Información son la herramienta estratégica disponible en el esfuerzo de darle una nueva forma al gobierno y debe ser usada diariamente para el beneficio y finalmente, exceder las expectativas de los ciudadanos. Que indicador de gobierno más importante que satisfacer los ciudadanos a los cuales sirve? El Gobierno debe compartir ideas para el beneficio de su cliente - el ciudadano- y el intercambio de información y mejores prácticas es fundamental para un modelo enfocado no solo en ganancia bruta, sino en proveer servicios de una nueva y mejor forma.

Un continuo liderazgo de los CIOs de gobierno es requerido para envolver las relaciones entre el Gobierno y la sociedad que este sirve. La tecnología es fundamental en el esfuerzo de incrementar servicios críticos en una era de recursos restringidos. Dicho liderazgo de cada CIO, comienza cuando entienda que su rol es dirigir la innovación en y con la tecnología y no sentarse y esperar a que la próxima ola llegue a ellos.

## EL ROL DE TECNOLOGÍA

La tecnología es frecuentemente mal entendida - y es vista muchas veces como un "caja negra" costosa, con poco valor medible. Históricamente, la tecnología significó "procesamiento de datos" y estaba relacionada con grandes sistemas financieros. Sin embargo, es importante entender la naturaleza perversa en el sector público hoy. Desde redes de datos y voz, aplicaciones basadas en Internet usadas por los ciudadanos, herramientas de productividad y centros de servicio a cliente - la tecnología afecta y habilita casi cualquier aspecto de las operaciones gubernamentales.

Adicionalmente, es justo decir que los profesionales de tecnología, históricamente han sobre vendido la promesa de la tecnología. Una errónea percepción de la tecnología como una simple "bala de plata" ha desprestigiado un poco el duro trabajo que se requiere potenciar y sacar provecho a una única y valiosa herramienta a nuestra disposición.

De forma muy simple y directa, la tecnología es una herramienta - nada más. Sin embargo, en las manos correctas, como un cincel en las manos de una maestro artesano, la tecnología se convierte en un muy poderoso habilitador. En el contexto de gobierno, es un mecanismo para identificar oportunidades de transformación las cuales pueden mejorar las operaciones y colaboración entre agencias gubernamentales, y lo más importante, poder cambiar de forma fundamental la relación y el nivel de servicio con los ciudadanos.

## PRINCIPIOS

Las tareas y responsabilidades del CIO no se logran de la noche a la mañana, lo que hace importante mantener objetivos de largo plazo con resultados medibles en el corto plazo. Algunos ejemplos de principios a mantener en este proceso son:

**'DE FORMA MUY SIMPLE Y DIRECTA, LA TECNOLOGÍA ES UNA HERRAMIENTA - NADA MÁS. SIN EMBARGO, EN LAS MANOS CORRECTAS, COMO UN GINCÉL EN LAS MANOS DE UNA MAESTRO ARTESANO, LA TECNOLOGÍA SE CONVIERTE EN UN MUY PODEROSO HABILITADOR. EN EL CONTEXTO DE GOBIERNO, ES UN MECANISMO PARA IDENTIFICAR OPORTUNIDADES DE TRANSFORMACIÓN LAS CUALES PUEDEN MEJORAR LAS OPERACIONES Y COLABORACIÓN ENTRE AGENCIAS GUBERNAMENTALES, Y LO MÁS IMPORTANTE, PODER CAMBIAR DE FORMA FUNDAMENTAL LA RELACIÓN Y EL NIVEL DE SERVICIO CON LOS CIUDADANOS.'**

**Sostenibilidad:** Las inversiones en operaciones deberán proveer resultados predictivos, adaptables y repetibles en el tiempo tanto para cambios de tecnología como la evolución del negocio en este caso la política pública. La inversión en tecnología no solamente incluye el costo de adquisición, adicionalmente el costo de integrar, operar, capacitar y mantener en todo el ciclo de vida.

**Innovación:** La promesa de la tecnología no es la tecnología en si. El potencial es darse cuenta y entender como la tecnología es una herramienta que nos permita operar de forma diferente. Nos preguntamos si actualmente el gobierno estimula y recompensa el mejoramiento continuo, pensamiento original y cambio para mejorar.

**Liderazgo:** Por la naturaleza como se comporta el tema de tecnología es importante mantener un fuerte liderazgo. La tecnología va más allá de fronteras que particularmente en gobierno se han institucionalizado, las iniciativas van más allá que las entidades y son transversales a todo gobierno.

Una reflexión final es si el ambiente de gobierno promueve y desarrolla tanto individuos como organizaciones en genes de cambio y visión.

# Gobierno Electrónico y la Democracia del Siglo XXI

Esteban Restrepo Uribe\*

\* Abogado de la Universidad del Rosario, Especialista en Política Internacional del London School of Economics y en Gobierno de la Universidad Externado de Colombia en colaboración con Columbia University. Consultor y analista a nivel público y privado en políticas públicas de comercio e inversión, integración económica, y comercio electrónico y negocios internacionales en general. Antiguo asesor de la Vicepresidencia de la República en aspectos regulatorios y de políticas públicas de gobierno electrónico.

## INTRODUCCIÓN

El desarrollo del Gobierno Electrónico en Colombia se ha enfocado desde la perspectiva del papel de la información en la eficiencia y transparencia del gobierno y en el fortalecimiento de la participación ciudadana en la toma de decisiones de política pública, bien a nivel de consulta y de la decisión en sí misma considerada, como a nivel de monitoreo y evaluación (rendición de cuentas): la información pública (como bien público en sí misma considerada, o referida a bienes y servicios públicos económicos) disponible en línea y en tiempo real.

Desde la perspectiva de la gerencia pública hay, al menos, tres aspectos críticos para el desarrollo e implantación exitosos del gobierno electrónico a considerar: la prioridad en la inversión en tecnologías de la información y la comunicación (TICs) frente a otras exigencias de la administración pública; la capacidad transformadora del gobierno electrónico, y el liderazgo para el logro de los objetivos del gobierno electrónico no son los únicos, pero no se pueden descartar si se quiere considerar el asunto seriamente.

## GOBIERNO ELECTRÓNICO Y POBREZA

Esta pregunta indaga por la importancia de los sistemas de información y comunicación, y en últimas de

la información en la agenda pública. Por qué y para qué invertir en proyectos de acceso a las tecnologías de información y comunicación, para los sectores más pobres de la población cuando los factores que los aquejan parecen tan lejanos a este tipo de asuntos? No sería más sensato invertir esos recursos en la atención de las necesidades de primer orden, que parecen estar descuidadas por el Estado?

Las tecnologías de la información y las telecomunicaciones brindan oportunidades únicas para alcanzar un Estado transparente, eficaz y cercano a los ciudadanos, permitiéndoles informarse, vigilar y participar en los procesos políticos y de toma de decisiones.

Las tecnologías de información y la comunicación son una herramienta de primer orden en la lucha contra la corrupción. Favorecen la transparencia y eficacia del gobierno y la administración pública, y también son un instrumento contra la pobreza.

Una conectividad continua entre el gobierno y los ciudadanos debe traducirse en un cambio cualitativo en la administración pública. Es el gobierno informando y rindiendo cuentas y razón de sus actividades y proyectos a los ciudadanos permanentemente. Es el gobierno consultando directamente a los ciudadanos, sin intermediarios, sobre las decisiones que va a tomar y en la mayoría de los casos, adoptando decisiones con-

juntamente con los ciudadanos afectados con las mismas. Y, no menos importante, es el Estado consultando con los ciudadanos acerca de sus necesidades inmediatas, midiendo además la satisfacción de las mismas para evaluar el resultado de su gestión.

Lo anterior supone también enfrentar el desafío de la brecha digital. Es indispensable reducir las barreras en el acceso a las tecnologías de la información y la comunicación en beneficio de todos los sectores de la población para lograr un alcance más justo e igualitario, que finalmente se traduzca en una política mucho más incluyente y participativa en el acceso a lo público y en el aprovechamiento de internet y de las tecnologías informáticas y de telecomunicaciones como fuentes de conocimiento y generadoras de bienestar.

En este sentido son de primordial importancia los proyectos de alcance comunitario y local. No solo sirven para mejorar la calidad y la eficiencia de los servicios estatales y públicos automatizando procesos, facilitando y personalizando, mediante portales, el acceso de los ciudadanos a lo público, y amplían la democracia y la transparencia permitiendo la vigilancia ciudadana y la participación en los procesos políticos. También expanden la cobertura de la educación, la salud y la seguridad social; abren espacios para las mujeres; permiten el acceso de incapacitados y de minorías a los procesos públicos y sociales; han permitido también el desarrollo de los sistemas de microcrédito y de asistencia a las pequeñas y medianas empresas y se han vuelto indispensables en el desarrollo rural y en el medio ambiente.

#### **GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LA TRANSFORMACIÓN DEL ESTADO**

Al interior del Estado el desarrollo del gobierno electrónico debe traducirse en simplificación, eficiencia y transparencia de los procesos gubernamentales y administrativos. Gobierno electrónico es sinónimo de reforma: reinención permanente del Estado. Si bien inicialmente los primeros pasos en la materia se deben traducir en infraestructura y desarrollo de redes para el suministro de bienes y servicios públicos e información, estos esfuerzos deben traducirse en una transformación del quehacer de la administración pública, sus procesos organizacionales y en una optimización de sus cadenas productivas – cómo se hacen las cosas, qué se ofrece? A quien?. No es solo expandir la oferta y cobertura de los bienes y servicios públicos.

Gobierno Electrónico se refiere al funcionamiento de la Información Pública en tiempo real, para hacer Gobiernos más abiertos, democráticos, eficientes y trans-

parentes. Las tecnologías de la información y la comunicación ayudan, pero ni tienen todo el poder que les atribuyen la publicidad y los medios, ni operan por sí mismas.

Entonces, de entrada no debemos caer en la tentación de sobreestimar su capacidad de transformar procesos y patrones de conducta al interior de las organizaciones.

En punto al gobierno electrónico, el rol de la tecnología es doble. De un lado, tiende a empoderar jugadores de la industria y la sociedad civil para permitirles involucrarse en los procesos de toma de decisiones de las políticas públicas, tanto a nivel doméstico como internacional, mientras que la dimensión tecnológica de dicha administración pública tiende a ser débil e inadecuada.

De otro lado, la tecnología es una parte de la caja de herramientas que requiere el gobierno para responder a los desafíos del siglo XXI: mayor eficiencia por resultados, participación y transparencia, junto con desarrollo de recursos humanos y arreglos institucionales apropiados, pero requiere de sistemas robustos, conectividad, acceso abierto y financiamiento claro y adecuado.

Las tecnologías de la información y la comunicación son herramientas de cambio poderosas, debe tenerse de presente que no producen los cambios por si mismas. El cambio del sector público nace de transformaciones institucionales, es decir, de acuerdos sobre nuevas reglas del juego en la gestión gubernamental y compromisos colectivos para lograr mejores resultados en beneficio de todos los ciudadanos. En ese contexto, las tecnologías de la información y la comunicación hacen posible la interacción directa entre el gobierno y los ciudadanos, su pleno acceso a información y servicios, y óptimas facilidades de vigilancia y participación.

Lo anterior abre oportunidades únicas para contrarrestar la tendencia a la separación entre gobierno y población que tiene la gestión pública tradicional. Se puede recuperar la confianza de los ciudadanos en su gobierno y mejorar el bienestar colectivo y gracias al compromiso de cambio de una nación y a la tecnología, fortalecer la democracia, construir la paz y acabar con la pobreza.

#### **LIDERAZGO DE LOS PROCESOS DE TRANSFORMACIÓN**

Cómo debe administrarse el proceso de transformación del gobierno electrónico? La posibilidad de grandes cambios en los trabajos y las relaciones or-

ganizacionales generalmente generan muchos conflictos al interior de las instituciones por la eventual pérdida de poder y estatus de sus funcionarios.

Para poder superar esos conflictos y no morir en el intento es necesario lograr una coordinación y dirección eficaz de los procesos de cambio. Para ello, tradicionalmente se ha contado con modelos organizacionales (quien tiene autoridad sobre quien en las diferentes situaciones relacionadas con la toma de decisiones); modelos financieros (cuales son las fuentes de recursos y su disponibilidad) y estándares (cuales son los parámetros para poder trabajar colaborativamente).

En el campo de las inversiones del sector público en tecnologías de la información y la comunicación, el liderazgo es un componente adicional y muy poderoso. Este comprende un conjunto de cualidades: visión, persistencia y constancia, habilidad para construir consensos, para dirimir conflictos de intereses y para convocar. Cómo juegan esos elementos?

Inspiración es tener visión y saberla transmitir y compartir y esa visión debe saber enfocarse en lo importante. No basta con tener claridad sobre los impactos de los ahorros de los costos de transacción del tiempo y de la reducción de los trámites y procesos gubernativos en función de la competitividad del país. Hay que pensar en el fin último, el suministro de bienes y servicios públicos a los ciudadanos.

No sobra reiterarlo: un punto esencial a tener en cuenta siempre es que primero debe invertirse en la satisfacción de las necesidades de los usuarios de la información como ellos quieren, donde lo quieran y como lo quieran. Lo tecnológico viene después. Desafortunadamente los consultores responsables de los proyectos en veces tienden a dar un enfoque puramente tecnológico y económico, desconociendo éste último aspecto.

Poder de convocatoria y capacidad para generar consensos: el gobierno electrónico está por inventarse. Bien se le aborde desde la perspectiva de la administración pública y gobierno, o desde la perspectiva de las telecomunicaciones y la información, o desde cualquier otro ángulo, la primera conclusión es que el estado del arte en la materia es muy incipiente. Por esa razón es necesario avanzar en equipo, conformando comunidades de conocimiento.

Dirimir conflictos de intereses: aparte de la debilidad sistemática en el área tecnológica y de conectividad, deben superarse la falta de información sobre la misma, el manejo del cambio cultural, y la necesidad de contar con fuentes de financiación confiables para garantizar su sostenibilidad. Por regla general, los recursos para invertir en tecnologías de la información y la comunicación son escasos y no están disponibles, ni distribuidos equitativamente. Además, las entidades tienen la tendencia a proteger sus propias inversiones y proyectos para que no se vuelvan redundantes. Si no se identifican claramente los alcances de los sistemas o proyectos en conflicto en un momento dado y no hay voluntad política para generar sinergias entre sí, lo más posible es que ambos terminen perdiendo.

Finalmente, liderazgo también es saber mercadear y promover los resultados y avances para que sean apropiados tanto por los ciudadanos y el público en general, como por la administración pública misma. Tanto los líderes como sus interlocutores deben entender Gobierno electrónico no es un X Box para el manejo de la cosa pública. Es acerca de mejor democracia y mejor gobierno a través de, entre otros, tecnologías de la información y la comunicación y se comprende que sus resultados no siempre son visibles, que requieren paciencia y constancia.

<b>Gobernabilidad</b>	Marco legal y normativo Instituciones de empuje y supervisión
Recursos Humanos	Entrenamiento
Instituciones	Rediseño de los flujos de trabajo Uniformidad en los esquemas de información Funcionamiento del mercado de las compras estatales electrónicas
Tecnología	Telecomunicaciones Acceso a infraestructura Sistemas aplicables a las compras estatales electrónicas

# El rol del CIO - Gobierno

Carlos Vásquez\*

\* Vinculado a Microsoft por más de 10 años ocupando diferentes posiciones, trabajando tanto para el sector público como privado y en diferentes países de Latinoamérica. Ha participado en grupos de desarrollo de producto en las oficinas principales de Microsoft en Redmond - USA. Desde el año 2005 es el NTO (National Technology Officer) para Colombia, siendo el vocero de Microsoft Colombia para Gobierno y Academia en estrategia de tecnología, innovación e investigación de Microsoft Corp.

**"ESPECIALMENTE LAS ENSEÑANZAS  
QUE PUEDE ARROJAR EL ROL EN  
EL SECTOR PRIVADO, EN DONDE SE  
HA USADO TRADICIONALMENTE  
DESDE HACE MÁS AÑOS..."**

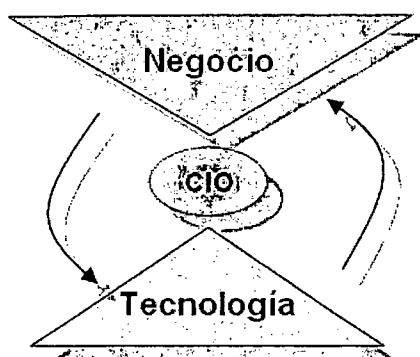
cuando pienso en el modelo y principios que debe seguir un CIO (Chief Information Officer) especialmente en el sector público, automáticamente mi mente recorre en un suspiro los innumerables CIOs que he conocido en mi experiencia de más de 20 años y muy especialmente en casi 10 años de consultoría en Microsoft trabajando con clientes en sectores financieros, industrias mineras, textiles, manufactureras, pesqueras y por supuesto en el sector público.

Que diversidad de personas ¡! roles, principios y gobernabilidad que se aplica a cada uno, especialmente de sector a sector. Sin embargo en

los retos y oportunidades que tiene Colombia el aprovechamiento de los mejor de cada uno de estos sectores seguramente ayudará de forma positiva a un rol muy estratégico en el sector público.

Personalmente pienso que en la definición de estos roles en diferentes industrias a pesar más los perfiles de las personas (no en todos los casos), tradicionalmente llamados los skills y aptitudes, y a estas personas se le ha asignado el cargo para que lo defina. El definir los indicadores de gestión, objetivos, factores de éxito es el gran problema y están permanentemente influenciados por el ambiente temporal que pueda estar teniendo una compañía (modernización, outsourcing, fusiones, reducción de gastos, aumento de inversión, reducción de personal, etc, etc.). Esto hace que no exista un único modelo a seguir ni una "bala de plata" para resolver el problema.

La respuesta entonces puede estar un poco más clara y sorprendentemente muy simple si se dan dos pasos hacia atrás y se piensa realmente en cual es el REAL propósito del CIO; "Alinear la tecnología con las necesidades del Negocio".



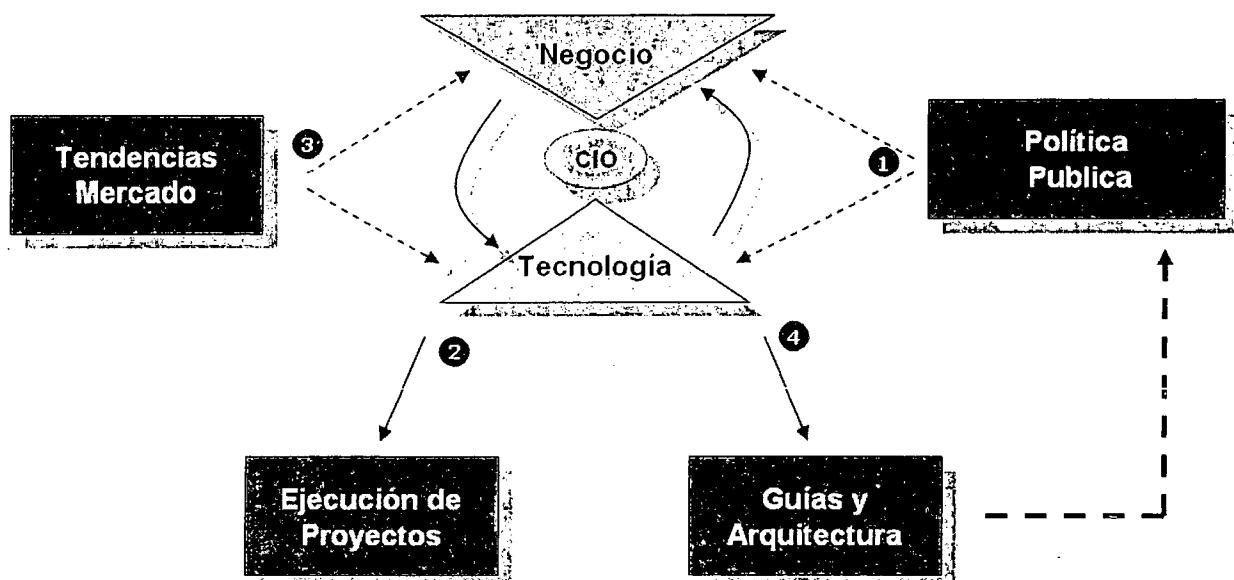
Por supuesto se necesita conocer de ambos mundos y eso es lo que hace especial el rol, es el último puente (o primero) en la última frontera entre estos dos mundos.

Es necesario conocer del **negocio**, el gobierno es un negocio también y poder entender y tener una excelente comunicación con la cabeza más visible de la organización, sea Ministro, Director, Consejero, etc., es factor fundamental del rol, en este punto es importante entender y aceptar que la tecnología existe y es importante en la medida que resuelva una necesidad de negocio, cualquier otra cosa no pasa más allá de un esfuerzo de investigación y/o académico.

Conocer de la **tecnología** no significa que deba ser un experto en los detalles mínimos de la misma, ni mucho menos operarla, soportarla o inclusive más detalle como todo el proceso de contratación y mucho menos el gerenciamiento de proyectos de tecnología. En muchas ocasiones la tecnología crea nuevos escenarios de negocio, los cuales no eran tan evidentes. Si se mira en la industria de telecomunicaciones, los mensajes cortos de texto (SMS) en los celulares, crearon toda una industria interactiva de mercadeo y comunicación entre terceros y ciudadanos que seguramente no se veía en el negocio inicial.

#### **MARCO DE TRABAJO DEL CIO**

Partiendo de una definición de alinear la Tecnología con el Negocio, el CIO interactúa con cuatro (4) fuerzas adicionales que le ayudan a moldear su trabajo comprendiendo dichas fuerzas, ayudan a definir plenamente cuál es el rol del CIO y cuál es el perfil requerido. Estas fuerzas o componentes externos pueden ser tan grandes o pequeñas de acuerdo al nivel de agencia que se encuentre y su participación en una o en otra no necesariamente es simétrica. Estas fuerzas y/o componentes externos se denominan en términos muy generales: La Regulación, la Ejecución, La Investigación y los Entregables. El siguiente gráfico muestra la relación de dichos componentes.



- 1. La Regulación:** El CIO y en especial la agencia a la que pertenece, no es un agente aislado, pertenece a todo un ecosistema regulado con normas, políticas y directrices, pero muy especialmente con todo el marco legislativo. En pocas palabras la política pública del estado tanto para el negocio mismo como para el uso y aprovechamiento de la tecnología.

El CIO es responsable y debe ser capaz de entender la política pública tanto de negocio como de tecnología, sus implicaciones y muy especialmente que sea capaz de discutirla con los restantes CIOs de gobierno no como un ejercicio académico sino a la luz de hechos y un alto grado de pragmatismo para dar soluciones lo más rápido posible al negocio.

- 2. La Ejecución:** Al final la tecnología es usada dentro de las organizaciones en forma de PROYECTOS los cuales independiente de su complejidad y/o duración tienen una carga administrativa y de seguimiento.

La administración del portafolio de proyectos y todo lo que esto implica, en ningún momento puede convertirse en el día a día del CIO de Gobierno, aunque si este enterado. En muchas organizaciones se reza el dicho que CIO que se involucre en el seguimiento a detalle de cada proyecto, deja de ser CIO. Las organizaciones han adoptado la creación de la denominada oficina "PMO" - Oficina de Gerencia de Proyectos - la cual depende directamente del CIO y al contrario de estar tomando decisiones de largo plazo o política pública, su foco es el seguimiento día a día de los proyectos en ejecución.

- 3. La Investigación:** Este es el componente que lamentablemente tienen menos tiempo los CIO de gobierno actualmente en el mundo, y es tiempo para hacer benchmarking de su negocio con otras experiencias, mejorar su día a día y en especial seguir las tendencias de la tecnología para su propio aprovechamiento y estudio temprano del impacto en el negocio.

El CIO debe estar en la capacidad o si lo delega en la capacidad de entender cual es el impacto de negocio (Política Pública) y de su negocio (la Tecnología) cuales pueden ser las tendencias en uno o el otro y poderse anticipar en el caso que sea necesario a grandes cambios. Hoy en día, el CIO tiene como reto y así deberá tener la habilidad este rol, de poder

asimilar muy rápidamente dichos cambios o desechar rápidamente que no se debe usar, ya sea porque no aporta al negocio actual, así sea muy de moda o porque tiene implicaciones de alto riesgo.

En muchas organizaciones y muy recientemente en Gobiernos de otros países como Japón, USA y la comunidad europea, este rol recae sobre una figura denominada el Arquitecto de Tecnología, del cual se puede hablar tanto o más como este documento.

- 4. Los Entregables:** Finalmente todas las decisiones, guías e inventario de soluciones en las entidades debe ser plasmado en forma de entregables claramente estructurados que permitan usarlos como herramienta en el caso de mejoramiento o cambios drásticos en el negocio y una rápida articulación de las soluciones.

En muchas organizaciones los entregables están construidos con el objetivo de mostrar o comunicar algo, es decir documentos de texto, presentaciones, gráficos, etc., lo cual es bueno para eso, para comunicar. Sin embargo los entregables deben corresponder más a modelos que permitan comparar de forma coherente elementos y no manzanas con peras. Este elemento se vuelve clave para establecer la prueba y los hechos que unen a la tecnología con las necesidades reales del negocio.

En muchas organizaciones existe la figura de Arquitecto Empresarial, el cual tiene como 100% de dedicación de tiempo la documentación y mejoramiento de estos entregables. En el caso de EEUU, se definió el consejo de CIOs el cual creó las reglas y modelos a seguir por cada una de las entidades federales.

**FINALMENTE ESTOS CUATRO ELEMENTOS FORMAN UN CÍRCULO VIRTUOSO, QUE ALIMENTA LA POLÍTICA PÚBLICA PARA ASÍ TRANSFORMAR Y MEJORAR CADA DÍA LO QUE REALMENTE SE CONVIERTEN EN LAS SOLUCIONES Y ARQUITECTURAS QUE MEJOR SIRVEN A LOS PROPÓSITOS DEL ESTADO.**

# Contexto educativo actual de la Escuela Superior de Administración Pública - ESAP

Jaime Alberto Duque Casas\*

\* Subdirector Académico de la Escuela Superior de Administración Pública - ESAP. Abogado, Especialista en Derecho Público, Mágister en Derecho Administrativo. Cursa actualmente el Doctorado en Gobierno y Administración Pública de la Universidad Complutense de Madrid.



El Gobierno Nacional, entendiendo que la educación es un derecho fundamental y un servicio público a cargo del Estado, expidió el decreto 2566 de 2003 por medio del cual estableció las condiciones mínimas de calidad y demás requisitos de ofrecimiento y desarrollo de programas académicos de educación superior.

La Escuela Superior de Administración Pública "ESAP" "debe ser identificada como una institución universitaria de excelencia académica en la generación y difusión del saber administrativo público"<sup>1</sup>, con el fin de "formar ciudadanos y ciudadanas en las diferentes modalidades de educación formal"<sup>2</sup>.

En virtud de la aplicación del PUE, la escuela solicitó ante el Ministerio de Educación Nacional el registro calificado para 2 programas de pregrado, 3

tecnologías, 13 especializaciones a distancia y 3 especializaciones presenciales, atendiendo los postulados establecidos en el decreto 2566 de 2003 atrás mencionado.

Los días 24, 25 y 26 de agosto de 2005 la Escuela recibió la visita integral de 24 pares académicos seleccionados por el Ministerio de Educación Nacional, de las mejores calidades académicas, profesionales y personales, en los que se incluía un coordinador institucional y un comisionado del Consejo Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CONACES).

Como resultado de la visita de pares académicos y de la evaluación realizada por el CONACES, la ESAP recibió del Ministerio de Educación Nacional el 23 de enero de 2006, trece (13) resoluciones de Registro Calificado por

<sup>1</sup> PROYECTO universitario de la ESAP, Visión, régimen académico, p. 20

<sup>2</sup> PROYECTO universitario de la ESAP, Visión, régimen académico, p. 22

siete (7) años a partir de la expedición de las mismas, para once (11) programas académicos (9 programas de Especialización y 2 programas de pregrado) así:

1. Especialización en Gerencia Ambiental, modalidad a Distancia: bajo la Resolución 6082 del 21 de Diciembre de 2005.
2. Especialización en Alta Gerencia Del Sistema de Seguridad Social en Salud, modalidad a Distancia: bajo la Resolución 6093 del 21 de Diciembre de 2005.
3. Especialización en Gestión y Planificación del Desarrollo Urbano y Regional, modalidad a Distancia: bajo la Resolución 6085 del 21 de Diciembre de 2005.
4. Especialización en Administración Pública Contemporánea, modalidad a Distancia: bajo la Resolución 6086 del 21 de Diciembre de 2005.
5. Especialización en Proyectos de Desarrollo, modalidad a Distancia: bajo Resolución 6083 del 21 de Diciembre de 2005.
6. Especialización en Proyectos de Desarrollo, modalidad Presencial: bajo Resolución 6087 del 21 de Diciembre de 2005.
7. Especialización en Finanzas Públicas, modalidad a Distancia: bajo Resolución 6084 del 21 de Diciembre de 2005.
8. Especialización en Finanzas Públicas, modalidad Presencial: bajo Resolución 6090 del 21 de Diciembre de 2005.
9. Especialización en Gestión Pública, modalidad a Distancia: bajo Resolución 6089 del 21 de Diciembre de 2005.
10. Especialización en Alta Dirección del Estado, modalidad Presencial: bajo Resolución 6088 del 21 de Diciembre de 2005.
11. Especialización en Alta Gerencia Pública, modalidad a Distancia: bajo Resolución 6092 del 21 de Diciembre de 2005.
12. Administración Pública, modalidad presencial: bajo Resolución 6091 del 21 de Diciembre de 2005.
13. Administración Pública Territorial, modalidad distancia: bajo Resolución 6256 del 26 de Diciembre de 2005.

De las solicitudes radicadas ante el Ministerio de Educación Nacional quedaron pendientes nueve (9) programas, los cuales se encuentran en trámite en el CONACES, a saber:

1. Especialización en Gerencia Social, modalidad a Distancia.
2. Especialización en Fronteras y Relaciones Internacionales, modalidad a Distancia.
3. Especialización en Derechos humanos, modalidad a Distancia.
4. Especialización en Gerencia Hospitalaria, modalidad a Distancia.
5. Especialización en Gestión Pública, modalidad a Presencial.
6. Especialización en Alta Gerencia Pública, modalidad a Presencial.
7. Tecnología en Gestión Pública Contable, modalidad a Distancia.
8. Tecnología en Gestión Pública Financiera, modalidad a Distancia.
9. Tecnología en Gestión Pública Ambiental, modalidad a Distancia.

Lo anterior significa que la educación formal que imparte la ESAP cuenta con los estándares de calidad exigidos por el organismo rector de la educación en Colombia. Esto permite garantizarle a los estudiantes y futuros usuarios de los servicios de educación, una formación académica de alto nivel, de alta competitividad y de gran proyección social, teniendo en cuenta los actuales esquemas de desarrollo que busca el país a través de sus organizaciones nacional, departamental y municipal.

La escuela camina hacia la excelencia en la educación mediante la ampliación de cobertura con los programas de educación a distancia, para con ello dar cabal cumplimiento al plan de desarrollo del gobierno "La revolución Educativa".

Para lograr la ampliación de cobertura la escuela adoptó como políticas de educación a distancia las siguientes:

- Utilización de los medios tecnológicos para lograr la ampliación de cobertura, tales como Plataforma virtual, aula virtual, teleconferencias, etc.

- Cobertura nacional a través del método o modelo tutorial de educación a distancia, para los sitios con fragilidad de la red.
- Capacitación de los docentes para la implementación de los programas virtuales de educación a distancia.
- Implementación de un proyecto piloto de virtualización del programa de especialización en Administración Pública Contemporánea, para que se oferte totalmente a distancia, especialmente para funcionarios públicos que quieran acceder a la educación formal de especialización a través de una metodología flexible desde el punto de vista temporal y curricular.
- Manejo de las Técnicas de la Información y Comunicación "TICS" bajo tres ejes temáticos:
  - \* Utilización de plataforma virtual, con su chat y demás herramientas, para seguimiento a la actividad estudiantil fuera del aula, en la implementación de los créditos académicos y en la educación a distancia.
  - \* Seguimiento al proyecto piloto de Administración Pública Contemporánea
  - \* Asesoría tecnológica para el mejoramiento de las tutorías virtuales.

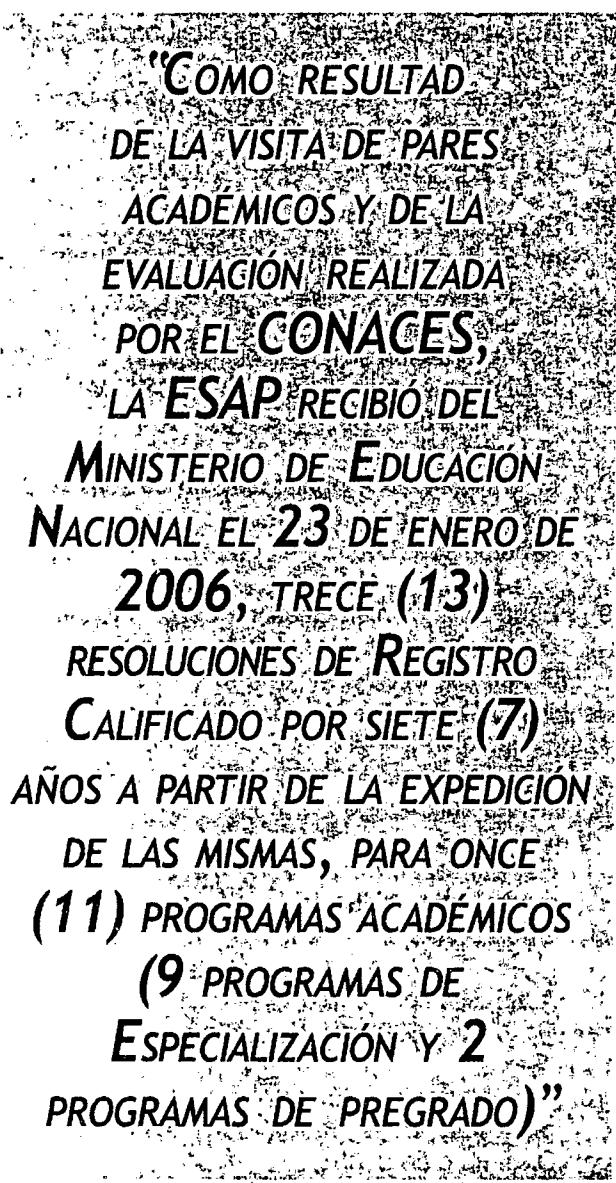
Los componentes que permiten este avance en la educación a distancia son:

- Una plataforma de Internet o Campus Virtual. La ESAP adoptó la plataforma Moodle, para que funcione permanentemente durante el correspondiente periodo académico.
- Herramientas de comunicación y colaboración, tales como e-mail, Foro, Chat, Agenda, Encuestas y Talleres en Línea
- Un equipo de profesores (tutores) de alto nivel académico y pedagógico.
- Un sistema de Tutorías a distancia y presenciales, mediante los Contenidos e-learning y los Encuentro Tutoriales en sitios con fragilidad de la red de comunicaciones.
- Una red de Videoconferencias
- Una mesa de Ayuda

- Bibliotecas digitales.

Lo anterior es producto del análisis de lo que se constituye como educación a distancia, en donde primero se focaliza el fin, para luego elegir y desarrollar los medios; primero se define cuáles son las competencias requeridas y luego se diseña, se ejecuta, se hace seguimiento y evalúa el aprendizaje, los resultados y el impacto del proceso en la comunidad académica y en la sociedad.

La ESAP consciente entonces de sus obligaciones misionales, camina hacia el desarrollo tecnológico en beneficio de la función pública, brindando acceso a los funcionarios y a la comunidad en general a la educación formal, ampliando la cobertura a todo el territorio nacional para mejorar la gestión administrativa de los servidores públicos de todo nivel.



# Avance de la Política Antitrámites y Atención Efectiva al Ciudadano

Celmira Frasser Acevedo\*

\* Economista de la Universidad de América y Especialista en Gestión Pública Contemporánea de la ESAP. Actualmente cursa una Especialización en Gerencia de Proyectos de Sistemas. Se ha desempeñado en el Departamento Administrativo de la Función Pública como Coordinadora del Grupo de Inscripción y Registro de la Dirección de Apoyo a la Comisión Nacional del Servicio Civil, Auditor de Control Interno, Jefe de la Oficina de Sistemas y estuvo al frente de la implementación del Sistema Único de Información de Personal. Actualmente coordina el Grupo del Sistema Único de Información de Trámites, encargado de todos los procesos relacionados con la Política Antitrámites y Atención Efectiva al Ciudadano.

**F**n el marco de la política contenida en la Ley 962 del 08 de julio de 2005 sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado, es pertinente dar a conocer los avances que han realizado los sectores público y privado en esta materia, los cuales han tenido como premisa el que los ciudadanos, empresarios y servidores públicos puedan obtener servicios y productos de manera oportuna y dentro de estándares altos de calidad.

## **CASO CONFECÁMARAS - DIAN**

Hace referencia del trámite de Creación de Empresa, en este intervinieron Confecamaras y la Unidad Administrativa Dirección de Aduanas e Impuestos Nacionales DIAN y el Grupo de Racionalización y Automatización de Trámites GRAT.

En reunión llevada a cabo el 12 de julio de 2005 se establecieron acuerdos relacionados con los trámites de inscripción, actualización y cancelación en el Registro Único Tributario RUT, acuerdos que quedaron

plasmados en la Resolución número 98202 del 9 de septiembre de 2005 que modifica y adiciona la Resolución 8502 del 21 de septiembre de 2004, cuya operatividad se hizo efectiva a partir del 1 de noviembre de 2005.

## **EN QUÉ CONSISTE DICHA OPERATIVIDAD**

En la realización de la inscripción en el Registro Único Tributario, solicitud del Nit y finalmente obtener el Certificado.

Es así como, el empresario podrá realizar en cada una de las sedes de las Cámaras de Comercio el diligenciamiento "físico" de los campos de información para la solicitud de inscripción en el Registro Único Tributario y su reporte al mismo momento de solicitud de Registro Mercantil, el diligenciamiento asistido del RUT y obtendrá finalmente, debidamente firmado e impreso el Registro Único Tributario en el mismo momento de entrega del certificado.

Entre el 2 de noviembre de 2005 y el 2 de febrero de 2006<sup>1</sup>, se han realizado ante las Cámaras treinta



y un mil cuatrocientos (31.400) Trámites, discriminados así: expedición de quince mil ciento veinte (15.120) Nits; siete mil ciento cuarenta y cuatro (7.144) Registros Únicos Tributarios impresos; seis mil trescientos cincuenta y ocho (6.358) empresarios asistidos; trescientos ochenta (380) empresarios, ciento sesenta y dos (162) certificados de RUT expedidos; tres mil seiscientos cuarenta y un (3.641) NITs ya asignados antes de llegar al proceso de registro mercantil.

En el mismo período se crearon once mil ciento veintinueve (11.129) personas naturales y jurídicas; ocho mil quinientos cincuenta y cuatro (8.554) NITs gestionados a través de las Cámaras; seis mil quinientos veintiocho (6.528) RUTS impresos por las Cámaras; siete mil setecientos cincuenta y siete (7.757) empresarios; ciento cuarenta y un (141) certificados de RUT tramitados y mil ciento cincuenta y nueve 1.159) NITS ya asignados antes de llegar al proceso de registro mercantil.<sup>2</sup>

**CASO EXPEDICIÓN LICENCIA AMBIENTAL  
SECTOR AMBIENTE, VIVIENDA Y DESARROLLO  
TERRITORIAL**

El objetivo del trámite es reducir el tiempo promedio para expedición de las licencias ambientales inferior a 20 semanas a través del Fortalecimiento en el Sistema de Licenciamiento Ambiental, para que puedan las Autoridades Ambientales enfrentar, de una

manera efectiva y eficiente, el control sobre el uso y aprovechamiento de los recursos naturales del país<sup>3</sup>,

Este se materializó con la expedición del Decreto 1220 del 21 de Abril de 2005 que modifica el Decreto 1180 referente a licenciamiento ambiental y sus reglamentarios.

Se desarrolló un análisis completo a todo el proceso de licenciamiento ambiental, iniciando por la metodología general para la presentación de los estudios ambientales, la definición de los criterios mínimos en la evaluación, que debe ser aplicada por todas las Autoridades Ambientales y la unificación de criterios de solicitud.

Así mismo, se consideran los efectos sociales, económicos y sectoriales que se generan con el desarrollo de los proyectos sujetos a Licencia Ambiental, permitiendo una mayor participación pública en éstos, a través de los mecanismos de información ambiental, creando un sistema de consulta y gestión de conocimiento ambiental a los usuarios en todo el país; permitiendo de esta manera realizar el seguimiento al estado del trámite.

Es así como en la actualidad, la expedición de una Licencia ambiental paso de 65.2 semanas a 14.9 en el sector hidrocarburos y a 15.8 en otros sectores.

Estas dos iniciativas son el resultado de la participación activa de las entidades de la Administración Pública en la búsqueda de un Estado Comunitario, cercano al ciudadano.

<sup>1</sup> Informe presentado el 26 de enero de 2006 por la doctora Patricia Rubio de Confecámaras en reunión del GRAT.

<sup>2</sup> Idem

<sup>3</sup> Informe presentado el 26 de enero de 2006 por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial en reunión del GRAT.

# Política, Educación y Tecnología

Armando Correa Marín\*

\* Coordinador de la Unidad Ejecutora - Convenio ESAP - FODESEP. Abogado - Universidad de Caldas, Stage en Economía - Instituto de Administración Local - Universidad Complutense - Madrid. Se ha desempeñado como Asesor convenio Unión Europea - ESAP, Gerente Convenio SENA-FONADE, Consultor Enrique Türk, Consultor Banco Interamericano de Desarrollo - B.I.D., Asesor de la Unidad Coordinadora del Programa del Banco Mundial - SHD. Cuenta con experiencia docente como Profesor de Historia Económica Postgrado de Polítología de la Universidad Javeriana, Profesor de Sistemas Económicos de la Universidad Autónoma de Manizales y Profesor Universitario de Economía Pública de la Universidad de Caldas.

on el paso de los tiempos, la teoría política de la "Obediencia pasiva de los pueblos", fue quedando atrás, dando lugar a la reflexión que impuso que los gobernantes evolucionaran, desde la cima de la autonomía absoluta hasta llegar al principio de la democracia, como regulador de las relaciones de participación y entendimiento entre los gobernantes y la comunidad.

Y grandes pensadores y jornadas deslumbrantes, fueron forjando en el sentimiento de los pueblos los principios libertarios que hoy, por fortuna, ilustran a la mayoría de las sociedades contemporáneas.

Las comunidades se han venido preparando a conciencia para asumir con responsabilidad el papel activo de verificar el accionar de las autoridades, a través de mecanismos de control social, tema este que los gobernantes no pueden ni despreciar ni desconocer, en el entendido, que ese control, es y seguirá siendo, factor coadyuvante de la exitosa acción del administrador.

En los países occidentales se ha venido profundizando en la búsqueda de nuevos y más sofisticados modelos de control, y Colombia no podía permanecer ajena a esas circunstancias. Fue así como en el año 2003, distintas entidades, de las que cabe mencionar: Departamento Administrativo de la Función Pública,

Escuela Superior de Administración Pública -ESAP-, Contraloría General de la República, Defensoría del Pueblo, Contaduría General de la Nación, Ministerio de la Protección Social, Ministerio del Interior y la Justicia, Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, Veeduría Distrital de Bogotá, Proyecto Sistema Nacional de Capacitación Municipal-Unión Europea y la Federación Colombiana de Municipios; asociaron sus esfuerzos y produjeron siete (7) módulos de control social a la gestión pública, con las siguientes temáticas:

1. Participación en el Control Social a la Gestión Pública
2. Mecanismos Jurídicos para el Control Social
3. Control Social a la Contratación Estatal
4. Control Fiscal Participativo
5. La Contabilidad Pública: Un Instrumento de Control Social
6. Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios
7. El Municipio, Usted y la Salud.

La Escuela Superior de Administración Pública -ESAP- identificó que, a partir de esos documentos, se encontraba un formidable método, en el que, aplicando la combinación de educación y tecnología, podía potenciar las herramientas que se ofrecían.

Para ello, la **ESAP**, lideró un proceso a partir del cual, en asocio con la pasada **Administración Municipal de Manizales** y con la cooperación de la **Secretaría Ejecutiva de Convenio Andrés Bello –SECAB-**, se seleccionaron líderes comunitarios, con los que se adelantó y concluyó exitosamente el primer “**Diplomado en Control Social a la Gestión Pública**” (**Modalidad Virtual**).

La ESAP, con recursos provenientes del convenio que en ese entonces ejecutaba con la UNION EUROPEA, contrató la virtualización de los módulos anteriormente mencionadas y con los aportes de cooperación que brindó la SECAB, se seleccionó y contrató el grupo de monitores, docentes de la Escuela, para que asistieran técnicamente a los alumnos. Por su parte la anterior administración de Manizales, a través de la Secretaría de Desarrollo Comunitario, se encargó de convocar a los líderes, los que fueron postulados por las organizaciones comunitarias, juntas de acción comunal, juntas de deportes, asociaciones juveniles, etc.

La Alcaldía facilitó algunas de sus escuelas y la ESAP, aportó igualmente su sistema CDIM (Centro de Documentación e Información Municipal), el cual consiste en una Red de información complementada y soportada en una gran plataforma tecnológica e interconectada entre la Sede Central de la Escuela y once de sus territoriales.

De esta forma, y partiendo de lo explicado anteriormente, contando con la decidida colaboración del actual Director Nacional de la Escuela, Doctor Mauricio Arias Arango, el Diplomado se ofrecerá en su segunda versión, la que se llevará a cabo en la ciudad de Manizales, y de igual forma esa temática se involucrará, como uno de los módulos, en la capacitación que se adelantará para mil quinientas (1.500) personas, entre funcionarios de la Contraloría Distrital, líderes comunitarios y bachilleres de la ciudad de Bogotá, en el marco del convenio de capacitación que ejecutaremos con la Contraloría Distrital.

**Características principales de la Herramienta de Aprendizaje utilizada en el “Diplomado en Control Social a la Gestión Pública” (**Modalidad Virtual**).**

- a. El entorno de aprendizaje está basado en Internet, lo que permite procesos de interacción constante. Sin embargo, se ha diseñado el acompañamiento de los tutores de forma presencial, por lo menos una vez al mes.
- b. El eje fundamental de la herramienta son las «actividades», a partir de una enseñanza basada en

la interacción entre los asistentes y el docente. En otras palabras, el aprendizaje solo es efectivo cuando se comparte entre ellos.

- c. La metodología se montó sobre la plataforma ‘Moodle’, dotada de excelentes características técnicas.
- d. Los modulares o actividades se reflejan en el uso de herramientas tales como: tarea, chat, consulta, charla, foro, lección, glosario, diario, etiquetas, cuestionario, material, encuesta, taller; las cuales están encaminadas hacia el fortalecimiento del papel del estudiante en su proceso de aprendizaje. Se pretende es romper con la visión del estudiante adoctrinado y pasivo.
- e. Características del Curso apoyado en Moodle: La herramienta posee elementos que permiten que se haga una evaluación continua y en tiempo real por medio de: grupos, calendario del curso, administración, calificaciones y registros personales.
- f. La herramienta permite una experiencia del estudiante diferente a la tradicional puesto que por medio de una conexión permanente, claves de inscripción y notificaciones vía e-mail, el estudiante se ve más comprometido en el ejercicio de sus labores académicas.

**FINALMENTE QUIERO DESTACAR  
QUE EL PRIMER DIPLOMADO  
TRAJO COMO RESULTADO  
INMEDIATO, LA CREACIÓN DE  
LA “ESCUELA DE CIUDADANÍA”,  
EXPERIENCIA EN LA QUE SE  
ENCUENTRAN COMPROMETIDOS  
EL CONCEJO MUNICIPAL, LA  
CONTRALORÍA, LA PERSONERÍA, LA  
POLICÍA NACIONAL, LA ESAP Y  
OTRAS INSTITUCIONES PÚBLICAS Y  
PRIVADAS DE LA CIUDAD DE  
MANIZALES.**

# El CIO público, un reto para la Administración Pública Colombiana

Julián Marulanda Calero\*

\* Coordinador del Grupo de Proyectos Especiales y de Información Sectorial del Departamento Administrativo de la Función Pública, con funciones CIO del Sector Función Pública. Abogado con estudios en filosofía de la Universidad del Rosario. Profesor Universitario. Exasesor del Vicepresidente en temas de Gobierno Electrónico.

a incorporación de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) a la práctica gubernamental debe estar soportada en un propósito que a veces se pierde fácilmente de vista, y que para muchos puede resultar obvio, pero que no por ello debe dejar de mencionarse: La eficiencia administrativa. Este es un tema complejo, esa eficiencia se traduce en mejores niveles de atención, en amabilidad, en respuestas efectivas, en toma de decisiones adecuadas, en mayor transparencia en el gasto público y en general, en la gestión administrativa, por solamente mencionar algunos de sus efectos. Sin embargo, este último aspecto es el que parece justificar de mejor manera las inversiones que se hagan en TICs.

Esto no quiere decir que si la administración pública no incorpora TICs en sus procesos de gestión resulte ineficiente, ya que en muchos casos su inclusión en un proceso ha dado como resultado niveles de eficiencia muy por debajo de los esperados o de los que tenía el proceso antes de ser intervenido. Esto en parte se debe a que muchas veces se piensa que las TICs son un fin del proceso de modernización, cuando solamente son un medio que soporta el verdadero proceso de modernización. Muchos gerentes públicos consideran

que la inversión en TICs está dada en la adquisición del software (SW) o de hardware (HW), y que poner a correr los "programas" garantiza el resultado esperado. Se olvidan que fundamentalmente lo que se debe hacer es concentrarse en el proceso como tal, y que la palabra tecnología solamente debe aparecer cuando se tengan claros y definidos los objetivos de la reforma administrativa.

Muchos casos exitosos de incorporación de TICs en la administración pública han sido el resultado de una reforma o reestructuración administrativa. En algunas administraciones municipales colombianas, y en ese sentido deben destacarse los casos de Manizales y Pereira, la incorporación de soluciones tecnológicas para el manejo de gestiones administrativas, de la contratación y de los pagos, se hizo una vez se reformularon procesos al interior de la entidad.

Tenemos, entonces, que no es nuevo el diagnóstico que muestra que las inversiones en TICs resultan ineficientes en el sector público. Es necesario optimizar las inversiones estatales en materia de soluciones tecnológicas, sean estas de SW o de HW, incluso de capacitación y adiestramiento del personal. Para ello, se hace necesario

poder compartir los recursos disponibles. Esto en la estructura del Estado resulta a veces impensable, parece como si cada entidad fuera un universo aparte de las demás entidades. Si bien es cierto, existen restricciones de orden legal que debemos analizar y vencer, son más importantes las restricciones de orden mental que impiden que funcionarios de diferentes entidades se sientan a compartir conocimiento.

Lo anterior constituye uno de los grandes retos, que expertos internacionales han identificado para el sector público en cualquier país, como es la posibilidad de transferir, usar y compartir información y experiencias tecnológicas de una entidad a otra, teniendo en cuenta los obstáculos e inflexibilidades funcionales y de competencia que se encuentran en las normas que regulan el ejercicio de la función pública. En general, de una legislación a otra se expresa un mismo principio que indica que los particulares pueden hacer todo aquello que no esté prohibido, en tanto que los servidores públicos deben hacer aquello que les está permitido o mejor aún, definido en su manual de funciones.

Esto en muchos países ha sido un gran problema difícil de resolver, pero no por eso imposible, se hace imperdible la construcción de una red de conocimiento que permita conocer y apropiarse de las mejores iniciativas, prácticas y aplicaciones relacionadas con la gestión pública. En el caso colombiano, ya por lo menos se avanza hacia lo intersectorial y lo intrasectorial, lo que demuestra avances hacia la consolidación de procesos de optimización de recursos. Sin embargo, subsiste la pregunta: ¿cómo construir esa red de conocimiento, cómo darle actividad y dinamismo, cómo hacerla útil?

No es fácil abordar el tema de la transferencia tecnológica sin plantearse desafíos y dificultades. En muchos casos, entre entidades públicas de un mismo nivel existen enormes diferencias de capacidad tecnológica, bien sea por la importancia que se le haya dado a esa entidad en el conjunto gubernamental, o porque los administradores públicos al interior de la entidad no han visualizado la importancia del tema generando rezagos de una a otra. En muchos casos, el tema tecnológico está divorciado de los temas misionales y los responsables de unos y otros se miran mutuamente con desconfianza, sin entender desde ninguna de las orillas, lo que ya se ha dicho y en lo cual seré reiterativo, que las TICs en sí mismas no son una finalidad, pero si son un elemento fundamental para adelantar cualquier gestión ganando en eficiencia. Por eso, se trata de un tema complejo que encierra dificultades, especialmente en lo que se refiere al capital humano y a la capacidad de aprendizaje del personal

**'EN EL CASO COLOMBIANO,  
YA POR LO MENOS SE  
AVANZA HACIA LO  
INTERSECTORIAL Y LO  
INTRASECTORIAL, LO QUE  
DEMUESTRA AVANCES HACIA  
LA CONSOLIDACIÓN DE  
PROCESOS DE OPTIMIZACIÓN  
DE RECURSOS.  
SIN EMBARGO, SUBSISTE  
LA PREGUNTA: ¿CÓMO  
CONSTRUIR ESA RED  
DE CONOCIMIENTO,  
CÓMO DARLE ACTIVIDAD  
Y DINAMISMO, CÓMO  
HACERLA ÚTIL?"**

del ente que recibe la solución tecnológica o por lo menos, el conocimiento. De este modo, una entidad puede transferirle a otra un aplicativo tecnológico, pero si la entidad que lo recibe no posee un mínimo de condiciones, le será de poca utilidad. Estas condiciones están referidas tanto a sus aspectos misionales, como a la misma disposición de los servidores públicos para adaptarse a los cambios. A pesar de lo anterior, en la mayoría de los casos, quienes manejan las oficinas de talento humano se concentran demasiado en el manejo de novedades de personal y en las minucias que plantean en lo cotidiano las relaciones laborales, de suerte que los procesos referidos a la información se convierten para ellos en un asunto esotérico.

En ese sentido, debe trabajarse arduamente al interior de cada uno de los sectores públicos de la administración, de manera que se puedan generar espacios abiertos de discusión, planeación, y desde los cuales se puedan verificar cómo se han adelantado los procesos de incorporación de una determinada tecnología a los procedimientos de la entidad y cómo se ha apalancado el cumplimiento de los objetivos misionales, es decir, el negocio de la entidad, con dicha solución. Igualmente es necesario que se sensibilice al grupo de colaboradores de la entidad, de manera que el talento humano pueda responder con solvencia a las exigencias que plantea un cambio en la gestión administrativa, no siempre una solución tecnológica entra a facilitar los procesos, es necesario que se consolide la infraestructura aplicada a ella, plataformas tecnológicas y normatividad, pero sobre todo, es necesario que sea apropiada por las personas.

Claro, no se puede olvidar la necesidad de hacer exámenes rigurosos en cuanto a la calidad del SW, sus posibilidades de adaptación y parametrización a lo misional de la entidad, la simple donación por parte de una organización sea ésta de orden comercial o sin ánimo de lucro, o a través de agencias de gobierno no garantizan que lo que va a recibirse sea bueno o conveniente, se hace indispensable examinar los costos de mantenimiento de la solución, de sus actualizaciones, de la misma adaptación de la entidad a su uso y su pertinencia con los objetivos misionales de la entidad o por lo menos con alguna necesidad administrativa que debe ser suplida, entre otros. Por ello, en muchas ocasiones se generan situaciones de información que no se localiza o que se duplica, no se entiende pues es contradictoria con sus mismas fuentes, es incompleta, imprecisa, obsoleta, irrelevante o es inútil y eso en el campo de los sistemas de información conduce a ineficacias en la toma de decisiones, asignación de recursos, cuando no fenómenos de corrupción y bajos niveles de transparencia.

No son nuevos los documentos CONPES que hablan de la información. Colombia ha avanzado en la expedición de normas que insistentemente traen el tema de la información. En muchos escenarios el Director de Planeación Nacional insistía y reiteraba la necesidad de contar con buenos sistemas de información. Un paso definitivo en orden a construir esa red de conocimiento lo ha dado el actual gobierno colombiano, con la expedición del decreto 3816 de 2003, mediante el cual se creó la Comisión Intersectorial de Políticas y Gestión de la Información para la Administración Pública (COINFO), la cual preside el Vicepresidente de la República y en la cual tienen asiento como miembros los Ministerios de Hacienda y Comunicaciones, y los Departamentos Administrativos de Planeación, de Estadística y de la Función Pública.

Desde COINFO el Gobierno Nacional viene generando políticas públicas orientadas a mejores inversiones en TICs, sinergias de proyectos, mejorar los niveles de atención del gobierno y crear mecanismos de gobierno electrónico, darle un mejor uso a la información producida, sin olvidar que es necesario perfeccionar las formas en que esta se genera y se difunde, la adopción de estándares que le permitan a las diferentes agencias estatales compartir su información, todo lo cual lleva a una eliminación o racionalización de trámites y gestiones de los ciudadanos ante el Estado. En el desarrollo de estos temas, una de las tareas más importantes que ha abordado es la implantación en el sector público colombiano de la figura del CIO, como Coordinador de Información Sectorial, que se orienta precisamente a esto, a lograr que las actividades de unos y otros, primero en su entidad, después en su sector, y por último en la administración en general, tengan un mismo propósito.

En ese marco, el Departamento Administrativo de la Función Pública ha dado un paso decisivo al lanzarse en una fase piloto en la definición del rol, su implantación y la descripción de sus tareas más urgentes, es así como el director del Departamento Administrativo de la Función Pública, mediante la resolución No. 103 del 24 de febrero de 2006, designó al Coordinador de Proyectos Especiales como Coordinador de Información Sectorial y creó el Grupo de Proyectos Especiales y Coordinación de Información Sectorial.

Es interesante que el órgano rector en materia de gestión pública aborde el tema no a partir de la redefinición del Jefe de la Oficina de Sistemas ni del Jefe de la Oficina de Planeación, como se ha planteado en diferentes escenarios estatales del país, sino que lo ha hecho sobre la base del Grupo Proyectos Especiales, lo que le da a esta figura un carácter mucho más transversal. Con seguridad esta decisión deberá servir para plantear debates y discusiones y muy seguramente conclusiones interesantes acerca del rol del CIO público.

El principal desafío está dado en lograr que los demás colaboradores de la entidad, incluido su nivel directivo, entiendan que no se trata de un coordinador de la oficina de sistemas, que no es el responsable de la red ni del funcionamiento del HW, que no es quien adquiere el SW ni define las características del cableado estructurado. La principal tarea en este momento es tratar de mostrar como el CIO no tiene ese papel ni que cuando se habla de información nos referimos a un asunto exclusivamente tecnológico.

Es muy natural que el equipo directivo y de staff de las entidades sientan temor de acercarse a los temas referentes a los sistemas de información, precisamente por creer que se perderán entre el cableado estructurado, los slots y bites. En el acercamiento que desde el DAFF hemos hecho con

otras entidades para estos efectos, hemos podido evidenciar esto. Cuando se logra romper ese recelo, el lego logra ver que el lenguaje no es técnico, que solamente se está hablando de procesos y que si no se da esa interacción entre lo misional y lo tecnológico, ambos lados pierden su razón de ser. El CIO es solamente un punto de encuentro que permite acercar lo tecnológico con lo misional.

Una de las preguntas recurrente que me he hecho es, ¿qué gana el Estado con los CIOs? ¿cuál es el valor en sí mismo de esta figura? En este momento, la respuesta no es fácil, en primer lugar, porque no tenemos todavía ninguna experiencia que nos permita evaluar. En Colombia, en este momento, hay pocos ejemplos en la práctica de lo que puede ser un CIO público.

La primera tarea que debe ocupar a un CIO público, que no recibe su cargo, sino que debe inventarlo, es poner en orden la casa, es decir, ponerle orden a la información, hacer la arquitectura empresarial, mostrar la finalidad y objetivos de la entidad en su marco de procesos, hacer el mapa de flujos de información, tanto interno como externo.

¿Qué gana la entidad con esto? No que se haga el help desk más rápido. Se gana con la posibilidad de conocer cuáles son las necesidades de información, cuál es la información que se va a entregar, cómo será el proceso de difusión y algo fundamental, cómo se obtiene la información. Es necesario intervenir en la generación de la información, solamente de esta manera se estará garantizando la calidad del proceso en el futuro.

Otra posibilidad que me parece plausible, está dada en la necesidad de frenar la corrupción y por ende aumentar nuestros índices de transparencia. Es una constante escuchar que uno de los factores más fuertes de corrupción está dado en los deficientes o incluso nulos sistemas de información. No sólo porque no se pueden tomar buenas decisiones, sino porque la acción de los funcionarios no se puede controlar, los datos son altamente manipulables, es decir, nadie sabe nada a ciencia cierta, y eso, en cualquier empresa humana, y más aún en el Estado es grave, y normalmente, es el camino más corto hacia el fracaso.

Por supuesto, el tema representa a mi juicio una evolución sobre la figura que ha imperado en muchos sitios del jefe de la oficina de sistemas o incluso del gerente de informática. De hecho, los primeros llamados a responder por los asuntos relativos a los sistemas de información, en general son los jefes de las oficinas de sistemas. Sin embargo, las funciones de estos cargos tienen un carácter de apoyo frente a las otras áreas misionales de la empresa o de la entidad. En algunos casos, por supuesto, la operación tecnológica implicará una tarea misional, pero no se trata del común

denominador. En otros casos, el peso dentro de la entidad de la oficina de sistemas dependerá de una decisión personal o de una especial disposición del jefe de la oficina en saberse insertar dentro de ese marco misional. La experiencia, de otra parte, y la poca literatura que ya hay al respecto, desdicen esta afirmación común y muestran un rol diferente, que no es exclusivamente tecnológico. Es así que hay que trazar una línea entre el Jefe de Sistemas y el CIO.

La principal diferencia que tiene un CIO frente a los jefes de oficinas de sistemas no es que el primero se trate de una persona que conoce el negocio de la empresa y comparte su proyección, su visión y su misión, en tanto que el segundo no. Esto, pues siempre puede contestarse que el Jefe de la Oficina de Sistemas, o como quiera que sea su título, también puede conocer el negocio de la empresa. Entonces, lo importante para poder empezar a vislumbrar por dónde pasa esa línea de frontera entre uno y otro es la visión que cada uno tiene sobre el negocio. El CIO tiene un carácter mucho más estratégico y si se quiere, su cargo tiene como horizonte el poder consolidar las políticas empresariales en el sector privado, y cuando se trata del sector público, las políticas públicas. Por eso se trata de un vértice al medio de las diferentes áreas, las operativas, las técnicas, las tecnológicas, las misionales, la alta dirección, etc.

Cuando estamos hablando de la administración pública, estas políticas públicas son las que definen el modo en que se van a realizar los fines del Estado, es decir, sus propósitos misionales.

Al revisar las experiencias de otras personas que han ocupado este cargo, específicamente en el sector privado, uno puede evidenciar que el CIO es una figura que tiene una fuerte relación con las prácticas de la responsabilidad social empresarial o corporativa (RSE) y las políticas de buen gobierno. Hoy en día es frecuente hablar de una gobernabilidad de la tecnología. De hecho, las TICs contribuyen a mejorar los índices de gobernabilidad, en tanto contribuyen a la gestión administrativa, dan publicidad a esa gestión, y en últimas, generan confianza en lo que está haciendo la Administración Pública.

Es posible que esta relación que quiero sugerir, para muchas personas no sea muy evidente, sobretodo, si se tiene en cuenta la confusión que entre muchos existe, entre lo que es RSE y lo que es filantropía, altruismo, caridad. De igual manera, para muchos, el tema de la RSE se limita al desarrollo sostenible y a la producción limpia, a los derechos humanos, o al mantenimiento de condiciones laborales "amigables" con los colaboradores de la empresa y a la proscripción del trabajo de los menores de edad. Por supuesto que todos estos temas hacen parte de la RSE, pero no son los únicos temas desde los cuales puede ser abordada.

La RSE no es una moda, ni siquiera puede decirse que se trata de una tendencia en la administración de los negocios. Va mucho más allá, es una filosofía que implicará el comportamiento de la empresa, no solo frente al giro de su propósito lucrativo, sino que involucra también su posición frente a la comunidad, a la sociedad, al Estado, al ambiente, a las personas, a sus socios, a sus colaboradores. En fin, se trata de algo mucho más profundo, ligado a la gobernabilidad corporativa de las empresas tanto privadas como públicas.

Al intentar definir cuales son las líneas que definen la relación entre la empresa y la sociedad, uno puede sentirse tentado a reflexionar si estas líneas de relación pueden aplicarse o replicarse a la empresa pública. Entonces, si en el sector privado tenemos que el rol que cumple un CIO tiene una fuerte relación con la implantación de políticas de RSE en la empresa. ¿Es posible decir lo mismo en el caso de los CIOs públicos, guardadas las proporciones de los ámbitos en los cuales se desempeñan?

Así pues, tenemos que estas líneas están definidas, por supuesto, por las obligaciones comerciales que asume la empresa, lo que en el sector público se traduce como las responsabilidades que son determinadas por la Ley para la entidad. Pero estas líneas de acción, en el campo de la RSE, se traducen en las responsabilidades u obligaciones éticas de la empresa. Una cuestión que es interesante analizar es si esas responsabilidades éticas son predicables de los funcionarios públicos o de las entidades públicas, en un sentido más genérico. Siempre cabe la posibilidad de decir que en campo de lo privado, los códigos éticos de conducta se asumen con cierto grado de voluntariedad, y que en un sentido más estricto, en el sector público estos mismos códigos éticos de buen comportamiento son parte de las obligaciones que asume el funcionario al asumir su cargo y las cuales jura solemnemente honrar. Una gestión de calidad enfocada hacia la acción social, es una obligación para el funcionario público, pero no necesariamente lo es para el colaborador de una empresa privada.

En la administración pública hoy en día es frecuente escuchar el término "gerente público", incluso, en el caso colombiano, la Ley 909 de 2004 regula esta figura. En la administración privada de los negocios se escucha, igualmente, con mucha insistencia, el término de "gerencia por reputación", que es aquella gerencia que se mide, no solamente por sus resultados de balance económico, sino que también se mide por sus resultados de balance social. Una gerencia que permite que se le revise, se le audite y se observe.

El Gerente Público debería estar configurado sobre la base de una gerencia por reputación. Ese es el sentido

**"QUIERO SER EXPLÍCITO  
EN ESTE PUNTO.  
MI PAPEL COMO  
FUNCIONARIO PUEDE  
SER IMPECABLE,  
MIS DECISIONES PUEDEN  
SER LAS MEJORES POSIBLES  
PARA LOS ASUNTOS  
A MI CARGO, MI MANEJO  
PRESUPUESTAL PUEDE ESTAR  
DICTADO POR  
LOS MÁS ESTRICHTOS  
PARÁMETROS DE LA  
HONESTIDAD, PERO SI NO  
PERMITO QUE OTROS LO  
VEAN, ENTONCES MI  
ACTITUD GERENCIAL  
NO HA GANADO EN  
TRANSPARENCIA, NO TIENE  
VALOR AGREGADO, Y  
SEGURAMENTE QUE NO  
DEJA SALDO PEDAGÓGICO."**

que hoy tienen las rendiciones de cuenta, los consejos de ministros públicos y los pactos por la transparencia.

Si vemos que en el sector público, y no solamente en Colombia, sino frecuentemente en los países de Latinoamérica, los asuntos públicos no han sido tan públicos, y no siempre por mala fe de los funcionarios, sino muchas veces por la misma incapacidad operativa del Estado, hablar de gerencia por reputación es interesante, pues permitir que la sociedad en general observe y audite la gestión del funcionario, y crear las herramientas para que pueda hacerse, es ganar en transparencia.

Quiero ser explícito en este punto. Mi papel como funcionario puede ser impecable, mis decisiones pueden ser las mejores posibles para los asuntos a mi cargo, mi manejo presupuestal puede estar dictado por los más estrictos parámetros de la honestidad, pero si no permito que otros lo vean, entonces mi actitud gerencial no ha ganado en transparencia, no tiene valor agregado, y seguramente que no deja saldo pedagógico.

Este es el punto en donde el CIO actúa en propiciar las herramientas que permiten una mejor gestión, pero fundamentalmente, en aquellas que permiten mejorar la recolección de datos, los análisis y la generación de información, su uso en la toma de decisiones y su difusión. Esto es trabajar en orden de la transparencia.

Ahora bien, quiero reiterar que en muchas ocasiones los hechos y actividades de una empresa en beneficio de la comunidad local o del gobierno, son un asunto con el cual se evidencia el compromiso empresarial a la RSE, no son aplicables a las entidades públicas, en el sentido de que es de la esencia de la función pública el beneficio social, sin embargo hay condiciones de mejoramiento de la gestión gubernamental que implican la aplicación de principios éticos que rebasan la definición de las obligaciones legales que atan al funcionario. Por ejemplo, cuando una empresa construye un hospital en un sector pobre en el cual tenga influencia, asumiendo el papel del Estado, lo hace en correspondencia a su compromiso con la RSE. Si la entidad del Estado encargada de este asunto lo hace, no es por compromisos con la RSE, sino por su obligación legal. Pero por el contrario, todo lo que el funcionario haga por mejorar su gestión administrativa refleja su compromiso moral con los asuntos públicos, y esto no es un asunto de manual de funciones.

Al hablar de la RSE generalmente se tienen unos criterios de calificación de las responsabilidades y obligaciones de las empresas en este compromiso de gestión empresarial. De esta manera, hablamos

de unas responsabilidades primarias en relación con la RSE, que son aquellas que hacen parte del núcleo esencial del objeto social empresarial, es decir, de aquello para lo cual fue constituido. Las obligaciones secundarias son aquellas que buscan un mejoramiento directo sobre los bienes o servicios que presta la empresa. Las obligaciones terciarias son aquellas que entran a mejorar situaciones sociales o incluso internas, que se salen del giro ordinario de los negocios de la empresa.

Hemos visto que uno de los pilares sobre los cuales descansan la mayoría de modelos de RSE es la transparencia. La ética empresarial hoy en día exige que una buena empresa, socialmente responsable, tenga altos niveles de transparencia en la información que maneja al interior de la misma empresa, con la comunidad de su entorno, con la sociedad, con el gobierno, en general, con todos. La incorporación de estos valores en el desarrollo empresarial y la misma autoexigencia de respeto por los mismos, cambia la misma gestión de la empresa. Los procesos no son los mismos, las relaciones de la empresa con todas sus partes interesadas es mucho más fluida.

En ese sentido, el CIO como estratega, debe ser un explorador de las ideas que tienen las otras personas que interactúan sobre el horizonte del negocio misional de la empresa, identificando necesidades y oportunidades en materia de información, de manera que se mejoren los niveles de transparencia de frente a las diferentes partes interesadas en ella. Esto puede ser replicado en el sector público. En ese sentido, una de las primeras actividades de los CIOs Pùblicos debe ser ocuparse y preocuparse en primer lugar por las cosas de adentro, es decir, ordenar la casa, antes que por las cosas de afuera.

El CIO debe, entonces, al propiciar el acercamiento de diferentes ideas, tener claro qué debe hacer para concretar esas ideas, eliminar los posibles conflictos que tengan las diferentes ideas, y sobre esa misma base, determinar soluciones cuando no sea posible superar los conflictos, priorizarlas de acuerdo con los mismos costos que representan, y sobre esta base generar un plan de acción concertado entre todos. El CIO no debe imponer ninguna solución, mejor que eso, debe alcanzar acuerdos sobre el contenido y la calidad de la información.

Los sistemas de información afectan necesariamente los procesos y la gestión administrativa de las entidades. La gobernabilidad de esa empresa llamada Estado, depende en buena medida de la toma de decisiones inteligente, lo cual no puede hacerse si el

material que antecede a la decisión es irreal, irrelevante, sin sentido de oportunidad, por mencionar sólo unos aspectos.

De esta manera el CIO debe enfrentar temas como acceso a la información, formación de la información, uso de las TICs en el acceso, formación y uso de la información, marco jurídico que gobierna las prácticas de información, con una visión que incluya el interior de la entidad y los stakeholders. Al interior de la entidad debe identificar los procesos que determinan la gestión de la entidad, de manera que pueda garantizar más transparencia y menor burocracia en las gestiones tanto administrativas como misionales de la entidad.

Además de lo anterior, hay un asunto que debe ocupar buena parte del tiempo del CIO público, en primer lugar está el establecer canales de interlocución abierta con el sector comercial e industrial de TICs propendiendo por relaciones de colaboración constructivas y neutrales, sin que por neutralidad deba entenderse cerrar las puertas a todos, sino por el contrario, significa abrirle la puerta a todos en igualdad de condiciones. Por supuesto hay empresas que tendrán una mayor disposición de colaborar y podrán aportar más que otras. Esto no puede significar mayores ventajas comerciales a la hora de hacer negocios con la entidad. Debe ser una relación franca y abierta, con eso se evitan suspicacias, y sobretodo, hay claridad en los límites que ninguna de las partes podrá traspasar.

El CIO debe evaluar permanentemente los proyectos de inversión en información, no solo desde el punto de vista técnico, es necesario observar la integración de todos los temas, los procesos, la gestión, lo misional y lo tecnológico. Debe, a partir de su visión estratégica,

propender por integrar y utilizar estándares que permitan que la información pueda ser utilizada por más personas. No debe intentar construir sobre la nada, siendo mucho más inteligente construir sobre las plataformas o aplicaciones existentes ya en la entidad. Pero lo que nunca debe perder de vista el CIO es el usuario final de la información, que en el sector público puede no estar tan claramente identificado.

**FINALMENTE, QUIERO HACER UNA ÚLTIMA REFLEXIÓN.  
AHORA QUE NUESTRO PAÍS AVANZA EN EL TEMA DE LA CONFIGURACIÓN DE LOS CIOs PÚBLICOS, EL TEMA NO SE PUEDE HACER PENSANDO EN AHORROS TEMPRANOS. EL CIO PÚBLICO DEBE TENER UNA ORGANIZACIÓN Y UN SOPORTE ACORDE CON SU MISIÓN. NI ES EL JEFE DE PLANEACIÓN NI ES EL JEFE DE SISTEMAS. DENTRO DE SU ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEBE CONTAR CON PERSONAS CON LAS CUALES PUEDA HACER CONTROL, SEGUIMIENTO Y ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS DE INTEGRACIÓN, DE ARQUITECTURA Y DE COMUNICACIONES.**

Solamente en la medida en que los equipos directivos de las entidades públicas comprendan el papel de esta nueva figura en sus organizaciones, se les empodere realmente y se piense en dotarlos de las herramientas completas para realizar su gestión, estos podrán articularse con éxito en la administración pública y generar los resultados que todos esperan de ellos.

# Informe de Gestión año 2005

# COINFO

## COMITÉ TÉCNICO DE COINFO

La Comisión Intersectorial de Políticas y Gestión de la Información para la Administración Pública "COINFO", para desarrollar sus objetivos cuenta con el apoyo de un Comité Técnico el cual se reúne semanalmente y está conformado por: la doctora Carolina Soto Losada, Directora de Inversiones y Finanzas Públicas del DNP, quien lo preside; el doctor Gustavo Adolfo Gómez Uribe, Director del programa Agenda de Conectividad, como Secretario Técnico del comité; la doctora Ivonne Hernández, Jefe de Sistemas del Departamento Administrativo de la Presidencia, como delegada de la Presidencia; el doctor Esteban Restrepo Uribe, delegado de Vicepresidencia de la República; el doctor Rodolfo Uribe, delegado del Ministerio de Hacienda y Crédito Público; Director de Tecnología del Ministerio; el doctor Rodríguez Amórtegui, delegado del Ministerio de Comunicaciones; el doctor Pedro José Fernández Ayala, Subdirector del DANE; delegado del Departamento Administrativo Nacional de Estadística; y el doctor Julián Marulanda Calero, Coordinador del Grupo de Proyectos Especiales y de Información sectorial, delegado del Departamento Administrativo de la Función Pública. Además cuenta con la participación de la Dra. Cecilia Álvarez Correa, delegada de la Alta Consejería Presidencial.

El Comité Técnico tiene como responsabilidad elaborar documentos de política y estandarización a fin que los mismos sean puestos a consideración de la Comisión para su aprobación. Es el ente encargado de evaluar la totalidad de los proyectos de inversión en sistemas de información y comunicaciones que se desarrolle en el sector público, para emitir su concepto técnico y establecer los mecanismos necesarios que eviten la duplicidad de esfuerzos y garanticen los flujos de información e interoperabilidad entre las soluciones, a fin de optimizar la inversión en tecnología del Estado así como de evaluar el levantamiento de la leyenda "Previo Concepto técnico de la dirección de Inversiones públicas del DNP, para lo cual cuenta con un Subcomité de Inversiones".

Igualmente es el organismo encargado de servir como interlocutor entre los proveedores de soluciones de hardware y software y el Estado Colombiano para todas las discusiones de orden técnico. También es responsable de direccionar los foros y de responder las inquietudes que se generen en los temas asociados a sistemas de información y comunicaciones.

## INTRODUCCIÓN

Durante su segundo año de labores, el Comité Técnico de la Comisión Intersectorial de Políticas y de Gestión de la información para la Administración Pública, continuó desempeñando sus tareas con el ánimo de fortalecer su rol como ente coordinador de políticas, estándares y recomendaciones en el campo de los sistemas de información y comunicaciones en el sector público colombiano.

Este año, se realizaron importantes ejercicios de conceptualización internos, así como importantes análisis técnicos y jurídicos que permitieron establecer los verdaderos campos de acción tanto de la Comisión Intersectorial como de su Comité Técnico.

El presente documento, reúne de manera sintética los principales logros alcanzados durante este segundo año de trabajo y expone las principales reflexiones y conclusiones de los temas estratégicos que ocuparon al Comité. Para el desarrollo del mismo, se mantendrán

las cuatro áreas de trabajo que se definieron el año pasado:

- **Evaluación de Proyectos:** Consiste en la revisión, estudio y aprobación de las inversiones en sistemas de información y comunicaciones que se realizan en el sector público.
- **Sistema de Tecnologías de Información y Comunicaciones:** Involucra la negociación conjunta con proveedores para aprovechar economías de escala y obtener mejores condiciones en las compras de hardware y software en el Estado.
- **Temas estratégicos:** Reúne las decisiones que el Comité toma frente a temas transversales en tecnologías de información y comunicaciones.
- **Políticas:** Reúne los estándares y los marcos conceptuales bajo los cuales las entidades deberán desarrollar sus sistemas de información y comunicaciones.

## 1. EVALUACIÓN DE PROYECTOS

### a. Generalidades

Durante el año 2005, el Comité evaluó un total de 154 proyectos, por un valor que ascendió a: \$387.516.139.676 y autorizó levantamientos de previo concepto por un valor de \$340.235.499.027. En el anexo 1, se presenta el cuadro de proyectos aprobados, junto con los montos de aprobación para cada proyecto. El cuadro 1 muestra una lista de los proyectos no aprobados y sus observaciones.

**Cuadro 1. Proyectos no aprobados 2005.**

Orden (Central o Descentralizado)	Nombre de la Entidad	Nombre	Valor	Ponente	Fecha de Asignación	Valor aprobado	Observaciones
CENTRAL	REGISTRADURIA	ANALISIS, DISEÑO, DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN PARA EL CONSEJO NACIONAL ELECTORAL	\$2.438.320.000,00	Ministerio de Hacienda		\$0,00	PROYECTO MAL ESTRUCTURADO
DESCENTRALIZADO	INDUMIL	CONTROLES DE ACCESO BIOMETRICO A LAS INSTALACIONES DE LA ENTIDAD	\$376.000.000,00	DANE	25 de Noviembre	\$0,00	NO ATENDIO LA SOLICITUD DE MODIFICACIONES EMITIDA POR EL PONENTE DURANTE EL PROCESO DE EVALUACIÓN
DESCENTRALIZADO	INDUMIL	ACTUALIZACION TECNOLÓGICA DE LA EMISIÓN DE LOS PERMISOS DE PORTE Y TENENCIA DE ARMAS A NIVEL NACIONAL	\$1.700.000.000,00	DANE	25 de Noviembre	\$0,00	NO ATENDIO LA SOLICITUD DE MODIFICACIONES EMITIDA POR EL PONENTE DURANTE EL PROCESO DE EVALUACIÓN
DESCENTRALIZADO	ESE JOSE PRUDENCIO PADILLA	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y CONECTIVIDAD REGIONAL	\$2.028.000.000,00	Agenda de Conectividad	25 de Noviembre	\$0,00	POR SOLICITUD DEL MINISTERIO DE PROTECCIÓN SOCIAL ESTE PROYECTO NO PUEDE SER ATENDIDO HASTA TANTO EL MINISTERIO NO EMITA UN CONCEPTO DE FAVORABILIDAD TÉCNICA
DESCENTRALIZADO	ESE RAFAEL URIBE URIBE	IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL	\$1.277.000.000,00	Agenda de Conectividad	25 de Noviembre	\$0,00	POR SOLICITUD DEL MINISTERIO DE PROTECCIÓN SOCIAL ESTE PROYECTO NO PUEDE SER ATENDIDO HASTA TANTO EL MINISTERIO NO EMITA UN CONCEPTO DE FAVORABILIDAD TÉCNICA
DESCENTRALIZADO	ESE RAFAEL URIBE URIBE	SISTEMA UNICO DE HABILITACIÓN DE UNIDADES HOSPITALARIAS -ADQUISICIÓN DE TECNOLOGÍA BIOMÉDICA-	\$3.640.678.833,00	Agenda de Conectividad	25 de Noviembre	\$0,00	POR SOLICITUD DEL MINISTERIO DE PROTECCIÓN SOCIAL ESTE PROYECTO NO PUEDE SER ATENDIDO HASTA TANTO EL MINISTERIO NO EMITA UN CONCEPTO DE FAVORABILIDAD TÉCNICA
DESCENTRALIZADO	ESE RITA ARANGO ALVAREZ DEL PINO	SISTEMATIZACIÓN Y AUTOMATIZACIÓN EN LA ESE RITA ARANGO ALVAREZ DEL PINO	\$735.000.000,00	Agenda de Conectividad	25 de Noviembre	\$0,00	POR SOLICITUD DEL MINISTERIO DE PROTECCIÓN SOCIAL ESTE PROYECTO NO PUEDE SER ATENDIDO HASTA TANTO EL MINISTERIO NO EMITA UN CONCEPTO DE FAVORABILIDAD TÉCNICA
DESCENTRALIZADO	ESE FRANCISCO DE PAULA SANTANDER	PROYECTO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES 2005-2007	\$641.500.000,00	Agenda de Conectividad	25 de Noviembre	\$0,00	POR SOLICITUD DEL MINISTERIO DE PROTECCIÓN SOCIAL ESTE PROYECTO NO PUEDE SER ATENDIDO HASTA TANTO EL MINISTERIO NO EMITA UN CONCEPTO DE FAVORABILIDAD TÉCNICA
DESCENTRALIZADO	ESE LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO	PROYECTOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	\$1.300.000.000,00	Agenda de Conectividad	25 de Noviembre	\$0,00	POR SOLICITUD DEL MINISTERIO DE PROTECCIÓN SOCIAL ESTE PROYECTO NO PUEDE SER ATENDIDO HASTA TANTO EL MINISTERIO NO EMITA UN CONCEPTO DE FAVORABILIDAD TÉCNICA
DESCENTRALIZADO	ESE ANTONIO NARIÑO	SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN GERENCIAL	\$1.500.000.000,00	Agenda de Conectividad	14 de Diciembre	\$0,00	POR SOLICITUD DEL MINISTERIO DE PROTECCIÓN SOCIAL ESTE PROYECTO NO PUEDE SER ATENDIDO HASTA TANTO EL MINISTERIO NO EMITA UN CONCEPTO DE FAVORABILIDAD TÉCNICA
CENTRAL	SUPERNOTARIADO	SISTEMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y JURIDICOS DE LA SNR	\$908.000.000,00	Minhacienda	22 de Abril	\$0,00	PROYECTO MAL ESTRUCTURADO

Cuadro 1 (continuación).

CENTRAL	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES	SISTEMA DE EXPEDICIÓN DE PASAPORTE ANDINO EN COLOMBIA	\$4.939.246.419,00	Vicepresidencia	30 de Agosto		\$0,00	NO CONTABA CON RECURSOS PARA LA VIGENCIA 2005
CENTRAL	MINISTERIO DEL INTERIOR Y DE JUSTICIA	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN PARA EL MINISTERIO DEL INTERIOR Y DE JUSTICIA	\$469.515.800,00	DANE	13 de Septiembre		\$0,00	NO CONTABA CON RECURSOS PARA LA VIGENCIA 2005
CENTRAL	DAS	CERTIFICADO JUDICIAL Y CONTROL MIGRATORIO EN LINEA	\$15.000.000.000,00	DANE	21 de Septiembre		\$0,00	NO SUSTENTO SU IMPACTO POSITIVO EN LA CIUDADANIA
CENTRAL	DIRECCION NACIONAL DE ESTUPEFACIENTES	FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE ESTUPEFACIENTES, MEDIANTE EL ANÁLISIS, DISEÑO, CONSTRUCCIÓN Y/O ADAPTACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE UNA SOLUCIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL ELECTRÓNICA QUE INTEGRE LOS PROCESOS REGISTRO Y CONTROL DE CORRESPONDENCIA, ARCHIVO, WORKFLOW, SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS, DIGITALIZACIÓN – ALMACENAMIENTO ELECTRÓNICO Y CONTROL DE TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL PARA LA DIRECCIÓN NACIONAL DE ESTUPEFACIENTES	\$369.000.000,00	DANE	14 de Octubre		\$0,00	DEBE REPLANTEARSE DE ACUERDO A LOS LINEAMIENTOS DEL ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN
CENTRAL	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL	SISTEMA INTEGRADO LOGÍSTICO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	\$2.852.643.296,00	DAFP	29 de Noviembre		\$0,00	PROYECTO REMITIDO TARDIAMENTE PARA EVALUACIÓN
DESCENTRALIZADO	ADPOSTAL	SOLUCIÓN INFORMATICA INTEGRAL	\$3.800.000.000,00				\$0,00	PROYECTO MAL ESTRUCTURADO
CENTRAL	AGENCIA NACIONAL DE HIDROCARBUROS /13	IMPLEMENTACIÓN DE MYSAP BUSINESS SUITE Y DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE CONTROL INTERNO Y DE INFORMACIÓN GERENCIAL PARA LA ANH	\$1.275.072.000,00	Ministerio de Comunicaciones			\$0,00	FALTÓ INFORMACIÓN ADICIONAL
CENTRAL	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL	SERVICIO DE DESARROLLO DE SOFTWARE PARA TERMINALES PORTÁTILES DOLPHIN 7200	\$4.150.000,00	DAFP	29 de Noviembre		\$0,00	PROYECTO REMITIDO TARDIAMENTE PARA EVALUACIÓN
CENTRAL	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL	ADICIÓN 2005 PARA INTEGRACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LA POLICIA NACIONAL A TRAVÉS DE TECNOLOGÍA WEB	\$1.416.086.301,00	DAFP	29 de Noviembre		\$0,00	PROYECTO REMITIDO TARDIAMENTE PARA EVALUACIÓN
CENTRAL	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL	SOFTWARE ESPECIALIZADO APlicativo para Reporte de Licitaciones, Concursos, Contratos, Multas y Sanciones a las Cámaras de Comercio y Confecámaras	\$348.000,00	DAFP	29 de Noviembre		\$0,00	PROYECTO REMITIDO TARDIAMENTE PARA EVALUACIÓN
CENTRAL	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL	SISTEMA OSP	\$537.080.000,00	DAFP	13 de Diciembre		\$0,00	PROYECTO REMITIDO TARDIAMENTE PARA EVALUACIÓN
CENTRAL	CONTADURIA	ADQUISICIÓN, INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA LA CORRESPONDENCIA Y ARCHIVO DE LA CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN (CGN)	\$73.000.000,00	DNP	13 de Diciembre		\$0,00	DEBE REPLANTEARSE DE ACUERDO A LOS LINEAMIENTOS DEL ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN
TOTAL			\$ 47.280.640.649					\$ 0,00

De la totalidad de proyectos aprobados, un 16% correspondió a aprobaciones ratificadas de proyectos que fueron presentados en la vigencia anterior.

#### b. Distribución de la Inversión

La inversión se distribuyó en tres grupos generales:

- Software misional
- Software tipo ERP (Enterprise Resourcing Planning) o de Gestión Administrativa y Financiera
- Infraestructura tecnológica

**Software Misional:** Esta categoría incluye la adquisición y el desarrollo del software que apoya a cada entidad en la consecución de sus objetivos misionales. Por esta razón, es frecuente encontrar en esta categoría el software que o bien es hecho a la

medida o es desarrollado en casa. Asimismo, las soluciones predefinidas para un sector determinado hacen parte de este grupo.

**Software tipo ERP:** Este tipo de software está encaminado a la administración de los recursos físicos, económicos y humanos de las entidades. Dentro de los componentes o módulos que componen un sistema tipo ERP encontramos los siguientes:

1. Contabilidad
2. Presupuesto
3. Pago a terceros
4. Gestión de recursos humanos
5. Contratación
6. Gestión de activos. (ventas, manejo de inventarios, compras, materiales, almacén, administración de activos fijos)

7. Proyectos de inversión
8. Manejo de deuda

En el mercado existen numerosas alternativas de sistemas ERP, todas encaminadas a fortalecer la planeación estratégica de las entidades. La combinación de módulos, otorga flexibilidad a este tipo de sistemas dado que permite a las entidades adquirir solo los componentes que sean de su interés.

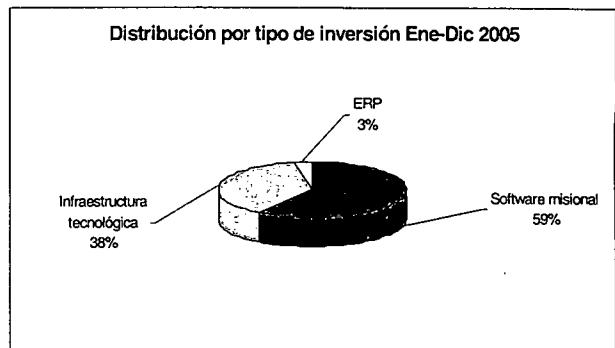
**Infraestructura tecnológica:** Esta categoría agrupa las inversiones que se realizan con miras a fortalecer la infraestructura tecnológica existente en cada entidad. La adquisición de hardware, la renovación de licencias y el mantenimiento de equipos y plataformas constituyen los rubros más comunes de esta categoría.

El cuadro 2 y el gráfico 1 muestran cómo se distribuyó la inversión para la vigencia 2005.

**Cuadro 2. Distribución por tipo de inversión vigencia 2005.**

Tipo de inversión	Monto	Porcentaje
Software Misional	\$ 202.318.191.699	59%
Infraestructura tecnológica	\$ 127.808.514.878	38%
Software ERP	\$ 10.108.792.450	3%
Total Inversión 2005	\$ 340.235.499.027	100%

**Gráfico 1.  
Distribución por tipo de inversión  
Enero-Diciembre 2005.**



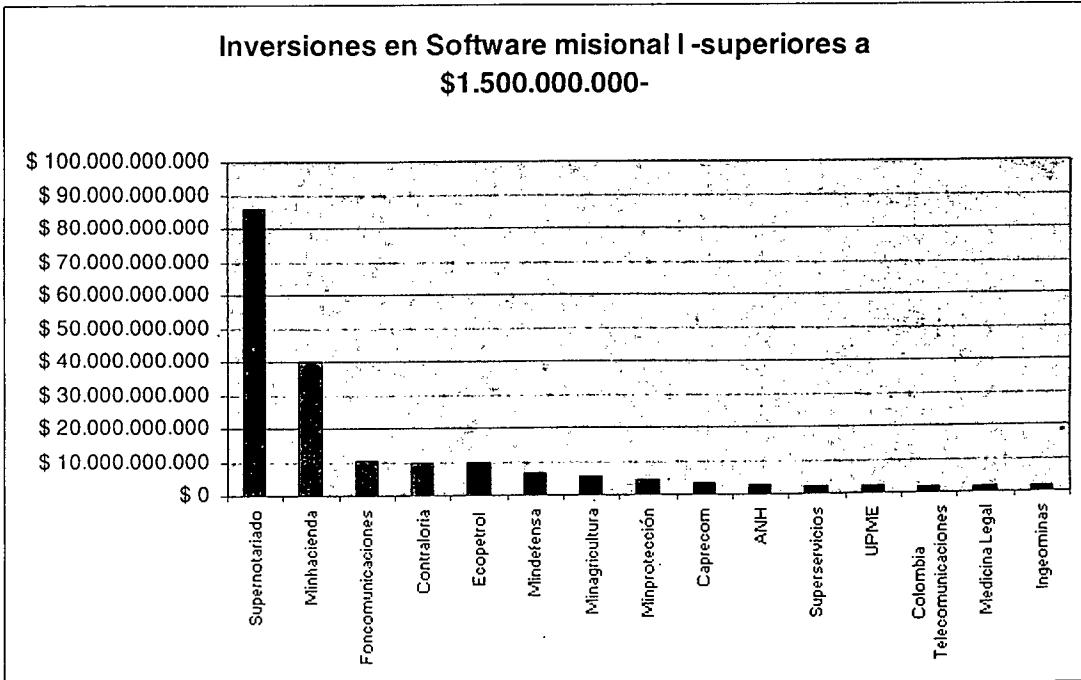
Esta distribución demuestra que en general las entidades continúan otorgando importancia a los desarrollos o compras de soluciones tecnológicas que se traduzcan en herramientas de apoyo para la consecución de sus objetivos misionales..

Adicionalmente, es importante mencionar que la baja concentración de la inversión en software ERP se debe al efecto de los estándares definidos por el Comité para la adquisición de este tipo de soluciones, en los cuales se establece que sólo podrán ser aprobadas técnicamente aquellas inversiones en software de gestión administrativa y financiera que se encuentren debidamente justificadas y no aparezcan dentro de la oferta de los grandes sistemas del Estado. Por lo anterior, durante este año de labores, el Comité tan sólo aprobó 3 proyectos en esta materia.

#### c. Inversión en Software Misional

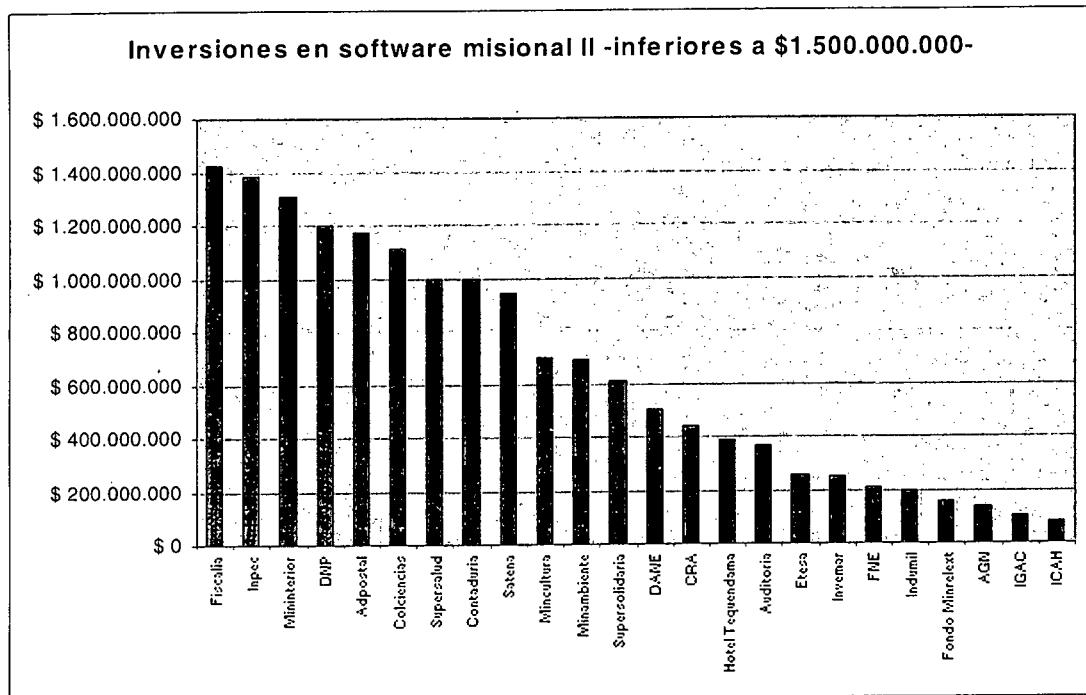
La inversión en software misional se ilustra en los cuadros 3 y 4.

**Cuadro 3. Inversiones en software misional I - superiores a \$1.500.000.000.**



El 39% de las inversiones en software misional por entidad excedieron los \$1.500.000.000 (ver cuadro 3). Dentro de este grupo vale la pena destacar las inversiones de la Superintendencia de Notariado y Registro, las cuales fueron las más cuantiosas (ascienden a \$86.135.000.000) y están encaminadas a la digitalización, sistematización e interconexión en las oficinas de registro.

Otras inversiones significativas fueron las del Ministerio de Hacienda orientadas a varios proyectos como el Modelo Único de Ingresos, Servicio y Control Automatizado -MUISCA- de la DIAN y el Sistema de Gestión Financiera Territorial -SGFT-, y las del Fondo de Comunicaciones destinadas a fortalecer el programa "Computadores para Educar".



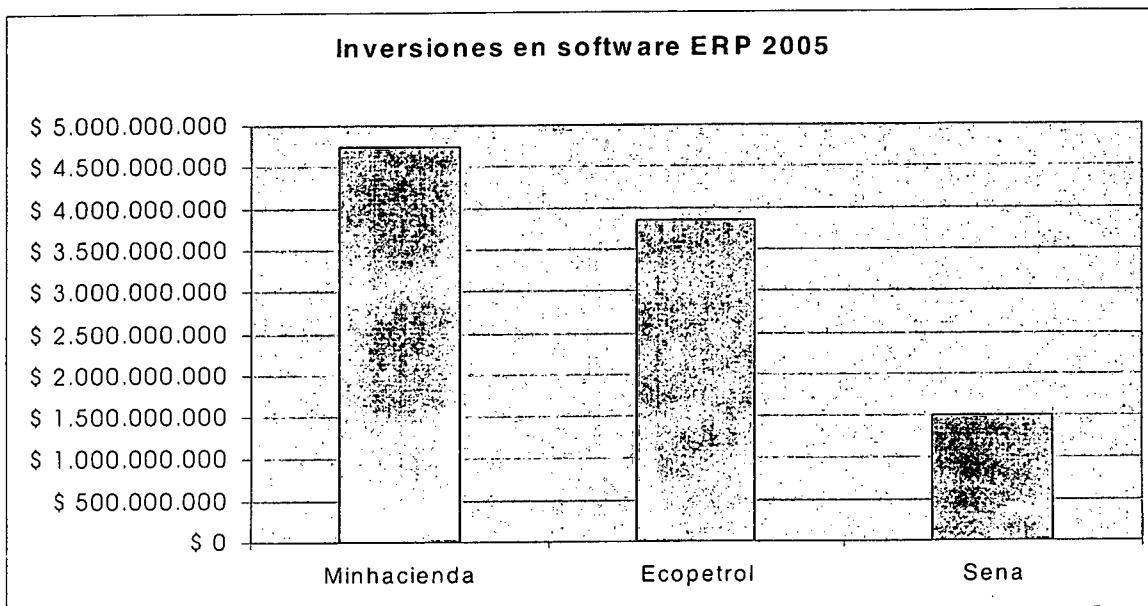
Las inversiones inferiores a \$1.500.000.000 pueden observarse en el cuadro 4.

**Cuadro 4.**  
**Inversiones en software misional II - inferiores a \$1.500.000.000**

**d. Software tipo ERP o de Gestión Administrativa y Financiera**

La inversión en software tipo ERP para 2005 se ilustra en el cuadro 5.

**Cuadro 5. Inversiones en software ERP para la vigencia 2005.**



Estos tres proyectos se concentran en las siguientes tareas:

- Firma del "otrosí" al contrato entre el Ministerio de Hacienda y SAP Andina para terminar la ejecución del Sistema de Gestión Financiera Territorial.
- Compra del módulo para el manejo de nómina - solución SAP- de ECOPETROL.
- Adecuación del software ERP de la Secretaría de Hacienda del Distrito en el SENA.

como en software tipo ERP requieren de un fortalecimiento tecnológico en las entidades para soportar los nuevos desarrollos, y adicionalmente porque muchas de las aprobaciones ratificadas contaban con inversiones de fortalecimiento de infraestructura tecnológica para la vigencia 2005.

En este componente los rubros más comunes correspondieron a adquisición de equipos, renovación de licencias, mantenimiento de hardware y software y capacitación de personal.

#### **e. Inversiones en Infraestructura tecnológica**

La inversión en infraestructura tecnológica se explica en parte, porque tanto los proyectos en software misional

#### **f. Distribución sectorial de la inversión**

La inversión a nivel sectorial puede apreciarse en el cuadro 6 y en el gráfico 2.

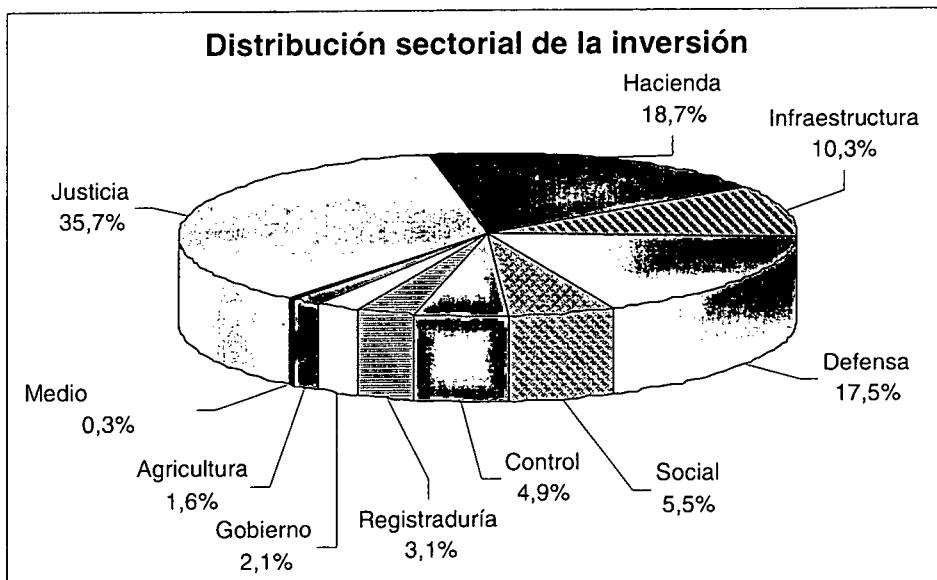
**Cuadro 6.**  
**Distribución sectorial**  
**de la inversión para la vigencia 2005.**

<b>Sector</b>	<b>Inversión</b>	<b>% sobre el total</b>
Justicia	\$ 121.631.861.399	35,7
Hacienda	\$ 63.710.128.704	18,7
Infraestructura	\$ 35.132.116.020	10,3
Defensa	\$ 59.710.597.888	17,5
Social	\$ 18.761.717.535	5,5
Control	\$ 16.815.820.000	4,9
Registraduría	\$ 10.550.000.000	3,1
Gobierno	\$ 7.304.814.264	2,1
Agricultura	\$ 5.500.000.000	1,6
Medio Ambiente	\$ 1.118.443.217	0,3
<b>Total</b>	<b>\$ 340.235.499.026</b>	<b>100,0<sup>1</sup></b>

<sup>1</sup> Gobierno incluye: DAPRE, DNP, Superintendencia de Industria y Comercio, Colciencias, Senado de la República, Ministerio de Relaciones Exteriores y Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores.

Social incluye: Ministerio de la Protección Social, SENA, Superintendencia Nacional de Salud, Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, Caprecom, INCI, Archivo General de la Nación, Instituto Colombiano de Antropología e Historia, Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, Ministerio de Cultura, Artesanías de Colombia, Coldeportes, Instituto Nacional de Salud, ICFES, ETESA e INVIMA.

Gráfico 2. Distribución sectorial de la inversión.



El sector de mayores inversiones en sistemas de información y comunicaciones, al igual que en la vigencia anterior, fue el sector justicia. Situación que se explica debido a las cuantiosas inversiones en proyectos como la sistematización de las oficinas de registro de la Superintendencia de Notariado y

Registro y de los despachos judiciales a nivel nacional del Consejo Superior de la Judicatura.

Asimismo, Agricultura, se mantuvo como el sector de menores inversiones. Durante el 2005 registró dos proyectos de inversión por un monto de \$5.500.000.000, orientados a la construcción de cifras estadísticas del sector agropecuario.

## 2. INTEROPERABILIDAD

Dentro de los logros más significativos del Comité en el marco de la evaluación de proyectos, se encuentra la coordinación entre los sistemas de información existentes. Algunas de las recomendaciones de interoperabilidad más significativas registradas en las sesiones del Comité este año fueron:

- El sistema de gestión administrativa y financiera del SENA deberá interoperar con los siguientes sistemas de información:
  - o Sistema Unificado de Personal -SUIP 2- del Departamento Administrativo de la Función Pública.
  - o Sistema Integral de Contratación Electrónica, desarrollado por la Agenda de Conectividad, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público y la Vicepresidencia de la República.
  - o Sistema Integral de Información Financiera - SIIF- del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

- El proyecto "Mejoramiento del sistema integrado de salud" de ECOPETROL deberá tener en cuenta los estándares que el Ministerio de la Protección Social se encuentra definiendo en la materia.
- El proyecto "Optimización de procesos de recursos humanos y nómina" de ECOPETROL deberá garantizar la interoperabilidad de la solución a adquirir con el "Sistema Único de Información de Personal -SUIP-" del Departamento Administrativo de la Función Pública.
- El proyecto "Mejoramiento de la Infraestructura tecnológica de CAPRECOM como soporte al cumplimiento de la misión de la entidad con estándares de calidad en cada uno de sus negocios", deberá garantizar la interoperabilidad con el "Registro Único de Afiliados (RUAF)" y con el sistema de régimen subsidiado del Ministerio de la Protección Social.
- El proyecto "Sistematización de la información de cadáveres sin identificar e identificados, sin reclamar

recibidos en Medicina Legal a nivel nacional" deberá interoperar con el "Registro Único de Afiliados (RUAf)" del Ministerio de la Protección Social y el "Sistema Centralizado de Consultas de Información" de la Unidad Administrativa Especial de Información y Análisis Financiero, UIAF.

### **3. AHORROS**

La evaluación de proyectos permitió importantes ahorros para las entidades, que en la mayoría de los casos se derivan de la divulgación de prácticas exitosas que permiten capitalizar la experiencia de los líderes en algunos desarrollos.

Algunos ejemplos significativos de ahorro son:

- Las recomendaciones de uso de la red tecnológica del programa Compartel para aprovechar la conectividad en los municipios.
- El programa ORFEO, de la Superintendencia de Servicios Públicos, el cual ofrece una solución para el manejo documental, involucrando todos los procesos asociados a la "vida del documento" ha sido divulgado exitosamente. Este año varias entidades han destinado las inversiones que tenían previstas en gestión documental al fortalecimiento de esta herramienta, como es el caso de la Superintendencia de Economía Solidaria.

Una vez la solución se encuentre completamente desarrollada podrá ser suministrada sin ningún costo a las entidades que lo requieran, permitiendo ahorros significativos.

- La solución integral de software tipo ERP que el Estado se encuentra preparando, permitirá importantes ahorros en tanto que las entidades del sector público no tendrán que invertir en este tipo de herramientas pues será suministrado de manera gratuita y esto a la vez garantizará un flujo de información consolidado y eficiente.
- El "Sistema de información y de vigilancia y control de las empresas y organizaciones prestadoras de servicios públicos" de la Superintendencia de Servicios Públicos fue replicado en la Superintendencia de la Economía Solidaria, permitiendo así un ahorro significativo para la entidad.

### **4. SISTEMA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES**

Buscando agregar demanda y aprovechar las economías de escala, el Comité trabajó en la elaboración de un formulario de inventario en tecnologías de información y comunicaciones con el objetivo de conocer a un importante nivel de detalle las características de los sistemas de información y comunicaciones en las entidades del sector público.

Esta información, la cual deberá ser diligenciada y actualizada por las entidades en tiempo real, permitirá conocer con exactitud la demanda de software y hardware en el sector público para con ella adelantar negociaciones de convenios marco con proveedores, lo que se traducirá en ahorros para las entidades.

Adicionalmente, el formulario recoge información que permite identificar la importancia organizacional que tiene la oficina de sistemas en cada establecimiento, así como el perfil de los integrantes de estas dependencias.

El formulario fue distribuido a todas las entidades del sector público para que se familiarizaran con la información requerida y fueran adelantando esfuerzos por recopilarla.

El Comité, a través de la Agenda de Conectividad contrató a la compañía Asesoftware para que diseñara una aplicación de captura de datos. En este momento se está revisando el contenido de los reportes que esta aplicación suministrará, para en los primeros meses de 2006 iniciar las pruebas piloto de captura.

### **5. TEMAS ESTRATÉGICOS**

Los temas estratégicos más relevantes discutidos al interior del Comité durante la vigencia 2005 son los siguientes:

- Mapas de información sectorial
- Coordinadores de Información sectorial
- Pagos electrónicos
- Firma digital

#### **a. Mapas de Información Sectorial**

El Comité estuvo trabajando durante el primer semestre del año en la elaboración de unos mapas de información sectorial para conocer los flujos de información en el sector público nacional.

Sin embargo, con la presentación que el DANE hizo al Comité de su Plan Nacional de Estadística (PENDES), en el cual se espera realizar un levantamiento completo de los sistemas de información existentes y de la información que cada sector produce, se decidió dejar de trabajar al interior del Comité en esa tarea y utilizar los resultados del PENDES como el insumo único para la definición de los flujos de información sectorial.

**b. Coordinadores de Información Sectorial**

Con el objeto de implementar rápidamente la figura del "Coordinador de Información Sectorial" (CIS) la cual fue ampliamente discutida durante el año anterior por el Comité Técnico, se decidió involucrar activamente el Programa de Renovación de la Administración Pública -PRAP.

El PRAP, junto con el DAFFP ha venido trabajando con los gerentes de rediseño de cada uno de los sectores en la definición de los decretos que darán vida a los CIS, personajes de gran importancia para garantizar una producción de información ágil, oportuna y confiable en el sector público nacional.

Mientras se espera su creación, la cual se encuentra condicionada por la ley de garantías electorales y por la disponibilidad presupuestal, el Comité se encuentra trabajando en la definición de un plan de implementación anticipado en el cual de manera informal se iniciará el proceso de selección de los CIS y se empezará a familiarizarlos con las funciones que desempeñarán.

**c. Pagos Electrónicos**

Este probablemente sea el tema que mayor cantidad de veces ha estado en la agenda del Comité. Durante esta vigencia, el tema fue retomado desde sus discusiones iniciales y se volvió a estructurar un modelo de pagos electrónicos orientado a la población bancarizada.

En 2006 se espera iniciar una serie de conversaciones para convencer al Banco de la República de permitir el uso del ACH Cenit y tener así un esquema de compensación bancaria que permita rápidamente implementar este modelo de pago en el sector público. De esta manera se busca generar importantes beneficios al ciudadano, facilitando su relación con el estado y fortaleciendo la estrategia de racionalización de trámites.

**d. Firma Digital**

Referente al tema de firma digital, el Comité se encuentra estudiando un documento elaborado por

Vicepresidencia de la República, el cual recoge diferentes experiencias de autenticación alrededor del mundo y sugiere una metodología para evaluar y clasificar los niveles de seguridad de la información requeridos en cada entidad. De esta manera se permitirá explorar diferentes alternativas de acuerdo al riesgo existente.

De ser acogido este documento, la propuesta del Comité se extendería a permitir a las entidades tomar decisiones informadas para la implementación de sus sistemas de autenticación, estableciendo diferentes alternativas de solución de acuerdo a la vulnerabilidad de la información que se maneje.

**6. POLÍTICA**

En los temas de política, este año el trabajo del Comité se concentró en la elaboración de documentos orientados a ilustrar a las entidades en los temas de: desarrollo y/o compra de soluciones de software, donaciones y gestión documental.

**a. Desarrollo y/o compra de soluciones de software en el sector público**

Conscientes de la importancia de ilustrar a las entidades sobre los principales aspectos a tener en cuenta para la compra y/o desarrollo de software, el Comité emitió una recomendación en la cual señala los siguientes aspectos:

- **Costo total del proyecto.** Las Entidades deben minimizar el costo total de sus soluciones de software y para ello deberán considerar alternativas que no desestimen el uso de tecnologías y plataformas por ser de fuente abierta o comerciales.

El costo total de las alternativas debe ser comparable en el mismo horizonte de tiempo y debe incluir los costos de adquisición, licenciamiento, implantación, capacitación, operación, mantenimiento y expansión a futuro de la solución.

- **Interoperabilidad.** Las soluciones tecnológicas de las entidades públicas siempre deben estar diseñadas para ser interoperables con los demás sistemas del Estado y soportar estándares abiertos.

- **Propiedad Intelectual en desarrollos a la medida.** Las Entidades deben conservar la propiedad intelectual sobre las soluciones desarrolladas a la medida, independientemente de si están bajo plataformas libres o comerciales.

Además, deben obtener los códigos fuente y la documentación que sea necesaria para utilizar el desarrollo al interior del Estado.

**b. Gestión documental**

El grupo de trabajo en gestión documental, compuesto por el Archivo General de la Nación, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el Departamento Nacional de Planeación y la Vicepresidencia de la República trabajó en la definición de un manual conceptual preparado por el Archivo General de la Nación en el cual se encuentra la totalidad de los temas asociados al manejo documental, los estándares que se deben seguir y las herramientas necesarias para que las entidades puedan hacer un primer diagnóstico de su estado frente al tema, permitiendo una clara visualización de las soluciones que deberán implementar a futuro.

Este documento fue presentado y aprobado por el Comité Técnico y llevado a discusión a la Comisión Intersectorial en donde se apreció su enorme valor e incluso se propuso extenderlo a un documento de política que permita la aproximación a políticas de reducción del manejo de papel y digitalización de la memoria documental.

En este momento el grupo de trabajo se encuentra concentrado en la elaboración de un segundo documento, que esta vez abordará los estándares que deberán seguirse para el desarrollo y/o adquisición de herramientas tecnológicas -sistemas de información- asociadas a la gestión documental.

El Comité, recomendará al Archivo General de la Nación emitir una resolución en la que se exija el uso

del manual conceptual como referencia para cualquier acción asociada al tema documental.

**c. Documento sobre donaciones en el estado**

El Comité ha estado trabajando en este documento en el que se enuncian aspectos a tener en cuenta para evaluar la conveniencia de las donaciones de hardware y software en el sector público. Para que el mismo sea acogido y se traduzca en una recomendación a las entidades, falta su presentación y aprobación por parte de la Comisión Intersectorial.

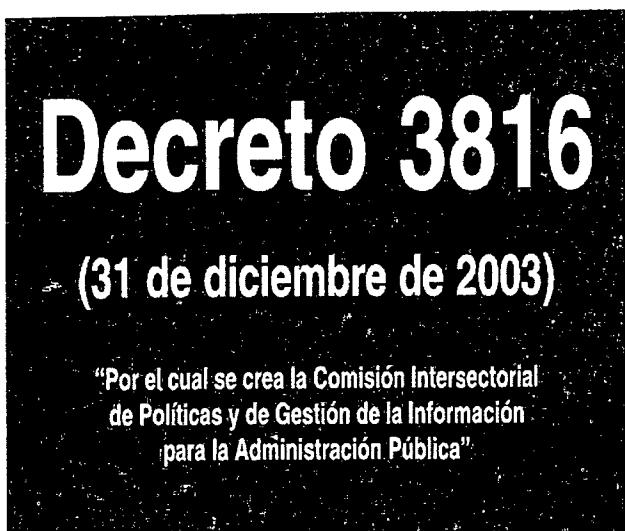
**7. DOCUMENTOS**

Este año, el Comité decidió crear una nueva categoría de trabajo enfocada a la producción de documentos de carácter pedagógico, cuyo único interés será el de ilustrar a las entidades en diversos temas asociados a los sistemas de información y comunicaciones.

A la fecha, se está trabajando en la versión definitiva del primer documento de esta serie, el cual se refiere a software libre.

Se trata de un documento que provee recomendaciones útiles y ayuda a tomar decisiones informadas debido a que expone las ventajas y las desventajas de este tipo de soluciones, desmitificando el software libre vs. el software comercial.

Para su elaboración se consultó documentos y experiencias del Reino Unido, la Comunidad Europea, el Banco Interamericano de Desarrollo y la Universidad Externado de Colombia.



EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA,

en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales y en especial de las que le confiere el artículo 45 de la Ley 489 de 1998,

**DECRETA:**

**Artículo 1º. Creación.** Créese la Comisión Intersectorial de Políticas y de Gestión de la Información para la Administración Pública.

**Artículo 2º. Objetivos.** La Comisión Intersectorial de Políticas y de Gestión de la Información de la Administración Pública tendrá los siguientes objetivos:

1. Definir las estrategias y los programas para la producción de la información necesaria, para lograr una óptima generación de bienes y servicios públicos por parte del Estado. Lo anterior, sin perjuicio de la autonomía del DANE, en la producción de la información oficial básica.
2. Generar los escenarios adecuados que permitan a los ciudadanos tener acceso a la información necesaria para garantizar la transparencia de la administración pública y para que puedan ejercer un efectivo control social. Lo anterior, sin perjuicio de la autonomía del DANE, en la producción de la información oficial básica.
3. Optimizar mediante el uso de medios tecnológicos, la calidad, la eficiencia y la agilidad en las relaciones de la administración pública con el ciudadano, con sus proveedores, y de las entidades de la administración pública entre sí.

4. Establecer mecanismos tendientes a eliminar la duplicidad de solicitud de información o la solicitud de información innecesaria a los ciudadanos.
5. Optimizar la inversión en tecnologías de información y de comunicaciones de la administración pública.
6. Facilitar el seguimiento y evaluación de la gestión pública, mediante la producción, el manejo y el intercambio de información y uso de tecnologías de información y comunicaciones de la administración pública.
7. Asegurar la coherencia, la coordinación y la ejecución de las políticas definidas para la estrategia de Gobierno en Línea a través del Programa Agenda de Conectividad.

**Artículo 3º. Integración.** La Comisión Intersectorial de Políticas y Gestión de la Información para la Administración Pública estará integrada por:

1. El Vicepresidente de la República.
2. El Ministro de Hacienda y Crédito Público.
3. El Ministro de Comunicaciones.
4. El Director del Departamento Nacional de Planeación.
5. El Director del Departamento Administrativo Nacional de Estadística.
6. El Director del Departamento Administrativo de la Función Pública.

**Parágrafo 1º.** La Presidencia de la Comisión Intersectorial será ejercida por el Vicepresidente de la República. En su ausencia, los miembros asistentes escogerán dentro de ellos la presidencia de la comisión.

**Parágrafo 2º.** La Comisión Intersectorial tendrá un Comité Técnico, el cual se reunirá cuando fuere necesario por convocatoria que realice él mismo.

El Comité Técnico podrá invitar a funcionarios de las entidades estatales y a particulares, cuya presencia sea necesaria para la mejor ilustración de los diferentes temas de competencia de la Comisión Intersectorial.

**Parágrafo 3º.** Un delegado del Presidente de la República y el Director del Programa Agenda de Conectividad serán invitados permanentes de la Comisión Intersectorial.

**Artículo 4º. Funciones.** Serán funciones de la Comisión Intersectorial de Políticas y Gestión de la

Información para la Administración Pública las siguientes:

1. Proponer las políticas sobre información y tecnologías de información y comunicaciones de la administración pública y presentarlas al Conpes para su adopción.
2. Definir las estrategias y los programas relativos a la producción, manejo, protección, intercambio y acceso a la información en la administración pública.
3. Establecer los criterios que permitan integrar los sistemas de información de la administración pública.
4. Impulsar la estrategia de Gobierno en Línea del Programa Agenda de Conectividad.
5. Sugerir al Gobierno Nacional propuestas normativas que contribuyan al mejor desarrollo de la política de información de la administración pública.
6. Promover la difusión en la sociedad colombiana de las estrategias y programas adoptadas por la Comisión Intersectorial de Políticas y de Gestión de la Información para la Administración Pública.
7. Dirimir las situaciones en las cuales dos o más entidades u organismos de la administración pública tengan injerencia o control sobre la misma información, sin perjuicio de la autonomía del DANE, en la producción de la información oficial básica.
8. Aprobar, cuando así lo considere, todas las iniciativas, los informes, las actas y los demás documentos que proponga el Comité Técnico.
9. Dictar su propio reglamento.
10. Las demás inherentes al cumplimiento de los objetivos de la Comisión Intersectorial de Políticas y Gestión de la Información para la Administración Pública.

**Artículo 5º. Comité Técnico.** La Comisión Intersectorial de Políticas y Gestión de la Información para la Administración Pública contará con un Comité Técnico para su soporte y apoyo. Este Comité estará conformado por un delegado de cada uno de los ministerios y departamentos administrativos que integran la Comisión Intersectorial, por el director de

Agenda de Conectividad y por quien determine la Comisión Intersectorial conforme al reglamento. Será presidido por quien designe la Comisión Intersectorial.

**Parágrafo 1º.** Los delegados deben ser funcionarios del nivel directivo o asesor con conocimientos sobre la gestión de la información, las políticas generales de desarrollo y de la inversión pública.

**Parágrafo 2º.** El Comité Técnico se reunirá por convocatoria que realice el presidente del mismo, conforme al reglamento.

**Parágrafo 3º.** Se podrán crear subcomités que apoyen el cumplimiento de los objetivos y las funciones de la Comisión Intersectorial, conforme al reglamento que se establezca.

**Artículo 6º. Funciones del Comité Técnico.** El Comité Técnico servirá de soporte y apoyo a la Comisión Intersectorial, y tendrá las siguientes funciones:

1. Coordinar la gestión de información entre las entidades participantes para garantizar estándares y complementariedad.
2. Coordinar la ejecución de las directrices para la producción, el tratamiento, el intercambio y el uso de la información entre las diferentes entidades u organismos de la administración pública y entre estas y el sector privado.
3. Identificar y divulgar las mejores prácticas de gestión de información en la administración pública.
4. Aplicar indicadores y criterios de evaluación para medir el desarrollo de los objetivos de la política de información de la administración pública.
5. Proponer soluciones que racionalicen los trámites, los procesos y los procedimientos de la administración pública, mediante el uso de medios tecnológicos.
6. Coordinar la estandarización e integración de equipos y de programas informáticos.
7. Analizar y recomendar a la Comisión Intersectorial para su adopción, las propuestas de las entidades de la administración pública en materia de inversiones para la adquisición, reposición, actualización, integración, mantenimiento y sostenimiento de sistemas de información, equipos

de procesamiento de datos, programas informáticos y comunicación de datos, con el fin de verificar su pertinencia y compatibilidad en el marco de las políticas generales y sugerir a la Comisión Intersectorial los ajustes pertinentes. Lo anterior, cuando la Comisión Intersectorial lo considera pertinente conforme al reglamento.

8. Presentar recomendaciones a la Dirección de Inversiones y Finanzas Públicas del Departamento Nacional de Planeación y a la Dirección General del Presupuesto Público Nacional del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, para la asignación de los recursos destinados a sistemas de información, equipos, programas informáticos y comunicaciones de la administración pública. Lo anterior, cuando la Comisión Intersectorial lo considera pertinente conforme al reglamento.
9. Proponer mecanismos de negociación conjunta con los proveedores que permitan ahorros y ventajas financieras para la administración pública.
10. Las demás que le asigne la Comisión Intersectorial de Políticas y Gestión de la Información para la administración pública.

**Artículo 7º. Vigencia.** El presente decreto rige a partir de la fecha de su publicación.

**Publíquese y cúmplase.**

Dado en Bogotá, D. C., a 31 de diciembre de 2003.

**ÁLVARO URIBE VÉLEZ**

El Ministro de Hacienda y Crédito Público,  
**ALBERTO CARRASQUILLA BARRERA.**

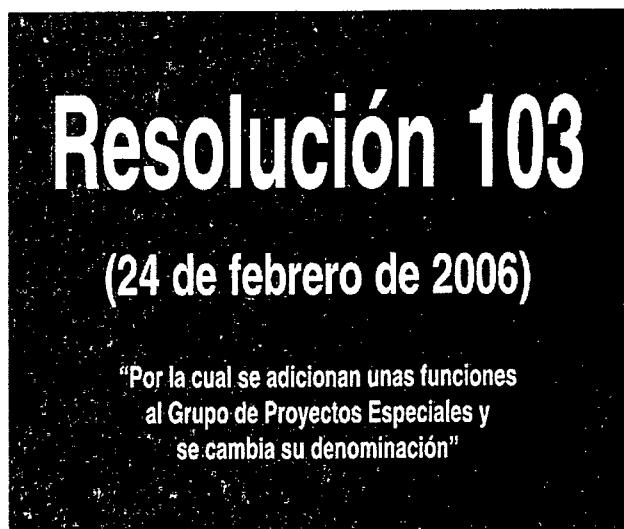
La Ministra de Comunicaciones,  
**MARTHA ELENA PINTO DE DE HART.**

El Director del Departamento Nacional de Planeación,  
**SANTIAGO MONTENEGRO TRUJILLO.**

El Director del Departamento Administrativo  
Nacional de Estadística,  
**CÉSAR CABALLERO REINOSO.**

El Director del Departamento  
Administrativo de la Función Pública,  
**FERNANDO GRILLO RUBIANO**

**NOTA:** Publicado en el Diario Oficial No. 45.429  
de Enero 13 de 2004.



**EL DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO  
ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA**

en uso de sus atribuciones legales,  
en especial las conferidas por el artículo 115  
de la Ley 489 de 1998 y los Decretos 188  
y 189 del 26 de enero de 2004, y

**CONSIDERANDO:**

Que la Comisión Intersectorial de Políticas y Gestión de la Información para la Administración Pública - COINFO-, en sesión del 11 de octubre de 2005, recomendó la creación en cada sector de la administración pública de un Coordinador de Información Sectorial, con el fin de que estos coordinen en su sector la generación, difusión y uso de la información, partiendo desde la entidad cabeza de sector hasta sus entidades adscritas y vinculadas, mediante la formulación de planes de información sectorial, implementación de políticas de información certera y confiable, desarrollo de estrategias de difusión de la información, establecimiento de estándares que permitan lograr la interoperabilidad técnica, organizacional y semántica de los sistemas de información sectoriales e intersectoriales y centralizar la responsabilidad de cada sector en la generación, difusión y uso de la información.

Que mediante Resolución 845 del 1º de diciembre de 2004 se asignan las funciones al Grupo de Proyectos Especiales del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Que es política del Gobierno Nacional la creación del Coordinador de Información Sectorial, para lo cual en

el Departamento Administrativo de la Función pública se hace necesario adicionar las funciones del coordinador del Grupo de Proyectos Especiales, con las funciones propias del Coordinador de Información del sector Función Pública y cambiar su denominación.

**RESUELVE:**

**ARTICULO PRIMERO:** A partir de la fecha de la presente Resolución se adiciona el nombre del Grupo de Proyectos Especiales de que trata la Resolución 845 del 1º de diciembre de 2004, por el de "Grupo de Proyectos Especiales y Coordinación de Información Sectorial".

**ARTICULO SEGUNDO:** Adicionar el artículo 2º de la Resolución 845 de 2004, con el siguiente literal:

"e) Coordinar en el sector Función Pública la generación, difusión y uso de la información, partiendo desde el Departamento Administrativo de la Función Pública, como cabeza de sector y en la ESAP como entidad adscrita, mediante la formulación de planes de información sectorial, implementación de políticas de información certera y confiable, desarrollo de estrategias de difusión de la información, establecimientos de estándares que permitan lograr la interoperabilidad técnica, organizacional y semántica de los sistemas de información sectorial e intersectorial."

**ARTICULO TERCERO:** Adicionar el artículo tercero de la Resolución 845 del 1º de diciembre de 2004 con las siguientes funciones, propias de la coordinación de información del sector Función Pública:

1. Proponer a la Comisión Intersectorial de Políticas y Gestión de la Información para la Administración pública – COINFO, estrategias y políticas para optimizar la producción y aprovechamiento de la información.
2. Diseñar, ejecutar y controlar estrategias que permitan optimizar la producción de información en el sector administrativo.
3. Coordinar la elaboración de los mapas de información estratégica del sector administrativo para garantizar que los proyectos de tecnologías de la información y comunicaciones (TICs) converjan y se integren a los objetivos y planes estratégicos del sector.
4. Asegurar la implementación de los estándares sobre uso y procesamiento de la información.

5. Coordinar los proyectos de tecnologías de la información y comunicaciones – TIC's – del sector y presentar ante la comisión Intersectorial de Políticas y Gestión de la información para – COINFO – EL Plan y Desarrollo de los mismos.
6. Coordinar las actividades sectoriales para desarrollar la política de agregación de demanda de bienes y servicios.
7. Definir los procesos y procedimientos que permitan monitorear, hacer seguimiento y controlar los sistemas de información que sirven de apoyo al logro de los objetivos institucionales.
8. Definir y evaluar el mapa de tecnología de información y comunicaciones del sector con el fin de determinar la estructura y el esquema de adquisición de tecnología informática.
9. Apoyar el Área de Recursos Humanos en la elaboración del plan estratégico de capacitación TICs a los funcionarios de la entidad.
10. Rendir al superior inmediato los informes que este le requiera en cuanto al desarrollo de las funciones, planes y programas a su cargo.
11. Ejercer, previa delegación, la ordenación del gasto en cuanto al desarrollo de los proyectos de inversión relacionados con TICs de la institución.
12. Las demás que le sean asignadas y que correspondan a la naturaleza del grupo".

**ARTICULO CUARTO:** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y modifica en lo pertinente la Resolución 845 del 1º de diciembre de 2004 y la 011 del 2 de enero de 2006.

**COMUNIQUESE Y CUMPLASE**

Dada en Bogotá, D. C., 24 de febrero de 2006

**FERNANDO GRILLO RUBIANO**

Director

# Ya estamos en el SUPERCade

GRACIAS A CONVENIO ENTRE EL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA - DAFP, EL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL - DASC, LA COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL - CNSC Y LA ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA - ESAP, SE ABRE PUNTO DE ATENCIÓN CIUDADANA EN EL SUPERCade, MÓDULO D-137, EN EL CUAL SE BRINDARÁ TODA LA INFORMACIÓN RELACIONADA CON LOS TEMAS ESPECÍFICOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

**E**n sencilla ceremonia a la que asistieron el Director del Departamento Administrativo de la Función Pública, Fernando Grillo Rubiano, la Directora del Servicio Civil Distrital, Mariela Barragán, y la Doctora Luz Patricia Trujillo, de la Comisión Nacional del Servicio Civil, se inauguró recientemente el punto de atención a la ciudadanía en el SUPERCade ubicado en el Centro Administrativo Distrital - CAD- Carrera 30 con Avenida 26 de Bogotá, Módulo D-137, en el cual se brindará toda la información relacionada con los temas específicos de la administración pública.

En enero de este año se suscribió un convenio entre el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital - DASC, la Comisión Nacional del Servicio Civil - CNSC y la Escuela Superior de Administración Pública - ESAP, con el fin de aunar esfuerzos para

brindar a la ciudadanía información de primera mano sobre los diferentes temas, que por la naturaleza de sus funciones, manejan dichas entidades.

A este punto podrán acudir los servidores públicos y la ciudadanía en general, interesados en conocer los diferentes aspectos relacionados con la convocatoria a concurso para cargos de carrera administrativa, cuya etapa de inscripción ha sido bastante exitoso.

El propósito principal de este nuevo punto de atención es brindar asesoría jurídica y técnica en temas relacionados con la Gestión de Calidad, Control Interno, Gerencia Pública, Gestión y Organización Administrativa, Racionalización de Trámites, Empleo Público, Sistema Único de Información de Personal (SUIP), Capacitación, Bienestar, Reconocimiento, Estímulos e Incentivos, Estudios de Cuadros Funcionales, Sistemas de Evaluación del Desempeño y Carrera Administrativa, entre otros.

Módulo D-137  
SUPERCade



Si, este espacio lo tenemos reservado para las inquietudes, dudas, opiniones y comentarios de nuestros lectores. Sólo tiene que enviarlas al Departamento Administrativo de la Función Pública, Grupo de Proyectos Especiales y de Información Sectorial, Carrera 6 No. 12 - 62 en Bogotá, D.C., Colombia, o a través del correo electrónico a la dirección [webmaster@dafp.gov.co](mailto:webmaster@dafp.gov.co)

**Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFF**

**Carrera 6 No. 12 - 62**

**Comutador : 334 4080-87 - Fax: 341 0515**

**Línea gratuita de Atención al Cliente: 018000 917770**

**Web: [www.dafp.gov.co](http://www.dafp.gov.co)**

**E-mail: [webmaster@dafp.gov.co](mailto:webmaster@dafp.gov.co)**