

See discussions, stats, and author profiles for this publication at: <https://www.researchgate.net/publication/269278858>

Método para Planificar la Implantación de Ventanillas Únicas Bajo Estándares de Interoperabilidad y Datos Abiertos

Conference Paper · November 2013

DOI: 10.13140/2.1.1387.6804

CITATIONS

0

READS

626

3 authors, including:



Gabriel Villa

Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín, URBE

15 PUBLICATIONS 7 CITATIONS

[SEE PROFILE](#)



Luis Enrique Márquez

Dr. Rafael Belloso Chacin University

2 PUBLICATIONS 0 CITATIONS

[SEE PROFILE](#)

Some of the authors of this publication are also working on these related projects:



Multiplexión por división de fases ortogonales rotadas MDFOR [View project](#)



Las Tic Aplicada [View project](#)



**EXTENSOS DE LAS PONENCIAS PRESENTADAS EN LAS
VII JORNADAS NACIONALES Y IV INTERNACIONALES DE
INVESTIGACION DE LA URBE**

Decanato de Investigación y Postgrado

Centro de Investigación en Ciencias Gerenciales y Administrativas (CICAG)

Centro de Investigación en Humanidades y Educación (CIHE)

Centro de Investigación en Ciencias Jurídicas y Políticas (CIJP)

Centro de Investigación de Desarrollo Tecnológico y de Ingeniería (CIDETIU)

ISBN: 978-980-6510-95-1

Depósito Legal: LFX7782013001834

Obra en CD-ROM editada por la Universidad Privada Dr. Rafael Bellosillo Chacín.



- Rincón A, Ortiz G, V. (2005). Análisis en Inteligencia Tecnológica ¿Qué es y para que sirve?., Multiciencia, Vol. 5.
- Savioz, Pascal (2004). Technology Intelligence: Concept Design and Implementacion in Technology-based SME”. Palgrave MacMillan. Gordonsville, VA.
- Vergara M, Castellanos O y Monroy E. (2008). Implementación de sistemas de inteligencia tecnológica desde la perspectiva de la complejidad REVISTA INGENIERÍA E INVESTIGACIÓN VOL. 28 No. 2, AGOSTO DE 2008 (108-118).

MÉTODO PARA PLANIFICAR LA IMPLANTACIÓN DE VENTANILLAS ÚNICAS BAJO ESTÁNDARES DE INTEROPERABILIDAD Y DATOS ABIERTOS.

Luis Márquez
Universidad Privada Dr. Rafael Bellosillo Chacín
lemarquez@urbe.edu.ve

José Bermúdez
Universidad Privada Dr. Rafael Bellosillo Chacín
jmbermudez@urbe.edu.ve

Gabriel Villa
Universidad Privada Dr. Rafael Bellosillo Chacín
gvilla@urbe.edu.ve

RESUMEN

En los últimos años, se han desarrollado acciones en materia de e-Gob para avanzar hacia la implementación generalizada y sistematizada de la interoperabilidad gubernamental. Para lograrlo se requiere emprender proyectos conducentes a la implantación de Ventanillas Únicas bajo Estándares de Interoperabilidad y Datos Abiertos. Este es el reto, pues los modelos y métodos que al respecto existen aún no han sido aplicados en el país con éxito. Ante esta situación este documento plantea un método para proponer proyectos que orienten la Implantación de Ventanillas Únicas bajo Estándares de Interoperabilidad y Datos Abiertos. Para ello se presentan las teorías que fundamentan el e-Gob, el o-Gob, el marco jurídico, algunos modelos de implantación. Los métodos aplicados para su construcción fueron la triangulación teórica y la teoría fundamentada, siendo el producto de ellos el método propuesto que pretende enfocarse hacia la planificación de proyectos factibles para la implantación de e-Gob y Datos Abiertos, en todas sus dimensiones y modos, para así perfilar hacia el logro del o-Gob en Venezuela. Si bien, el método pretende ser amplio en su aplicación se restringe a los aspectos sobre los que se ha fundamentado, sin embargo, a la velocidad en que se desarrolla el e-Gob y todas



las adversidades que presenta el desafío de su implantación en entornos como el nuestro, es el e-Gob el estadio ideal y necesario para ofrecer a nuestra sociedad cambios significativos que aporten a nuestra convivencia.

Palabras Clave: Planificación, Ventanilla Única, Interoperabilidad, Datos Abiertos

INTRODUCCIÓN

Durante la primera década del siglo XXI las TIC han impactado en la forma que se relacionan los ciudadanos, las empresas y los entes públicos, para ello se ha requerido la modernización profunda de la manera en que el estado produce, registra, intercambia y gestiona su información. Este viraje en conjunto a las plataformas tecnológicas que sirven de soporte a las actividades y acciones de gobierno, conforman lo que se ha acuñado como e-gob o gobierno electrónico.

En América Latina organismos multilaterales han impulsado la conformación de la red latinoamericana de e-gob denominada Red de Líderes de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe (Red GEALC), ésta fue creada en 2003 para promover la cooperación entre los países de América Latina y el Caribe, facilitando el intercambio de soluciones y expertos. La Red GEALC cuenta con el apoyo del Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo (IDRC), el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y la Agencia Canadiense de Desarrollo Internacional (CIDA-ACDI) para la organización de talleres de colaboración e intercambio en la región.

De este modo ha puesto en marcha mecanismos que favorecen la cooperación, generación y diseminación de conocimiento en el área de e-gob en todos los países de la región. La RED GEALC, interactuando en el entorno político del e-gob en la región, se ha convertido en una herramienta de suma utilidad para identificar los principales retos en su campo de acción, a partir de la experiencia práctica de sus miembros.

En Venezuela el estado se propone aumentar la eficacia en la realización de trámites al ciudadano, mediante la gestión del intercambio electrónico de datos, información y documentos, y de la publicación de Servicios de Información Interoperables (SII). Es así como, en los últimos años, se han venido desarrollando acciones en materia de e-Gob para avanzar hacia la implementación generalizada y sistematizada de la interoperabilidad.

A partir de la publicación del Decreto-Ley de Interoperabilidad en junio de 2012, el país se planteó establecer las bases y principios que regirá el acceso e intercambio electrónico de datos, información y documentos entre los órganos y entes del Estado, con el fin de garantizar la implementación de un estándar en la materia. Todo esto, previo a su entrada en vigencia a partir del 15 de junio de 2014.

Es en este marco situacional que existe la posibilidad real de que el estado venezolano cuente con una plataforma de intercambio electrónico de datos entre las instituciones públicas para junio de 2014, fecha en la que entra en vigencia la



Ley de Interoperabilidad.

A estos efectos se viene desarrollando un proyecto desde el Centro Nacional de Tecnologías de Información (CNTI), ente adscrito al MPPCTI, tras la aprobación de la Ley sobre el Acceso e Intercambio Electrónico de Datos, Información y Documentos entre los Órganos y Entes del Estado (Ley de Interoperabilidad). Teniendo por objetivo, implementar mecanismos de interoperabilidad con las instituciones que generen documentos, para poder obtener solvencias en el ámbito del sector productivo.

Cabe destacar que las instituciones no tendrán que invertir en su plataforma tecnológica para proveer estos servicios, pues se trata de propiciar la cooperación y la interrelación entre instituciones, ya que los servicios de información estarán disponibles para consumo de quienes lo requieran.

Para lograrlo se requiere emprender proyectos conducentes a la implantación de Ventanillas Únicas bajo Estándares de Interoperabilidad y Datos Abiertos. Este es el reto, pues los modelos y métodos que al respecto existen aún no han sido aplicados en el país con éxito, esto pretende ser un proyecto semilla para extenderlo a todo el ámbito público ya que con la aplicación de la ley todas las instancias estatales que ofician y representan al poder público nacional han de migrar sus procesos al ambiente en línea e integrarse al sistema interoperable.

Paralelamente, el estado venezolano a través del CNTI efectúa talleres para el registro en el Repositorio Nacional de Servicios de Información Interoperables (RNSII), conformado por los servicios de información interoperables implementados por las instituciones de la administración pública, donde, los usuarios por medio de una interfaz web podrán realizar consultas sobre las herramientas disponibles.

En tal sentido entre los meses de agosto y octubre de 2013 se preveía el diseño el primer mapa de servicios, su implementación y puesta en producción de la consulta en línea. Sin embargo, es ahora cuando inicia el proceso de contratación por parte de los entes públicos de servicios de interoperabilidad, para lo cual particulares y empresas del ramo deberán proponer proyectos bajo el modelo de contratación pública de soluciones tecnológicas que se enmarquen en las restricciones y estándares propuestos por el ente regulador.

Ante esta situación este documento plantea un método para proponer proyectos que orienten la Implantación de Ventanillas Únicas bajo Estándares de Interoperabilidad y Datos Abiertos. Para ello se presentan las teorías que lo fundamentan, los métodos aplicados para su construcción y la propuesta del método.

TEORÍAS Y FUNDAMENTOS

A continuación se desarrolla el sustento teórico del método que se propone, en primer lugar se esboza el marco jurídico, seguido de algunos conceptos y modelos, para luego plantear la metodología que fue seguida para proponer el método.



MARCO JURÍDICO

Se han promulgado instrumentos legales que amparan y promueven la implementación de la IO en el Estado venezolano. Tales como:

Ley de Reforma a la Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación.

Publicada en Gaceta Oficial N° 39.575 de fecha 16 de diciembre de 2010. En su artículo 18, expresa que la autoridad nacional con competencia en materia de ciencia, tecnología, innovación y sus aplicaciones ejercerá la dirección en el área de las TI.

Ley de Simplificación de Trámites.

Publicada en Gaceta Oficial N° 5.393 de fecha 22 de octubre de 1999 y Decreto N° 6.265 de fecha 22 de julio de 2008. En su artículo 11, expresa que los órganos y entes de la AP deberán implementar bases de datos automatizadas de fácil acceso y no podrán exigir la presentación de copias certificadas que la AP tenga en su poder, o de los que tenga la posibilidad legal de acceder.

Ley Especial contra los Delitos Informáticos.

Publicada en Gaceta oficial N°37.313 de fecha 30 de octubre de 2010. Tiene como objeto la protección integral de los sistemas que utilicen TI, así como la prevención y sanción de los delitos cometidos contra tales sistemas o cualesquiera de sus componentes.

Decreto con Fuerza de Ley N° 1.204 de Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas.

Publicado en Gaceta Oficial N° 37.148 de fecha 28 de febrero de 2011. En su artículo 1, establece que se otorga y reconoce eficacia y valor jurídico a la firma electrónica, al mensaje de datos y a toda información inteligible en formato electrónico, independientemente de su soporte material.

Decreto N° 2.479, para la creación de la Comisión Presidencial para la conformación de la red del Estado

De fecha 27 de junio de 2003 con la finalidad de facilitar la comunicación de los órganos y entes de la AP.

Decreto N° 3.390, para el uso prioritario de Software Libre en la APN.

Publicado en Gaceta Oficial N° 38.095 de fecha 28 de diciembre de 2004.

Normas Técnicas para el uso de Formatos Abiertos de Documentos (ODF) y Formatos de Documentos Portátiles (PDF)

Según los Decretos 005 y 006, publicados en Gaceta Oficial N° 39.109, de fecha 29 de enero de 2009.

Normativa de Clasificación y Tratamiento de la Información en la Administración Pública, publicada en Gaceta Oficial N° 39.578

De fecha 21 de diciembre de 2010, establece los principios que deben regir la identificación, clasificación, tratamiento y protección de los activos de información en los órganos y entes de la APN.

Recomendación de Norma Técnica para el Desarrollo de la Infraestructura de Datos Espaciales (IDE)

Establece los estándares para la comunicación entre los nodos que forman parte



de la IDE Nacional a fin de asegurar el intercambio de información Geoespacial entre los órganos y entes de la AP.

Recomendación de Norma Técnica para la Interoperabilidad de la Administración Pública Nacional

Sugiere los principios tecnológicos fundamentales, que buscan asegurar la capacidad de la relación de los ciudadanos y ciudadanas con las diferentes organizaciones e instituciones, a través del uso de medios electrónicos.

Recomendación de Norma Técnica - Características Técnicas de la Plataforma de Servicios Informáticos Básicos

Establece las especificaciones técnicas que se deben considerar en la plataforma tecnológica al momento de su instalación, implementación y mantenimiento, con la finalidad de impulsar la Gestión Gubernamental enmarcado en un modelo eficiente, de calidad y sustentable.

Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley sobre Acceso e Intercambio Electrónico de Datos, Información y Documentos entre los órganos y entes del Estado.

A continuación se presenta en detalle este instrumento legal con la idea de sustentar el estudio.

- *Base y Principio.*

Garantizar el acceso e intercambio de datos, información y documentos. Para ello debe convertirse en un estándar de interoperabilidad.

- *Sujetos de Derecho.*

Son todos los órganos y entes del Poder Público tanto territorial como funcionalmente (Nacional, Estatal y Municipal-institutos públicos, empresas públicas, fundaciones, asociaciones, y demás entes de carácter público).

Banco Central de Venezuela.

Universidades Públicas.

- *Comité Nacional de la Interoperabilidad.*

Órgano de la Vicepresidencia Ejecutiva de la República que establece y coordina la aplicación de los principios y políticas de la interoperabilidad. Este se conforma por:

- Vicepresidente.
- Consejo Federal de Gobierno.
- Ministerio con competencia en planificación.
- Ministerio con competencia en tecnologías de información.
- Procuraduría General de la República.
- Asamblea Nacional.
- Tribunal Supremo de Justicia.
- Consejo Nacional Electoral.
- Consejo Moral Republicano.
- BCV.
- Operadores de la Interoperabilidad.

Tiene como funciones ordenar la implementación de servicios de información



interoperables, garantizar el cumplimiento de las políticas, lineamientos, normas y procedimientos de la interoperabilidad, así como, resolver conflictos sobre intercambio o uso indebido de datos, información y documentos.

- *Operador de la Interoperabilidad.*

Este ente fundamental en la implantación del nuevo orden posee las siguientes atribuciones:

- Desarrollar y actualizar el estándar de interoperabilidad.
- Dictar las normas técnicas y de procedimiento.
- Desarrollar y mantener el RNSII.
- Poner a disposición los Servicios de Información Interoperables (SII).
- Garantizar la instalación, operación, prestación y mantenimiento de los SII.
- Promover la reutilización de datos, información y documentos.
- Promover la formación del componente laboral de los órganos y entes.
- Presentar al Comité Nacional de la Interoperabilidad los conflictos que surjan.

- *Superintendencia de Servicios de Certificación Electrónica.*

Es un servicio descentralizado sin personalidad jurídica, creado mediante el Decreto con Rango Valor y Fuerza de Ley sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas G.O. N°37.148 del 28 de febrero de 2001. Creado para dictar normas técnicas en materia de seguridad de la información. Comprenden todas aquellas directrices e instrucciones relacionadas con los elementos técnicos, humano, materiales, organizativos y de gestión basadas en riesgos tecnológicos.

- *Instituciones de Derecho Público.*

Son obligaciones de todas las instituciones:

- Garantizar la implementación del estándar de interoperabilidad.
- Informar a los ciudadanos sobre los servicios que prestan.
- Garantizar el ejercicio de participación de los ciudadanos.
- Desarrollar servicios de información interoperables.
- Emplear estándares abiertos y software libre.
- Garantizar al operador de la interoperabilidad la disponibilidad de los SII.
- Permitir el acceso e intercambio de los datos de autoría que posean.
- Registrar los datos, información y documentos de autoría así como los complementarios.
- Adecuar los sistemas informáticos conforme a los requerimientos técnicos exigidos por el operador.
- Usar certificados electrónicos y firmas electrónicas.
- No exigir documentos en formato físico cuando estos se intercambien electrónicamente.
- No celebrar acuerdos con las demás instituciones sin la participación del operador.
- Formar a su componente laboral.
- Cumplir las normas técnicas dictadas por el operador y SUSCERTE.



- *Ciudadano*

Pueden participar por derecho propio, promoviendo los servicios de información interoperables así como su uso. A través de las Oficinas de atención al ciudadano, operador de interoperabilidad, comité nacional de interoperabilidad. Propiciando la generación de información, registros de peticiones, sugerencias, reclamos, quejas o denuncias, así como, nuevos servicios y normas técnicas.

- *Plataforma Nacional de Servicios de Información Interoperables*

Está conformada por un punto único de acceso a servicios, el registro nacional de servicios, la orquestación de servicios y la reutilización de los datos a través de su consulta.

- *Servicios de Información Interoperables*

Estos deben ser basados en estándares abiertos de software libre, regidos por cuatro principios:

Conocidos: Favorecen la racionalización, complementariedad, integración y articulación interinstitucional.

Disponibles: Fácil acceso tomando en cuenta las restricciones, requisitos, obligaciones en materia de protección de datos.

Integrados: Creación de nuevos servicios y reuso de la información.

Seguros: Garantizar la privacidad, confidencialidad e integridad de los datos.

- *Los Datos, la Información y los Documentos*

Datos de Autoría: Dato emanado de un órgano o ente del Estado, en su condición de autoridad competente para emitirlo o registrarlo, que resulta del cumplimiento de los procesos administrativos que realiza con ocasión al ejercicio de sus atribuciones o como resultado de la tramitación de las diligencias, actuaciones o gestiones que realizan las personas ante ellos.

Dato Complementario: Dato adicional requerido por un órgano o ente para complementar un proceso o trámite que conforme a la ley tiene atribuido.

Características del Intercambio: Se propone la obligación de intercambiar datos, información y documentos, salvo las excepciones establecidas en la constitución y leyes. Estos deben ser pertinentes y adecuados en relación al ámbito y fines del proceso a ejecutar. Deben ser exactos, ciertos, íntegros y actuales. Los datos solicitados solo se emplearán para los fines solicitados y tienen pleno valor jurídico, produciendo todos los efectos legales.

- *Régimen Sancionatorio*

Se consideran para infracciones leves, multas de veinticinco a cincuenta unidades tributarias. Para infracciones graves, multas de cincuenta a cien unidades tributarias. Mientras que se inhabilitara por negativa, obstrucción o retraso, de manera injustificada, en la prestación de un servicio de información interoperable, cuando haya sido ordenada por el Comité Nacional de la Interoperabilidad.

GOBIERNO ELECTRÓNICO (e-Gob)

Desde la óptica de Backus (2001), gobierno electrónico es un proceso evolutivo de



cuatro (04) niveles de implementación, estas se desarrollan en función de las relaciones que se establecen entre el gobierno y el ciudadano (G-C), las empresas (G-E) y con otras instituciones del estado (G-G).

Niveles de e-Gob

Estos son los niveles de implementación:

- *Presencia*

Es un nivel informativo, se da cuando la institución a partir de su sitio Web u otro medio electrónico, divulga información relevante. En ella se describen los procesos con el fin de mejorar la transparencia.

- *Interacción*

Se orienta a lograr la comunicación bidireccional entre el gobierno, el ciudadano y las empresas. Utilizando el correo electrónico para establecer contacto, realizar denuncias, solicitudes, sugerencias, quejas o reclamos. Son comunes las opciones para la descarga de formularios, documentos o procedimientos. Se ofrece la facilidad de motores de búsqueda de información y la Intranet. Estas funciones se traducen en ahorro de tiempo, el fin es lograr mayor eficacia y eficiencia permitiendo al ciudadano o a la empresa realizar una parte del proceso en línea y luego acudir a la institución a fin de concluir la transacción, en un horario establecido, para la entrega de evidencia o firma de documentos.

- *Transacción*

Requiere mayor complejidad desde el ámbito tecnológico por lo que la relación G-C y G-E adquiere un alto valor, se hace posible realizar las transacciones completamente en línea, como pagos de impuestos, renovaciones de licencias, visas o pasaportes y hasta el voto electrónico. Exige altos niveles de seguridad, personalización de la información y la firma electrónica.

- *Transformación*

Integra todos los sistemas de información de tal manera que el ciudadano y las empresas puedan conseguir servicios y realizar trámites desde un punto único de encuentro. Esta es la máxima expresión en la evolución de un proyecto de gobierno electrónico y para ello se requiere integración, cambio organizacional que genere una forma diferente de operar.

Dimensiones del e-Gob

Es importante mencionar que el uso del potencial de las TI con el objeto de disminuir la distancia entre el gobierno y la población, ha permitido a las instituciones del Estado desarrollar cuatro (04) categorías de relación se presenta la siguiente caracterización de cada una de ellas:

- *Gobierno – Ciudadana o Ciudadano (G-C):*

Es la entrega de productos, servicios, información o transacciones a las ciudadanas o ciudadanos.

- *Gobierno - Empresa (G-E):*

Es la entrega de productos, servicios, información o transacciones a empresas o negocios con personalidad jurídica.

- *Gobierno - Gobierno (G-G):*



Son iniciativas destinadas a satisfacer los requerimientos de información, servicios, transacciones o productos entre las instituciones del Estado.

- *Gobierno – Trabajadora o Trabajador (G-T):*

Es la entrega de información, productos, transacciones o servicios de desarrollo profesional y atención al potencial humano de las instituciones del gobierno.

Para el logro de estas relaciones, la implementación de gobierno electrónico pasa por un proceso evolutivo, donde se distinguen cuatro dimensiones de desarrollo: Información, interacción, transacción y transformación. Las cuales no son dependientes una de la otra, tampoco se considera necesario que termine una para iniciar la siguiente dimensión.

GOBIERNO ABIERTO (o-Gob)

e-Gob y o-Gob

Por clarificar el punto de aproximación a esta realidad, y ya que puede generar confusión terminológica y cultural, se debe diferenciar con nitidez el Gobierno Electrónico (también llamado Administración Electrónica) del Gobierno Abierto.

Hablar de Gobierno Electrónico se refiere a la aplicación de las TIC y sus herramientas a los procedimientos administrativos preexistentes. No se repiensa la administración, sólo tecnificamos procesos. El Gobierno Electrónico no necesariamente transforma la sociedad, hace más fácil la vida a los ciudadanos. Con Gobierno Abierto se habla fundamentalmente de valores, de repensar administraciones y gobiernos, sus procedimientos y sus dogmas.

Cambios propuestos por el o-Gob

En resumen, los cambios a realizar por un gobierno para integrarse en la idea de Gobierno Abierto son:

- *Cambio cultural:*

Es imprescindible entender cuál es el objetivo de la administración y de todos los que trabajan en ella, que es servir a los ciudadanos y el ciudadano debe estar en el centro de la gestión. Conseguir esto en la Administración Pública significa una revolución cultural en la forma de hacer las cosas y en las actitudes de los trabajadores de lo público.

- *Cambio en los procesos:*

Los procesos en la administración pública no han sido diseñados para servir a los ciudadanos, no son cómodos para el ciudadano o no le ayudan, y por lo tanto hay que re-ingeniarlos para conseguir que así sea, hay que eliminarlos o cambiarlos.

- *Cambio en la organización:*

Las organizaciones públicas están diseñadas bajo modelos jerárquicos que nada tienen que ver con la eficiencia. Es imprescindible reorganizar las administraciones, las plantillas y la definición de los puestos de trabajo para poder actuar bajo un modelo en red, orientado a proyectos y a la consecución de resultados.

- *Cambio en las formas de relación:*



Del mostrador a la mesa redonda, del correo certificado a la comunicación en línea, de la obligación a la presencia física a las facilidades de relación, etc.

Modelo de Madurez del o-Gob

Di Maio (2010), presenta un modelo propuesto por Gartner Industry Research para establecer la madurez o estadio del Gobierno Abierto en donde las organizaciones o los gobiernos ya han pasado por las fases o etapas previas de transparencia y participación. Este modelo define cinco niveles incrementales de madurez y, en cualquier organización, la mejora gradual del Gobierno Abierto es una ruta que puede tardar varios años (Ver Cuadro 1).

Como el mismo autor señala, a diferencia de otros procesos de transformación, el Gobierno Abierto es más orgánico y menos propenso a la planificación, ya que se basa en los empleados individuales así como en iniciativas externas. En todo caso, el Gobierno Abierto implica el uso combinado de acciones y tecnologías, y estos elementos pueden jugar un papel diferente en los distintos niveles de madurez, dependiendo de la forma o método de participación.

De acuerdo con lo anterior, este modelo permite identificar, por un lado, un mapa de ruta sistemático y progresivo en la implementación de estrategias de Gobierno Abierto y la integración de sus tres objetivos centrales: transparencia, participación y colaboración. Del mismo modo, toma en cuenta diversas dimensiones, como la tecnológica, la institucional y la organizacional, y puede ser un punto de referencia importante para los gobiernos en su planeación y medición de una estrategia de Gobierno Abierto.

Sin embargo, con el desarrollo de Gobierno Abierto y de Open Data en la actualidad, se han generado nuevos instrumentos y modelos de gran importancia para los gerentes públicos o los encargados de liderar políticas relacionadas con Gobierno Electrónico. Lee y Kwak (2011), por ejemplo, proponen un modelo similar centrado en fases o etapas evolutivas (Ver Cuadro 2), cada una con acciones y resultados específicos y en donde claramente se observa la integración de la colaboración. En este modelo, lo fundamental es que los organismos sigan la secuencia de etapas en lugar de implementar todas a la vez o de forma aleatoria. Los autores argumentan que el aumento de transparencia de los datos es una condición previa necesaria y un facilitador para la aplicación de las etapas posteriores.

Cuadro 1

MODELO DE MADUREZ DE GOBIERNO ABIERTO DE GARTNER



	Casual	Transparente	Participativo	Colaborativo	Comprometido
Nivel de madurez	Inicial	En desarrollo	Definido	Implementado	Optimizado
Valores	Ninguno	Cumplimiento o beneficio político	Generación de valor	Eficacia operacional	Valor público de TI
Canales	Sitio Web del organismo público	Página estática en las redes sociales	Páginas por temas en las redes sociales	Compromiso de servidores públicos en las redes sociales	Integración transversal al interior y entre los organismos públicos
Liderazgo	Ninguno	Comunicación, CTO	CIO	CFO	CEO, Director general
Tecnología	RSS	Blogs, wikis, plataformas internas	Plataformas externas	De análisis (datos externos, tendencias)	Marcos de interoperabilidad
Uso de redes sociales por servidores públicos	Prohibido o tolerado en excepciones	Permitido	Promovido	Premiado	Empoderado
Compromiso	Ninguno	Transparencia	Participación	Colaboración centrada en el Gobierno	Colaboración centrada en el ciudadano

Fuente: Gartner Industry Research (2010).

También se puede mejorar la colaboración abierta y darse cuenta de la participación en todas partes con más eficacia si ya han mejorado la participación abierta. Expertos señalan que la aplicación simultánea de etapas puede causar problemas sobre los recursos, el presupuesto, el tiempo, la tecnología, el cambio cultural y su adopción por parte del público.

Al centrarse en las fases de implementación, las agencias pueden construir la infraestructura y las capacidades para el Gobierno Abierto, sin sobrecargar a los servidores públicos y sin abrumar al público. Lo que queda claro es que con cada fase el compromiso público y el aumento en la apertura del Gobierno producen mayor valor y beneficios tanto para el Gobierno como para el público. Sin embargo, la técnica y la complejidad de gestión de las iniciativas de Gobierno Abierto también aumentan en cada fase y como resultado de ello, existirán mayores desafíos y probablemente más riesgos.

Cuadro 2

MODELO DE IMPLEMENTACIÓN DE GOBIERNO ABIERTO DE LEE Y KWAT



Fases	Prioridades	Resultados	Beneficios
Transparencia de los datos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Transparencia en los procesos del Gobierno ▪ Calidad de los datos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Los datos de gobierno se publican y comparten en línea ▪ Los procesos del Gobierno y la política de información se publica y comparte en línea ▪ Hay un enfoque hacia los datos de alto valor e impacto ▪ Existe una mejor calidad de los datos en cuanto a precisión, consistencia y oportunidad ▪ Se produce retroalimentación del público sobre la utilidad y calidad de los datos ▪ Existe un uso limitado de las redes sociales para informar al público ▪ Evaluación cuantitativa centrada en los procesos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mayor conciencia pública y conocimiento de los datos del Gobierno, los procesos y las políticas ▪ Aumento de la responsabilidad del Gobierno ▪ Mejora de la calidad de los datos ▪ Reducción de solicitudes relacionadas con el acceso a información pública ▪ Reducción del tiempo de procesamiento de solicitudes de información ▪ Bases para la mejora del desempeño en la organización y el desarrollo de servicios de valor agregado ▪ Comienza el cambio cultural hacia la apertura ▪ Terceros participan a través de los datos
Participación abierta	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Retroalimentación pública, diálogo e ideas ▪ Comunicación interactiva ▪ Crowdsourcing ▪ Uso de redes sociales 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Uso generalizado de redes sociales para conversaciones interactivas y escucha entre los ciudadanos y el Gobierno ▪ Votación, encuestas, comentarios, generación de ideas ▪ Respuesta oportuna y consistente a las observaciones de los ciudadanos ▪ Crowdsourcing para aprovechar el conocimiento de los ciudadanos ▪ El contenido creado por los usuarios se publica y comparte ▪ Uso prioritario de redes sociales ▪ Medición cuantitativa centrada en los procesos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Retroalimentación de los ciudadanos en tiempo real ▪ Conversaciones y discusiones con los ciudadanos acerca de los asuntos de Gobierno ▪ Reducción de costos y tiempos ▪ Más innovación ▪ Aumento del sentido de comunidad centrado en el Gobierno ▪ Impulso al cambio cultural de apertura ▪ Los ciudadanos participan a través del diálogo

Fuente: Lee y Kwat (2010).

Estos modelos, sin embargo, son apenas guías que permiten pensar en cómo implementar el Gobierno Abierto y los diferentes componentes u objetivos a organizar. En otras palabras, facilitan el entendimiento y la definición de acciones encaminadas al cumplimiento de los objetivos de Gobierno Abierto. Sin embargo, su uso y aplicación depende de la situación de cada país, de cada Gobierno, de cada sociedad.

Lo más seguro es que las condiciones políticas, institucionales, tecnológicas, sociales y normativas, no estén en el mismo nivel de desarrollo entre los países ni al interior de los mismos, y por ello, la capacidad de gestión y de innovación será fundamental para diseñar y llevar a buen término iniciativas de este tipo.

Igualmente es necesario tomar en consideración los diferentes niveles de la administración. No es lo mismo emprender iniciativas de Gobierno Abierto en los niveles centrales de la administración, en donde existen mejores condiciones tecnológicas que, por ejemplo, a nivel local, en donde la penetración de Internet es muy baja, al igual que la oferta de servicios de gobierno por medios electrónicos.

Cuadro 2 (continuación)

MODELO DE IMPLEMENTACIÓN DE GOBIERNO ABIERTO DE LEE Y KWAT



Colaboración abierta	<ul style="list-style-type: none">▪ Colaboración interinstitucional▪ Colaboración abierta con el público▪ Co-creación de servicios de valor agregado▪ Uso colaborativo de las redes sociales	<ul style="list-style-type: none">▪ Colaboración interinstitucional para adelantar proyectos complejos y para la toma de decisiones▪ Colaboración abierta para resolver problemas complejos con el público▪ Colaboración entre el sector público y privado para crear servicios de valor agregado▪ Colaboración abierta para la formulación de políticas y la elaboración de normas▪ Respuesta colaborativa para atender emergencias nacionales▪ Uso de herramientas o plataformas tecnológicas colaborativas▪ El proceso de colaboración abierta es incorporado e implementado en línea▪ Medición cuantitativa centrada en los procesos	<ul style="list-style-type: none">▪ Sinergia entre agencias del Gobierno, con ahorro en costos y tiempo y una mayor productividad y calidad▪ Ahorro en tiempo y costos a través del desarrollo de innovaciones con los ciudadanos▪ El público se beneficia de la alta calidad de y servicios innovadores desarrollados por el sector privado▪ Nuevas políticas y normas se hacen a través de un proceso de colaboración abierta▪ Respuestas eficaces y eficientes a emergencias nacionales y desastres naturales▪ La apertura es ampliamente aceptada en el Gobierno▪ El público participa a través de proyectos o tareas
Compromiso ubicuo	<ul style="list-style-type: none">▪ Aumento de la transparencia, la participación, y la colaboración▪ Compromiso continuo y ubicuo▪ Compromiso público integrado	<ul style="list-style-type: none">▪ Ampliación del alcance y profundidad de las capacidades para la transparencia, la participación y la colaboración▪ Despliegue integrado y transversal de múltiples canales y redes sociales al interior y entre las agencias estatales▪ Uso plataformas tecnológicas ubicuas para el compromiso continuo▪ Ecosistema integrado para el compromiso público▪ Estructura de procesos y gobernanza integrada para la participación pública▪ Medición centrada en los resultados e impacto, además de los procesos	<ul style="list-style-type: none">▪ Los ciudadanos se involucran extensamente a través de múltiples canales▪ Los ciudadanos se involucran continuamente en varias actividades del Gobierno a través plataformas tecnológicas ubicuas▪ Compromiso público a través de las diferentes etapas del ciclo de vida de los ciudadanos▪ Se generan ciclos virtuosos para el mantenimiento y mejora de la participación▪ La apertura se convierte en una norma para la cultura de gobierno▪ Los beneficios de un Gobierno abierto son plenamente identificados

Fuente: Lee y Kwat (2010).

Pero este hecho no significa que en el nivel local no se puedan gestar iniciativas de impacto en Gobierno Abierto y en Datos Abiertos, mucho mejores que en el nivel central. Canadá, por ejemplo, optó por los gobiernos locales, antes que por el nivel central. En España, el mayor avance se tiene en los gobiernos autónomos. Probablemente, tampoco se trata de tener un único modelo o mapa de ruta. La innovación se produce allí donde existen las condiciones y esto puede ocurrir en cualquier nivel y en cualquier tipo de organización pública. Lo importante es tener presente que el Gobierno debe servir de plataforma y procurar las condiciones para que la apertura se produzca.

MODELO DE IMPLANTACION DE VENTANILLAS UNICAS Red GEALC

Salazar (2006) y sus colaboradores de la Red GEALC proponen un procedimiento de once pasos para la implementación de una ventanilla única en el marco de e-Gob que es base fundamental del método propuesto en este trabajo.

Paso uno. Elaboración del inventario de recursos tecnológicos



Antes de la redacción del perfil de proyecto debe iniciarse el diseño tecnológico de la ventanilla electrónica de gobierno, por lo que se torna necesario efectuar una evaluación de los recursos existentes. En materia de TIC hay cuatro áreas importantes de evaluar:

- *El software.*
- *El hardware.*
- *Preparación del personal de tecnología.*
- *Infraestructura de telecomunicaciones.*

Paso dos. Redacción del perfil de proyecto

El perfil de proyecto representa el plano conceptual de la ventanilla electrónica, por tanto debe de estar estructurado de manera clara y entendible, además debe permitir su adaptación acorde a los cambios y mejoras que requiera, según el nivel de experiencia y nuevas demandas que se vayan presentando. Con el fin de concretar un proyecto que goce de bases sólidas se aconseja realizar las siguientes acciones:

- *Evaluación de la etapa preliminar*
- *Análisis de metas*
- *Valoración de prioridades de gobierno*
- *Redacción del perfil de proyecto*

Paso tres. Análisis de servicios y trámites

La documentación de los servicios y trámites ofrecidos por el gobierno ayuda a determinar cuáles de ellos se implementarán en una primera etapa y cuáles deben esperar un poco más de tiempo.

De ahí que es pertinente elaborar un documento que contenga diagramas o mapas de flujo de información de todos los trámites escogidos, generándose los siguientes productos:

- *Fichas técnicas de trámites del estado*
- *Mapas de intercambio de información*

Paso cuatro. Evaluación del nivel de interoperabilidad tecnológica

La interoperabilidad se puede definir como el conjunto de características técnicas que permiten alcanzar la comunicación e interconexión entre diversas bases de datos y sistemas de información a través de las instituciones públicas. Esto posibilita integrar soluciones tecnológicas a fin de ofrecer servicios y trámites electrónicos centralizadamente.

Con los insumos provistos hasta este instante (inventarios, fichas y diagramas de flujo) y con la finalidad de identificar qué servicios es factible ofrecer se requiere la evaluación de algunos aspectos que se expresan seguidamente:

- *Autonomía tecnológica*
- *Análisis de interoperabilidad*



- Selección de servicios y trámites a implementar en la primera etapa

Paso cinco. Definición del modelo tecnológico

El modelo tecnológico es definido como el diseño usado para la construcción de la ventanilla única. En otras palabras, es la guía con la que se desarrolla tecnológicamente la ventanilla única de gobierno electrónico.

- Implementación de un modelo de capas
- El establecimiento de estándares mínimos para lograr la interoperabilidad requerida
- Normas de seguridad y protección de datos
- Autenticación y autorización de acceso a la ventanilla única
- Diseño de la front page
- Cronograma de implementación

Paso seis. Implementación de un centro de llamadas

Con conocimiento de la existencia de la brecha digital es importante ofrecer medios alternativos para acceder a los servicios de la ventanilla única. Sin lugar a duda la cobertura de telefonía fija y celular es más amplia que el acceso a Internet. Algunas ventajas de un centro de llamadas son las siguientes:

- Los ciudadanos contarán con diversidad de medios para acceder a los servicios y trámites ofrecidos mediante la ventanilla única de e-Gob.
- El uso de medios telefónicos disminuirá el shock tecnológico que sufren las personas al encontrarse frente a un computador en las primeras ocasiones.
- El centro de llamadas ofrece otros usos complementarios a la ventanilla electrónica como:
- Ayuda a la navegación dentro del sitio.
- Soporte técnico.
- Ayuda al ciudadano acerca de servicios que aún no están dentro de la ventanilla.

Paso siete. Equipo administrativo de la ventanilla electrónica

La operación de una ventanilla electrónica requiere de un grupo multidisciplinario de funcionarios que cooperen con el líder del proyecto en la consecución de las metas proyectadas, lo cual hace aconsejable considerar las siguientes áreas. Estando organizados en equipos definidos como:

- Comité gestor
- Comité editorial
- Comité de mercadeo
- Grupos de trabajo especializados

Paso ocho. Procedimiento de incorporación de servicios y trámites

Es esperable que con el transcurso del tiempo la ventanilla electrónica de gobierno tenga un incremento de servicios y trámites dirigidos a satisfacer necesidades de



los ciudadanos y empresas, por lo cual es importante desarrollar una cartilla de requisitos que guíen este proceso.

La elaboración de una cartilla de requisitos es una forma sencilla de aplicar un procedimiento para incorporar nuevos servicios y trámites. Resulta óptimo al menos uniformar las siguientes tres acciones:

- *Presentación de solicitud*
- *Evaluación*
- *Aprobación*

Paso nueve. Evaluación y seguimiento

Es importante implementar acciones para dar un seguimiento al desarrollo del proyecto, con el objeto de tomar decisiones oportunamente. La idea central es retomar el cronograma de trabajo y efectuar un análisis periódico para determinar cuáles elementos pudiesen estar afectando la consecución de los objetivos trazados. La metodología de Liker podría ser oportuna, pues permite evaluar de manera ágil y sencilla el avance del proyecto bajo la medición de una serie de indicadores previamente definidos, los cuales valorarían componentes críticos.

Paso diez. Ajuste del perfil de proyecto y presupuesto

En este paso es aconsejable reflexionar sobre la conveniencia de realizar un ajuste final del perfil (objetivos y alcances) y presupuesto del proyecto, considerando la información suministrada por los pasos anteriores, pues se cuenta con estimaciones más reales acerca de las líneas de acción, tiempos, costos y responsables de cada tarea.

Paso once. Inicio de la implementación de la ventanilla única

Finalizados los pasos anteriores, se podría iniciar el desarrollo de cada una de las tareas estipuladas dentro del cronograma, considerando la importancia de efectuar una revisión periódica para verificar que cada una de las tareas descritas esté ejecutándose adecuadamente.

MÉTODOS APLICADOS

Una vez planteado el panorama teórico y situacional enfrentado, a continuación se presenta la técnica aplicada para elaborar un método que permita construir propuestas de ventanillas únicas bajo los principios y bases legales vigentes y en pleno desarrollo.

Triangulación Teórica

A medida que avanza la investigación se van tratando a mayor profundidad fuentes bibliográficas, considerando la realidad que construyen la aproximación objeto de esta investigación, en consecuencia se estructuró en varias fases:

La fase teórica, que consiste en la revisión bibliográfica; la fase reflexiva-crítica donde se razona y se contrasta la realidad con las teorías asumidas, para generar



el constructo teórico que sirve de plataforma a la última fase que es la de elaborar las bases de un Método para la Implantación de Ventanillas Únicas bajo Estándares de Interoperabilidad y Datos Abiertos.



Figura 1. Triangulación. Caracterización. Sistematizado por los autores (2013)

La investigación nace del conocimiento de una realidad que perturba y preocupa a los investigadores que conocedores de la realidad, pueden emitir supuestos que llevan a la reflexión de que en los contextos tecnológicos de la administración pública no se toma en consideración los conceptos de interoperabilidad y datos abiertos, así como el estancamiento generacional de los procesos de generación y gestión de la información, que dan cuenta del gran desafío que se enfrentaran al implementar los nuevos instrumentos legales que el estado propone aplicar para el próximo año, lo que motiva a indagar acerca de la existencia de enfoques teóricos que permitan generar propuestas de proyectos para implementar a través de un método concreto para impactar en la comunidad académica dándole herramientas para cambiar esta realidad.

Inmediatamente se comienza la revisión documental y su contraste con la realidad, para ir luego a la crítica y a la reflexión, en un intento por descubrir que existen suficientes elementos teóricos, que pueden sustentar a través de nuevos enfoques un método, que a juicio de los investigadores pudieran formar parte de las investigaciones que a diario se desarrollan en nuestro entorno académico.

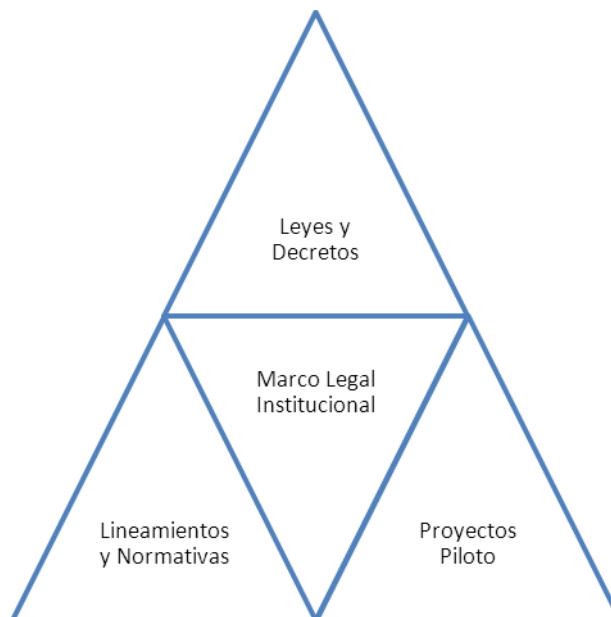


Figura 2. Triangulación 1. Marco Legal Institucional. Sistematizado por los autores (2013).

Para darle apoyo a la presente investigación, se consideró apropiada la propuesta de Hernández (2003, 300-302), de la unidad de análisis que “es el conjunto de elementos estudiados y desde donde se reconstruye la información en función del tema teórico, constituye el apoyo empírico para generar las conclusiones de la investigación”. El autor también indica que ella es el sobre que o quienes se van a recolectar datos, dependiendo del enfoque elegido, del planteamiento del problema y de los alcances del estudio.

En virtud de lo anteriormente expuesto, la unidad de análisis seleccionada para esta investigación está representada por la triangulación, también conocida como enfoque multimodal, que es definida por Hernández (2003), como “la convergencia o fusión de los enfoques de la investigación” (p.8), pero que particularmente en esta investigación por presentarse un sentido más amplio, como el análisis y contrastación de varias informaciones, enfoques, o posiciones, esto conllevó a la interpretación de cada elemento, representada en el desarrollo de este trabajo en la figura 1.

En esta unidad de análisis, se observa una triangulación central en la cual cada una de sus aristas representa los elementos: Lineamientos y Normativas, Proyectos Piloto y Proyectos de o-Gob, donde confluyen otras tres triangulaciones.

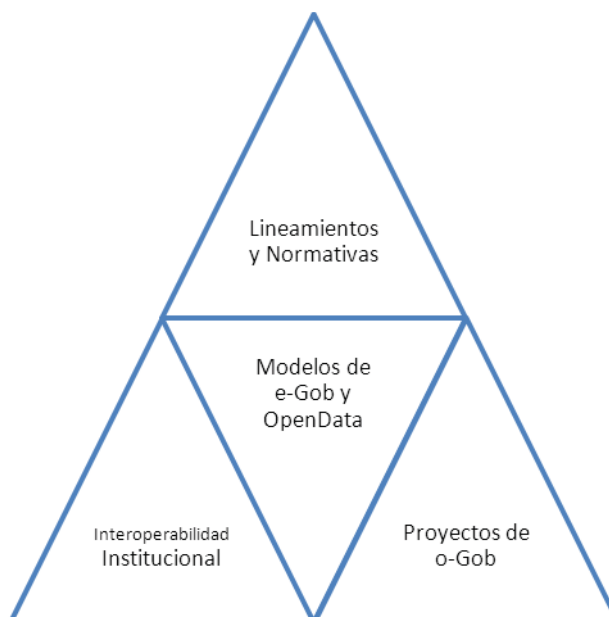


Figura 3. Triangulación 2. Modelos de e-Gob y OpenData. Sistematizado por los Autores (2013)

En la primera (Ver Figura 2) se representan las leyes y decretos, los lineamientos y normativas, y los proyectos piloto impulsados por ellos, aquí se generaron los elementos para los pilares de soporte buscados como guía central de la investigación como marco legal e institucional.

De la misma forma ocurre con la segunda triangulación (Ver Figura 2) que incluye los lineamientos y normativas, la interoperabilidad institucional y los proyectos de o-Gob como los enfoques teóricos que facilitaron la localización de los modelos teóricos recomendados en la investigación para la implantación del e-Gob bajo esquemas de Datos Abiertos.

Cuestión parecida sucede con la tercera triangulación (Ver Figura 3), en ella aparecen los elementos Planificación e Implementación, Proyectos Piloto y Proyectos de o-Gob, con los cuales se consiguió caracterizar los aspectos para el logro de proyectos factibles como lineamientos prácticos, que se recomiendan para que las propuestas de la implantación del o-Gob trascienda en las prácticas de investigación para la búsqueda de la transformación del estado hacia esta nueva visión de participación ciudadana.

Seguidamente, se presenta la primera triangulación en la figura 2 y de acuerdo con sus aristas se pudieron conseguir para la formación del marco legal institucional las siguientes características comunes:

- Los sujetos actores necesariamente deben sentirse parte del sistema.
- Deben estar en disposición a nuevas formas de relacionarse.
- Reconoce al usuario como el beneficiario de la simplificación de los procesos.
- Las instituciones deben tomar el mandato legal para iniciar su transformación.

Consecutivamente se presenta la segunda triangulación (Ver Figura 3), que conforme a sus aristas se consiguieron las siguientes características comunes



para la estructura compleja:

- Los lineamientos y normativas plantean su aplicación inmediata.
- Adaptación de las organizaciones a los modelos de e-Gob.
- Confrontación institucional para lograr la interoperabilidad.
- Metodologías y teorías flexibles adaptadas a las necesidades de los entes públicos y los usuarios de los Datos Abiertos.

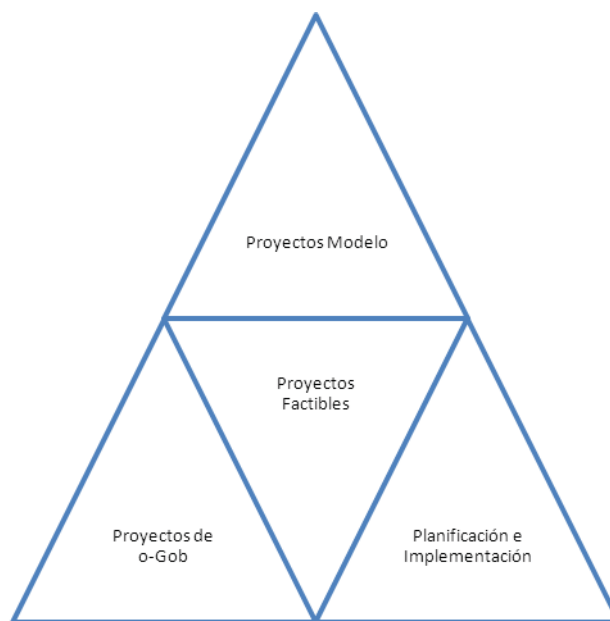


Figura 4. Triangulación 3. Proyectos Factibles. Sistematizado por los Autores (2013)

Inmediatamente se encuentra la tercera triangulación (Ver Figura 4), en esta última y acorde a sus aristas se observan los proyectos modelo, los proyectos de o-Gob y la planificación e implementación, donde se obtienen las siguientes características comunes a los proyectos factibles:

- Se han de estructurar en fases progresivas.
- Se requiere seguir los lineamientos y normativas para garantizar los Datos Abiertos.
- Se debe estructurar un método estándar para proponer los proyectos.
- Se han de ejecutar proyectos modelo que permitan validar el método.

Procesamiento de la Información

En lo que respecta a la contrastación teórica y acopio de la información, siguiendo lo expuesto por Birks, M. & Mills, J. (2011) quienes a su vez citan a Glaser y Strauss (2007), cuando indican que el muestreo teórico es el proceso de recogida de datos para la generación de teoría, a través de los analistas de forma paralela, recogen, codifican y analizan sus datos para decidir cuáles recoger a continuación y donde encontrarlos; con la intención de crear una teoría que emerge de la realidad empírica.

Según esta afirmación en el desarrollo del trabajo se examinaron las teorías que



generaron las categorías de análisis que se presentaron en la categorización delineada en los subtriángulos y que sirvieron de cimiento al método propuesto como objetivo principal de la investigación, así como elementos de la práctica cotidiana de la ejecución de proyectos factibles que conjugándolos con la teoría, suministraron los elementos necesarios para llegar a las conclusiones y recomendaciones pero, además, lograron reflexiones en la investigadora de importancia transformadora.

Siendo importante recalcar que motivado a la gran importancia de estos enfoques teóricos, también se incluye en la investigación una sección con las reflexiones de los investigadores, como constructo generado a través de la concienciación de la importancia de ellas en la ejecución de proyectos como estructura compleja para implantación de ventanillas únicas.

PROPUESTA

En virtud de lo expuesto y en consecuencia del análisis hecho por los autores se plantea una estructura base para la formulación de los alcances u objetivos de investigaciones conducentes a propuestas de ventanillas únicas para la implantación de o-Gob. Estos son los supuestos de investigación prototipo sobre los cuales se propone desarrollar las investigaciones sobre éste tópico:

Titulo:

Ventanilla Única en línea para implementar G2... bajo Estándares de Interoperabilidad y Datos Abiertos en el Municipio ...

Objetivo General:

Planificar la implantación de la plataforma tecnológica que soporte la operación de una taquilla única en línea para la atención en el Municipio...

Objetivos Específicos:

Determinar los requerimientos para el diseño de la plataforma tecnológica de una taquilla única en línea para la atención.

Diseñar la plataforma tecnológica que soporte la operación de una taquilla única en línea para la atención.

Proponer la implantación del diseño de la plataforma tecnológica de una taquilla única en línea para la atención.

El Método

A continuación se presenta un método propuesto por los autores basados en los resultados de la triangulación y en lo expuesto por Salazar (2006), Duds (2002), y lo indicado por el Manual de Trabajo de Grado y Tesis Doctorales conocido como las normas URBE (2011), en relación con el desarrollo de proyectos de investigación bajo la modalidad de Proyectos Factibles:

Fase 1. Determinación

Con esta fase se pretende dar cumplimiento al primer objetivo específico determinando los requerimientos para el diseño. Para lograrlo se plantean las siguientes actividades:



- Actividad 1 Elaboración del inventario de recursos tecnológicos.
- Actividad 2 Análisis de servicios y trámites.
- Actividad 3 Evaluación del nivel de interoperabilidad tecnológica.
- Actividad 4 Evaluar los criterios aplicables al acceso de datos abiertos gubernamentales.

Fase 2. Diseño

La intención en esta fase es dar cumplimiento al segundo objetivo específico diseñando la plataforma tecnológica. Para lograrlo se plantean las siguientes actividades:

- Actividad 1 Definición del modelo tecnológico.
- Actividad 2 Criterios para la selección de la tecnología.
- Actividad 3 Selección de las tecnologías.

Fase 3. Proposición

En esta fase se pretende dar cumplimiento al tercer objetivo específico proponiendo la implantación del diseño. Para lograrlo se plantean las siguientes actividades:

- Actividad 1 Definición de lineamientos para el Soporte en Línea.
- Actividad 2 Descripción del procedimiento de incorporación de servicios y trámites.
- Actividad 3 Planificación de la implantación del diseño.

CONCLUSIONES

Hemos logrado el objeto de nuestro estudio, un método para la implantación de ventanillas únicas de e-Gob bajo estándares de Datos Abiertos.

Luego del extenso análisis teórico y de generar aportes en tal sentido, esto nos permitió reflexionar hasta obtener un método práctico sobre el cual podemos sostener, que se ha propuesto una hoja de ruta para permitir el desarrollo de proyectos factibles orientados a la implantación de ventanillas únicas de e-Gob, bajo estándares de Datos Abiertos, que permitan el despliegue del o-Gob en los entes públicos del estado, hacia todas sus dimensiones y modalidades.

Si bien el método pretende ser amplio en su aplicación se restringe a los aspectos sobre los que se ha fundamentado, sin embargo, es importante destacar que a la velocidad en que se desarrolla el e-Gob y todas las adversidades que presenta el desafío de su implantación en entornos como el nuestro, es el o-Gob el estadio ideal y necesario para ofrecer a nuestra sociedad cambios significativos que aporten a nuestra convivencia.

RECOMENDACIONES

A los actores sujetos de derecho expuestos en las leyes y normativas al respecto de esta área, les recomendamos aunar esfuerzos para lograr la interoperabilidad sustentada en principios de honestidad, lealtad, solidaridad y ética, que les permitan darse la confianza para ofrecerle al estado y al usuario del sistema acceso a servicios de calidad, de forma segura, oportuna y confiable.



A los investigadores en telemática y más especialmente en e-Gob, si bien el método propuesto es válido basándonos en los supuestos que nos ofrece la técnica utilizada para su conformación, también es cierto que requiere su utilización para ser validado con casos de aplicación prácticos, siendo la estrategia asumida por los autores la inundación, es decir, utilizarlo de forma sistemática y continuada para proponer soluciones de e-Gob hasta que sea asimilado y aceptado como tal de hecho y no solo como una vía teórica válida.

A las academias, centros de formación, programas y centros de investigación, profundizar en los modelos y métodos que permitan proponer plataformas para el o-Gob, debe ser el norte a seguir, imaginar nuevas y mejores formas de llevar al campo de lo real esos sueños de todo pionero de paradigma, que puede ver más allá de lo evidente y convertir en cotidiano una más y mejor calidad de vida en esta gran esfera azul que todos habitamos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Backus, Michiel. (2001). E-governance in Developing Countries. Publicaciones del Instituto Internacional para la Comunicación y el Desarrollo (IICD).
- Birks, M. & Mills, J. (2011). Grounded Theory: A practical guide. London: Sage Publications.
- CNTI, (2011) “Gobierno electrónico en la Administración Pública (AP) Publicada en el Distrito Capital – Diagnóstico 2011”, CNTI, Caracas Venezuela.
- CNTI, (2012) “FORMULACIÓN DEL PROYECTO Implementación del Decreto-Ley sobre el Acceso e Intercambio Electrónico de Datos, Información y Documentos entre Órganos y Entes del Estado FASE I”, Septiembre, 2012, CNTI, Caracas Venezuela.
- CNTI, (2012) Informe de Resultados de las Mesas de Trabajo realizada en el Primer Seminario de Interoperabilidad en Venezuela SIO 2012, Noviembre de 2012, CNTI, Caracas Venezuela.
- Concha, Gastón. Naser, Alejandra y Colaboradores. (2012) “El desafío hacia el gobierno abierto en la hora de la igualdad”, Febrero de 2012, Naciones Unidas, Santiago de Chile.
- Duds de Moya, Renie. (2002) “El Proyecto Factible: una modalidad de investigación”, Sapiens: Revista Universitaria de Investigación, ISSN (Versión impresa): 1317-5815, vol. 3, núm. 2, Diciembre, 2002, UPEL - Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Venezuela.
- Di Maio, A. (2010). Gartner Open Government Maturity Model. Gartner Industry Research. USA.
- Hernández, Fernández y Baptista (2003). Metodología de la Investigación. McGraw-Hill, México.
- Lee, G. y KWAK, Y. H. (2011). An Open Government Implementation Model: Moving to Increased Public Engagement. Estados Unidos: IBM Center for the Business of Government. USA.
- Salazar Solís, Luis Adrián. (2006) “Ventanilla única de gobierno electrónico”,



Colección de documentos de trabajo sobre e-Gobierno, 1, Diciembre, 2006,
Red de Líderes de Gobierno Electrónico de América Latina y El Caribe (Red
GEALC). Disponible en:
http://redgealc.org/download.php?len=es&id=3906&nbre=redgealc_web2.pdf&ti=application/pdf&tc=Contenidos
URBE. (2011) “Manual de Trabajo de Grado y Tesis Doctorales”, Normar URBE
Postgrado, 2011, URBE – Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín.