

Diplomado en Gobierno Electrónico para la Competitividad y el Desarrollo

Etapas 6. Integración de la iniciativa de gobierno electrónico “Proyecto para el desarrollo de una iniciativa de gobierno electrónico”

“Desarrollo de la segunda y tercera fase del Gobierno Electrónico (e-gov) en el Municipio de Santiago de Cali”

Número de equipo: 17

Nombre de los participantes:
Gilber Corrales Rubiano
corrales@cali.gov.co

Institución donde laboran:
Municipio de Santiago de Cali (Colombia)
<http://www.cali.gov.co>

Nombre del tutor: Pedro Flores Leal
Fecha de entrega: 15 de Septiembre de 2006

Sumario

El presente trabajo recoge la realización de un proyecto integrador de gobierno electrónico para el Municipio de Santiago de Cali, Colombia. Diseñado con un enfoque de Desarrollo Basado en Conocimiento a través de la instrumentación de tecnologías de información y comunicación -TIC-, haciendo referencia a las mejores prácticas actuales. El proyecto pretende dar respuesta a la estrategia de Gobierno Electrónico propuesta en el Plan de Desarrollo 2004-2007 por el señor alcalde, Dr. Apolinar Salcedo Caicedo, impactando cuentas como: Capital Humano, Capital Productivo, Capital Instrumental, Capital Referencial y Capital de Producto. La iniciativa se enfoca en la generación de mayor valor público para los ciudadanos, desarrollando funciones para: líderes comunitarios, las Pymes y los contribuyentes del impuesto predial.

Índice

Introducción

Sección 1: Definición del sistema de capitales.

1. Descripción general Municipio de Santiago de Cali
2. Temas estratégicos del Municipio
3. Prospectiva
4. Justificación
5. Objetivo General
6. Método (modelo-metodología) de desarrollo.
7. Impacto
8. Indicadores de cuenta del Sistema de Capitales
9. Metas por cada indicador

Sección 2: Definición del Modelo de desarrollo de gobierno electrónico

10. Definición de Usuarios
11. Funciones por usuario

Sección 3: Construcción de la estrategia de gobierno electrónico.

12. Etapa a Desarrollar

Sección 4:

13. Plataforma de tecnologías de información y comunicación

Sección 5:

14. Valores o principios operativos
15. Reconocimiento de prácticas de proyectos de gobierno electrónico

Conclusiones

Bibliografía

Carta de Autorización

Anexos

Introducción

En la Sociedad del Conocimiento los datos y la información evolucionan para producir un nuevo bien, el Conocimiento, de igual manera los gobiernos se ven obligados a evolucionar, abordando estrategias que les permitan responder de manera eficaz y eficiente a las nuevas y crecientes demandas ciudadanas. En este orden de ideas, el Municipio de Santiago de Cali recurre a la propuesta metodológica de Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey, para rediseñar su estrategia de Gobierno Electrónico, estructurando el proyecto “*Desarrollo de la segunda y tercera fase del Gobierno Electrónico (e-gov) en el Municipio de Santiago de Cali*”, que se presenta a través de este documento en cinco secciones.

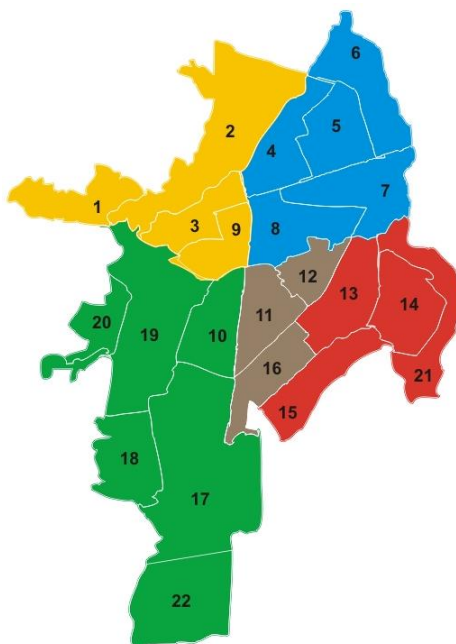
En la **sección 1** se realiza la definición sistema de capitales, iniciando con una descripción general del Municipio, pasando luego a analizar su Plan de Desarrollo como elemento fundamental para definir el universo de valor del Municipio, posteriormente se desarrollan uno a uno los capitales del modelo de Carrillo (2000), para terminar en la elaboración de una propuesta de tablero de comando para el Municipio y una definición de metas. **Sección 2**, en ella se toma como referencia el modelo de e-gob propuesto por la OEA y se definen tres tipos de usuarios: líderes comunitarios, las Pymes y los contribuyentes del impuesto predial. Posteriormente se describen para cada usuario: función, tipo de relación, nivel de desarrollo, elementos y su impacto en las cuentas de capitales. En la **sección 3** se definen y justifican las tres etapas a desarrollar. De igual manera se precisó el proceso de planeación y administración de la estrategia de gobierno electrónico, incluyendo el objetivo, el marco legal y los costos del proyecto. Seguidamente se plantea una tabla que resume el impacto en las cuentas sociales y se proponen tres indicadores de comparación. La **sección 4** define la plataforma de tecnologías de información y comunicación necesaria para la implementación del proyecto, haciendo para ello el reconocimiento del hardware, el software y las tecnologías móviles requeridas para implementar las funciones propuestas. Adicionalmente se propone y justifica un plan de integración de tecnologías móviles, reconociendo los factores de riesgo y la forma de mitigarlos. **Sección 5**, en esta última sección se muestra el escenario para la implementación del proyecto, partiendo del reconocimiento de mejores prácticas de proyectos de gobierno electrónico y se definen los valores o principios operativos, en relación con la calidad, eficacia, profesionalismo y transparencia, que pretenden habilitar las funciones propuestas para los usuarios y su impacto en las cuentas sociales. Finalmente se presentan las conclusiones del trabajo.

SECCIÓN 1: Definición del sistema de capitales.

1. Descripción general Municipio de Santiago de Cali

El Municipio de Santiago de Cali fue fundado el 25 de Julio de 1536 y declaró su independencia el 3 de julio de 1810. Es uno de los 1.098 Municipios de la República de Colombia y capital del Departamento del Valle del Cauca. Está ubicado en el suroccidente del país, con una superficie¹ de 410,9 km² en el área rural y 120,9 km² en el área urbana, su población de acuerdo con proyecciones de Planeación Municipal para el 2005 es de 2.423.381 habitantes. (Vale aclarar que los resultados preliminares del Censo Nacional² aplicado en enero de 2006, dan cuenta de 2.068.386 habitantes en el Municipio y 2.530.756 en su área metropolitana.)

1.1. División Territorial: Por medio del Acuerdo 15, de agosto 11 de 1988, se estableció la sectorización (ver figura No. 1) del Municipio de Cali, organizándose el área urbana en 20 Comunas y el área rural en 15 Corregimientos. El Acuerdo 10, de agosto 10 de 1998 crea la Comuna 21. El Acuerdo 134, de agosto 10 de 2004 crea la Comuna 22.



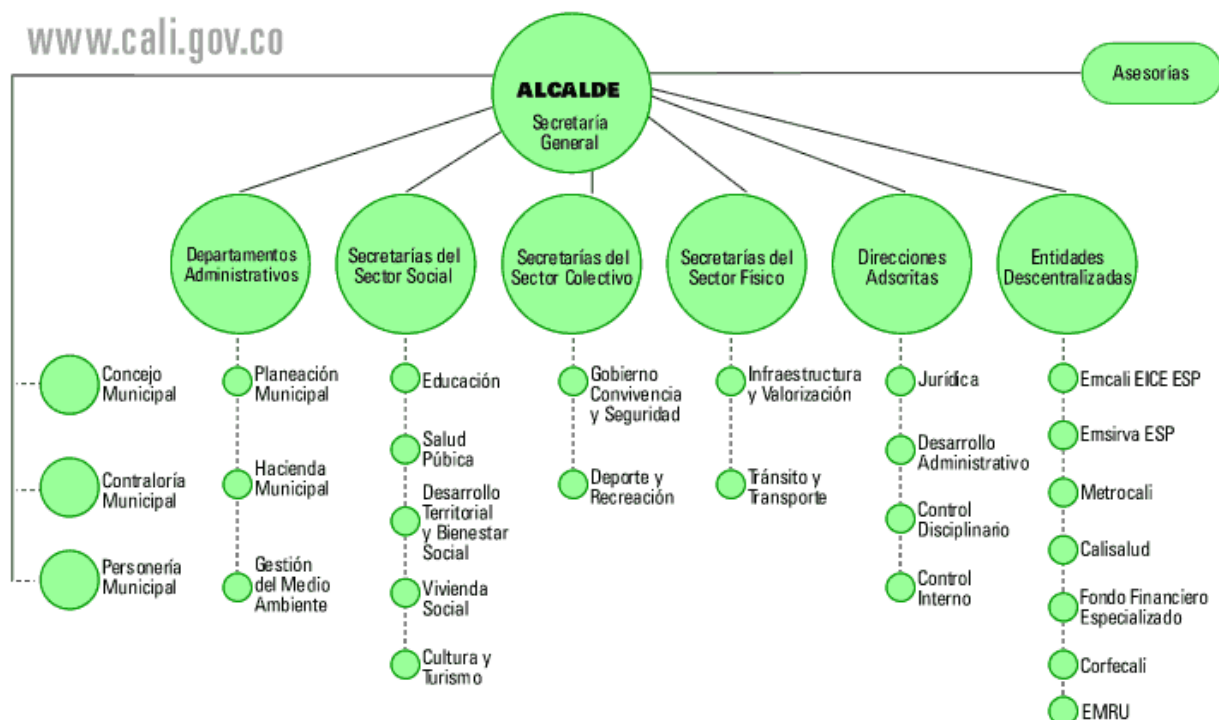
¹ Fuente "Cali en Cifras 2005", Departamento Administrativo de Planeación Municipal, http://planeacion.cali.gov.co/DirFTP/Cali_en_Cifras/Caliencifras2005.pdf

² Departamento Administrativo Nacional de Estadística –DANE-, <http://www.dane.gov.co/>

Figura No. 1, Mapa del Municipio de Santiago de Cali.**1.2. Estructura Orgánica del Municipio de Santiago de Cali**

Mediante el decreto extraordinario No.0203 de marzo de 2001 (El acuerdo No. 101 de 2002 crea la Dirección de Control Disciplinario Interno y el acuerdo No. 152 de 2005 crea la Dirección de Control Interno y Gestión de la Calidad.) se define la estructura orgánica y funcional del municipio de Santiago de Cali de la siguiente manera:

Tres (3) Departamentos Administrativos, cuatro (4) Direcciones y diez (10) Secretarías agrupadas en tres Sectores (Físico, Colectivo y Social), además cuenta con ocho (8) oficinas asesoras (cinco de ellas de carácter operativo), una consejera, siete (7) entidades descentralizadas y tres órganos de Control (Concejo Municipal –control político-, Contraloría Municipal –control fiscal- y Personería Municipal -control disciplinario-.)

**Figura No. 2, Estructura del Municipio de Santiago de Cali.**

1.2.1. Nivel Global

DESPACHO DEL ALCALDE

- **Secretaría General:** tiene como misión coordinar y ejecutar las acciones de carácter administrativo y las relaciones con las diferentes dependencias de la Administración Municipal y la comunidad en general, que contribuyan a la calidad y oportunidad en la toma de decisiones por parte del Alcalde y en la ejecución de las mismas.
- **Consejeros y Asesores:** El Alcalde determina el número de Consejeros y Asesores que se requieran para la buena marcha de la Administración. (Art. 47, decreto 0203 de 2001.)

DEPARTAMENTOS ADMINISTRATIVOS

- **Departamento Administrativo de Planeación Municipal:** es una dependencia adscrita al Despacho del Alcalde, y es la máxima autoridad administrativa de Planeación del Municipio.
- **Departamento Administrativo de Hacienda Municipal:** tiene como misión la administración financiera del Municipio; generar los recursos necesarios para el cumplimiento de los planes y metas de desarrollo y programa de Gobierno.
- **Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente “DAGMA”:** es una Entidad del Municipio, encargada de administrar dentro del perímetro urbano y rural con competencias equivalentes a las de las Corporaciones Autónomas Regionales.

DIRECCIONES ADSCRITAS

- **Dirección Jurídica:** presta asesoría jurídica eficiente, eficaz y oportuna a las diferentes dependencias de la Administración Municipal, dentro de un marco de defensa de los intereses del Municipio y de respeto a los derechos de los particulares.
- **Dirección de Desarrollo Administrativo:** es la dependencia adscrita al Despacho del Alcalde, encargada de todo lo relacionado con la administración del recurso humano, del recurso físico y del registro estadístico de bienes inmuebles al servicio de la Administración Central.
- **Dirección de Control Disciplinario Interno:** Ejercer la función disciplinaria, tanto preventiva como sancionatoria en primera instancia, a los servidores públicos de la

administración central del Municipio de Santiago de Cali, a través de la aplicación de las leyes vigentes para garantizar el cumplimiento de los principios y fines del Estado.

- **Dirección de Control Interno y Gestión de la Calidad:** garantiza que el Sistema de Control Interno y el Sistema de Gestión de Calidad, implementados en el Municipio de Santiago de Cali, contribuyan a la alta dirección en la toma de decisiones de manera acertada, que se cumpla con las funciones gerenciales del ciclo administrativo, que los recursos se distribuyan bajo los principios de transparencia, efectividad, eficacia, eficiencia, economía, equidad, que se cumplan con el ordenamiento jurídico aplicable, y siguiendo todos los procesos y procedimientos administrativos, en atención a las políticas y directrices previamente definidas.

1.2.2. Nivel Sectorial

SECTOR FISICO

- **Secretaría de Infraestructura y Valorización:** administra el sistema de contribución de valorización, para optimizar en favor del Municipio, la recuperación de inversión en las obras realizadas y la participación del Municipio en la plusvalía generada por su acción urbanística. Diseña y ejecuta los macroproyectos de la ciudad y los proyectos de construcción de las vías arterias, y las vías colectoras y sus complementarias.
- **Secretaría de Tránsito y Transporte:** garantiza la seguridad y comodidad para la libre circulación y transporte de personas, vehículos y bienes; mediante la modernización y eficiente utilización de los recursos humanos, tecnológicos y financieros.

SECTOR COLECTIVO

- **Secretaría de Gobierno, Convivencia y Seguridad:** tiene como misión garantizar la convivencia pacífica y la seguridad ciudadana en el Municipio de Cali, mediante la formulación y ejecución de planes, programas, proyectos y acciones en relación con seguridad, orden público, protección del espacio público, protección al consumidor, resolución pacífica de conflictos, prevención y atención de desastres, la supervisión y control del desarrollo urbano, ejercicio de las facultades y atribuciones de policía, prevención, educación y protección a la familia y apoyo a los organismos de seguridad y justicia.

- **Secretaría de Deporte y Recreación:** fomenta el espíritu deportivo y la recreación de los caleños para su desarrollo integral como seres humanos mediante la formación de deportistas, la construcción y conservación de los parques de recreación activa y demás escenarios deportivos, la organización de eventos deportivos y la recreación, atendiendo todos los principios que rigen la actuación administrativa en el Municipio de Cali y en especial los de transparencia, eficiencia y eficacia.

SECTOR SOCIAL

- **Secretaría de Educación:** tiene como misión atender la educación básica, media y especial del Municipio.
- **Secretaría de Salud Pública:** su misión es lograr un mejoramiento de las condiciones de vida de la población, asegurando un nivel de salud de país desarrollado, con tasas de mortalidad y morbilidad bajas; fácil acceso a los servicios de salud y disponibilidad de todos los servicios que exijan los cambios en la estructura de la población, la evolución de la cultura y el desarrollo científico y tecnológico.
- **Secretaría de Desarrollo Territorial y Bienestar Social:** como misión principal proteger especialmente a aquellas personas que por su condición económica, física o mental se encuentren en circunstancias de debilidad manifiesta, así como la de la protección integral de la familia, y el apoyo especial a la mujer cabeza de familia, a las personas de la tercera edad, discapacitados, al adolescente, a los niños menores de edad y a los grupos étnicos y comunidades negras, a las cuales se les deba brindar especial protección. Promover, impulsar y facilitar la participación comunitaria en los términos de la Constitución y la Ley. Dirigir y coordinar la desconcentración administrativa y fiscal de la Administración en el nivel territorial.
- **Secretaría de Vivienda Social:** tiene como misión la formulación y ejecución de las políticas, planes, programas y proyectos del Municipio de Cali sobre vivienda social, renovación social urbana, programas básicos y asociativos de vivienda y mejoramiento urbano, y regularización de predios y el ejercicio de las demás funciones que la Ley 9 de 1989, sus decretos reglamentarios, la Ley 03 de 1991, la Ley 388 de 1997 y el Plan de Ordenamiento Territorial, establecen en cabeza de los entes municipales,
- **Secretaría de Cultura y Turismo:** Fomentar el desarrollo cultural de todos los sectores sociales de Cali, en particular de la cultura popular, y el turismo en el Municipio de Cali.

2. Temas estratégicos del Municipio

“Cali una ciudad segura, productiva y social.”

Cali Segura: *“El concepto de seguridad va más allá de la reducción en el número de delitos; hablamos de qué acciones emprendimos para lograr una seguridad comunitaria como elemento fundamental e integrador de la gestión gubernamental. Hablamos de que la construcción de la paz parte de forjar una cultura de tolerancia y respeto por la diferencia, de allí la trascendencia del deporte, la educación, la cultura, la generación de empleo, la apertura de espacios de participación y las oportunidades de acceder a una vivienda digna.”*

Cali Productiva: *“El propósito de fomento a la productividad, la modernización de la infraestructura tecnológica buscando incrementar la efectividad de la acción gubernamental y la inversión en infraestructura física y normativa para optimizar el uso productivo de las mismas, se recogen en este capítulo que refleja, indudablemente, que la ciudad empezó un camino de reactivación económica que se hace visible en mejores indicadores de desarrollo.”*

Cali Social: *“En este tema hemos querido evidenciar las acciones transversales que hemos ejecutado buscando acrecentar las oportunidades para que los habitantes de la ciudad puedan acceder, en condiciones de equidad, a los bienes, servicios y equipamientos sociales necesarios para una mejor calidad de vida y para la estructuración de capital humano y capital social, principios rectores de la filosofía del actual Gobierno Municipal.”*

2.1. Plan de Desarrollo 2004-2007 Municipio de Santiago de Cali, ‘Por una Cali segura, productiva y social. Tu tienes mucho que ver’ (Acuerdo 0127 de 2004)

La Visión y Misión actual del Municipio se plantean en su Plan de Desarrollo 2004-2007³ (artículos 1° y 2° respectivamente) de la siguiente manera:

Visión:

“Nuestros esfuerzos estarán encaminados a transformar a Cali en un municipio donde los derechos de la gente sean lo primero; en una gran metrópoli internacional competitiva,

³ Departamento Administrativo de Planeación Municipal <http://planeacion.cali.gov.co>

la Capital del Pacífico Latinoamericano; la Capital de los Servicios y el Conocimiento.⁴ De nuevo seremos la Capital Deportiva y Recreativa de Colombia, La Meca del Arte y la Cultura, en fin, honraremos nuestro reconocimiento en los tiempos como 'Cali, la sucursal del cielo'. Para lograrlo, no limitaremos la acción ciudadana, sino que la estimularemos y la apoyaremos."

Como Misión, establece que:

"Es nuestra misión trabajar en la construcción de un municipio justo y equitativo, en el que se satisfagan los derechos constitucionales y se brinde a sus habitantes las condiciones mínimas de bienestar y dignidad, lo cual exige un acuerdo y esfuerzo interinstitucional, entre la Alcaldía, el gobierno departamental, nacional y la sociedad civil, así mismo una interacción con el Concejo Municipal y los entes de control. Es decir, se trabajará con todos los sectores, actores y agentes creadores de ciudad y generadores de desarrollo económico, tecnológico y social, para lograr las alianzas necesarias y cumplir con el objetivo de fortalecer a Cali en su dimensión económica, social, física, ambiental, cultural y democrática. Por tal motivo, nos constituiremos, como gobierno municipal, en facilitadores de los procesos y propuestas ciudadanas que sean de beneficio para Santiago de Cali."

El Plan establece cinco objetivos estratégicos –generales-:

Objetivo 1: EQUIDAD SOCIAL. Garantizar a la población los derechos para acceder a los bienes y servicios sociales en función de su bienestar y desarrollo integral.

Objetivo 2: RECUPERACIÓN ECONÓMICA, DESARROLLO Y COMPETITIVIDAD. Impulsar el crecimiento de la economía, a partir del mejoramiento de la competitividad empresarial, la productividad de la fuerza laboral, la atracción de inversión productiva y la utilización de la inversión pública como instrumento de la Administración Municipal para la reactivación económica y para el avance hacia el cumplimiento del derecho al trabajo.

Objetivo 3: CULTURA URBANA, CONVIVENCIA, SEGURIDAD Y PAZ. Fortalecer la convivencia, seguridad y paz, promoviendo una cultura ciudadana de inclusión, de respeto a los derechos humanos, equidad y legitimidad institucional.

⁴ El subrayado es nuestro.

Objetivo 4: RECUPERACIÓN AMBIENTAL Y DESARROLLO DEL HÁBITAT Y DEL TERRITORIO. Orientar el desarrollo físico y ambiental del municipio de forma que permita elevar la calidad de vida de sus habitantes y el derecho al disfrute de un ambiente sano.

Objetivo 5: CONSTRUCCIÓN INSTITUCIONAL Y DEFENSA DE LO PÚBLICO. Encaminar la Administración Municipal hacia el logro de altos niveles de gestión, bajo los principios de eficiencia, eficacia y transparencia.

El Sistema de indicadores de los objetivos generales planteados en el Plan de Desarrollo está constituido por los siguientes indicadores:

- Índice de calidad de vida.
- Indicadores del mercado laboral: tasa de ocupación, tasa de desempleo, tasa de subempleo.
- Producto interno bruto - PIB per cápita y tasa de crecimiento.
- Tasa de homicidios comunes y tasa de homicidios en accidentes de tránsito.
- Estadísticas educativas: cobertura neta, tasas de eficiencia interna, relación alumnos por docente.

El Plan también propone que con el fin de no dispersar recursos ni duplicar esfuerzos, los proyectos con objetivos similares o complementarios, a juicio del Consejo de Gobierno, deberán ser reunidos en un solo programa transversal, y serán coordinados por la dependencia a cuyo cargo esté el mayor número de acciones o de competencia legal, relacionadas con el programa transversal. Los programas transversales representan esfuerzos conjuntos de cada una de las dependencias y la integración de todas las estrategias incluidas en cada uno de los objetivos generales. Como programas transversales prioritarios, para el período 2004 2007, se establecen los siguientes:

1. Cali sin hambre.
2. Cali educadora, culta, deportiva y recreativa.
3. Cali segura, saludable y en paz.
4. Cali bonita y amable.
5. Cali productiva.
6. Gerencia admirable

3. Prospectiva

El Departamento Administrativo de Planeación Municipal viene desarrollando una propuesta de ciudad-región, la cual no ha sido de fácil desarrollo, dada la reglamentación actual para los entes territoriales en Colombia. De igual manera, la Cámara de Comercio del Municipio recientemente hizo la siguiente apuesta estratégica para la ciudad:

- El aprovechamiento de las oportunidades de los procesos de integración comercial.
- La consolidación de un corredor de comercio exterior hacia el Pacífico.
- La especialización en servicios de alto valor agregado orientados al comercio mundial.
- La conformación de una plataforma local, competitiva de calidad mundial.

3.1. ParqueSoft

Por otro lado la Fundación Parque Tecnológico del Software, **ParqueSoft⁵**, lidera el desarrollo del Tecno - Polo del Conocimiento de Cali, localizado en la zona sur de la ciudad en torno a las principales universidades y colegios de enseñanza secundaria.

El centro de gravedad de este Tecno – Polo es la nueva sede de ParqueSoft ubicada en el Km. 7 de la autopista Cali - Jamundí, donde actualmente alberga 135 empresas y 600 personas, la cual posee un conjunto de facilidades en aproximadamente 16.000 M2 de los cuales 6.000 M2 son de área productiva.

La ubicación de ParqueSoft en esta zona, generará a corto plazo un gran movimiento sinérgico de Ciencia y Tecnología en la cadena de la Industria de conocimiento, proyectando con esto un nuevo imaginario y una nueva dinámica económica para la Ciudad de Cali.

ParqueSoft ha realizado benchmarking internacional con proyectos similares alrededor del mundo, ha visitado la Industria de software en la India, Irlanda y recientemente en el Valle del Silicón en Estados Unidos, actividad que le ha permitido afinar su modelo de desarrollo y sus objetivos de construir una oportunidad de país entorno a la Ciencia y la Tecnología Informática.

⁵ Tomado de: http://www.parquesoft.com/nosotros/que_es.php

Parquesoft Mañana

ParqueSoft tiene como meta para el año 2008 desarrollar 400 empresas de Tecnología Informática competitivas y productivas que van a exportar sus productos y servicios de Tecnología Informática a los mercados internacionales. También busca generar 4.000 posiciones de trabajo permanentes en un nuevo sector innovador de Ciencia y Tecnología y producir una economía de más de 150 millones de dólares anuales para la región.

Estas son las bases sobre las que ParqueSoft trabaja para convertir a Cali, en el mediano plazo, en la Capital Latinoamericana del Conocimiento.

3.2.Sistema de Transporte Masivo –MIO-

El camino del desarrollo emprendido en la ciudad tiene su más clara muestra en la construcción del MIO, proyecto que impactará en un 90% las condiciones de transporte público y del manejo del tiempo de viajes de la mayoría de la población. Con la regularización y el ordenamiento del transporte se crean las condiciones para formalizar el uso del espacio público y las actividades productivas que su entorno propicia. El costo del proyecto Sistema Integrado de Transporte Masivo MIO asciende a US \$345 millones de dólares, de los cuales el municipio de Cali aporta US \$104 millones y la gestión y apoyo en la toma de decisiones de trascendencia en el proyecto. Las 78 estaciones de embarque, las cinco estaciones terminales, el área de talleres, los espacios urbanos entre las fases viales de la carrera 1ª, carrera 2ª y las calles 13 y 15, facilitan núcleos urbanos con vocaciones económicas muy importantes para la mayor parte de la ciudad.

La inversión final de más de un billón de pesos, en un período de cuatro años, impulsa la mayoría de las actividades productivas de la ciudad y la región y se constituye en la acción económica de mayor envergadura hecha en la historia de la ciudad como construcción de valor público.

Finalizada la obra la valorización de los predios del recorrido de sus vías principales, incrementará el patrimonio de los beneficiarios; calculados en 10.000 con afectación directa y 50.000, ubicados en el área de influencia.

El Sistema Integrado de Transporte Masivo de Santiago de Cali, a diferencia del de Bogotá y otras ciudades que están comprometidas en adelantar similares proyectos de infraestructura, asumió construir las obras, mediante el camino de las licitaciones públicas, en procura de transparencia y diversificación de las oportunidades laborales que el MIO ofrece.

4. Justificación

El proyecto pretende dar cumplimiento al programa de Gobierno del señor alcalde, Dr. Apolinar Salcedo Caicedo⁶, en lo referente a:

La Transparencia Administrativa: “Los ojos de la gente serán los ojos del Alcalde.” Propuesto como el Pilar No. 2 sobre el cual se sostendría la Alcaldía en su gestión de gobierno durante los cuatro años. En este punto el programa plantea: “Se modernizará el sistema de información del municipio para facilitar la accesibilidad de la comunidad a todo lo que quiera conocer de la administración municipal.” (Pág. 22)

El programa también expone que: “Se promoverá una alianza estratégica con ONGs extranjeras y nacionales, empresarios, la nación, Ministerio de educación, Red de Solidaridad, Gobernación del Departamento, Empresas de telefonía, Operadores de Internet, Proveedores y Fabricantes de computadores y todos los actores que se requieran para establecer un plan de masificación de la tecnología computarizada para la educación, vía Internet; en un ideario de democratización de las oportunidades y desarrollo de la competitividad.” (Pág. 46).

De igual manera el proyecto responde a la política Regional y Nacional como se describe a continuación:

POLÍTICA REGIONAL (GOBERNACIÓN DEL VALLE)

Plan de Desarrollo de la Gobernación 2004-2007:

Objetivo Específico 5.6:

“Consolidar la plataforma tecnológica para la interactividad y el flujo de información de un Gobierno en línea⁷ transparente y democrático.” (Pág. 59)

POLÍTICA NACIONAL (ESTADO COLOMBIANO)

Los siguientes párrafos son tomados del Plan Nacional de Planeación 2003-2006, “Hacia un Estado comunitario” y constituyen la Política Nacional sobre la cual se apoya la estrategia del Municipio:

“Se crearán sistemas de información para que los ciudadanos tengan acceso en tiempo real a la información sobre la administración pública, tales como la nómina de la

⁶ Fuente: <http://www.cali.gov.co/publico2/documentos/programadegobierno.pdf>

⁷ En este documento se consideran equivalente los términos Gobierno en Línea y Gobierno Electrónico.

administración, las cuentas fiscales, los procesos de contratación administrativa y la ejecución de la inversión pública.” (Pág. 374)

“Se fortalecerá el Programa de Gobierno en Línea y sistemas de información unificados.”
Pág. 348 Ley 812 de junio 26 de 2003:“

“Se apoyará con recursos económicos y técnicos el montaje de los sistemas de información departamentales y locales, de modo que se consolide un único Sistema de Información Territorial, que sea integral y que articule los tres niveles territoriales y la información sectorial.” (Pág. 350)

POLÍTICA LOCAL (MUNICIPIO)

El Municipio propuso “Desarrollar una estrategia de gobierno electrónico para el Municipio de Santiago de Cali,” según la estrategia No.2 del objetivo 5.3 del Plan de Desarrollo Municipal 2004-2007, con las siguientes metas:

META No. 1: “En los próximos 4 años se espera incrementar en un 100% el número de consultas en el portal del municipio.”

Indicador: “Índice de consultas en el portal del municipio.”

Índice de consultas = Visitas anuales / 365

Diagnóstico: El número de consulta diarias del portal del Municipio a diciembre de 2003 era de aprox. 270. (valor bajo para este tipo de portales)

Línea de base: 270 consultas diarias al portal municipal en el 2003, el promedio para el 2005 fue de 2760.

META No. 2: “En los próximos 4 años se crearán dos salas de acceso a Internet comunitario (INFOCALI) por año.”

Indicador: “Salas de acceso a Internet comunitario.”

Diagnóstico: El nivel de acceso de los ciudadanos a los servicios de Internet en el Municipio es muy bajo, hecho que se refleja en las bajas consultas al portal Municipal.

Línea de base: En el 2003 no existían estas salas, pero actualmente existen dos en el Municipio.

EL PROYECTO DE LEY DE TELECOMUNICACIONES: propone en su artículo 5°: “Artículo 5.- LA NACIÓN, LAS ENTIDADES TERRITORIALES Y LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN, TICs. La Nación y las entidades territoriales incluirán en sus planes de desarrollo metas tendientes a garantizar el acceso de todos los habitantes a las tecnologías de información y comunicación. Las entidades del Estado tendrán información en línea, de manera abierta, ininterrumpida y actualizada, y darán a los ciudadanos la posibilidad de realizar sus trámites en línea. El Gobierno reglamentará la materia.”

Adicionalmente:

- ✓ Existen bajos niveles de interacción entre los ciudadanos y la administración Municipal.
- ✓ Falta de una política de servicio al ciudadano que facilite su relación con la Administración Municipal.
- ✓ Existe una amplia brecha digital en el Municipio.
- ✓ Bajo número de usuarios de Internet en la ciudad.
- ✓ Falta de cultura informática en la Administración Municipal y en los Ciudadanos.

5. Objetivo General

Desarrollar la segunda (interacción) y tercera (transacciones) fases de Gobierno Electrónico -*Modelo de e-gov de la OEA*- en el municipio de Santiago de Cali.

5.1. Objetivos Específicos

- Aumentar el número de servicios en línea del Portal Municipal.
- Aumentar el número de visitas al portal Municipal.
- Democratizar el acceso a Internet en el Municipio.
- Capacitar a los servidores públicos y a los ciudadanos en el uso de las TIC.

6. Método (modelo-metodología) de desarrollo.

La metodología del presente trabajo consiste en la investigación documental y la utilización del modelo (taxonomía) de Sistemas de Capitales de Carrillo (2002), con el fin de definir una propuesta de Sistema de Capitales para Municipio de Santiago de Cali.

En su desarrollo se utilizó como guía el trabajo de MC. HÉCTOR ALEJANDRO VILLARREAL LOZOYA, *“Aplicación del Modelo De Sistemas De Capitales A Una Organización Gubernamental”*

6.1 Universo de Valor del Municipio de Santiago de Cali

Para establecer el sistema de Capitales del Municipio debemos definir qué es lo valioso para el Municipio y sus “clientes”. Saavedra (2005) propone que el principal valor entregado de una organización gubernamental brota del cumplimiento de la misión encomendada⁸ a la misma y al cumplimiento de las aspiraciones ciudadanas que se reflejan en este mandato. También define que el objetivo final de las organizaciones que promueven el desarrollo social en los ámbitos públicos radica en crear valor público por medio de su gestión. En este orden de ideas el desarrollo de las estrategias en el sector público comienza con la misión y visión de la organización⁹, la que especifica el valor

⁸ Encomendada políticamente

⁹ En nuestro caso el Municipio

público que la organización pretende producir para las partes interesadas y para la sociedad en general. Las definiciones de misión y visión parten de mandatos organizacionales formales e informales que para el caso del Municipio de Santiago de Cali son:

- Constitución Política de Colombia CAPITULO III, DEL REGIMEN MUNICIPAL, ARTICULO 311. Al municipio como entidad fundamental de la división político-administrativa del Estado le corresponde prestar los servicios públicos que determine la ley, construir las obras que demande el progreso local, ordenar el desarrollo de su territorio, promover la participación comunitaria, el mejoramiento social y cultural de sus habitantes y cumplir las demás funciones que le asignen la Constitución y las leyes.
- Artículo 339. Las entidades territoriales elaborarán y adoptarán de manera concertada entre ellas y el gobierno nacional, planes de desarrollo, con el objeto de asegurar el uso eficiente de sus recursos y el desempeño adecuado de las funciones que les hayan sido asignadas por la Constitución y la Ley. Los planes de las entidades territoriales estarán conformados por una parte estratégica y un plan de inversiones de mediano y corto plazo
- Ley 152 del 15 de Julio de 1994 “Por la cual se establece la Ley Orgánica del Plan de Desarrollo”
- Ley 812 de 2.003. “Por medio de la cual se adopta el Plan Nacional de Desarrollo”, vigente a hasta este año.
- LEY 136 DE 1.994 “Por la cual se dictan normas tendientes a modernizar la organización y el funcionamiento de los Municipios”
- El decreto extraordinario No.0203 de marzo de 2001 (El acuerdo No. 101 de 2002 crea la Dirección de Control Disciplinario Interno y el acuerdo No. 152 de 2005 crea la Dirección de Control Interno y Gestión de la Calidad.), antes mencionado.
- El programa de Gobierno por el cual fue electo el actual alcalde, Dr. Apolinar Salcedo Caicedo.
- Compromisos de Campaña.
- Acuerdo 0127 de 2004 ‘Por medio del cual se adopta el Plan de Desarrollo 2004-2007 del Municipio de Santiago de Cali’

En figura No. 3 (tomado del plan estratégico de tecnología del Municipio) se ilustra la relación entre el programa de gobierno y el plan de desarrollo. Esta dinámica no es ajena a los gobiernos Federales y Locales de Latinoamérica, donde se tiene por ley la obligación de elaborar un Plan de Gobierno o Desarrollo, en el cual deben quedar plasmadas las propuestas de los candidatos electos, reflejadas en la misión, visión, los objetivos y estrategias que se deberán alcanzar a corto, mediano y largo plazo, para generar valor público y que deben estar aterrizados en programas, proyectos y acciones a ejecutar en los periodos de gobierno.

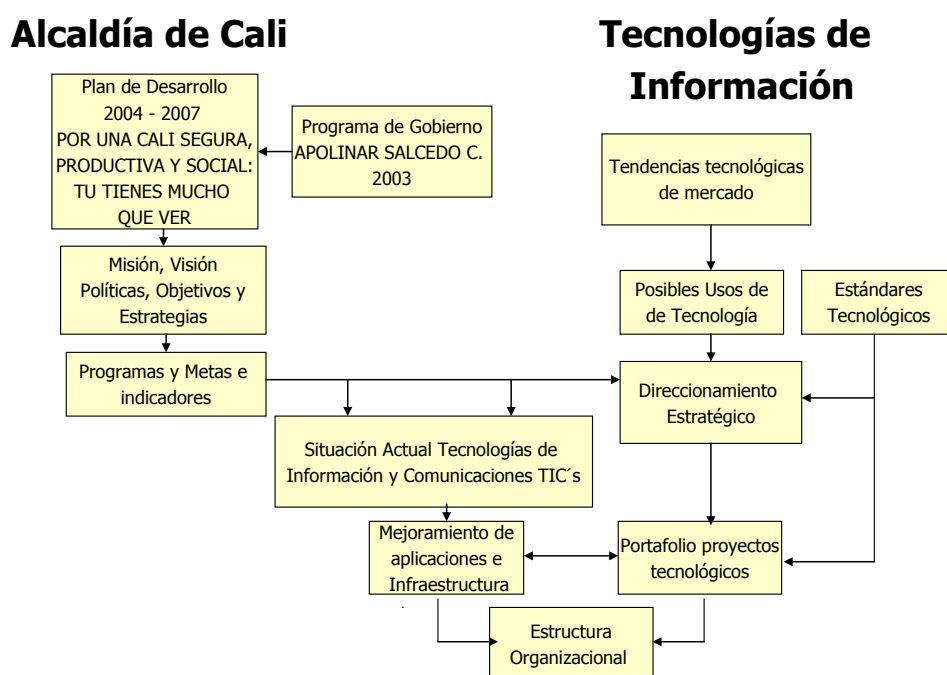


Figura No. 3, Plan estratégico de tecnología del Municipio de Santiago de Cali.

Al analizar la misión, visión y principios del Municipio se encuentran el universo de valores para el Municipio y que se resumen en la tabla No. 1:

Tabla No. 1, Universo de valores.

Decreto extraordinario No.0203 de marzo de 2001	ACUERDO No 0127 Plan de Desarrollo 2004-2007
Igualdad Imparcialidad, buena fe, eficacia, eficiencia, economía, celeridad, responsabilidad, transparencia, publicidad, contradicción, polivalencia e interdisciplinariedad, participación ciudadana.	El ser humano, centro del desarrollo. Interés general prima sobre intereses particulares. Ética social democrática. Relación clara y transparente con los ciudadanos – Gobierno abierto. Principio moralizador y de reculturización de la administración pública. Principio de bienestar social. Legitimidad institucional, Seguridad, productividad competitiva, justicia, equidad, bienestar, dignidad, interacción, fortalecimiento, eficacia, eficiencia,

6.2. El modelo de Sistemas de Capitales del Municipio de Santiago de Cali

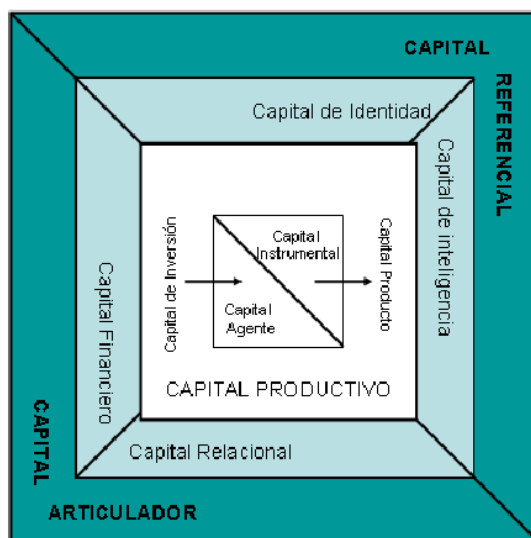


Figura No. 4, Modelo de Sistema de Capitales © de Javier Carrillo (2002)

Tomando como base el universo de valores del Municipio establecido en punto anterior, podemos proceder a realizar el Sistema de Capitales del Municipio de Santiago de Cali.

- **Capital Referencial:** “Los elementos de valor que permiten identificar y alinear todos los demás capitales.” (Carrillo, 2002)
- El Capital de Referencia del Municipio se puede identificar básicamente en la Constitución Política de Colombia¹⁰ CAPITULO III, DEL REGIMEN MUNICIPAL, ARTICULO 311. Al municipio como entidad fundamental de la división político-administrativa del Estado le corresponde prestar los servicios públicos que determine la ley, construir las obras que demande el progreso local, ordenar el desarrollo de su territorio, promover la participación comunitaria, el mejoramiento social y cultural de sus habitantes y cumplir las demás funciones que le asignen la Constitución y las leyes.
- **Capital de Identidad:** “Los referentes de valor internos, responde a las preguntas: ¿qué somos como organización? ¿qué hacemos? ¿qué buscamos?” (Carrillo, 2002)

¹⁰ <http://www.presidencia.gov.co/constitu/>

Estas preguntas se resuelven con los siguientes documentos:

- Debido a la crisis económica y administrativa que enfrentó el municipio a finales de la década pasada, se vio obligada a aplicar una reforma administrativa mediante el Decreto extraordinario No.0203 de marzo de 2001 que define las actuales funciones de las dependencias del Municipio y su estructura, las cuales ya fueron presentadas en el punto 1.2.
- El Manual de funciones del Municipio, que puede ser descargado de <http://www.cali.gov.co/Administrativo.php>
- La Ley¹¹ 909 de 2004, “Por la cual se expiden normas que regulan el Empleo Público, la Carrera Administrativa, la Gerencia Pública en Colombia y se dictan otras disposiciones.”
- El Código de ética¹²: La Administración Municipal de Santiago de Cali se ha comprometido con un proceso de construcción de un Modelo de Gestión Ética que la lleve a explicitar, con la ayuda de todos los funcionarios, los Principios y Políticas Éticas que deben regir su actividad, lo cual redundará en beneficio de cada uno de servidores públicos y en una mayor transparencia y eficiencia en la gestión del Municipio.

El desarrollo de este proceso ha sido posible gracias a la activa participación de todos los funcionarios de la Entidad y al valioso apoyo recibido del Convenio de Cooperación Internacional para el fortalecimiento del Sistema de Control Interno, suscrito por la Administración del Municipio de Santiago de Cali, la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional –USAID- a través de su ejecutor en Colombia para este Programa Casals & Associates Inc., y de su aliado para asuntos de Ética Pública, el Centro Colombiano de Responsabilidad Empresarial.

Este Modelo de Gestión Ética se constituye, en la filosofía de todo aquel que se encuentre vinculado o se vincule en un futuro a la Administración Municipal de Santiago de Cali, generando así una nueva cultura y dando un renovado sentido a la labor que adelantamos a favor del bienestar de la ciudadanía. Este Modelo pretende, entonces, orientar la cultura organizacional del Municipio hacia ambientes donde impere la cooperación, la solidaridad, la colaboración y la transparencia en el manejo de los recursos públicos.

¹¹ http://www.dafp.gov.co/Documentos/ley_empleo.pdf

¹² <http://www.cali.gov.co/publico2/gobierno/etica/codigodeetica.htm>

El Modelo de Gestión Ética pretende promover el cumplimiento de los fines del Estado en nuestro territorio, pues se basa en una comprensión analítica de las relaciones que constituyen al Municipio y a su Administración. Así, el Municipio de Santiago de Cali pretende construir una Responsabilidad Pública con los más altos estándares éticos en todas sus relaciones fundamentales, pues implica que sus procesos y resultados finales se den en el marco de los Principios y Políticas éticas de la Institución.

De esta forma, la Administración Municipal espera aportar a la construcción de una ética de la probidad en el manejo de los bienes públicos, que complemente el Sistema de Control Interno.

Al construir los Principios y Políticas Éticas del Municipio de Santiago de Cali, se busca dar forma al marco que orienta la toma de decisiones cotidiana de sus funcionarios. Se espera, en consecuencia, que este marco sea asumido como el sistema de parámetros básicos para la acción cotidiana de todos los funcionarios de la Administración Municipal.

A través del Código de ética se busca generar prácticas de transparencia, en la Administración Municipal de Santiago de Cali y sus funcionarios, reconociéndonos como actores morales y por esta vía, comprometiéndonos a obrar con transparencia, eficiencia y equidad en cada una de sus decisiones.

- En cumplimiento de la Ley 872 de 2003, su correspondiente Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública NTCGP 1000:2004 y con la Asesoría de CASALS, el Municipio está construyendo el Cuadro de Mando Integral, debidamente articulado al Mapa de Macroprocesos identificado(en construcción) y a los objetivos generales definidos en el Plan de Desarrollo 2004-2007. Actualmente se están evaluando los indicadores definidos en el Plan de Desarrollo, para que estos respondan al mapa estratégico y a los diferentes niveles: Estratégicos, Tácticos y Operativos. Lo anterior busca mejorar el desempeño Institucional a través de la implementación del Modelo Gerencial soportado en el Sistema de Control Interno y el Sistema de Gestión de Calidad para incrementar la satisfacción de los usuarios y beneficiarios.

- **Capital de Inteligencia Externa:** “Abarca los referentes de valor externos, es decir, cómo se encuentra nuestra organización frente a otras dependencias similares, qué puesto se ocupa en el sector, industria, etc., cómo hacen los demás las cosas” (Carrillo, 2002).

El Municipio no tiene quien le haga “competencia” en el estricto sentido de la palabra, pero existen Dependencias como la Gobernación del Valle y las grandes capitales del país como Bogotá y Medellín, con las cuales el Municipio puede analizar su capacidad de creación de valor.

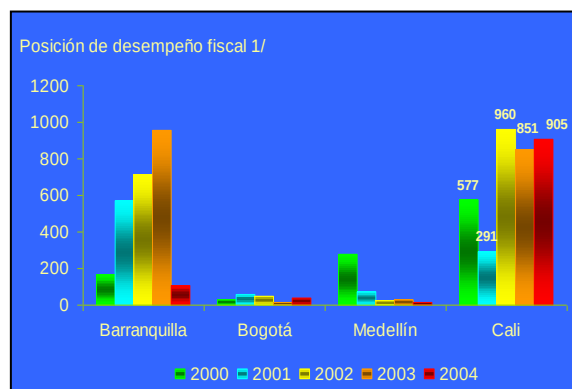
Desde el año pasado en el Municipio se estableció una iniciativa privada -liderada por la Cámara de Comercio- denominada “Cali cómo vamos¹³,” que busca medir el cumplimiento de la oferta de valor del Municipio a través del avance en las metas del Plan de Desarrollo y de una encuesta de percepción ciudadana que se aplica a mitad de año.

El departamento Nacional de Planeación¹⁴ publica un ranking anual de desempeño fiscal de los municipios colombianos, que sirve de referencia para los entes territoriales, como se muestra en el siguiente figura, donde Cali pasó del puesto 905 (2004) al 614 (en el 2005): (291)

4.1 Situación financiera de resultado: ranking municipal (ciudades grandes)

MUNICIPIO	Indicador fiscal 2005	Posición a nivel nacional
RIONEGRO	82.59	2
CHIA	82.26	3
YUMBO	81.08	5
SABANETA	80.09	7
TOCANCIPA	79.25	8
MEDELLÍN	75.72	12
ENVIGADO	75.37	13
YOPAL	74.36	19
BARRANCABERMEJA	74.31	20
ITAGUI	73.64	25
FACATATIVA	70.96	41
BUCARAMANGA	70.54	45
CARTAGENA	70.10	49
BOGOTÁ D.C.	70.08	51
TUNJA	69.90	56
MOSQUERA	69.89	57
GIRARDOT	69.24	68
TULUA	68.87	72
PEREIRA	68.38	78
SOGAMOSO	68.01	79
MONTERÍA	67.79	83

MUNICIPIO	Indicador fiscal 2005	Posición a nivel nacional
FLORIDABLANCA	67.04	99
POPAYÁN	66.81	103
PASTO	66.74	105
DOSQUEBRADAS	65.53	143
SINCELEJO	65.31	151
VILLAVICENCIO	64.90	166
MANIZALES	63.44	221
SOACHA	62.97	240
BARRANQUILLA	62.81	247
CUCUTA	62.43	272
ARMENIA	62.35	279
SANTA MARTA	62.31	281
VALLIDUPAR	62.08	294
IBAGUE	61.66	321
PALMIRA	61.26	339
BELLO	60.52	375
BUGA	60.37	383
NEIVA	57.62	582
CALI	57.28	614
LA VENTURA	51.73	955



Otro elemento es el Índice de Transparencia de las Entidades Públicas, elaborado por la Fundación Transparencia por Colombia¹⁵, que es el Capítulo Nacional de Transparencia Internacional -TI-. El Índice mide el nivel de integridad y los riesgos de corrupción de las entidades públicas del nivel central y de las principales entidades y

¹³ <http://www.ccc.org.co/comovamos.html>

¹⁴ <http://www.dnp.gov.co/>

¹⁵ <http://www.transparenciacolombia.org.co/new//transparencia/publico/indiceintegridad/index.html>

dependencias de los gobiernos territoriales. Mayores niveles de integridad significan menores riesgos de corrupción, y bajos niveles de integridad, altos riesgos de corrupción.

El Índice de Integridad evalúa tres factores representativos de una institucionalidad íntegra:

Transparencia: mide la visibilidad de la entidad frente a la ciudadanía. Una institución es transparente si su misión es conocida, si sus procedimientos son claros y si sus resultados pueden ser sometidos a un juicio externo.

Investigación y sanción: mide el nivel de sanciones o fallos en relación con conductas de los funcionarios de las entidades y dependencias contra la administración pública.

Institucionalidad y eficiencia: mide el cumplimiento en las entidades de los procedimientos establecidos para cumplir las funciones que les corresponden. El cumplimiento de éstos, limita el margen de discrecionalidad de funcionarios, representantes políticos y particulares en ejercicio de funciones públicas, reduciendo riesgos de corrupción. Instituciones mejor organizadas y más eficientes ofrecen menores oportunidades de corrupción.

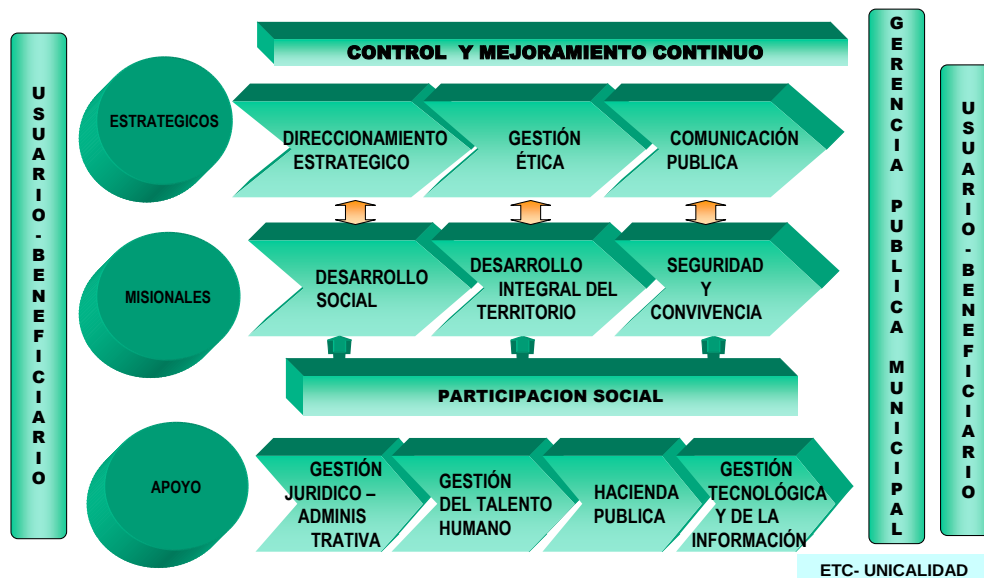


Figura No. 6, Mapa de procesos Municipio de Santiago de Cali.

- **Capital Articulador:** “Los elementos de valor que sirven para interrelacionar o intercambiar elementos de valor con organizaciones externas” (Carrillo, 2002)

En este sentido es a partir de la cadena de valor del Municipio que se pueden definir elementos de valor para precisar puntos de relación con otras organizaciones externas.

- **Capital Relacional:** “El estado de la interacción con los diversos agentes que son significativos, principalmente con los agentes externos a la organización: clientes, reguladores, otras empresas del sector, comunidad, academia, organizaciones civiles o gubernamentales y que inciden sobre el desempeño y forma de laborar.” (Carrillo, 2002)

En este capital se pueden ubicar las organizaciones con las cuales el Municipio debe fortalecer su relación:

- Departamento Nacional de Planeación
- Departamento Administrativo de la Función Pública
- Ministerio de Hacienda Pública
- Red de veedurías ciudadanas
- Universidades públicas y privadas de la ciudad.
- Cámara de Comercio de Cali

Capital Financiero: “La expresión en valor monetario de algunos o todos los factores de producción. Se refiere principalmente a los mecanismos tradicionalmente aceptados en este rubro.” (Carrillo, 2002)

En este Capital aplica elementos como el ranking anual de desempeño fiscal de los municipios colombianos, que reflejan el comportamiento de LA HACIENDA PÚBLICA del Municipio en aspectos como: eficiencia en el manejo de los recursos financieros, austeridad en el gasto y mejora en el recaudo, que por concepto de impuestos en el año 2005, se incrementó en un 16.3% frente al año 2004, es decir, ascendió de \$871.264 millones a un billón 13.352 millones de pesos.

Capital de Inversión: “Cualquier elemento de valor de otra entidad que se aporta como insumo al proceso productivo.” (Carrillo, 2002)

Como capital de entrada el Municipio recibe Ingresos no Tributarios, correspondiente a transferencias del Gobierno Central, que en el 2005 participaron con el 50.3% con respecto a los ingresos totales, pues su ejecución alcanzó el 97.1% de lo presupuestado y

aumentaron con respecto a la vigencia 2004 en un 21.6%, al pasar de \$419.140 a \$509.488 millones en el 2005.

También existen recursos humanos externos como capital de inversión, fruto de convenios con organismos de cooperación.

- **Capital Productivo:** “Los elementos de valor de la organización que participan en el acto de producción.” (Carrillo, 2002)

- **Capital Agente:** “Las capacidades de generación de valor de los actores productivos (animales, humanos y autómatas) y de sus agrupaciones, así como de la organización en su conjunto para mejorar su desempeño, es decir, de innovar en los procesos de transformación.” (Carrillo, 2002)

El capital humano del Municipio está compuesto por cerca de 2800 servidores públicos y alrededor de 8.000 docentes. Distribuidos en las 17 dependencias del nivel central.

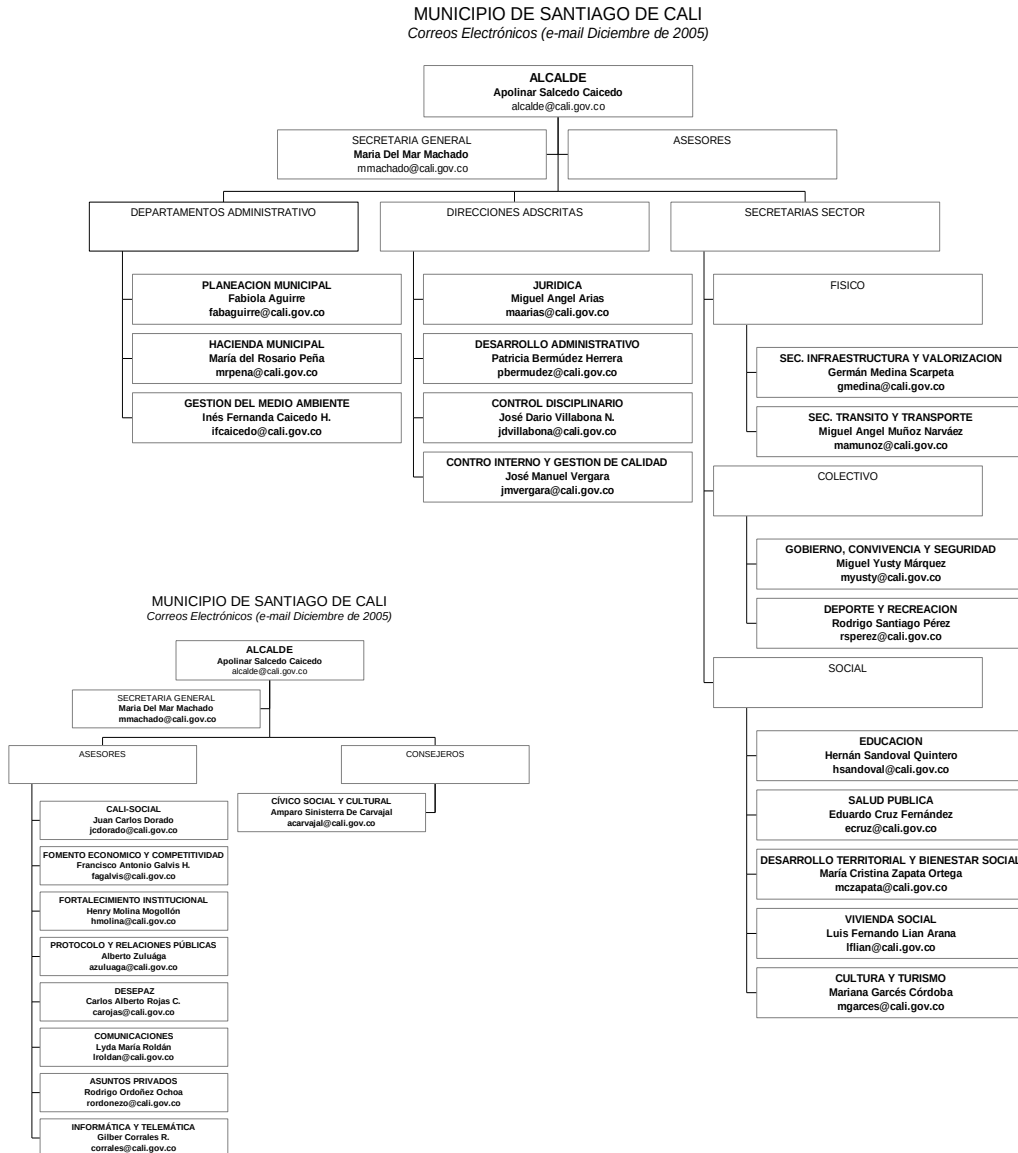


Figura No. 7, Estructura Municipio de Santiago de Cali.

EL Municipio ha iniciado programas de capacitación de servidores públicos para la implementación del sistema de control interno y gestión de la calidad y de igual manera mantiene programas permanentes de capacitación en diversas áreas de servicio público, entre los que se encuentran cursos de inducción y reinducción, gerencia pública, planeación, cooperación internacional, informática, evaluación del desempeño, etc.

La relación del Capital Humano y el Municipio está regulada por la Ley 909 de 2004, “Por la cual se expiden normas que regulan el Empleo Público, la Carrera Administrativa, la Gerencia Pública en Colombia y se dictan otras disposiciones,” y el Departamento Administrativo de la Función Pública encargado de la selección a nivel nacional de concursos de cargos por meritocracia.

- **Capital Instrumental:** “Los medios de producción a través de los cuales los diversos capitales potencian su capacidad multiplicadora de valor. Estos bien pueden ser materiales (herramienta, maquinaria, equipo computacional, software adquirido, etc.) o intangibles (manuales, procedimientos, cultura organizacional).” (Carrillo, 2002)
- El Municipio cuenta con la Dirección de Desarrollo Administrativo, encargada de dar soporte a la logística de operación del Municipio (bienes muebles e inmuebles), algunas de estas tareas son compartidas con el Departamento Administrativo de Hacienda en lo referente a compras y con la Secretaría General para los trámites de viáticos.

La oficina de Informática y Telemática soporta la red y los portales Municipales. Además se encuentra adelantando un proceso de consolidación tecnológica ya que actualmente algunas dependencias administran completamente sus propios sistemas informáticos. El sistema de información más transversal e importante del Municipio lo constituye el Sistema de Gestión Financiera Territorial próximo a operar sobre el SAP¹⁶, ya que a través de él se tramita el presupuesto de las Dependencias del Municipio. Otro de los sistemas en línea es el Portal de Contratación que permite cumplir el decreto 2170, publicando en Internet la contratación directa y las licitaciones.

Capital de Producto: “El inventario de valor generado por los demás capitales que no ha sido actualizado en otra forma de capital y que a través de un intercambio con

¹⁶ SAP: Sistema integrado de información tipo ERP.

entidades externas puede ser capitalizado.” (Carrillo, 2002)

En nuestro caso el capital producto se crea para ser intercambiado con el ciudadano, quien es el receptor de los beneficios producidos por el Municipio -entidad externa-. Este capital se podría evidenciar por medio de la percepción y la calidad de los bienes, servicios y acciones de impacto directo a la población del Municipio. En este sentido retomamos la encuesta de percepción ciudadana “Cali cómo vamos” como instrumento para definir este capital en los siguientes temas:

- Clima de Opinión (Entorno general de la ciudad) Clima de opinión, Situación Económica / Desarrollo Económico.
- Aspectos sectoriales: Educación, Salud, Servicios Domiciliarios, Barrio y vivienda.
- Seguridad en su barrio.
- Aspectos generales de Cali: Responsabilidad y convivencia ciudadana, Movilidad, Medio ambiente.
- Aspectos gubernamentales: Gestión pública, Presentación de resultados, Calificación de gestión global.
- Entidades gubernamentales.

A manera de ejemplo se ilustra una de las preguntas de la encuesta del año pasado.

Satisfacción con la Atención en las oficinas de quejas y reclamos de Entidades Públicas		Satisfacción con la Atención en las oficinas de quejas y reclamos de Entidades Públicas	
PROMEDIO GENERAL 3.17		PROMEDIO GENERAL 3.17	
ASPECTOS	PROM 2005	ASPECTOS	PROM 2005
Gases de Occidente	3,85	Secretaría de Hacienda	3,06
El servicio telefónico de Empresas públicas de Medellín en Cali	3,73	El servicio telefónico de Unitel en Cali	3,02
El servicio telefónico de ETB en Cali	3,60	Personería municipal	3,01
CALIS	3,53	Catastro Municipal	2,95
EPSA	3,29	DAGMA	2,95
EMSIRVA	3,26	La secretaría de tránsito	2,90
El Centro de Diagnóstico Automotor del Valle (CDAV)	3,21	Consejería de Desarrollo y Paz, DESEPAZ	2,85
El servicio telefónico de Telecom en Cali	3,14	Las curadurías	2,83
QAP	3,09	EMCALI	2,73

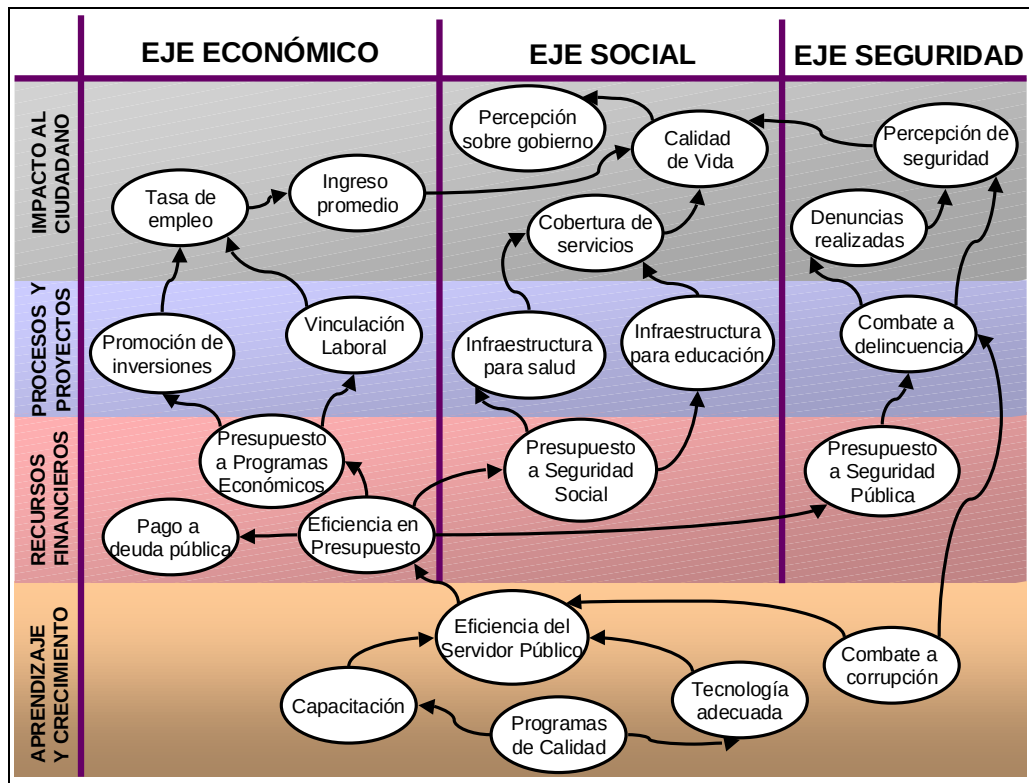
Figura No. 8, Ejemplo de preguntas

7. Impacto: Se describa en la tabla No. 2**Tabla No. 2,** Impacto en las cuentas.

Índice de Capital	Capital Asociado		Impacto
1.	Capital Referencial	Capital de Identidad:	Mayor transparencia y eficiencia en la gestión del Municipio.
2.		Capital de Inteligencia Externa:	Gobernabilidad a partir de la Credibilidad, Confianza, Respeto y la Admiración
3.	Capital Articulador	Capital Relacional	Efectos positivos de las alianzas estratégicas con universidades y entidades públicas de la ciudad y el Departamento del Valle.
4.		Capital Financiero:	Desarrollo económico, el Municipio es el principal demandante de bienes y servicios para el cumplimiento de su misión.
5.	Capital de Inversión	Inversión en talento o tiempo	Generación de conocimiento.
6.		Inversión en propiedad intelectual	Generación de conocimiento.
7.		Inversión en capital relacional	Desarrollo económico
8.	Capital Productivo	Capital Agente:	Ahorros en tiempo por eficiencia de los servicios públicos.
9.		Capital Instrumental:	Demandas bienes y servicios.
10.	Capital de Producto	Inventario de Productos	Calidad de vida para los ciudadanos.
11.		Inventario de Servicios	Percepción de seguridad y buen gobierno, claves para atraer inversión.

8. Indicadores de cuenta del Sistema de Capitales

Dado que el Municipio está definiendo su Tablero de Comando, utilizaremos esta herramienta de segunda generación para describir los indicadores dentro de las tres líneas estratégicas propuestas en el Plan de Desarrollo como se muestra en la siguiente figura:



Tomado de "REINVENTANDO... DE COMANDO Y CONTROL", LÓPEZ, Arturo

Figura No. 9, Tablero de Comando.

9. Metas por cada indicador

Tabla No. 3, Metas e indicadores

Índice de Capital	Indicador	Meta*
1.	Combate a la corrupción	A octubre de 2007, el 100% de los servidores públicos conoce las diferentes herramientas para una gestión pública eficiente y transparente.
2.	Eficiencia en presupuesto	A diciembre de 2007, la eficiencia del Sistema de Transporte Masivo –MIO- está en 60%.
3.	Tasa de empleo	A diciembre de 2007, la tasa de desempleo en Cali ha disminuido en 1.5 puntos porcentuales promedio anual diciembre de 2003.
4.	Pago a la deuda pública	A octubre de 2007, se ha amortizado la deuda con Emcali por concepto de aportes solidarios en 40%.
5.	Programas de calidad (USAID-casals)	A diciembre de 2007, se tiene adelantado al menos el 50% del proceso tendiente a la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad, en el Municipio de Cali.
6.	Capacitación	En diciembre de 2007 se han capacitado a 2000 servidores público en el manejo de Internet.
7.	Promoción de inversiones	A octubre de 2007, se ha Incrementado la inversión productiva en Cali en 7.5% anual.
8.	Eficiencia del servicio público	A octubre de 2007, los servidores públicos municipales serán reconocidos socialmente por su compromiso y sentido de pertenencia.
9.	Tecnología adecuada	En enero de 2005, existe un ‘Plan Estratégico de Sistemas de Información’, en el Municipio de Santiago de Cali, que responde a las necesidades de su Plan de Desarrollo.
10.	Calidad de vida	A octubre de 2007, se ha incrementado el índice de calidad de vida del municipio en 3.5 puntos promedio anual.
11.	Cobertura de servicios	Aumentar las coberturas de aseguramiento de 75.3%, en 2003, a 87.8%, en 2007.

*Metas tomadas del Plan de Desarrollo 2004-2007

SECCIÓN 2: Definición del Modelo de desarrollo de gobierno electrónico

10. Definición de Usuarios

A continuación se presentan seis (6) posibles Usuarios de gobierno electrónico en el Municipio de Santiago de Cali:

- 1.- Ciudadanos que debe contribuir por impuestos a la ciudad.
- 2.- Servidores públicos de la Alcaldía de Santiago de Cali.
- 3.- Líderes Comunitarios de las 22 comunas y los 15 corregimientos.
- 4.- Empresarios de todos los sectores, en especial las Pyme, ya que representa el 71% de la generación de empleo.
- 5.- Estudiantes de las instituciones públicas de la ciudad.
- 6.- Ciudadanos del área rural del Municipio.

En virtud del alcance del proyecto se escogieron los siguientes usuarios:

- Empresarios de las Pyme de los sectores del cuero, calzado y marroquinería, metalmecánica y confecciones.
- Líderes Comunitarios de las 22 comunas y los 15 corregimientos del Municipio de Santiago de Cali.
- Ciudadanos que deben contribuir por impuesto predial a la ciudad.

11. Funciones por usuario

11.1. Usuario: Empresarios de las Pyme¹⁷ de los sectores del cuero, calzado y marroquinería, metalmecánica y confecciones.

Función: Habilitar el desarrollo de las pequeñas y medianas empresas -Pyme- del Municipio de Santiago de Cali.

Tipo de relación: gobierno a empresa. La función es informar, facilitar servicios y construir redes virtuales (por sectores) de empresarios -Pymes- en el Municipio de Santiago de Cali.

Nivel de desarrollo: según el modelo de la OEA (que es igual al planteado por Garther Group) propuesto para Cali., el nivel estaría entre el 1, 2 y 3, es decir, proveer un portal con información del sector de Pymes y habilitar servicios¹⁸ (declaración en línea del impuesto de industria y comercio) y trámites para la creación de empresas en el Municipio (consulta de uso de suelos¹⁹ y Centro de Atención Empresarial²⁰). Facilitar la interacción a través de e-mail, PQR en línea y foros entre Empresarios y la administración Municipal. El Municipio a través del Observatorio de Prospectiva Tecnológica Industrial para la Competitividad Regional²¹ (Opticor) mantendrá actualiza la información en el portal <http://opticor.univalle.edu.co> (existe un convenio entre la universidad del Valle y el Municipio) y facilitará políticas para que la Pymes adquieran tecnología que les permita incorporar Internet a su empresas (menos de 4% tiene página Web y menos del 40% tienen correo electrónico.) Adicionalmente capacitará a los empresarios en el manejo del Internet. La empresarios utilizando las herramientas de trabajo colaborativo de Internet configurarán redes virtuales, para la adquisición de insumos, la oferta de sus productos y el intercambio de conocimiento.

Elementos (insumos): Se deben dar los recursos que garanticen en el tiempo la continuidad al convenio con la Universidad del Valle para el mantenimiento del portal. Se debe desarrollar el programa de capacitación en coordinación con:

- La oficina de Fomento Económico y competitividad del Municipio.
- La oficina de Informática y Telemática (coordinadora de la estrategia de e-gob en el Municipio)
- El Observatorio de Prospectiva Tecnológica Industrial para la Competitividad Regional.

11.1.1. Impacto en cuentas del Sistema de Capitales

Capital Humano: competencias y niveles de desarrollo de las pequeñas y medianas empresas del Municipio.

- **Ocupación:** Empresarios que utilizan Internet para interactuar con sus pares, clientes y la administración Municipal.

¹⁷ Las Pyme representa el 71% de la generación de empleo en le Municipio de Santiago de Cali.

¹⁸ Servicios se refiere a la tercera (3º) fase del modelo de la OEA.

¹⁹ <http://planeacion.cali.gov.co/usuarios/entausos.htm>

²⁰ <http://www.ccc.org.co/Cae/cae.htm>

²¹ <http://opticor.univalle.edu.co/index.php?url=gui/opticor/quienesSomos.html>

Medición: porcentaje de empresarios de los sectores del cuero, calzado y marroquinería, metalmecánica y confecciones que utilizan Internet en sus empresas. La línea de base (como se mencionó antes,) es: sólo el 4% de los empresarios tiene página Web y menos del 40% tiene correo electrónico, datos ofrecidos por el observatorio Opticor.

- **Participación:** Participar en el diseño de la generación de las políticas Tecnológica Industrial, tanto públicas como privadas que contribuyan al desarrollo regional.

Medición: índice de apoyo de los empresarios a políticas y acciones públicas para su sector.

Capital Productivo:

- **Productividad:** Aumento de la competitividad y presencia en los mercados de las Pyme del Municipio de Santiago de Cali.

Medición: índice de participación en los mercados locales y regionales de las Pyme de los sectores del cuero, calzado y marroquinería, metalmecánica y confecciones.

11.2. Usuario: Líderes Comunitarios de las 22 comunas y los 15 corregimientos del Municipio de Santiago de Cali.

Función: facilitar a través de Internet la labor de veeduría ciudadana de los líderes comunitarios del Municipio de Santiago de Cali.

Tipo de relación: gobierno a ciudadano. La función es informar y facilitar la interacción de los veedores ciudadanos con la Administración Municipal.

Nivel de desarrollo: según el modelo de la OEA (que es igual al planteado por Garther Group) propuesto para Cali., el nivel estaría entre el 1 y 2, es decir, proveer un portal con información de la contratación del Municipio y de avance en el cumplimiento de las metas del plan de desarrollo y facilitar la interacción a través de e-mail y foros entre líderes comunitarios y la administración Municipal. El Municipio mantendrá actualizada la información en su portal y facilitará mediante salas de acceso a Internet gratuito el acceso de líderes a esta información. Adicionalmente Capacitará a los líderes comunitarios en el manejo del Internet. Los líderes utilizando las herramientas de trabajo colaborativo de Internet configurarán redes virtuales de veedurías locales.

Elementos (insumos): hacer un benchmarking de iniciativas similares en América Latina (Telecentros, Infocentros, Centros Comunitarios Digitales, etc.), formar un comité evaluador. La construcción de salas de acceso a Internet comunitario es una meta del Plan de Desarrollo (objetivo 5.3, estrategia de e-gob). Elaborar un proyecto de acuerdo Municipal para que las salas de acceso comunitario se vuelvan una política de estado más que de gobierno.

11.2.1. Impacto en cuentas del Sistema de Capitales

Capital Instrumental: Equipamiento comunitario para acceso a Internet (reducción de brecha²² digital.)

- **Acceso:** Salas de acceso a Internet comunitario (Infocali²³) que son utilizadas para el ejercicio de la veeduría ciudadana.

Medición: número de salas de acceso a Internet comunitario construidas y utilizadas por los líderes comunitarios.

Capital Humano: competencias y niveles de desarrollo del líderes comunitarios.

- **Participación:** nivel de conocimiento que tienen los líderes comunitarios de la contracción y el cumplimiento de las metas del plan de desarrollo del Municipio de Santiago de Cali.

Medición: índice de integridad (medición realizada por Transparencia por Colombia, como se menciona en la página 27 del documento “Etapa 1. Definición del sistema de capitales.”)

- **Capacitación:** capacitación de líderes comunitarios en el manejo de Internet y del portal municipal (contratación y plan de desarrollo.)

Medición: número de líderes comunitarios capacitados en el manejo de Internet y del portal Municipal.

Capital Referencial: Transparencia Administrativa

- **Transparencia:** visibilidad del Municipio frente a la ciudadanía

Medición: índice de transparencia (medición realizada por Transparencia por Colombia, como se mencionó en la página 27 del documento “Sección 1. Definición del sistema de capitales.”)

²² La brecha digital o tecnológica es la división que existe entre los que tienen acceso a la tecnología y los que no.

²³ Infocali: nombre dado a las salas de acceso comunitario gratuito en el Municipio de Santiago de Cali.

11.3. Usuario: Ciudadanos que deben contribuir por impuesto predial a la ciudad.

Función: facilitar a través de Internet el pago del impuesto predial en el Municipio de Santiago de Cali.

Tipo de relación: gobierno a ciudadano. La función pretende facilitar a los ciudadanos propietarios de bienes inmuebles del Municipio, el trámite del pago del impuesto Predial.

Nivel de desarrollo: según el modelo de la OEA propuesto para el Cali., el nivel estaría entre el 1, 2 y 3, es decir, proveer un portal con información sobre el trámite del impuesto predial y facilitar la interacción ciudadanos-administración a través de e-mail y formularios de solicitudes de aclaración de estados de cuenta y dudas tributarias. Adicionalmente el Municipio habilitará un portal para el pago electrónico del impuesto (<http://www.sicali.gov.co>) El Municipio mantendrá actualizada la información de los contribuyentes en dicho portal.

Elementos (insumos): se debe elaborar un proyecto de acuerdo y/o decreto para reglamentar los pagos por medios electrónicos en el Municipio en el marco de la ley 527²⁴ que reglamenta el comercio electrónico en Colombia, adicionalmente este servicio es prestado por medio de un outsourcing tecnológico lo que implica dar continuidad al contrato.

11.3.1. Impacto en cuentas del Sistema de Capitales

Capital de Producto: Mejora en la calidad de los servicios que el Municipio presta a sus ciudadanos.

- **Eficiencia:** Ahorros en tiempo de los ciudadanos por eficiencia en la aplicación de pagos, (pago tradicional en ventanilla versus pago virtual.)

Medición: tiempo promedio para el pago del impuesto predial.

- **Eficiencia:** Reducción de gastos de funcionamiento en el Municipio para cubrir el pago del impuesto predial. Costos pago tradicional versus pago virtual.

Medición: gastos de funcionamiento del Departamento administrativo de Hacienda Municipal para soportar el pago del impuesto predial.

²⁴ Ley por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.

SECCIÓN 3: Construcción de la estrategia de gobierno electrónico.

12. Etapa a Desarrollar

Como se ha planteado a lo largo del trabajo, el Modelo de referencia de e-gob planteado para el municipio de Santiago de Cali, corresponde al propuesto por la OEA, que coincide con el de Garther Group y con el de Siua y Long²⁵ (hasta la cuarta etapa.)

Dentro de este modelo se propone abarcar las tres primeras etapas, dejando claro que la primera etapa de presencia en Internet del Municipio (<http://www.cali.gov.co>) se encuentra consolidada, ya que hace presencia desde el año 1996, y por otro lado como se mencionó en la sección No. 1, inscribió una estrategia de Gobierno Electrónico en su Plan de Desarrollo 2004-2007 (objetivo 5.3) tendiente a desarrollar la 2° y 3° fases, las cuales se han implementado durante los dos últimos años. La figura No. 10 describe lo anterior.

1. Presencia en Internet
2. Interacción
3. Transacción

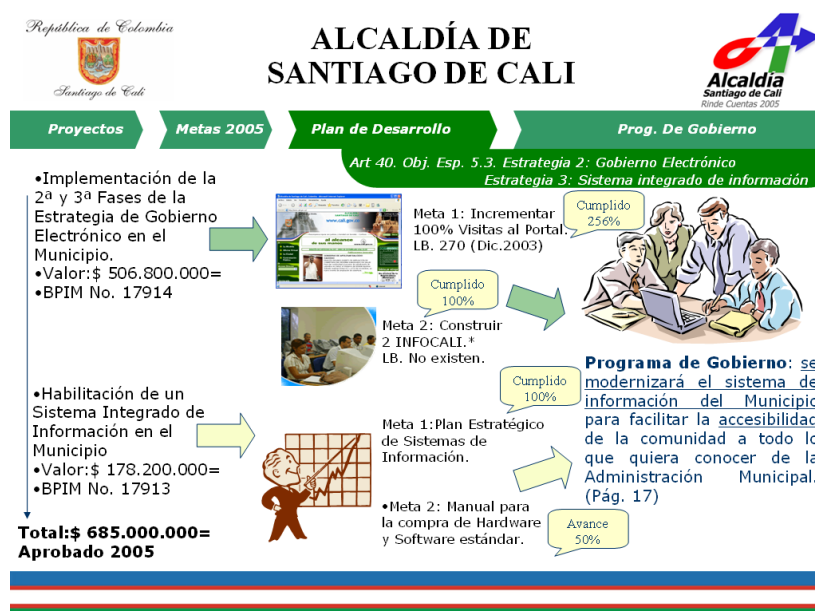


Figura No. 10 Proyecto E-Gob 2005

²⁵ Página 12 Módulo 3 punto 3.3. Definición del modelo...

Las tres fases propuestas, tienen como referencia los tres usuarios y las funciones definidas en la sección 2, al igual que las cuentas sociales propuestas en la sección No. 1. (punto siete 7 **impacto**). Dichas fases plantean desarrollo económico, desarrollo social e ingresos para el Municipio, impactando cuentas como: Capital Humano, Capital Productivo, Capital Instrumental, Capital Referencial y Capital de Producto.

12.1. Planeación y administración de la estrategia de gobierno electrónico

- ✓ El objetivo de gobierno electrónico para la dependencia: en este punto es bueno presentar la misión de la dependencia que coordina la estrategia en el Municipio de Santiago de Cali.

La Oficina de Informática y Telemática tiene como misión:

“Apoyar y asesorar al señor Alcalde y a la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, mediante la definición de directrices tecnológicas y administrar el portal Web y la red Municipal, para garantizar un eficiente, ágil y seguro sistema integrado de información. “

Recientemente la dependencia con relación al Gobierno Electrónico en el Municipio de Santiago de Cali, se ha planteado, que en cumplimiento de la estrategia de e-gob, desarrollará actividades conjuntas tendientes a convertir al Municipio en una Ciudad Digital.

- ✓ Instancias y normativas legales:

Conscientes que la estrategia debe estar debidamente articulada con todos los niveles (Internacional, Nacional, Regional y Local) se presentan a continuación los referentes de cada uno, iniciando por el nivel internacional:

Internacional

- Compromisos de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información CMSI (<http://www.itu.int/wsisis/index-es.html>)
- Objetivos de desarrollo del Milenio (<http://www.un.org/spanish/millenniumgoals/>)
- Pautas y los niveles establecidos por el Consorcio para la World Wide Web W3C. (<http://www.w3.org/>)

Nacionales

POLÍTICA NACIONAL (ESTADO COLOMBIANO)

Los siguientes párrafos son tomados del Plan Nacional de Planeación 2003-2006, “Hacia un Estado comunitario” y constituyen la Política Nacional sobre la cual se apoya la estrategia del Municipio:

“Se crearán sistemas de información para que los ciudadanos tengan acceso en tiempo real a la información sobre la administración pública, tales como la nómina de la administración, las cuentas fiscales, los procesos de contratación administrativa y la ejecución de la inversión pública.” Pág. 374

“Se fortalecerá el Programa de Gobierno en Línea y sistemas de información unificados.” Pág. 348 Ley 812 de junio 26 de 2003:“

“Se apoyará con recursos económicos y técnicos el montaje de los sistemas de información departamentales y locales, de modo que se consolide un único Sistema de Información Territorial, que sea integral y que articule los tres niveles territoriales y la información sectorial.” Pág. 350

EL PROYECTO DE LEY DE TELECOMUNICACIONES: propone en su artículo 5°: “Artículo 5.- LA NACIÓN, LAS ENTIDADES TERRITORIALES Y LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN, TICS. La Nación y las entidades territoriales incluirán en sus planes de desarrollo metas tendientes a garantizar el acceso de todos los habitantes a las tecnologías de información y comunicación. Las entidades del Estado tendrán información en línea, de manera abierta, ininterrumpida y actualizada, y darán a los ciudadanos la posibilidad de realizar sus trámites en línea. El Gobierno reglamentará la materia.”

Conforme se establece en la Directiva Presidencial No. 02 de 2000, el Gobierno Nacional diseñó la Agenda de Conectividad como una Política de Estado presentada y aprobada por el CONPES mediante el documento 3072 del 9 de febrero de 2000, que busca masificar el uso de las tecnologías de la información en Colombia, y con ello aumentar la competitividad del sector productivo, modernizar las instituciones públicas y socializar el acceso a la información.

PROGRAMA AGENDA DE CONECTIVIDAD²⁶, del Ministerio de Comunicaciones desarrolla un proyecto para promover “el Gobierno en Línea en el Orden Territorial”

¿En qué consiste el proyecto?

Dotar a las entidades territoriales de una solución tecnológica para soportar su gestión administrativa y manejo de trámites, y facilitar el acceso de los ciudadanos y funcionarios a los servicios de Gobierno en Línea en el orden territorial y nacional (trámites, información, quejas y reclamos).

Para lograr este objetivo la AGENDA DE CONECTIVIDAD está trabajando con las entidades del orden nacional que están desarrollando acciones dirigidas a mejorar la

²⁶ La Agenda de Conectividad es el máximo organismo a nivel nacional en Gobierno Electrónico.
<http://www.agenda.gov.co>

gestión de los municipios (COMPARTEL, Computadores para Educar, Ministerio de Educación, Ministerio de Protección Social, Ministerio de Cultura, DNP, Ministerio de Hacienda).

El proyecto está dirigido a 1074 entidades territoriales distribuidas en dos fases:

Primera fase: constituido por 32 Gobernaciones y 624 alcaldías.

Segunda fase: constituido por 418 alcaldías.

¿A quién beneficia?

Ciudadanos y funcionarios que interactúen con el Estado.

Entidades Públicas del orden nacional, departamental, distrital y municipal.

Entidades del orden nacional que están desarrollando acciones dirigidas a mejorar la gestión de los municipios (COMPARTEL, Computadores para Educar, Ministerio de Educación, Ministerio de Protección Social, Ministerio de Cultura, DNP, Ministerio de Hacienda).

Finalmente, mediante el decreto 3816 de diciembre 31 de 2003 se crea la Comisión Intersectorial de Políticas y de Gestión de la Información para la Administración Pública. Dentro de los objetivos de la Comisión esta: Asegurar la coherencia, la coordinación y la ejecución de las políticas definidas para la estrategia “Gobierno en Línea” del Programa Agenda de Conectividad.

Regionales o Estatales

POLÍTICA REGIONAL (GOBERNACIÓN DEL VALLE)

Plan de Desarrollo de la Gobernación 2004-2007:

Objetivo Específico 5.6:

“Consolidar la plataforma tecnológica para la interactividad y el flujo de información de un Gobierno en línea transparente y democrático.” Pág. 59 (consultar documento en la página Web <http://www.valledelcauca.gov.co/>)

Local

PROGRAMA DE GOBIERNO²⁷ del señor alcalde, Dr. Apolinar Salcedo Caicedo:

1. La Transparencia Administrativa: “Los ojos de la gente serán los ojos del Alcalde.” Propuesto como el Pilar No. 2 sobre el cual se sostendría la Alcaldía en su gestión de gobierno durante los cuatro años de mandato.

En este punto el programa propone: “Se modernizará el sistema de información del municipio para facilitar la accesibilidad de la comunidad a todo lo que quiera conocer de la administración municipal.” Pág. 22 programa de gobierno.

²⁷ Fuente: <http://www.cali.gov.co/publico2/documentos/programadegobierno.pdf>

2. El programa también propone que: “Se promoverá una alianza estratégica con ONGs extranjeras y nacionales, empresarios, la nación, Ministerio de educación, Red de Solidaridad, Gobernación del Departamento, Empresas de telefonía, Operadores de Internet, Proveedores y Fabricantes de computadores y todos los actores que se requieran para establecer un plan de masificación de la tecnología computarizada para la educación, vía Internet; en un ideario de democratización de las oportunidades y desarrollo de la competitividad.” Pág. 46 programa de gobierno.

PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL 2004-2007

CAPITULO 5 PLAN DE DESARROLLO 2004-2007, Objetivo general 5: CONSTRUCCIÓN INSTITUCIONAL Y DEFENSA DE LO PÚBLICO

“Artículo 40. OBJETIVO ESPECÍFICO 5.3: alcanzar un nivel de articulación intersectorial e interinstitucional que facilite el desarrollo de proyectos conjuntos para atender problemáticas comunes.” (Pág 51)

Estrategia No. 2: “Desarrollar una estrategia de Gobierno Electrónico para el Municipio de Santiago de Cali.” (Pág. 60)

META No. 1: “En los próximos 4 años se espera incrementar en un 100% el número de consultas en el portal del municipio.”

Indicador: “Índice de consultas en el portal del municipio.”

Índice de consultas = Visitas anuales / 365

Diagnóstico: El número de consulta diarias del portal del Municipio a diciembre de 2003 era de aprox. 270. (valor bajo para este tipo de portales)

Línea de base: 270 consultas diarias al portal municipal.

META No. 2: “En los próximos 4 años se crearán dos salas de acceso a Internet comunitario (INFOCALI) por año.”

Indicador: “Salas de acceso a Internet comunitario.”

Diagnóstico: El nivel de acceso de los ciudadanos a los servicios de Internet en el Municipio es muy bajo, hecho que se refleja en las bajas consultas al portal Municipal.

- ✓ Costos o inversiones necesarias asociadas a la construcción de gobierno electrónico, tanto en infraestructura, como en operación.

Con relación a los costos de operación se anexa el presupuesto de funcionamiento de la oficina coordinadora de la estrategia y que corresponden a \$262.088.534= pesos colombianos²⁸ para el 2007, pero que están proyectados hasta el 2015. (Ver anexo No. 4, archivo en Excel “presupuesto de funcionamiento.xls”) PREUPUESTO FUNCIONAMIENTO 2007 Y PROYECCIÓN AL 2016, dentro de este presupuesto esta incluido el soporte a la operación del portal Municipal y el portal para las Pymes. En cuanto al proyecto de facilitar a través de Internet el pago del impuesto predial en el Municipio de Santiago de Cali, este proyecto forma parte de un outsourcing de la gestión tributaria que reconoce por prestación de servicios el 2.8% de los ingresos de las rentas de impuesto Predial e Industria y comercio. (Se anexa documento Word de estudio financiero de este proyecto, anexo No. 5.)

En cuanto al presupuesto de infraestructura, el estudio anterior cubre la inversión para el proyecto de impuestos y se anexa otro documento Word (anexo No. 6, inversión OAIT) con la información de la inversión realizada durante el 2005 (primera fase \$506.880.000= 2005) y la presupuestada en el 2006, que busca desarrollar la segunda fase del proyecto de e-gob del Municipio y que soporta las funciones propuestas para los tres usuarios enunciados en la sección No. 2, por un valor de \$ 606.268.000= en el 2006. También se anexa en este documento información de un proyecto complementario de infraestructura que soporta la plataforma tecnológica Municipal \$178.200.000= (2005) y \$ 423.620.000= (2006).

²⁸ US\$1= Dólar equivale a \$2.400= Pesos aproximadamente, los valores en este documento son en Pesos Colombianos

- ✓ Tabla de medición: indicadores de beneficio en cuentas sociales y la operación de gobierno electrónico.

Tabla No.4, Tabla de Medición

Capital Social	Medición	Costos actuales	Beneficios de una iniciativa de gobierno electrónico
Capital Instrumental: Equipamiento comunitario para acceso a Internet (reducción de brecha digital.)	Número de salas de acceso a Internet comunitario construidas y utilizadas por los líderes comunitarios.	Los líderes no disponen de espacios para acceder a los servicios del portal Municipal.	Los líderes tienen acceso a la información que les permite realizar su función de veeduría ciudadana.
Capital Humano: competencias y niveles de desarrollo del líderes comunitarios	Índice de integridad (medición realizada por Transparencia por Colombia) Número de líderes comunitarios capacitados en el manejo de Internet y del portal Municipal.	Los líderes comunitarios no están capacitados para acceder a los servicios de Internet. No existen redes colaborativas que articulen el trabajo de los líderes comunitarios. Nivel bajo de índice de integridad.	Los líderes comunitarios se comunican a través correo electrónico. Los líderes promueven el uso de Internet en sus comunidades. Los líderes realimentarán a la administración pública sobre sus actuaciones a través de foros y correo electrónico.

Capital Social	Medición	Costos actuales	Beneficios de una iniciativa de gobierno electrónico
Capital Humano: competencias y niveles de desarrollo de las pequeñas y medianas empresas del Municipio.	Porcentaje de empresarios de los sectores del cuero, calzado y marroquinería, metalmecánica y confecciones que utilizan Internet en sus empresas. Índice de apoyo de los empresarios a políticas y acciones públicas para su sector.	Sólo el 4% de los empresarios tiene página Web y menos del 40% tiene correo electrónico. Desarticulación de los sectores del cuero, calzado y marroquinería, metalmecánica y confecciones.	Presencia en Internet de las Pyme del Municipio de Santiago de Cali Acceso a información de políticas públicas para Pymes por Internet. Las pymes acceden a la consulta de uso de suelos y al Centro de Atención Empresarial por Internet.
Capital Productivo:	Índice de participación en los mercados locales y regionales de las Pyme de los sectores del cuero, calzado y marroquinería, metalmecánica y confecciones.	Desempleo Baja participación en los mercados (local y regional) de las Pymes del Municipio.	Las Pymes oferta puestos de empleo por Internet. Acceso a información de comportamiento de mercados por Internet. Las Pymes declaran en línea el impuesto de industria y comercio

Capital Social	Medición	Costos actuales	Beneficios de una iniciativa de gobierno electrónico
Capital de Producto: Mejora en la calidad de los servicios que el Municipio presta a sus ciudadanos.	Tiempo promedio para el pago del impuesto predial. Gastos de funcionamiento del Departamento Administrativo de Hacienda Municipal para soportar el pago del impuesto predial.	Largas filas para el pago de impuesto predial. Alto número de quejas. Altos costos de funcionamiento. Demoras en entrega de estados de cuenta.	Acceso a una base de datos actualizada de contribuyentes. Los ciudadanos pueden pagar su impuesto predial por Internet. Acceso a consulta de estado de cuenta en línea. Entrega de paz y salvo en menos de una hora.

- ✓ Indicadores de funcionalidad operativa de gobierno electrónico (portal) que pueden usarse para un benchmarking con proyectos similares. Para cada indicador identifique su fórmula, fuente de datos y su meta inicial. Tome como referencia el subtema 6.3 Comparación.

Proponemos tres indicadores; uno planteado por la Agenda de Conectividad Colombiana, otro propuesto por la Cátedra Software AG – Alianza Sumaq en eGovernment (Esteves 2005) y uno netamente operativo propuesto en el Plan de Desarrollo.

1. Indicador de Grado de implementación, comprende evaluación de información mínima y políticas y estándares (ver archivo anexo “Evalua Sitio Web cali valle.xls” y Figura No. 2)

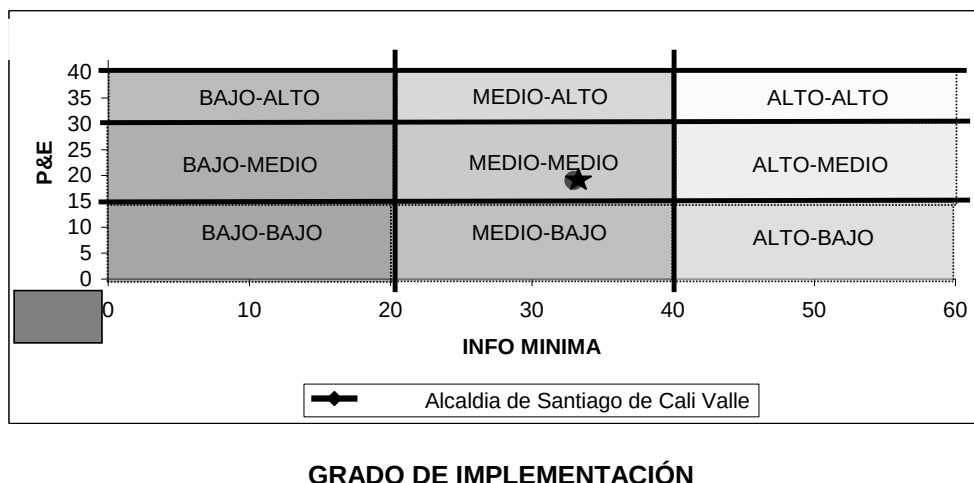


Figura No. 11 Grado de Implementación

La línea de base, corresponde a la evaluación realizada por la Agenda en agosto de 2006, Calificación: Medio-Medio.

Fuente: Agenda de Conectividad Colombiana.

2. Modelo de desarrollo de e-servicios municipales; indicador de desarrollo de e-Gob denominado eValor. El indicador propone las siguientes fases:

- **Presencia** - En esta fase los Servicios tienen la capacidad de proveer información sobre su acción al ciudadano, es decir, existe información en línea y la incorporación de esquemas de búsqueda básicas; permite, por ejemplo, la descarga de archivos y formularios.
- **Información urbana** – Proveer información sobre el callejero y los transportes urbanos. Esta información exige, en muchos casos, herramientas tecnológicas avanzadas como el GIS (Geographic Information Systems), y la posibilidad de búsquedas rápidas.
- **Interacción** - Considera comunicaciones simples entre el Servicio y el ciudadano, el contacto se realiza por teléfono o correo electrónico.
- **Transacción** - Incluye una interacción electrónica bidireccional entre el ciudadano y el Servicio, en forma alternativa a la atención presencial en las dependencias del órgano. Incluye autenticación, procesamiento de formularios, etc.
- **e-democracia** - Incluye servicios de participación ciudadana como foros de conversación sobre cuestiones municipales, o páginas adaptadas a discapacitados.

A cada fase se le ha atribuido una ponderación de 0,25 (servicios presencial), 0,5 (servicio interacción), 0,75 (servicios interacción), y 1 (servicios Transacción), y 1,25(servicios e-democracia). Para cada ciudad se calcula el porcentaje de servicios ofrecido en cada fase y multiplicado por la ponderación de la fase (ej. Barcelona eValor = $4*0.25+2*0.5+2*0.75+6*1+1*1.25 = 10,75$).

En el segundo semestre de 2006 la Cátedra de e-gov de la alianza Sumaq (<http://www.sumaq.org/egov>) publicará el resultado del eValor para los municipios Colombianos (ya existe una evaluación para México y España), esta evaluación servirá de línea de base para el proyecto.

Fuente: Cátedra (<http://www.sumaq.org/egov>)

3. Indicador: “Índice de consultas en el portal del municipio.”

Índice de consultas = Visitas anuales / 365

Línea de base año 2005: 2760 consultas diarias al portal municipal. (Ver Figura No. 3)

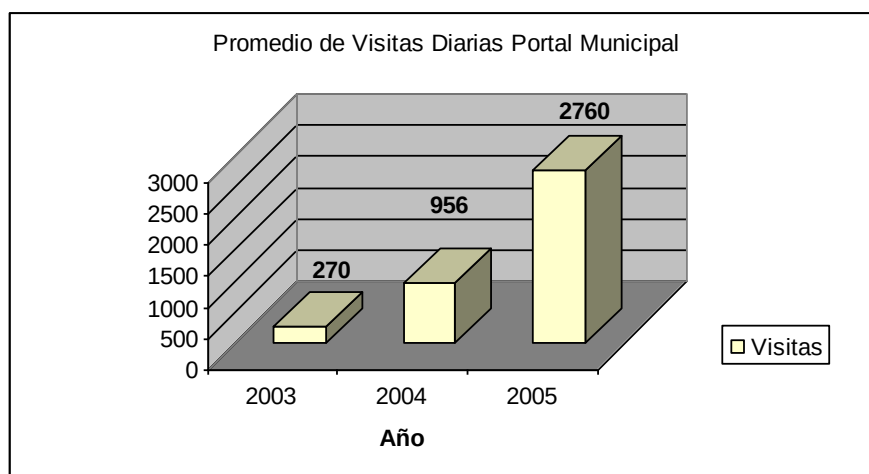


Figura No. 12 Índice de visitas portal Municipal

Fuente: <http://www.cali.gov.co/estaditica>

SECCIÓN 4:

13. Plataforma de tecnologías de información y comunicación

- Describa las características de la plataforma de tecnologías de información y comunicación factibles a aplicar a la iniciativa integral de gobierno electrónico para la dependencia de acuerdo a:

- a) Reconocimiento del hardware, software y tecnologías de comunicación que soportará la iniciativa.

A continuación se desarrolla este punto, para los usuarios y funciones propuestas en la sección 2 del proyecto:

- ✓ 1. Usuario: **Empresarios de las Pymes** de los sectores del cuero, calzado y marroquinería, metalmecánica y confecciones.

Hardware: servidor Web para soportar portal con información del sector de Pymes. También se requieren dos computadores personales para alimentar la información. Equipos de seguridad para habilitar autenticación y certificados digitales en el servicio de declaración en línea.

Software: Herramienta de administración de contenidos CMS para facilitar la administración distribuida del portal y herramientas de trabajo colaborativo (e-mail, foro, chat, etc.). Adicionalmente se requiere software de sistema operativo para los PC y servidores, que para este caso no tiene costo porque se utiliza Linux. Los motores de base de datos a utilizar son Postgresql y "Mysql", ambos de libre distribución. También se requiere del software transaccional para la aplicación de pagos en las cuentas corrientes de las Pymes en el Municipio.

Tecnologías de comunicación: acceso a Internet (enlace de 2Mb) para el servidor donde residirá el portal y para los equipos desde donde se alimentará la información (64 kb). Adicionalmente se debe incluir el Centro de Cómputo o Data Center (sistema eléctrico -UPS-, elementos de condiciones ambientales y de seguridad física y lógica) donde se ubicará el servidor. Se requieren conexiones seguras a las entidades financieras para el registro del pago de declaración en línea del impuesto de industria y comercio.

El componente de capacitación requiere salas con acceso a Internet de 15 computadores personales, pero estas se presupuestaron de manera integral en

el anexo No. 3 Inversión OAIT²⁹ para 94 cursos, de los cuales el 40% son para las Pymes y el 60% para Líderes comunitarios. Cada sala tiene un valor de \$166.800= pesos colombianos³⁰ por curso.

- ✓ 2. Usuario: **Líderes Comunitarios** de las 22 comunas y los 15 corregimientos del Municipio de Santiago de Cali.

Hardware: servidor Web para soportar portal con información de contratación y Plan de Desarrollo. También se requieren de Diecisiete (17) computadores personales para alimentar la información por cada dependencia del Municipio.

Las dos salas de acceso a Internet comunitario denominadas Infocali, requieren del siguiente hardware como se describe en el anexo No. 6 Inversión OAIT

- Díez computadores personales (cambio: + tarjetas inalámbricas)
- Dos gabinetes metálicos (se redujeron en tamaño por acceso inalámbrico)
- Dos switches de 24 puertos (se cambio por un Acces Point)
- Dos patch panel de 24 puertos (se obvió por acceso inalámbrico)
- Dos UPS 3 KVA
- Dos impresoras de matriz de puntos.
- Accesorios eléctricos

Software: Herramienta de administración de contenidos CMS para facilitar la administración distribuida del portal y herramientas de trabajo colaborativo (e-mail, foro, chat, etc.). Adicionalmente se requiere software de sistema operativo, que para este caso no tiene costo porque se utiliza Linux. Los motores de base de datos a utilizar son Postgresql y “Mysql”, ambos de libre distribución.

Tecnologías de comunicación: acceso a Internet (enlace de 2Mb) para el servidor donde residirá el portal, para los equipos desde donde se alimentará la información (64 kb) y para cada Sala de Acceso a Internet Comunitario (Infocali.) Adicionalmente se debe incluir el Centro de Cómputo o Data Center (sistema eléctrico -UPS-, elementos de condiciones ambientales y de seguridad física y lógica) donde se ubicará el servidor.

²⁹ Ver anexo no. 6.

³⁰ Un (1) dólar equivale aproximadamente a \$2.400= pesos Colombianos

El componente de capacitación de Líderes Comunitarios, requiere de salas con acceso a Internet de 15 computadores personales, como se cito en el punto anterior (Pymes).

- ✓ 3. Usuario: **Ciudadanos** que deben contribuir por impuesto predial a la ciudad.

Hardware: servidor Web para soportar portal de trámites del impuesto predial. También se requieren dos computadores personales para alimentar la información. Equipos de seguridad para habilitar autenticación y certificados digitales en el servicio de pagos³¹ en línea del impuesto Predial.

Software: Herramienta de administración de contenidos CMS para facilitar la administración distribuida del portal y herramientas de trabajo colaborativo (e-mail, foro, chat, etc.). Adicionalmente se requiere software de sistema operativo para los PC y servidores, que para este caso no tiene costo porque se utiliza Linux. Los motores de base de datos a utilizar son Postgresql y "Mysql", ambos de libre distribución. También se requiere del software transaccional para la aplicación de pagos en las cuentas corrientes de las Ciudadanos en el Municipio.

Tecnologías de comunicación: acceso a Internet (enlace de 2Mb) para el servidor donde residirá el portal y para los equipos desde donde se alimentará la información (64 kb). Adicionalmente se debe incluir el Centro de Cómputo o Data Center (sistema eléctrico -UPS-, elementos de condiciones ambientales y de seguridad física y lógica) donde se ubicará el servidor. Se requieren conexiones seguras a las entidades financieras para el registro del pago en línea de este impuesto.

- b) Es posible integrar componentes que ya existen en la dependencia o bien aquellos que se tendrán que adquirir por necesidad del proyecto.

- ✓ 1. Usuario: **Empresarios de las Pymes** de los sectores del cuero, calzado y marroquinería, metalmecánica y confecciones.

El proyecto se apoyará en toda la infraestructura (componentes) existente de la siguiente forma:

- Plataforma tecnológica Municipal: Conexión a Internet de 2Mb, Backbone, Servidor Web Municipal <http://www.cali.gov.co> (incluido CMS) y Centro de Cómputo, por eso en el cuadro de inversiones de la etapa No. 3 se

³¹ Este impuesto a diferencia de las declaraciones de Industria y comercio, es facturado por el Municipio.

contempla el fortalecimiento de la misma. También aplican para los computadores personales que están ubicados en la Oficina de Fomento Económico.

- Plataforma Universidad del Valle portal <http://opticor.univalle.edu.co>
- Plataforma tecnológica Unión Temporal SICALI, empresa que tiene a cargo el outsourcing de la gestión tributaria en el Municipio y que esta implementado el servicio de declaración en línea en su servidor <http://www.sicali.gov.co>.

- ✓ 2. Usuario: **Líderes Comunitarios** de las 22 comunas y los 15 corregimientos del Municipio de Santiago de Cali.

El proyecto se apoyará en toda la infraestructura existente de la siguiente forma:

- Plataforma tecnológica Municipal: Conexión a Internet de 2Mb, Backbone, Servidor Web Municipal <http://www.cali.gov.co> (incluido CMS) y Centro de Cómputo y red WAN Municipal (conexión a Internet de los C.A.L.I.)
- Salas con acceso a Internet del operador de capacitación (Confenalco).
- Infraestructura de los Centros de Administración Local Integrada -C.A.L.I.- y las dos Salas de Acceso Internet comunitario de la Comuna 10 y 14.

- ✓ 3. Usuario: **Ciudadanos** que deben contribuir por impuesto predial a la ciudad. El proyecto se apoyará en toda la infraestructura existente de la siguiente forma:

- Plataforma tecnológica Municipal: Conexión a Internet de 2Mb, Backbone, Servidor Web Municipal <http://www.cali.gov.co> (incluido CMS) y Centro de Cómputo
- Plataforma tecnológica Unión Temporal SICALI, empresa que tiene a cargo el outsourcing de la gestión tributaria en el Municipio y que hace dos meses se habilitó el pago del impuesto predial en línea en su servidor <http://www.sicali.gov.co>. (operador PSE).

c) Aplicación de tecnologías móviles.

Para este año (2006) se tiene presupuestado contratar el desarrollo de dos nuevos SMS y dejar la capacidad para ampliar a nuevos servicios. (ver anexo

8). Cabe aclarar que nuestro portal ya cuenta con los siguientes servicios SMS y WAP:

PORTAL WAP: Nuestro Municipio inició en el primer trimestre del 2004, un piloto de portal móvil, al cual denominamos la versión WAP por el protocolo que utiliza para presentar la información. Para ingresar se debe digitar desde un dispositivo móvil con acceso a Internet la siguiente dirección: <http://wap.cali.gov.co>

Si no se tiene el dispositivo móvil se puede usar un simulador, como el siguiente: <http://www.wapsilon.com/>

Es importante aclarar, que por las limitaciones de los dispositivos móviles se requieren formatos (protocolos como el WAP) especiales tanto en el navegador como en el servidor para entregar servicios móviles. Por lo anterior, a menos que el navegador lo soporte, no podremos acceder a un portal WAP desde un navegador tradicional y viceversa.

Entre los servicios inicialmente ofrecidos en nuestro portal WAP se encontraban:

- Noticias, las cuales se publicaban copiando los textos de la versión Web.
- Encuesta (votar sondeos de opinión)
- Wapmail (posibilidad de revisar el correo electrónico institucional desde cualquier móvil wap)
- Wapcam (imagen de una cámara web que se actualizaba cada 60 segundos y que mostraba el tráfico de una vía principal.)
- Un link a la versión móvil del portal que soporta la contratación municipal.
- Un formulario de contacto para remitir quejas y peticiones.

Tecnologías Utilizadas

- Sistema Operativo : Linux
- Lenguaje de programación : PHP
- Base de Datos : Mysql

- Tecnología móvil : WAP (WML/WMLScript)
- Servidor Web : Apache.

Desarrollo

- WML (etiquetas similares a html)
- Sintaxis muy exigente
- WML sistema de Tarjetas y Baraja
- WMLScript (Similar a como trabaja JavaScript)

Como parte del proyecto de e-gob, en el segundo semestre del 2005, se integro la versión WAP a la versión Web, de tal manera que las noticias se publican una sola vez y aparecen automáticamente en los dos portales, de igual manera para los otros servicios actualmente habilitados en dicha versión, los cuales cito a continuación.

Servicios:

- Noticias (las mismas de portal Web)
- Encuestas
- Correo institucional
- Pico y Placa (restricción vehicular)
- Consulta de Cédulas por entregar
- Consulta del Sisben (régimen de salud)
- Consulta de Subsidios (tercera edad)
- Consulta de Nómina (recibo de pago)
- Eventos del Día
- Directorio
- Contáctenos (quejas y peticiones)
- Contador de Visitas

También el portal fue avalado por un operador de telefonía celular del país, después de realizar pruebas técnicas con varios equipos.

MENSAJERÍA SMS: En el primer semestre del 2005 para el evento de Rendición de Cuentas, se habilitó un aplicativo para recibir solicitudes de participación ciudadana en el mismo. El aplicativo, mediante un formulario en nuestro portal Web, pedía el número de un Teléfono móvil con la opción de SMS, al cual de manera automática y transparente para los funcionarios del Municipio, notificaba el momento en que el funcionario respectivo daba respuesta a través de su usuario en el aplicativo. Posteriormente este aplicativo se adaptó para notificar respuestas a quejas y peticiones radicadas en nuestro portal Municipal. El aplicativo fue utilizado nuevamente en el evento de Rendición de Cuentas del año 2006.

Actualmente se encuentra en etapa de desarrollo los siguientes servicios SMS:

- Servicio de Consulta SMS al SISBEN: Servicio que permitirá consultar el puntaje de una persona perteneciente al SISBEN (régimen subsidiado de salud) desde un celular enviando un SMS con la cédula de la persona y logrando que el sistema responda con los datos (puntaje).
- Servicio de notificación sobre nuevas cédulas en la Registraduría: Servicio que permitirá que una persona se suscriba para que cuando su cédula esté disponible el sistema de notificación le envíe un SMS informando que ya puede acercarse a reclamar su cédula.
- Servicio de Notificación de caída del Portal <http://www.cali.gov.co>: Consiste en implementar un servicio que notifica vía SMS a un equipo de responsables (Soporte canal, hardware y software) sobre la caída del portal inmediatamente este se encuentre fuera de servicio; el objetivo es contar con una herramienta automática de monitoreo que le permita al equipo de administradores iniciar las labores correctivas para normalizar el servicio del portal.

CONECTIVIDAD INALÁMBRICA: Recientemente modificamos el proyecto de construcción de salas de acceso a Internet gratuito (denominado Infocali, <http://www.cali.gov.co/infocali.php>) para aplicar tecnología inalámbrica, lo que nos significó un ahorro en el montaje del cableado para dichas salas, al reemplazar el cableado estructurado por tarjetas inalámbricas y un acces point, algo similar a lo propuesto por el artículo de CNN mencionado el módulo 4.

También estamos en negociación con el proveedor de WiMax y los proveedores de WiFi (antes mencionados) para habilitar Quioscos de acceso a Internet gratuito en la ciudad, esto último como complemento a la estrategia de Infocali.

De igual manera estamos evaluando la posibilidad de habilitar una sala de capacitación gratuita y móvil en el manejo de Internet, la cual utilizaría una conexión inalámbrica a Internet. (El presupuesto está en elaboración para el 2007)

La empresa de Outsourcing SICALI, de manera inalámbrica da soporte a 22 oficinas de atención ciudadana (canal de datos y voz sobre IP)

- Como apoyo a las empresas (Pymes) se tiene planteado desarrollar (luego de la capacitación de nuestro personal) en el primer semestre del 2007, el servicio SMS de Notificación sobre cambios en un proceso de contratación dado: Permitirá que el interesado (empresario de Pyme) en un proceso de contratación del Municipio dado, reciba una notificación SMS en su celular cada vez que halla un cambio en el proceso (en observación, pliegos definitivos, licitación abierta etc.).
- Justificación componentes.

Este ítem se desarrolló parcialmente en las respuestas del punto anterior. Pero podemos citar que la justificación de los componentes de TIC (hardware, software y comunicaciones) se encuentra en el impacto que se generan en las cuentas sociales del Municipio como se ilustró en la sección No. 2.

- ✓ 1. Usuario: **Empresarios de las Pymes** de los sectores del cuero, calzado y marroquinería, metalmecánica y confecciones: La plataforma propuesta (hardware, software y Comunicaciones) permite proveer un portal con información del sector de Pymes y habilitar servicios (declaración en línea del impuesto de industria y comercio) y trámites para la creación de empresas en el Municipio (consulta de uso de suelos y Centro de Atención Empresarial). Facilitando la interacción a través de e-mail, PQR en línea y foros entre Empresarios y la administración Municipal.
- ✓ 2. Usuario: **Líderes Comunitarios** de las 22 comunas y los 15 corregimientos del Municipio de Santiago de Cali: La plataforma propuesta (hardware, software y Comunicaciones) permite proveer un portal con información de la contratación del Municipio y de avance en el cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo, al igual que la interacción a través de e-mail y foros entre líderes comunitarios y la administración Municipal. Las salas permitirán la capacitación de los líderes comunitarios en el manejo del Internet.

- ✓ 3. Usuario: **Ciudadanos** que deben contribuir por impuesto predial a la ciudad: La plataforma propuesta (hardware, software y Comunicaciones) permite proveer a los ciudadanos un portal con información sobre el trámite del impuesto predial y facilita su interacción con la administración a través de e-mail y formularios de solicitudes de aclaración de estados de cuenta y dudas tributarias.
- Plan de integración de tecnologías de comunicación móvil asociadas al proyecto de gobierno electrónico:
 - Tecnologías de información y comunicación móviles aplicables al proyecto:

Como ya se ha mencionado podemos hablar de tres frentes de desarrollo para los usuarios propuesto en el presente trabajo:

PORTAL WAP: Nuestro proyecto contempla mantener los servicios existentes en nuestra versión WAP, que para nuestros usuarios serian básicamente de información.

- a) Factibilidad económica: actualmente el costo para acceder a nuestro portal WAP desde un teléfono móvil (operador Movistar) es de \$17= pesos + IVA por Kb descargado (un dólar equivale aprox. a \$2400= pesos y el IVA es del 16%). Los costos de desarrollo ya fueron asumidos por anteriores etapas.
- b) Cobertura: no disponemos de un número oficial, pero las cerca de 6345 visitas a lo largo del año hablan de su baja cobertura.
- c) Funcionalidad: básicamente es de información, además de la función para hacer seguimiento y participar de los proceso de contratación ya existente.

SERVICIO SMS: Nuestro proyecto contempla mantener los servicios existentes: notificación de PQR, notificación solicitudes evento de Rendición de Cuentas (RC) y habilitar dos servicios nuevos que no tienen relación directa con los usuarios planteados en el alcance de este proyecto, ya que forman parte de una etapa anterior.

- a) Factibilidad económica: actualmente el costo para un mensaje de texto es de \$33 pesos (operador Movistar). Los costos de desarrollo ya fueron asumidos por anteriores etapas.

- b) Cobertura: no disponemos de un número oficial para Cali, pero el nivel de penetración de la telefonía móvil en Colombia es de cerca del 50% superando a la telefonía fija. En el 2005 la telefonía móvil creció en un 110%, lo que plantea una alta cobertura. Actualmente existen (marzo de 2006) un total de 27.958.640 líneas móviles en servicio, de las cuales existen 10.038.070 en la región Occidental donde se encuentra Cali³². En América Latina se esperan 269 millones de suscriptores de telefonía móvil para el año 2006.
- c) Funcionalidad: básicamente es de notificaciones (PQR y RC), se planea implementar un nuevo servicio para notificar eventos en el proceso de contratación de nuestro portal en el mes de enero de 2007.

CONECTIVIDAD INALÁMBRICA: construcción de salas de acceso a Internet gratuito (denominado Infocali, <http://www.cali.gov.co/infocali.php>) para aplicar tecnología inalámbrica (WiFi):

- a) Factibilidad económica: ahorro en el montaje del cableado para dichas salas, al reemplazar el cableado estructurado por tarjetas inalámbricas y un acces point.
 - b) Cobertura: entre 60 y 150 mil habitantes por comuna.
 - c) Funcionalidad: acceso a Internet gratuito y posibilidad de ofrecer Internet inalámbrico a líderes comunitarios en los Infocali.
- Beneficios de las tecnologías móviles.

El mayor beneficio, como su nombre lo indica se da en la movilidad que se puede entregar a ciudadanos, empresas, gobierno y empleados con el uso de estas tecnologías, lo anterior, sumado a los bajos costos de dispositivos móviles como celulares (existen planes de cero pesos para el equipo) y a su convergencia con PDA (ver³³) que las hacen mucho mas atractivas para el desarrollo del e-gob en términos de costos de accesibilidad, por otro lado, la mayor penetración que ha teniendo la telefonía móvil en países con economías en desarrollo, son un factor que puede facilitar en el futuro, el desarrollo de e-servicios soportados en dichas tecnologías. Adicionalmente,

³² Fuente Ministerio de Comunicaciones:

http://www.mincomunicaciones.gov.co/mincom/src/user_docs/Archivos/Documentos/Informe1TMC2006.pdf

³³ <http://www.blackberry.com/mx/products/blackberry/index.shtml>

empresas de televisión por cable y operadores de telefonía, están incursionando rápidamente en la oferta de accesos WiFi y WiMax, tal es el caso de nuestra ciudad (Santiago de Cali), donde recientemente la empresa Orbitel (<http://co.orbitel.com.co/eoCont/05/Noticia64.asp?hClick=0509>) habilitó WiMax y por otro lado la oferta de WiFi a través de la empresa local de telecomunicaciones Emcali (<http://www.emcali.com.co/>) o el operador de televisión por cable, Cable Unión de Occidente (<http://www.cableunion.com.co/>).

Es bueno tener en cuenta, que no todos los servicios web (e-servicios) se pueden prestar a través de dispositivos móviles (por su menor capacidad de procesamiento, y menor memoria (ROM-RAM), restricciones de suministro de potencia y despliegues pequeños por tamaños de las pantallas), lo ideal debe ser una combinación de servicios web y móviles, que responda a requerimientos ciudadanos (demanda) y que estén acompañados de evaluaciones permanentes de uso que oriente su sostenimiento, tal y como lo plantea Accenture³⁴ en su informe de de Junio de 2006 “Liderazgo en el servicio al cliente: creando confianza”: al proponer desarrollar múltiples canales de acceso, haciendo posible que los ciudadanos interactúen con sus Administraciones Públicas allá donde deseen, cuando lo deseen y del modo en que lo deseen.

³⁴<http://www.accenture.com/NR/rdonlyres/7DE03444-ED63-41F5-AFBC-3E7486939DAD/0/LiderazgoenelservicioalclienteCreandoconfianzaCOMPLETO2006.pdf>

- Justificación de inversión en tecnologías de información y comunicación móviles
- Solo se presenta la justificación para el proyecto de las salas de acceso a Internet, el cual involucra un componente de tecnología móvil, los demás no requieren inversión ya que fueron desarrollados en etapas anteriores.

Tabla No. 5, Justificación inversiones.

Capital Social	Medición	Costos actuales	Beneficios de una iniciativa de gobierno electrónico	Justificación uso de comunicaciones móviles
Capital Instrumental: Equipamiento comunitario para acceso a Internet (reducción de brecha digital.)	Número de salas de acceso a Internet comunitario construidas y utilizadas por los líderes comunitarios.	Los líderes no disponen de espacios para acceder a los servicios del portal Municipal.	Los líderes tienen acceso a la información que les permite realizar su función de veeduría ciudadana.	Disminución de los costos en el montaje de las salas, posibilidad de Internet móvil para los líderes comunitarios.
Capital Humano: competencias y niveles de desarrollo del líderes comunitarios	Índice de integridad (medición realizada por Transparencia por Colombia) Número de líderes comunitarios capacitados en el manejo de Internet y del portal Municipal.	Los líderes comunitarios no están capacitados para acceder a los servicios de Internet. No existen redes colaborativas que articulen el trabajo de los líderes comunitarios. Nivel bajo de índice de integridad.	Los líderes comunitarios se comunican a través correo electrónico. Los líderes promueven el uso de Internet en sus comunidades. Los líderes realimenta a la administración pública sobre sus actuaciones a través de foros y correo	

Capital Social	Medición	Costos actuales	Beneficios de una iniciativa de gobierno electrónico	Justificación uso de comunicaciones móviles
			electrónico.	
Capital Humano: competencias y niveles de desarrollo de las pequeñas y medianas empresas del Municipio.	Porcentaje de empresarios de los sectores del cuero, calzado y marroquinería, metalmecánica y confecciones que utilizan Internet en sus empresas. Índice de apoyo de los empresarios a políticas y acciones públicas para su sector.	Solo el 4% de los empresarios tiene página Web y menos del 40% tiene correo electrónico. Desarticulación de los sectores del cuero, calzado y marroquinería, metalmecánica y confecciones.	Presencia en Internet de las Pyme del Municipio de Santiago de Cali Acceso a información de políticas públicas para Pymes por Internet. Las pymes acceden a la consulta de uso de suelos y al Centro de Atención Empresarial por Internet.	
Capital Productivo:	Índice de participación en los mercados locales y regionales de las Pyme de los sectores del cuero, calzado y marroquinería, metalmecánica y confecciones.	Desempleo Baja participación en los mercados (local y regional) de las Pymes del Municipio.	La Pymes oferta puestos de empleo por Internet. Acceso a información de comportamiento de mercados por Internet. Las Pymes	

Capital Social	Medición	Costos actuales	Beneficios de una iniciativa de gobierno electrónico	Justificación uso de comunicaciones móviles
			declaran en línea el impuesto de industria y comercio	
Capital de Producto: Mejora en la calidad de los servicios que el Municipio presta a sus ciudadanos.	Tiempo promedio para el pago del impuesto predial. Gastos de funcionamiento del Departamento administrativo de Hacienda Municipal para soportar el pago del impuesto predial.	Largas colas para el pago de impuesto predial. Alto número que quejas. Altos costos de funcionamiento. Demoras en entrega de estados de cuenta.	Acceso a una base de datos actualizada de contribuyentes. Los ciudadanos pueden pagar su impuesto predial por Internet. Acceso a consulta de estado de cuenta en línea. Entrega de paz y salvo en menos de una hora.	

Retos de implementar un gobierno electrónico móvil:

- Reto: Generar confianza de los ciudadanos en los e-servicios ofertados bajo tecnología móviles:
 - i. Factor de riesgo: temor a usar los servicios móviles.
 - ii. Recomendación: Desarrollar servicios seguros que permitan la autenticación tanto del servidor como del ciudadano y campañas culturales promoviendo su uso a través de otros canales (TV, etc.)
- La normatividad se debe ajustar para permitir y regular trámites sobre plataformas móviles:
 - i. Factor de riesgo: SPAM SMS en equipos móviles, fraudes, etc.

- ii. Recomendación: Desarrollar la legislación para reglamentar y regular los trámites desde equipos móviles.
- Otro reto importante será la disminución de costos, actualmente el costo para acceder a nuestro portal desde un teléfono móvil (operador Movistar) es de \$17= pesos + IVA por Kb descargado (un dólar equivale aprox. a \$2400= pesos y el IVA es del 16%). Lo anterior en contraste con los bajos costos de los equipos.
 - i. Factor de riesgo: Alto costo de la conectividad.
 - ii. Recomendación: Generar políticas para disminuir costo de acceso desde equipos móviles a servicios públicos.

SECCIÓN No. 5

14. Valores o principios operativos

Como se planteó en la sección 1 (Sistema de Capitales), el universo de valores del Municipio es amplio (ver página 21), pero debemos enfocarnos en los usuarios y funciones definidos para el proyecto, por ello complementamos la tabla de medición elaborada en la sección 3, con la información de los valores o principios operativos. Adicionalmente anexamos los principios que guían la gestión de la Administración Municipal, según el Plan de Desarrollo vigente para el Municipio de Santiago de Cali:

1. **El ser humano, centro del desarrollo.** Se trabajará por el ser humano, sus derechos y su bienestar, como finalidad del desarrollo de la ciudad.
2. **Interés general prima sobre intereses particulares.** Se antepondrá el interés general a intereses particulares en la construcción del bienestar común de la población, concretando los anhelos y aspiraciones de toda la comunidad caleña, de los diferentes grupos sociales y políticos, de las diferentes etnias, de todos los habitantes, en el marco de un nuevo modelo de acompañamiento ciudadano con real participación y cooperación en la gestión de gobierno.
3. **Ética social democrática.** Se establecerá una ética social democrática como eje articulador de un ejercicio de gobierno incluyente, amplio, abierto y participativo, que respete las diferentes expresiones políticas, ideológicas, religiosas y culturales que surgen en la escena ciudadana como representación de la diversidad de pensamiento y de estilos de vida que están presentes en la dinámica social de Cali.
4. **Relación clara y transparente con los ciudadanos – Gobierno abierto.** Se conformará una administración de lo público que propugne por una relación clara y transparente con los ciudadanos, de manera tal que permita la más amplia participación democrática en la gestión de los destinos de la ciudad. Por otro lado, un gobierno abierto que actúe de cara al ciudadano, que ejerza sus funciones y base su accionar en el ejercicio de una vocación de servicio a la comunidad, y que permita, facilite y promueva la realización del control social a la gestión de lo público.
5. **Principio moralizador y de reculturización de la administración pública.** Se liderará una campaña moralizadora y de reculturización en la administración municipal, con valores como la honestidad y pulcritud en el manejo del patrimonio colectivo, la atención cordial y oportuna a las demandas de los caleños, el respeto por los demás, el amor a nuestra naturaleza y demás valores que humanicen y dignifiquen la misión de los administradores públicos de Cali.

Tabla de medición y valores

Capital Social	Valores o principios operativos	Medición	Costos actuales	Beneficios de una iniciativa de gobierno electrónico
Capital Instrumental: Equipamiento comunitario para acceso a Internet (reducción de brecha digital.)	✓ <u>Calidad:</u> Seguimos estándares nacionales e internacionales de calidad para el diseño e implementación de proyectos de conectividad. ✓ <u>Eficacia:</u> entrega de equipamiento e información oportuna a la comunidad y la labor comunicaría. ✓ <u>Profesionalismo:</u> respecto por los principios de la función pública. ✓ <u>Transparencia:</u> Relación clara y transparente con los ciudadanos, un Gobierno abierto que permite la más amplia participación democrática, facilitando y promoviendo la realización del control social a la gestión de lo	Número de salas de acceso a Internet comunitario construidas y utilizadas por los líderes comunitarios.	Los líderes no disponen de espacios para acceder a los servicios del portal Municipal.	Los líderes tienen acceso a la información que les permite realizar su función de veeduría ciudadana.

Capital Social	Valores o principios operativos	Medición	Costos actuales	Beneficios de una iniciativa de gobierno electrónico
	público.			
Capital Humano: competencias y niveles de desarrollo del líderes comunitarios	✓ <u>Calidad:</u> Seguimos estándares nacionales e internacionales de calidad para el diseño e implementación de proyectos de capacitación. ✓ <u>Eficacia:</u> entrega de información oportuna a la comunidad y fomento de capacitación eficiente. Además de la oferta de servicios multicanal ✓ <u>Profesionalismo:</u> respeto por los principios de la función pública y de la labor comunitaria. <u>Transparencia:</u> Relación clara y transparente con los ciudadanos, un Gobierno abierto que permite la más amplia	Índice de integridad (medición realizada por Transparencia por Colombia) Número de líderes comunitarios capacitados en el manejo de Internet y del portal Municipal.	Los líderes comunitarios no están capacitados para acceder a los servicios de Internet. No existen redes colaborativas que articulen el trabajo de los líderes comunitarios. Nivel bajo de índice de integridad.	Los líderes comunitarios se comunican a través correo electrónico. Los líderes promueven el uso de Internet en sus comunidades. Los líderes realimentan a la administración pública sobre sus actuaciones a través de foros y correo electrónico.

Capital Social	Valores o principios operativos	Medición	Costos actuales	Beneficios de una iniciativa de gobierno electrónico
	participación democrática, facilitando y promoviendo la capacitación de sus ciudadanos.			

Capital Social	Valores o principios operativos	Medición	Costos actuales	Beneficios de una iniciativa de gobierno electrónico
Capital Humano: competencias y niveles de desarrollo de las pequeñas y medianas empresas del Municipio.	✓ <u>Calidad:</u> Seguimos estándares nacionales e internacionales de calidad para el diseño e implementación de proyectos de conectividad, capacitación y de portales. ✓ <u>Eficacia:</u> entrega de información oportuna a las Pymes y de servicios multicanal y efectivos con independencia del canal elegido. ✓ <u>Profesionalismo:</u> respeto por los principios de la función pública y del sector de la Pymes ✓ <u>Transparencia:</u> Relación clara y transparente con los Empresarios, un Gobierno abierto que permite la más amplia participación democrática.	Porcentaje de empresarios de los sectores del cuero, calzado y marroquinería, metalmecánica y confecciones que utilizan Internet en sus empresas. Índice de apoyo de los empresarios a políticas y acciones públicas para su sector.	Solo el 4% de los empresarios tiene página Web y menos del 40% tiene correo electrónico. Desarticulación de los sectores del cuero, calzado y marroquinería, metalmecánica y confecciones.	Presencia en Internet de las Pyme del Municipio de Santiago de Cali Acceso a información de políticas públicas para Pymes por Internet. Las pymes acceden a la consulta de uso de suelos y al Centro de Atención Empresarial por Internet.
	Gilber Corrales	R. corrales@cali.gov.co		70

Capital Social	Valores o principios operativos	Medición	Costos actuales	Beneficios de una iniciativa de gobierno electrónico
Capital Productivo:	✓ Calidad: ✓ Eficacia: entrega de un servicio multicanal, cohesivo, además de rápido, eficiente y cómodo, con independencia del canal elegido - Profesionalismo: respecto por la libertad de mercados. ✓ <u>Transparencia:</u> Relación clara y transparente con las Pymes, un Gobierno abierto que les permite consultar la información del mercado al que pertenecen.	Índice de participación en los mercados locales y regionales de las Pyme de los sectores del cuero, calzado y marroquinería, metalmecánica y confecciones.	Desempleo Baja participación en los mercados (local y regional) de las Pymes del Municipio.	La Pymes oferta puestos de empleo por Internet. Acceso a información de comportamiento de mercados por Internet. Las Pymes declaran en línea el impuesto de industria y comercio
Capital de Producto: Mejora en la calidad de los servicios que el Municipio presta a sus ciudadanos.	✓ Calidad: mejoramiento continuo. ✓ Eficacia: servicio multicanal y cohesivo, además de rápido, eficiente y cómodo, con	Tiempo promedio para el pago del impuesto predial. Gastos de funcionamiento del	Largas colas para el pago de impuesto predial. Alto número que quejas. Altos costos de funcionamiento.	Acceso a una base de datos actualizada de contribuyentes. Los ciudadanos pueden pagar su impuesto predial

Capital Social	Valores o principios operativos	Medición	Costos actuales	Beneficios de una iniciativa de gobierno electrónico
	independencia del canal elegido. ✓ Profesionalismo: Respetto por los derechos ciudadanos y los principios de la función pública. ✓ <u>Transparencia:</u> Relación clara y transparente con los ciudadanos, un Gobierno abierto que les permite consultar la información de sus estados de cuenta.	Departamento administrativo de Hacienda Municipal para soportar el pago del impuesto predial.	Demoras en entrega de estados de cuenta.	por Internet. Acceso a consulta de estado de cuenta en línea. Entrega de paz y salvo en menos de una hora.

15. Reconocimiento de prácticas de proyectos de gobierno electrónico

Consideramos importante dentro del benchmarking o evaluación de mejores prácticas propuestas en este módulo, incluir como documento de referencia el informe de Accenture³⁵ 2006, en él se recopilan las mejores practicas a nivel mundial y se presenta un cuadro muy completo con la evolución de las Administración Electrónica (madurez en el ciclo de vida del e-Gob).

	Creación de la Administración Electrónica	Uso de la Administración Electrónica	Adopción de los cuatro pilares básicos del liderazgo en el servicio al cliente*	Creación de confianza
Objetivo	Número de servicios disponibles <i>on-line</i> .	Elevado porcentaje de aceptación por parte de ciudadanos y empresas.	Los servicios de la Administración Pública se prestan a través de distintos canales y distintas Administraciones Públicas para ofrecer unos servicios "de ventanilla única" y de principio a fin.	Los ciudadanos confían en sus Administraciones Públicas implícitamente.
Época	Entre 1999 y 2001.	Entre 2001 y 2005.	Entre 2005 y 2008.	De 2007 en adelante.
Principales retos	Capacidad de Internet.	• Difusión a los ciudadanos. • Aceptación.	• Colaboración entre las distintas Administraciones Públicas. • Integración de los servicios.	Contenido de los servicios, no sólo prestación.
Plazo de implantación	De dos a tres años.	De dos a cinco años.	Más de cinco años.	Más de siete años.
Repercusiones financieras	Coste de la tecnología.	Inversión en canales adicionales.	Ofrecer más con menos costes.	Las aportaciones de los ciudadanos sirven de inspiración para asignar de manera inteligente los recursos desde el principio.
Repercusiones de servicio	Disponibilidad del servicio.	Prestación del servicio.	Valor del servicio.	Confianza en el servicio.
Proposición de valor/ventaja	La Administración Pública domina la tecnología.	• Mayor comodidad. • Reducción de los costes de transacción.	• Perspectiva centrada en el ciudadano. • Reducción o estabilización de los costes de prestación.	Mejora la eficacia del país.

* Servicio centrado en los ciudadanos, multidepartamental, multicanal y proactivamente comunicado.

Figura No. 13: Evolución de las Administraciones Públicas. (Accenture 2006 ®)

La compañía Accenture³⁶, es líder a nivel mundial en servicios y soluciones de consultoría en gestión y tecnologías de la información, con presencia en 48 países y más de 129.000 empleados, elabora desde hace siete años (inició en el 2000) un informe que estudia la prestación de servicios por parte de las administraciones públicas. Dicho informe incluye una clasificación de Administración Electrónica, reconocido como un parámetro de referencia internacional.

³⁵ Publicado en Junio de 2006.

³⁶ <http://www.accenture.com>

En el informe del año pasado Accenture afirmaba que el liderazgo en el servicio al cliente estaría marcado por un servicio centrado en el ciudadano, referido a múltiples órganos de la Administración, **multicanal** y promovido a través de la comunicación proactiva y la educación. En dicho informe se dio una ampliación del foco de atención del estudio, dejando de fijarse únicamente en los aspectos de Administración Electrónica, para incluir las múltiples facetas del liderazgo en el servicio al cliente en todos los canales, cambiando las clasificaciones respecto de años anteriores.

El estudio mostró el uso de tecnologías como: teléfono móvil, servicio de mensajes (SMS), IVR y reconocimiento de voz. Todos desarrollando el Canal Telefónico. El informe también pudo comprobar que las administraciones están creando cada vez más puntos locales de contacto con los ciudadanos, desarrollando de esta forma el Canal Presencial.

En el informe de este año, Accenture omitió el elemento de puntuación y clasificación de su evaluación de países, en su lugar se dedicaron a investigar los logros de aquellos que han obtenido resultados uniforme a lo largo de los últimos años, centrándose en los líderes del informe del año 2005. Para ello realizaron entrevistas con directivos de la Administración Pública de alto nivel de: Canadá, Estados Unidos, Dinamarca, Singapur, Australia, Francia, Japón, Noruega, Finlandia, Reino Unido e Irlanda.

Este año Accenture nuevamente propone desarrollar un servicio multicanal y cohesivo, además de rápido, eficiente y cómodo, con independencia del canal elegido, de tal forma que el ciudadano pueda elegir el canal que mejor se acomode a sus necesidades y contextos. En la figura No.13 Accenture realiza una recopilación de la evolución de las administraciones públicas en los últimos años.

Terminamos este trabajo citando a Accenture, porque desde nuestra experiencia práctica nos sentimos identificados con su propuesta multicanal.

El desarrollo de esta actividad se recopiló en una hoja electrónica que forma parte integral del presente trabajo denominado “Plan_Etapa_5.xls”.

CONCLUSIONES

- ✓ El sistema de Capitales proponen una nueva forma de medir la capacidad de creación de valor de una organización pública, tal como quedo expresado en este trabajo para el Municipio de Santiago de Cali. Este nuevo enfoque de valor, permite medir de manera más completa los elementos de valor de una ciudad, entre los que se incluyen intangibles tan importantes como el conocimiento.
- ✓ En el desarrollo del trabajo se pudo evaluar la importancia del enfoque sistémico para el desarrollo de la iniciativa, el cual nos permitió ver la relación (impacto) que tiene la definición de usuarios y funciones en las cuentas de capitales.
- ✓ El trabajo permitió identificar dos importantes indicadores de referencia de e-gob, el eValor de Esteves y el indicador de la Agenda de Conectividad Colombiana.
- ✓ Después de mas de dos años de haber incursionado en el gobierno móvil (versión WAP y servicios SMS), consideramos que el m-gob en el Municipio de Santiago de Cali, debe enfocarse (en el futuro inmediato) en habilitar nuevos servicios SMS que respondan a las demandas ciudadanas y que aprovechen el alto nivel de penetración de equipos móviles SMS. Los desarrollos WAP deberán darse en etapas posteriores (mediano plazo) cuando los costos de acceso (valor Kb) verdaderamente hagan accesible estos servicios a los ciudadanos, al igual que los costos de conexión de las alternativas WiMax y WiFi, los cuales apenas se están popularizando.
- ✓ Toda estrategia de Gobierno Electrónico debe plantear un escenario para su implementación y la mejor herramienta para su construcción, es el reconocimiento y comparación de mejores prácticas de proyectos de gobierno electrónico, o lo que se conoce como benchmarking, entendido como: un proceso sistemático y continuo para evaluar los productos, servicios y procesos de trabajo de las organizaciones que son reconocidas como representantes de las mejores prácticas, con el propósito de realizar mejoras organizacionales. Pero será fundamental para su construcción, no perder de vista (en ese mar de buenas prácticas e innovación) las cuentas sociales que se desean impactar a través de las funciones y los usuarios propuestos, en otras palabras, no perder el foco.
- ✓ La metodología del Diplomado en Gobierno Electrónico para la Competitividad y el Desarrollo de ITESM, verdaderamente permite desarrollar proyectos integrales de gobierno electrónico, como quedo demostrado en este trabajo.

BIBLIOGRAFÍA

- + VILLARREAL LOZOYA, Héctor Alejandro: *“Aplicación del Modelo de Sistemas de Capitales a una Organización Gubernamental”*., Tesis de maestría, Tecnológico de Monterrey, Diciembre 2002, México.
- + CARRILLO, Francisco Javier: *“Ciudades de Conocimiento: el estado del arte y el espacio de posibilidades”*., Foro Internacional: “La Innovación en la Sociedad del Conocimiento: Retos y Oportunidades para los países Iberoamericanos,” Medellín, Colombia, Octubre 29, 2004.
- + CARRILLO, Francisco Javier: *“ABC de la ABC de la AC Administración del Conocimiento”*., 2003, México.
- + CARRILLO, Francisco Javier: *“¿Qué es la Economía del Conocimiento?”*., Transferencia, año 18, No. 69, enero de 2005, pp 2-3.
- + Página del Centro de Sistemas de Conocimiento: <http://www.sistemasdeconocimiento.org/> (consultado junio de 2006)
- + Comunidad Iberoamericana de Sistemas de Conocimiento Comunidad Iberoamericana de Sistemas de Conocimiento: <http://www.iberoamericana.org/> (consultado junio de 2006)
- + MOKATE, Karen y Saavedra, José Jorge: *“Gerencia Social: Un Enfoque Integral para la Gestión de Políticas y Programas Sociales”*., Instituto Interamericano para el Desarrollo Social, Washington, D.C.
- + LÓPEZ, Arturo: *“Reinventando los Gobiernos con Apoyo de los Tableros de Comando y Control”*., Argentina.
- + ITESM, “Módulos 1 al 5. Gobierno Electrónico”, Diplomado de Gobierno Electrónico para la Competitividad y el Desarrollo, México, 2006.
- + Universidad Externado de Colombia, Material curso de “Mejores prácticas en estrategias de gobierno y democracia electrónica”, Colombia, 2006.
- + Convenio UNESCO- Universidad Externado de Colombia, “Guía de gobierno electrónico local: servicios electrónicos orientados al ciudadano”, Agosto de 2005.
- + Secretaría Ejecutiva para el Desarrollo Integral (SEDI) de la OEA, Material curso de “Conceptos básicos para la formulación de Estrategias de Gobierno Electrónico,” Noviembre de 2003.

- + Oficina de Planeación Municipal, Plan de Desarrollo 2004-2007, Municipio de Santiago de Cali, 2004.
- + Esteves, José. Análisis del Desarrollo del Gobierno Electrónico Municipal en España, Madrid, 2005.
- + Oficina Asesora de Informática y Telemática, Plan de Acción 2005-2008, Municipio de Santiago de Cali, 2005.
- + Corrales, Gilber. VPT E-Gov: Una propuesta Multicanal de Gobierno Electrónico. Municipio de Santiago de Cali, 2006.
- + Department of Economic and Social Affairs, Division for Public Administration and Development Management., United Nations. (2006). UN Global E-Government Readiness Report 2005 From E-Government to E-inclusion. UN.
- + Accenture ®. Liderazgo en el servicio al cliente: Creando confianza. <http://www.accenture.com> 2006. (consultado septiembre de 2006)
- + Accenture ®. (2005). Serie Directivos del Sector Público, Liderazgo en el servicio al cliente: nuevas expectativas, nuevas experiencias. <http://www.accenture.com> (consultado septiembre de 2006)
- + Wohlers Marcio. Gobierno Electrónico en Bahía, Evolución y el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC). Centro Latinoamericano de Estudios de Economía de las Telecomunicaciones(CELAET), Brasil. 2003.

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Septiembre 15 de 2006
Municipio de Santiago de Cali, Colombia

A quien corresponda:

Por medio de la presente hago constar que soy participante del **Diplomado en Gobierno Electrónico para la Competitividad y el Desarrollo**, impartido por el Tecnológico de Monterrey, en conjunto con el Instituto del Banco Mundial, el cual inició el 12 de junio y terminó el 15 de septiembre de 2006. Autorizo a las instituciones que impartieron el programa para que publiquen el proyecto final intitulado: “Desarrollo de la segunda y tercera fase del Gobierno Electrónico (e-gov) en el Municipio de Santiago de Cali” en los diversos espacios que se tengan destinados para ello, de forma virtual a través de las páginas electrónicas del Tecnológico de Monterrey y el Instituto del Banco Mundial o en formato presencial en los diversos foros, eventos o ciclos posteriores de este programa.

Este trabajo ha sido desarrollado con fines única y exclusivamente académicos como parte de los requisitos necesarios para acreditar el **Diplomado en Gobierno Electrónico para la Competitividad y el Desarrollo**, que consistió en la realización de un proyecto integrador cuyo objetivo era conformar una iniciativa integral de gobierno electrónico con un enfoque de Desarrollo Basado en Conocimiento a través de la instrumentación oportuna de tecnologías de información y comunicación, con referencia de las mejores prácticas actuales.

Atentamente,

Gilber Corrales Rubiano
Coordinador Estrategia de Gobierno Electrónico
Municipio de Santiago de Cali, Colombia.

ANEXOS

- ✚ **Anexo 1:** Descripción de las funciones de cada integrante del equipo, incluido el coordinador.
- ✚ **Anexo 2:** Datos del coordinador de equipo.
- ✚ **Anexo 3:** Datos generales y principales atribuciones y funciones de la institución, dependencia, departamento u organismo de gobierno que se toma como base para el desarrollo del proyecto.
- ✚ **Anexo 4:** Presupuesto funcionamiento 2007 y proyección al 2016.
- ✚ **Anexo 5:** Estudio financiero.
- ✚ **Anexo 6:** Inversión OIAT.
- ✚ **Anexo 7:** Evaluación Agenda de Conectividad.
- ✚ **Anexo 8:** Propuesta comercial Implementación de servicios SMS.
- ✚ **Anexo 9:** Oficina Asesora de Informática y Telemática, Plan Estratégico de Sistemas de Información 2004-2007, Municipio de Santiago de Cali, 2005.
- ✚ **Anexo 10:** Plan Etapa 5 (archivo formato Excel: Plan_Etapa_5.xls).