



premio 2014 gobernarte

El arte del buen gobierno

BRASIL, COLOMBIA Y MÉXICO:
EXPERIENCIAS INNOVADORAS EN LA GESTIÓN
DE SERVICIOS PÚBLICOS DE GOBIERNOS
SUBNACIONALES DE AMÉRICA LATINA
Y EL CARIBE



¿QUÉ ES GOBERNARTE?

El premio Gobernarte busca identificar, reconocer, documentar y difundir experiencias innovadoras de la gestión pública de gobiernos sub-nacionales como Estados, provincias, departamentos o municipios en América Latina y el Caribe.

En la primera edición de Gobernarte, en el 2013, fueron premiadas seis iniciativas que mejoraron la gestión de trámites para ciudadanos y empresas, y la seguridad ciudadana en cinco Estados de México, Brasil y Argentina.

GOBERNARTE 2014

La segunda edición del premio apuntó a identificar y reconocer iniciativas desarrolladas por gobiernos sub-nacionales con la colaboración de organizaciones de la sociedad civil o el sector privado que incrementaron el acceso de poblaciones vulnerables a servicios públicos a través de medios digitales como redes sociales, telefonía móvil, aplicaciones Web y otras soluciones digitales.



¿POR QUÉ TECNOLOGÍA + INCLUSIÓN SOCIAL + ALIANZAS?

Porque dan voz a las comunidades más vulnerables.

Este nuevo escenario reivindica el rol de los ciudadanos en su relación con los gobiernos y ratifica la necesidad de que éstos escuchen mejor las demandas de sus comunidades.

Porque incorpora una nueva perspectiva para abordar un problema.

La integración de estos conceptos promueve una red de actores que asumen un rol en la solución de un problema. Así, los

gobiernos en alianza con el sector privado y la sociedad civil buscan herramientas y mecanismos innovadores para responder a las demandas ciudadanas.

Porque transforma la gestión pública. La tecnología ha permitido romper esquemas tradicionales usando medios digitales para trabajar de forma conjunta: Gobierno, sociedad y empresa privada. La región está experimentando nuevas formas de gobernar.





¿QUIÉN PARTICIPÓ EN GOBERNARTE 2014?

Postularon 101 iniciativas de gobiernos estatales, provinciales, departamentales y municipales de los siguientes países: Argentina, Brasil, Colombia, Costa Rica, Guatemala, México, Paraguay, Perú y Venezuela.

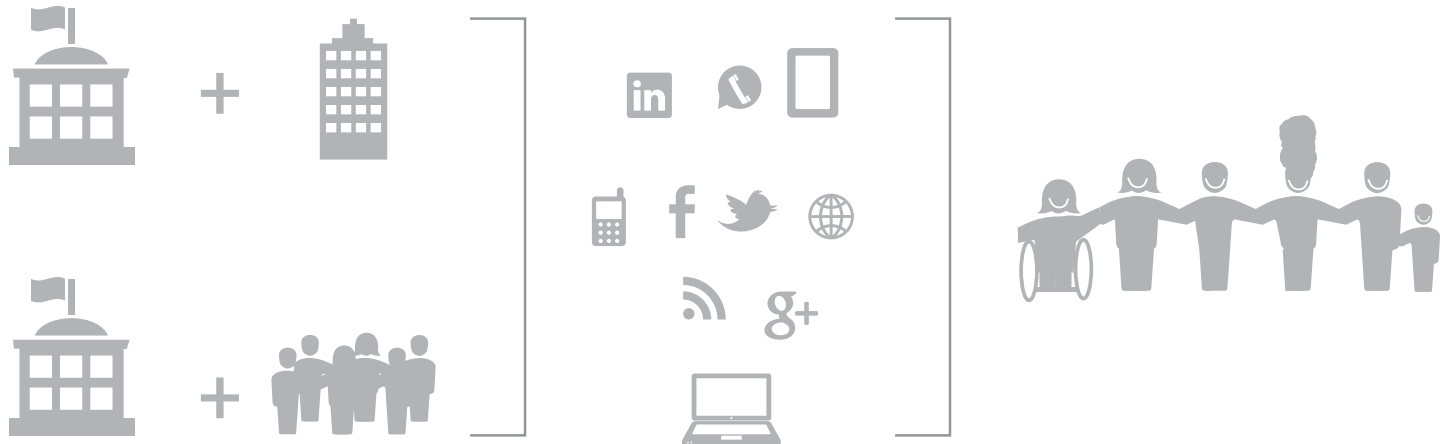
¿CÓMO SE ELIGIERON A LOS GANADORES?

Las postulaciones fueron evaluadas por un panel externo de expertos internacionales y votadas por la comunidad en línea. El panel de expertos escogió las mejores 20 iniciativas de acuerdo con criterios de impacto, sostenibilidad, adaptabilidad, participación ciudadana e innovación. Los 20 finalistas fueron publicados en el sitio Web de Gobernarte y más de 9 mil ciudadanos de América Latina y el Caribe evaluaron y votaron en línea cada propuesta utilizando los mismos criterios. El valor de la evaluación del panel de expertos fue de 70% y el de la comunidad en línea de 30%.

LO NUEVO DE GOBERNARTE 2014

El reconocimiento al trabajo conjunto de gobiernos con la sociedad civil y la empresa privada.

La colaboración de esos actores para dar respuesta a las demandas de poblaciones vulnerables utilizando medios digitales está mostrando resultados muy positivos y presenta nuevas oportunidades para mejorar los servicios públicos y la vida de los ciudadanos.





ESTRATEGIA INTEGRAL PARA
SALVAGUARDAR
LA TRANQUILIDAD EN COLIMA

“La Estrategia nos permite a los ciudadanos comunes y corrientes saber que podemos vivir en un lugar tranquilo sin la amenaza de la delincuencia o de la inseguridad de nuestro negocio o de nosotros mismos”.



Categoría 1: Gobiernos de nivel provincial, estatal o departamental en alianza con la sociedad civil

ESTRATEGIA INTEGRAL PARA SALVAGUARDAR LA TRANQUILIDAD EN COLIMA



*Iniciativa desarrollada por el Estado de Colima
con el Consejo Ciudadano Para la Seguridad
Pública*

www.pgj.col.gob.mx

El problema. La inseguridad es una de las principales preocupaciones de los mexicanos. En el 2013, el 70.2% de la población consideraba que su ciudad era insegura. A pesar de conocerse las causas que generan la inseguridad en el Estado las acciones adoptadas resultaban poco efectivas debido, entre otros motivos, a la falta de herramientas de gestión adecuadas. Por ejemplo, las denuncias y el seguimiento a las mismas debían ser presenciales lo que demandaba tiempo y dinero. Esta situación afectaba de manera desproporcionada a las personas con menos recursos económicos.

La solución. Involucrar a diversas organizaciones de la sociedad civil del Estado en el diseño y la implementación de una estrategia que, a través del uso de tecnología y mejora de procesos, pudiera contrarrestar el problema de la inseguridad. La estrategia cuenta con cinco componentes que abordan distintos aspectos del problema. Uno de ellos desarrolló un formulario virtual para denunciar delitos en el portal de la Procuraduría General de Justicia (PGJ) e implementó el Portal e-ciudadano que permite el seguimiento a dichas denuncias, ahorrando tiempos y gastos de desplazamiento para los usuarios, e incrementando la transparencia en la gestión de la PGJ.

CÓMO FUNCIONA LA ESTRATEGIA INTEGRAL



**GOBIERNO DE COLIMA
SOCIEDAD CIVIL**

**Estrategia
Integral**

- Acuerdo por la seguridad y justicia
- Programa de prevención social de la violencia y delincuencia
- Policía estatal preventiva
- Comunidad terapéutica
- Procuración eficiente y moderna de la justicia

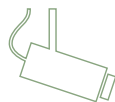
HERRAMIENTAS Y SERVICIOS EN LÍNEA

- Portal ciudadanos de la procuraduría
- Denuncia en línea
- E-ciudadano
- SISVEA Sistema de vigilancia epidemiológica de las acciones

INNOVACIÓN + COMPROMISO CIUDADANO

¿QUÉ SE LOGRÓ?

- El tiempo para presentar una denuncia en la PGJ se redujo de más de 2 horas a 30 minutos.
- Eliminación de filas y tiempos de espera para ratificar denuncias.
- Mayor capacidad para identificar autos recuperados, cuerpos no identificados y personas desaparecidas.
- El 80% de los expedientes se consulta en línea.
- Disminución en la incidencia delictiva.
- La participación ciudadana: 800 hombres y mujeres vecinos de 62 colonias vulnerables, integraron la "Red Ciudadana por la paz", que identifica y canaliza casos de violencia contra mujeres, niños y niñas.



¿SE PUEDE ADAPTAR A OTRO CONTEXTO?

Sí. La tecnología que el Gobierno del Estado de Colima ha desarrollado está a disposición de los Gobiernos interesados de forma libre y sin costo. Las condiciones necesarias para el éxito de su implantación son el involucramiento de las máximas autoridades locales (Gobierno del Estado + Gobiernos Municipales), la participación activa de la sociedad y la voluntad de ambas partes de trabajar de manera conjunta.

CONTACTO

Efrén Díaz Castellero

Director General

Instituto para la Competitividad - Estado de Colima

diaz.efren@gmail.com

Carlos Ahumada Viveros

Presidente

Consejo Ciudadano para la Seguridad Pública del Estado de Colima

consejo.ciudadanocolima@outlook.com



DEMOCRACIA ACTIVA

“Con Ciudadanos Activos
hemos logrado que
a nivel nacional se den
cuenta de la problemática
que sufrimos. Mi
expectativas con el
proyecto es darle solución
al problema de no tener
agua potable”



Categoría 2: Gobiernos de nivel municipal en alianza con la sociedad civil

DEMOCRACIA ACTIVA



Iniciativa desarrollada por la Alcaldía de Santiago de Cali con la Fundación Ciudadanos Activos

www.cali.gov.co

www.CiudadanosActivos.com

El problema. La comunicación entre la Alcaldía de Santiago de Cali con los ciudadanos era poco fluida. Los reclamos y solicitudes planteados muchas veces quedaban sin una respuesta adecuada y oportuna por parte de la alcaldía. Ello, entre otras cosas, por la falta de herramientas tecnológicas que permitieran canalizar las solicitudes de la comunidad de manera ágil, sin generar costos y de forma transparente.

La solución. Integrar el sitio Web de la Alcaldía de Santiago de Cali y su sistema de gestión documental con la plataforma www.ciudadanosactivos.com por medio de una sección denominada “Democracia y Participación en línea”. Esta plataforma permite a la alcaldía recibir las solicitudes y las propuestas de la comunidad, identificar problemas y presentar sus respuestas. Asimismo, la plataforma permite a los usuarios, no solo plantear propuestas y comunicar problemas a su gobierno, sino sumarse a los problemas o solicitudes planteadas por otros usuarios. Los ciudadanos pueden utilizar recursos como fotografías, videos y georreferenciación para generar el perfil de la solicitud o problema planteado.

CÓMO FUNCIONA DEMOCRACIA ACTIVA



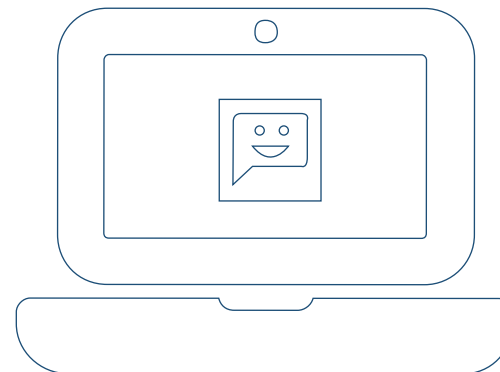
DATOS ABIERTOS + INTELIGENCIA COLECTIVA = GESTIÓN PÚBLICA INNOVADORA

¿QUÉ SE LOGRÓ?

- 4.643 ciudadanos registrados en la plataforma.
- 900 solicitudes publicadas que involucran a 3.930 ciudadanos afectados.
- Ahorro para cada ciudadano de \$15.200 pesos en gastos de transporte y tiempo para presentar solicitudes de forma personal. En total, se generó un ahorro de \$73.416.000 pesos para la comunidad.
- Satisfacción de la comunidad que ha usado el servicio en línea: 75%.

¿SE PUEDE ADAPTAR A OTRO CONTEXTO?

Sí. CiudadanosActivos.com fue creada desde su inicio como una plataforma para replicarse globalmente puesto que tiene pre-configurado todos los países y las ciudades del mundo. Esta plataforma puede incorporarse a cualquier portal de alcaldías y otras entidades gubernamentales. El sistema es fácilmente configurable, de acuerdo a las zonas y los temas de cada entidad. El período de integración de la plataforma con el sistema de gestión de documentos de la Alcaldía de Cali fue de cinco meses.



CONTACTO

Roberto Reyes Sierra

CIO + Líder de Gobierno en Línea
Alcaldía de Santiago de Cali
roberto.reyes@cali.gov.co

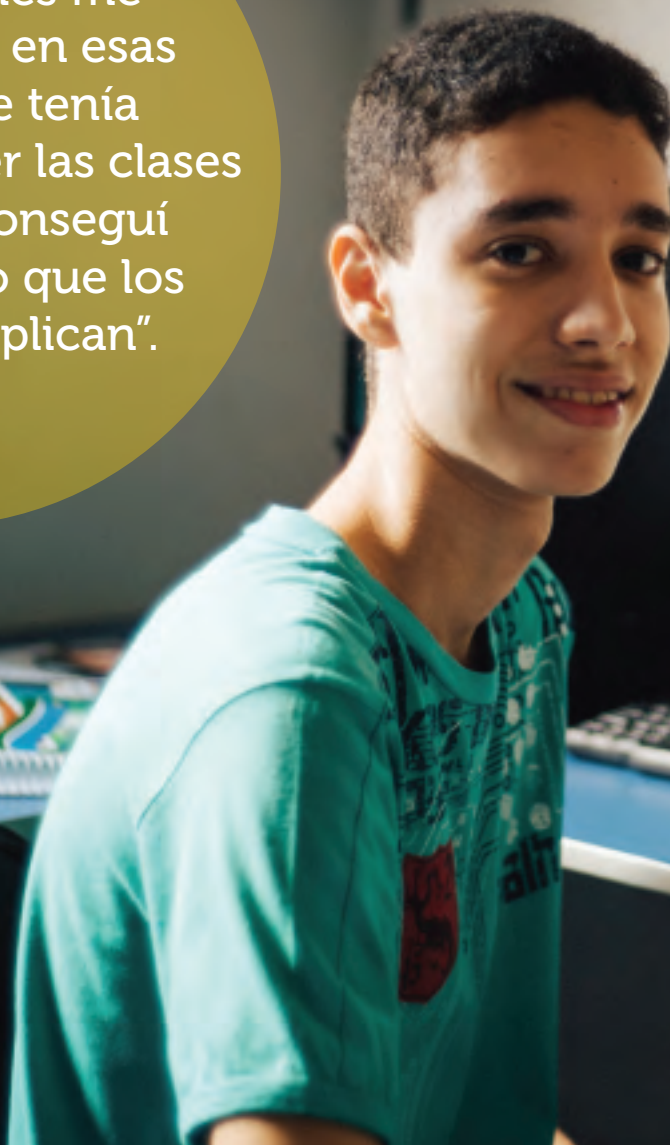
Bobby Gordon

Fundador
Fundación Ciudadanos Activos ONG
bobbygordon@ciudadanosactivos.com



GEEKIE GAMES

"Geekie Games me ayudó mucho en esas materias que tenía dificultades, al ser las clases interactivas conseguí comprender lo que los profesores explican".



Categoría 3: Gobiernos de nivel provincial, estatal o departamental en alianza con el sector privado

Geekie Games



Iniciativa desarrollada por el Estado do Mato Grosso so Sul con Geekie

www.geekiegames.com.br
www.sed.ms.gov.br

El problema. El Examen Nacional de la Enseñanza Secundaria (ENEM) es el mecanismo de acceso a muchas universidades públicas de Brasil. La preparación de los estudiantes para este examen en el Estado do Mato Grosso era presencial y genérica, es decir, no distinguía las fortalezas y debilidades de los estudiantes en relación con los contenidos académicos. Los estudiantes de más bajos recursos no podían acceder a cursos privados o capacitación alternativa por los costos que esto implicaba.

La solución. Proveen una plataforma digital que personalizara el aprendizaje de los estudiantes de acuerdo a sus habilidades, fortalezas y debilidades en cada área de estudio. Por medio de una prueba de diagnóstico que el estudiante realiza en la plataforma, se identifican sus principales problemas de aprendizaje y se desarrolla un plan de estudios individual y autónomo que le permite progresar a su ritmo para alcanzar sus metas académicas. La plataforma genera informes de desempeño para que los maestros creen estrategias de enseñanza de acuerdo con la etapa en que se encuentra cada estudiante o un grupo de ellos.

CÓMO FUNCIONA GEEKIE GAMES



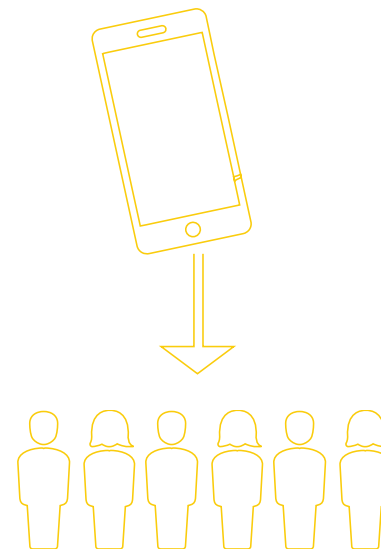
ENSEÑANZA PERSONALIZADA CON MEDIOS DIGITALES

¿QUÉ SE LOGRÓ?

- En el 2014, el 28% de los estudiantes de las escuelas públicas de Mato Grosso do Sul (25.000) utilizaron la herramienta.
- El 60% de los problemas de aprendizaje diagnosticados en las pruebas de simulación inicial fueron superados.
- Los estudiantes que utilizaron la plataforma en las simulaciones finales tuvieron un 31% de rendimiento mayor que aquellos que no la utilizaron.
- El 96% de estudiantes consideran que la plataforma fue clave en sus estudios.

¿SE PUEDE ADAPTAR A OTRO CONTEXTO?

Sí. La plataforma fue certificada por el Ministerio de Educación de Brasil y desde 2013 forma parte de su banco de propuestas innovadoras. Geekie Games dispone de una única plataforma en la cual se puede administrar miles de planes de estudios. El alumno puede utilizar Geekie Games en cualquier momento, lugar o dispositivo digital.



CONTACTO

Eliane Detoni


Secretaría Especial de Asociaciones
Estratégicas
Estado de Mato do Grosso
segov@ms.gov.br

Eric Hanai

Director Ejecutivo de Geekie
hanai@geekie.com.br



RED BIENESTAR



“El sistema
computarizado es muy
bueno porque la gente no
pierde sus exámenes, ahora
están todos dentro del
computador y eso ayuda
mucho a la población”.

Categoría 4: Gobiernos de nivel municipal en alianza con el sector privado

Red Bienestar



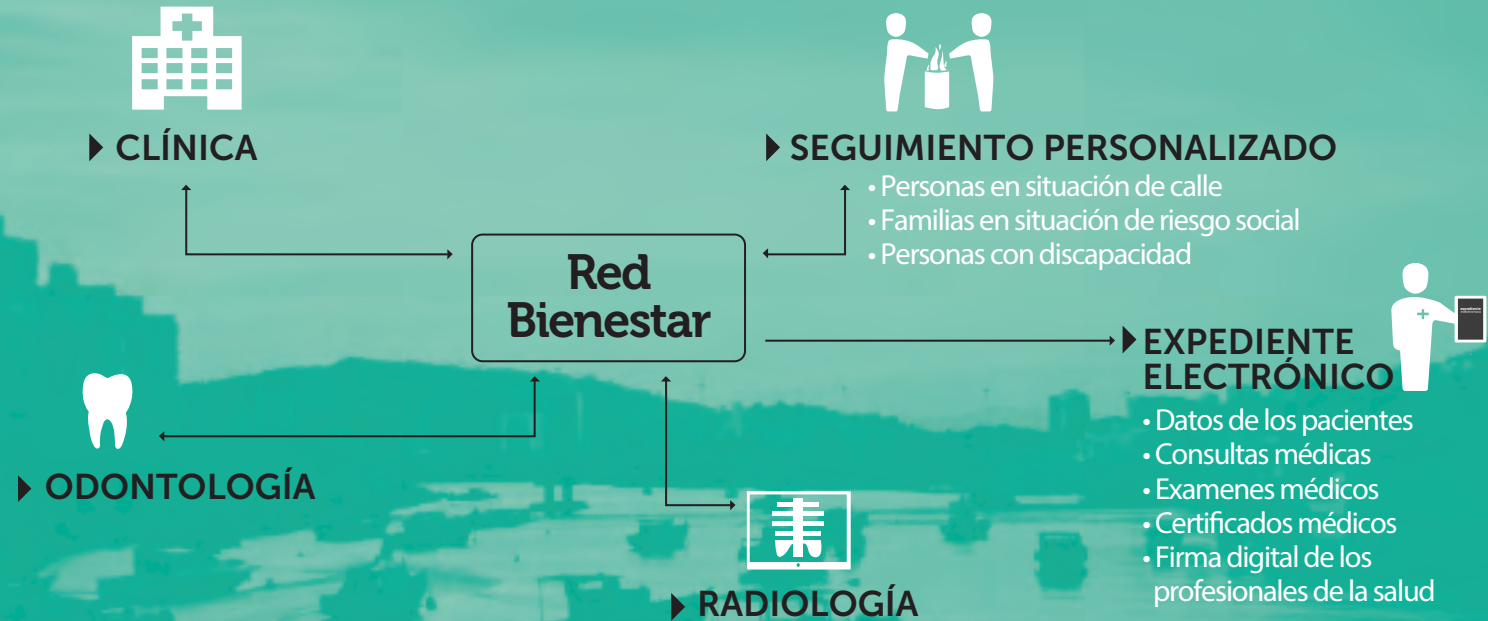
Iniciativa desarrollada por la Prefeitura de Vitória con el Laboratório de Patologia do Espírito Santo

www.portalservicos.vitoria.es.gov.br

El problema. Los expedientes de los usuarios de los servicios de salud en Vitória se generaban y completaban a mano, con errores, tachaduras y, en muchos casos, resultaban ilegibles. La falta de sistematización de los procesos de atención, generaba la pérdida de información y un débil seguimiento a la salud de los pacientes. En conjunto, la falta de información organizada no permitía un análisis de indicadores para la toma de decisiones y la mejoras en la gestión del servicio.

La solución. Sistematizar los expedientes electrónicos de los pacientes incluyendo: registros de procedimientos, citas, certificados, resultados de exámenes y otros datos generados en las distintas unidades de salud de la ciudad. La Red Bienestar clasifica el nivel de vulnerabilidad de las familias, identificando aquellas que requieren una mayor atención por parte del equipo de salud. La información que genera la Red Bienestar es utilizada en la toma de decisiones de política pública y gestión de la salud en la ciudad.

CÓMO FUNCIONA RED BIENESTAR



**SATISFACCIÓN
DEL USUARIO**
via SMS



490 mil pacientes registrados
28 millones de registros realizados en el sistema

¿QUÉ SE LOGRÓ?

- 450 mil ciudadanos registrados y más de 17 millones de registros de procedimientos.
- Mayor control de la información evitando la pérdida y uso irregular de los archivos.
- 25.739 ciudadanos en situación de riesgo social registrados.
- Reducir el tiempo de espera de los pacientes a menos de 10 minutos.
- Emisión de certificados médicos con código corrector para evitar el fraude en los documentos.



¿SE PUEDE ADAPTAR EN OTRO CONTEXTO?

Sí. La Red Bienestar se ha construido con una tecnología de multi-capa y con puntos de integración definidos, lo que facilita su adaptación a otros municipios. La ciudad de Vitória ha firmado alianzas con los diferentes municipios de la región de la Gran Vitória y ha entregado de manera gratuita los códigos fuente del "Sistema de Bienestar".

CONTACTO

Marcio Passos

Subsecretario de Tecnologías e Información
Prefeitura Municipal de Vitória
marciopassos@vitoria.es.gov.br

Cassio Monteiro de Castro

Director Técnico
Laboratorio de Patología del Espírito Santo.
cmcastro72@gmail.com

