

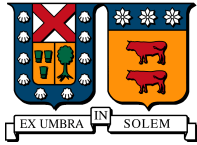
Universidad Técnica Federico Santa María  
Departamento Informática  
Centro de Gobierno Electrónico



*Diploma en Gobierno Electrónico:*  
*Innovación y Tecnologías*  
*para la Gestión Pública*

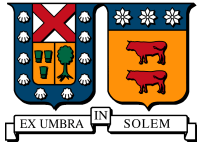
Autores: Gastón Concha  
Mauricio Solar

Junio, 2009



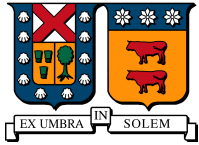
## CONTROL DE VERSIONES

VERSIÓN	FECHA	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
3.1	12.06.09	<i>Gastón Concha</i>	<i>Sergio Murúa</i>	<i>Raúl Monge</i>
3.2	27.07.09	<i>Gastón Concha</i>	<i>Mauricio Solar y Sergio Murúa</i>	<i>Raúl Monge</i>
3.3	12.08.09	<i>Gastón Concha</i>	<i>Mauricio Solar</i>	<i>Raúl Monge</i>



### Índice

1. Motivación.....	3
2. Objetivos.....	5
3. Destinatarios.....	5
4. Características del Programa.....	6
5. Estructura de Contenidos.....	6
6. Modalidad de las Clases.....	9
7. Rasgos de la Metodología.....	10
8. Evaluación de los Cursos.....	10
9. Profesores.....	10
10. Organización.....	14
11. Evaluación Económica.....	15
Anexo: Programas de los Cursos.....	16



## 1. Motivación

---

La orientación a una estrategia de gobierno electrónico es actualmente una de las herramientas más eficaces de la modernización del Estado. En su evolución, el gobierno electrónico ha estado inicialmente centrado en la entrega de información por medios electrónicos, a través de Internet y otros medios remotos. Los países más desarrollados han avanzado a las siguientes etapas de interacción básica con la ciudadanía y provisión de productos y servicios públicos en línea, los cuales requieren altos niveles de integración.

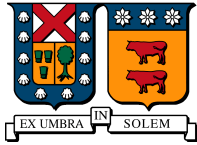
En la etapa actual, los dos principales desafíos para cambiar la relación de los ciudadanos con el Estado son: i) masificar la sustitución de las interacciones presenciales por electrónicas, cuando ello sea factible; y, ii) ingresar a una etapa de transformación, en la cual el intercambio de datos y documentos entre los órganos del Estado se haga por medios electrónicos, logrando con ello incrementar en forma sustantiva el valor público en los procesos más complejos de la gestión de gobiernos, tanto centrales como locales.

Enfrentar estos desafíos es un proceso complejo, dado que involucra no solamente contar con la infraestructura tecnológica que lo haga posible, sino que en este nuevo contexto, es menester abordar la gestión pública desde una óptica integral que requiere el rediseño de procesos, realizar cambios organizacionales, desarrollar nuevas competencias en las personas, crear o modificar normas y legislación para operar por medios electrónicos, etc.

Siguiendo con la tradición de excelencia académica y rigurosidad científica tecnológica que la caracteriza, la Universidad Técnica Federico Santa María, a través de su Departamento de Informática, ha concebido este programa siguiendo esta tradición y al mismo tiempo considerando el actual estado del arte en materias de gobernabilidad de las tecnologías de información para el mejoramiento de la gestión pública con énfasis en el servicio a los ciudadanos y a las empresas. Este programa no es una iniciativa aislada, es la primera cara visible de varias actividades en este campo que se derivarán de la reciente creación de su Centro de Gobierno Electrónico.

El programa propuesto está concebido como un proceso que va desde la identificación de las oportunidades de desarrollo de Gobierno Electrónico, diagnóstico y diseño de la política pública, formulación e implementación de proyectos de Gobierno Electrónico, hasta la evaluación de los impactos de esta política pública, tanto para la ciudadanía y la sociedad como los mayores niveles de rendimiento de las inversiones y proyectos implementados.

Hace años que el desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) está transformando de una manera significativa la manera de hacer las cosas en las organizaciones públicas y privadas. El potencial de mejora y de innovación que plantea la introducción de las TICs en el mundo de la gestión pública incide tanto en términos de calidad como de eficiencia y productividad, al tiempo que abre nuevas alternativas para implicar a los ciudadanos en la decisión y gestión de los asuntos públicos. A pesar que las TICs son un medio para mejorar la gestión, su implantación está redefiniendo las tareas del



gobierno y de la gestión pública y de esta manera, facilitando el surgimiento de lo que nosotros denominamos i-gobierno (gobierno innovado). Este concepto va más allá del conocido e-gobierno (gobierno electrónico digital).

Para aprovechar este potencial, cabe poner en marcha una serie de reformas en la gestión pública, y es por eso que es necesario que los emprendedores públicos tengan el conocimiento más amplio posible de las iniciativas existentes, de las alternativas tecnológicas posibles, de las experiencias realizadas, y de las condiciones políticas, económicas y sociales del entorno en que desarrollan su actividad.

Este programa ofrece una visión integral de las diferentes dimensiones que integran un fenómeno tan complejo como el i-gobierno.

## 2. Objetivos

---

El programa tiene como objetivo preparar profesionales y especialistas en el análisis, el diseño, la implementación y la evaluación de las iniciativas vinculadas hacia el tránsito del gobierno innovado (i-gobierno) en los diferentes ámbitos para enfrentar los desafíos de una gestión y políticas públicas modernas.

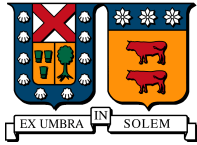
Adicionalmente, el programa busca involucrar a las organizaciones que están presentes a través de sus profesionales, en el desarrollo de al menos una iniciativa o proyecto que se traduzca en valor público cuando se implemente.

## 3. Destinatarios

---

El postítulo se dirige fundamentalmente a:

- Directivos, profesionales y gestores operativos o tecnológicos de la administración pública central y local, especialmente aquellos que ya estén involucrados en iniciativas de gobierno electrónico.
- Licenciados universitarios que deseen especializarse en la especificación, diseño y/o desarrollo de iniciativas de gobierno electrónico.
- Proveedores, consultores, asesores y profesionales que se vinculan con los organismos públicos.



## 4. Características del Programa

---

Este programa es innovador en su ámbito, tanto por sus contenidos como por su metodología formativa, la que está basada en una importante componente práctica y que compromete a organismos públicos, participantes, y al programa mismo.

El programa contribuye a formar gestores en las diversas dimensiones del e-gobierno: desde la mejora del funcionamiento de las organizaciones públicas en los diferentes ámbitos de la gestión, la tecnología y el manejo de proyectos, a la mejora de la comunicación con los ciudadanos, incorporando también las dimensiones externas de promoción económica y social a través de las TICs. En este sentido, junto con profundizar en la enseñanza de las nuevas tecnologías, el programa se orienta a que los participantes adquieran un conocimiento de las estrategias y procesos del negocio que deben ser en definitiva los motores que le dan sentido a la incorporación de las tecnologías de información a la organización.

El programa no sólo tiene como producto esperado el fortalecimiento del conocimiento, competencias y habilidades de sus participantes, sino que ellos deberán formular una iniciativa o proyecto que luego se aplicará en el organismo público del que provienen. Esto requerirá que ese organismo se comprometa con el programa a que ello pueda implementarse. Nos comprometemos a su vez a que un resultado visible del programa se refleje en una formulación y un seguimiento adecuado del proyecto institucional. Para esto último se dispondrá de una plataforma de e-learning y los participantes podrán intercambiar sus experiencias de aplicación de su iniciativa con el resto de sus compañeros.

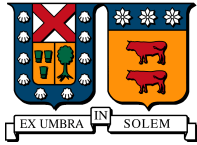
## 5. Estructura de Contenidos

---

El diploma se estructura en 5 módulos. El primero es introductorio y contextual. Del segundo al cuarto se tiene en cuenta el proceso de diseño, implantación y evaluación de un proyecto tecnológico con impacto en la gestión pública. El módulo final, pone de relieve los nuevos desafíos del e-gobierno. Cada módulo contiene un apartado de Taller y conferencias donde se discutirán aplicaciones prácticas como el proyecto institucional, se invitarán a expertos y funcionarios públicos claves que explicaran sus propias experiencias.

### 1. Módulo: *Gobernabilidad del e-Gobierno (28 horas).*

Este módulo presenta los principales conceptos de e-gobierno e introduce el paradigma de la nueva gestión pública electrónica: e-gobernanza o gobernabilidad de las TICs. Pone el marco de la sociedad del conocimiento, las restricciones propias del sector público y analiza el impacto del e-gobierno en la gestión y las políticas públicas. El módulo está compuesto de los siguientes cursos:



**Universidad Técnica Federico Santa María**  
**Departamento Informática**  
**Centro de Gobierno Electrónico**

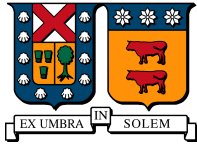


- eGOV-101: Modelos de Gestión e Innovación Pública (8 hrs).
  - Sociedad del Conocimiento y Sector Público
  - Sistemas Complejos y Gestión Pública
  - La Innovación y TICs en la Gestión Pública: nuevos diseños organizacionales
  - Gestión estratégica y creación de valor público
- eGov-102: Gobernabilidad de las TI (8 hrs).
  - Marco conceptual
  - Dominios y áreas relevantes
  - Marcos de Referencia
  - Gestión Operativa
- eGov-103: Arquitectura Empresarial y Utilización de Activos (8 hrs).
  - Formulación de la estrategia de implantación
  - Alineamiento con los Modelos de Referencia
  - Estrategia de reutilización de Activos
  - Arquitectura de negocios
  - Planificación de la capacidad
  - Planificación Inversiones TI
  - Adquisición y mantención de recursos TI
  - Nivel de uso y su control
- eGov-104: Taller (4 hrs).

**2. Módulo: *Formulación de una estrategia de e-Gobierno y sus condicionantes (28 horas).***

Este módulo se centra en los requerimientos para la formulación de una estrategia de e-Gobierno (eGov), comprende aspectos normativos, tecnológicos y organizativos. El módulo está compuesto de los siguientes cursos:

- eGov-201: Formulación Estratégica de e-Gov (8 hrs).
  - Marco normativo e institucional.
  - Componentes de la Estrategia Organizacional que aportan a la Formulación de la Estrategia de e-Gov
  - Componentes de la Estrategia de e-Gov
  - Actores que participan en la Formulación de la Estrategia de e-Gov y su rol
  - Estrategia digital vs estrategia de e-Gov
  - Cómo formular una estrategia de e-Gov
  - Principales contenidos de una estrategia de e-Gov



- eGov-202: Mecanismos de asimilación y contagio de una Estrategia de e-Gov (8 hrs).
  - Actores requeridos
  - Roles por definir
  - Mecanismos de Gobierno a formular para su éxito
- eGov-204: Preparación de su puesta en marcha y Criterios de evaluación de efectividad y eficacia (8 hrs).
- eGov-205: Taller (4 hrs).

### 3. Módulo: *Evaluación de las estrategias de eGov (28 horas)*.

Este módulo trata los aspectos relacionados con la medición de la creación de valor público y de impacto de las iniciativas de e-gobierno, poniendo énfasis en las metodologías como en las Métricas asociadas.

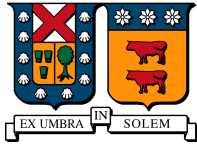
- eGov-301: Medición del desempeño y accountability (8 hrs).
- eGov-302: Evaluación de proyectos y programas en sector público (8 hrs).
- eGov-303: Evaluación de la Calidad de Atención a Ciudadanos y Empresas (8 hrs).
- eGov-304: Taller (4 hrs).

### 4. Módulo: *Implantación de la Estrategia de Gobierno Electrónico (44 horas)*.

Este módulo aborda la dimensión operativa de implementar las iniciativas de e-gobierno, tanto en los aspectos internos de la organización pública como en la externa. El módulo está compuesto de los siguientes cursos:

- eGov-401: Implementación de iniciativas de e-Gov: aspectos operativos, organizacionales y estratégicos (8 hrs).
  - Estrategia organizativa de la implementación
  - Metodología de coordinación, seguimiento y comunicaciones de los avances y logros de las respectivas iniciativas
- eGov-402: Gestión de Procesos (8 hrs).
  - Bases de ingeniería de procesos requeridas para implementar el rediseño propuesto.
  - BPM
  - Identificación de variables que justifiquen la optimización de procesos sectoriales seleccionados: satisfacción de beneficiarios; mayor eficacia y eficiencia; economías de escala; etc.
- eGov-403: Gestión de Proyectos de e-Gov (24 hrs).
  - Gestión de Proyectos
  - Gestión del Cambio
  - Gestión del Portafolio de Proyectos de eGov
  - Gestión de Contratos
- eGov-404: Taller (4 hrs).



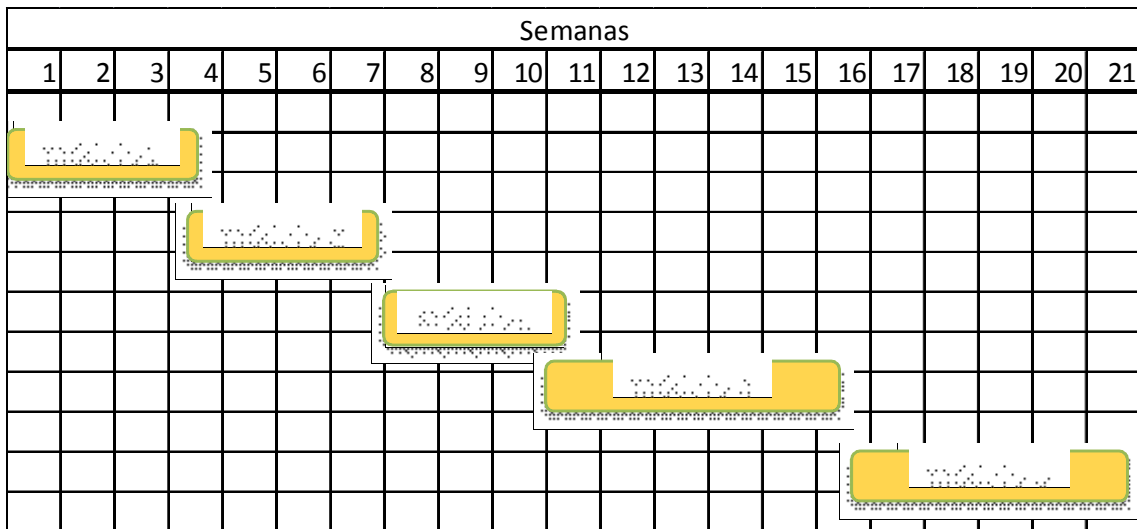


5. **Módulo: Seminario de *Proyectos Fundamentales de e-Gov (40 horas)*.**

Este módulo busca abordar desde una perspectiva analítica y casuística los proyectos fundamentales de una estrategia de eGov, poniendo énfasis en los principales desafíos para Chile. En este módulo culmina el proyecto institucional donde los alumnos deben presentar su actual situación para su correspondiente evaluación.

- eGov-501: Modelo de Madurez de e-Gov (4 hrs).
- eGov-502: Interoperabilidad (8 hrs).
- eGov-503: Transaccionalidad y Autenticación Unica en la Web (4 hrs).
- eGov-504: Presentación de casos representativos (8 hrs).
- eGov-505: Transparencia y Tecnología (4 hrs).
- eGov-506: Seguridad y Auditoría en proyectos de eGov (8 hrs).
- eGov -507: Taller de Proyecto institucional (4 hrs).

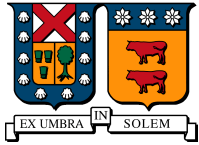
El orden de los Módulos es secuencial siguiendo el esquema de la siguiente figura:



En el anexo a este reporte se adjuntan los contenidos de acuerdo al formato estándar.

## 6. Modalidad de las Clases

Clases formales de contenidos con una duración total 168 horas cronológicas. La modalidad de clases para el Diploma es de tipo vespertino, específicamente habrá clases los días martes y jueves desde las 18:15 hrs a 22:30 hrs.



## 7. Rasgos de la Metodología

---

- Talleres cubren todos los contenidos de un Módulo, aplicados a un caso concreto, con entregas parciales al final de cada módulo.
- Fichas de lectura sobre documentos y artículos conceptuales o experiencias a nivel internacional, hecha por alumnos o grupos de trabajo.
- Modalidad mixta de clases: presenciales, a distancia, talleres sobre temas específicos (presenciales y a distancia).
- Entorno Virtual para compartir experiencias
- Sitio interactivo en el cual estén las presentaciones, tanto de profesores como de alumnos, donde los participantes puedan interactuar entre ellos (alumnos - profesores, alumnos – alumnos, alumnos – autoridades académicas)
- Todos los alumnos harán un trabajo práctico, sobre la base de un proyecto real o un caso, en el cual aplicarán los contenidos entregados en los módulos, con entregas parciales antes de iniciar el módulo siguiente, los cuales serán comentados y calificados por los profesores.
- Las instituciones participantes que ofrezcan proyectos a “patrocinar por el programa” deberán explícitamente expresar su acuerdo en compartirlo dentro del programa.

## 8. Evaluación de los Cursos

---

Para la evaluación de los cursos se utilizará la escala de 0 a 100, siendo 60 la nota mínima requerida para la aprobación, y se exigirá una nota mínima promedio igual o superior a 70. Cada curso podrá ser evaluado a través de pruebas escritas, trabajos individuales o grupales, o actividades especiales desarrolladas en clases.

## 9. Profesores

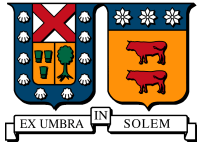
---

### **Descripción Curricular de los Profesores**

Los relatores del Diploma serán profesionales de alto nivel y con años de experiencia y/o con estudios de postgrado en importantes Universidades. A continuación adjuntamos una lista de los relatores y una breve descripción de su currículum:

#### **Marianela Armijo**

Doctora Ciencias Económicas y Empresariales. 2006. Universidad de Barcelona. Ingeniero Comercial con mención en administración. Universidad de Valparaíso Licenciada en Ciencias Económicas y Empresariales. Postítulo de Políticas Públicas. Instituto Latinoamericano de Políticas Públicas. ILPES. Naciones Unidas. Fue jefa del área de gestión pública de la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda. Diseñó y Coordinó el Sistema de Información de Experiencias de Gestión Pública, iniciativa del Ministerio Secretaría General de



**Universidad Técnica Federico Santa María**  
**Departamento Informática**  
**Centro de Gobierno Electrónico**



la Presidencia, Proyecto de Reforma y Modernización del Estado (PRYME), ejecutada por el Instituto de Asuntos Públicos de la U. de Chile. Es consultora para organismos nacionales e internacionales en el área de políticas presupuestarias y gestión pública. Actualmente es Consultora CEPAL- Instituto Latinoamericano de Planificación Económica y Social. ILPES

**Fernando Barraza**

Ingeniero en Informática y Computación (USACH), Ingeniero Civil Industrial (USACH). Diploma de Desarrollo de Ejecutivos U de los Andes, Máster en Hacienda Pública y Administración Tributaria Internacional (C) Instituto de Estudios Fiscales de España y UNED. Por casi diez años se desempeñó como subdirector de informática del Servicio de Impuestos Internos, a cargo del proceso de modernización que experimentó esta Organización. Hoy se desempeña como consultor internacional en proyectos de modernización de grandes organizaciones.

**Gastón Concha**

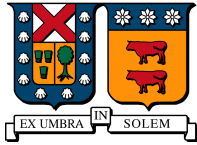
Máster of Science in Management of Technology, en el Sloan School of Management del MIT, es Ingeniero Civil Industrial de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Tiene más de 10 años de experiencia como Ingeniero de Planta en empresas internacionales de la industria química. Por más de 4 años fue consultor gerencial en la firma Ernst & Young en temas de rediseño de procesos, implantación de paquetes computacionales ERP y en planificación estratégica. Como asesor del gobierno de Chile, desarrolló y lanzó el primer portal público de compras electrónicas de ese país. En esta misma línea, ha sido y es consultor internacional en adquisiciones y diseño y aplicación de modelos de madurez en eGov para los gobiernos de Ecuador, Honduras y Nicaragua, contratado por el BID, OEA, CEPAL y empresas privadas. Fue director de la Escuela de Ingeniería Industrial de la UDP y decano de la Facultad de Ingeniería de la UNAB. Actualmente es consultor independiente y trabaja para el Departamento de Informática de la UTFSM como director ejecutivo del Centro de Gobierno Electrónico de la USM.

**Bernhard Hitpass**

Master University of Mainz, Germany. A fines de los años 80 y principios de los años 90 fue en Alemania investigador y docente en las áreas de Planificación Estratégica de Sistemas e Ingeniería de Requisitos; ha participado en foros internacionales con varias publicaciones. Ha ocupado diferentes cargos gerenciales en organizaciones y empresas en Alemania, Europa y Latinoamérica. Dentro de este ámbito se ha hecho cargo de proyectos corporativos relacionados con los temas BPM, BI, Desarrollo de Sistemas Mainframe y Desarrollo Organizacional. Cuenta con una vasta experiencia en el manejo de proyectos de desarrollo. Ex Director de MIS en Brasil y Chile y Ex-Gerente de Servicios Profesionales Software AG Chile. Actualmente Socio Director de la Consultora Business Agility y Profesor Asociado de la Universidad Federico Santa María.

**Lautaro Guerra**

Profesor Departamento Informática UTFSM. M.Sc. Industrial Engineering, Louisiana State University. Ingeniero Civil Electrónico Universidad Técnica Federico Santa María. Especialista Investigador en Gestión de Proyectos Tecnológicos, Innovación Tecnológica,



**Universidad Técnica Federico Santa María**  
**Departamento Informática**  
**Centro de Gobierno Electrónico**



Comportamiento Organizacional y Tecnologías de la Información y Comunicación. Participa activamente en diversos proyectos del área de gestión de tecnologías de información.

**Patricio Gutierrez**

Ingeniero Civil Industrial y Máster en Gerencia y Políticas Públicas, con experiencia en el diseño e implementación de proyectos con componentes de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en instituciones gubernamentales. Ex Secretario Ejecutivo de la Estrategia Digital y ex Coordinador de Gobierno Electrónico del Ministerio Secretaría General de la Presidencia. Actualmente asesor en temas digitales para países latinoamericanos.

**Marcelo Lasagna**

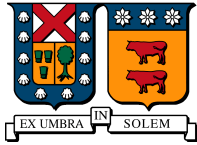
Licenciado en Ciencias Políticas, U. de Chile, Doctor en Políticas Públicas de la U. Autónoma de Barcelona, Máster en Estudios Internacionales. Posee más de 23 años de experiencia académica y de consultoría en el sector público y privado. Ha realizado consultorías vinculadas al desarrollo del sector público para la OEA, Banco Mundial, BID, Unesco, CAF, FAO, Unión Europea y PNUD. Durante los años 1998 y 2004 fue director de la Escuela Virtual de Gobernabilidad de la UOC (Universitat Oberta de Catalunya). Ha sido profesor de Gestión y Políticas Públicas de la Universidad Pompeu Fabra de Barcelona y de la Universidad Autónoma de Barcelona (UAB). Columnista permanente de diarios y revistas. Ha impartido clases y seminarios sobre Reforma del Estado y desarrollo institucional para diversas universidades latinoamericanas. Actualmente es profesor de la Escuela de Gobierno de la Universidad Adolfo Ibáñez y fue director del Diploma en Alta Dirección Municipal de esa Universidad; de la Universidad de Santiago, UNIACC y FLACSO-Chile. Además es director de la consultora Buengobierno.org y gerente de innovación de CATENARIA.

**Francisco Mendez**

Ingeniero Civil en Informática UTFSM, Diplomado en Control de Gestión UV, Diplomado en Liderazgo y Coaching UAI, Coach Ontológico Certificado The Newfield Network. Socio y Gerente General de SOAInt TUXOAN Gestión S.A. Con más de 18 años de experiencia en la definición de soluciones de negocio apoyadas por tecnología de la información. Fue consultor de la Dirección General de Asistencia Técnica de la Universidad Federico Santa María, Socio y Gerente General de Ingenieros Asociados, Académico de las Universidades Santa María y Adolfo Ibáñez para los últimos años de las carreras de Ingeniería Civil Informática e Industrial, profesor correferente en trabajos de investigación para titulación de alumnos, participa como asesor de directorios de empresas en proyectos de cambio tecnológico. Consultor especialista en la formalización de Estrategias de Negocio, Modelamiento de Procesos y definición de Portfolios de TI. Ha trabajado en el área de gobierno en instituciones de previsión, contraloría, fomento, cuentas fiscales, modernización e interoperabilidad.

**Raúl Monge**

Doctor en Ingeniería, Universität Erlangen-Nurnberg (Alemania) e Ingeniero Civil Electrónico de la Universidad Técnica Federico Santa María (UTFSM). Académico de la UTFSM desde el año 1984, donde trabaja en el área de Sistemas Operativos, Sistemas Distribuidos, Tecnología Web y Seguridad de Información. Es el creador y actual director del programa de Magíster en Tecnologías de Información de la UTFSM.



**Universidad Técnica Federico Santa María**  
**Departamento Informática**  
**Centro de Gobierno Electrónico**



**Sergio Murúa**

Ing. Civil Informático de la UTFSM y Máster en Ing. Industrial de la PUC de Río de Janeiro. Ha sido profesor en varias Universidades y es actualmente el coordinador del programa de Diplomado en Gestión de Proyectos en Tecnologías de Información de la UTFSM. Certificación PMP del PMI. Consultor de empresas, con vasta experiencia y conocimiento en gerenciamiento e implementación de exitosos proyectos de e-Business en empresas nacionales como transnacionales, principalmente usando tecnología de Oracle.

**Claudio Orrego**

Abogado, Pontificia Universidad Católica de Chile, Master de Políticas Públicas, Harvard University, Kennedy School of Government. Fue miembro del directorio y Vice-Presidente de Desarrollo de Negocios y Gobierno Electrónico de SONDA. Ha sido consultor Independiente. Especialista en temas de Modernización del Estado, Gobierno electrónico y transformación tecnológica en diversas instituciones. Ha asesorado a los Gobiernos de República Dominicana, Venezuela, y al gobierno del Distrito de Bogotá, Colombia, además de empresas como ORACLE, Microsoft y CODELCO. Fue Secretario Ejecutivo del Comité Interministerial de Modernización de la Gestión Pública, Ministro de Vivienda y Urbanismo y Bienes Nacionales y actualmente es Alcalde de la Municipalidad de Peñalolén

**Mauricio Solar**

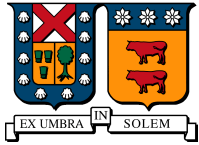
Es Académico del Departamento de Informática de la Universidad Técnica Federico Santa María. Es Ingeniero Civil Electrónico de la UTFSM. Recibió un MSc. y PhD. de la Universidad Federal de Rio de Janeiro (Brasil), y un postdoctorado de la Universidad de Montreal (Canadá). Fue presidente de la Sociedad Chilena de Ciencia de la Computación en el período 2000-2006. Sus áreas de investigación son la Inteligencia artificial, Computación paralela, heurísticas paralelas y optimización y aplicaciones de la computación a la ingeniería. Dirigió el proyecto para diseñar y aplicar un modelo de madurez de capacidades de gobierno electrónico en 30 instituciones públicas. Es el Director del Centro de Gobierno Electrónico del Departamento de Informática de la UTFSM.

**Carmen Valenzuela**

Ingeniero de Ejecución en Computación e Informática de la Universidad de Santiago de Chile y Magíster en Liderazgo, Gestión y Administración Educativa en la Universidad Andrés Bello. Actualmente ejerce el cargo de Subgerente de Desarrollo de la Plataforma Integrada de servicios Electrónicos del Estado, dependiente de la Secretaría Ejecutiva de la Estrategia Digital del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción. Posee amplia experiencia en dirección de áreas, liderazgo de proyectos, gestión de personal y uso de metodologías.

**Álvaro Vásquez**

Ingeniero comercial, mención economía en la Universidad de Chile, con estudios de doctorado en la Universidad de Paris, Francia. Posee en una amplia experiencia laboral en la coordinación de programas de calidad de servicio y mejoramiento de la gestión en el ámbito de rediseño de procesos con uso intensivo de las TICs. Entre las actividades y logros más destacados están: la coordinación de proyectos de rediseño y digitalización de procesos en el sector público, en su dimensión de interoperabilidad, encargado de la validación técnica del sistema de



“simplificación de trámites” (rediseño de procesos) del Programa de Mejoramiento de la Gestión, con un nivel de validación técnica del 94% de 155 servicios públicos que participaron. En el sector privado, estuvo a cargo de calidad de servicio en CITIBANK (12 años) y Banco Santiago (2 años). Actualmente se desempeña como coordinador de proyectos en la Secretaría Ejecutiva de Estrategia Digital del Ministerio de Economía

## 10. Organización

---

El presente Diplomado se inserta académica y administrativamente dentro de las actividades del nuevo Centro de Gobierno Electrónico del Departamento de Informática de la Universidad Técnica Federico Santa María. Los siguientes profesionales integran el Comité del Programa, como tal son los responsables académicos de los contenidos del programa, siendo el señor Mauricio Solar el director del diplomado y el señor Gastón Concha el coordinador ejecutivo de éste.

- Álvaro Vásquez
- Fernando Barraza
- Francisco Mendez
- Gastón Concha
- Marcelo Lasagna
- Mauricio Solar

Adicionalmente, cada uno de los módulos tiene a su vez un responsable:

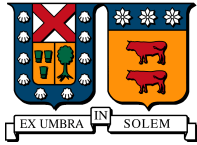
Módulo 1: Marcelo Lasagna

Módulo 2: Francisco Mendez

Módulo 3: Álvaro Vásquez

Módulo 4: Sergio Murúa

Módulo 5: Mauricio Solar



## 11. Evaluación Económica

### Presupuesto y Parámetros Usados

Ingresos por alumno	90UF
Punto de quiebre	14 alumnos

### Costos

Material por alumno (\$)	20.000
Cafetería / alumno (\$)	3.000
Porcentaje de viáticos	10%
Arriendo Sala (UF/hora)	0,7
Descuento promedio	5%
Promoción y publicidad (\$)	2.500.000
Valor hora profesores (UF/Hr)	3,0
Administración (% de los ingresos)	3%
Servicio de venta(% de los ingresos)	7%

### Otros costos

Fondo General USM	10%
DGAT	5%
Royalty-DI	5%

### Análisis del Mercado

1. La competencia más cercana es el Diplomado de Gobierno Electrónico y Gestión Pública de la U. de Chile del Departamento de Gobierno y Gestión Pública que pertenece al Instituto de Asuntos Públicos. Las características más relevantes de este programa de acuerdo a lo que aparece en su página web<sup>1</sup> son las siguientes:

**Horarios:** Martes y Jueves 18:30 a 21:45 hrs./ Sáb. 09:00 a 13:45 hrs.

**Valor inscripción:** \$20.000.- (veinte mil pesos).

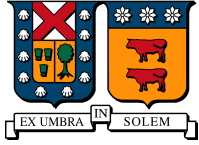
**Valor arancel:** \$830.000.- (ochocientos treinta mil pesos).

**Plazo de pago:** 10 cheques precio contado/ 10 pagarés (valor pagaré: \$ 1.500 c/u).

**Duración mínima del diploma:** 216 horas cronológicas

2. Adicionalmente, existe el Diplomado en Gobierno Electrónico de la Universidad Tecnológica Metropolitana (UTEM), pero se imparte en modalidad virtual. Observando el programa se percibe que su enfoque es más hacia las ciencias sociales dejando prácticamente de lado los aspectos tecnológicos. Horas involucradas: 400 hrs.

<sup>1</sup> [http://www.uchile.cl/uchile.portal?\\_nfpb=true&\\_pageLabel=cursos&url=40519](http://www.uchile.cl/uchile.portal?_nfpb=true&_pageLabel=cursos&url=40519)



**Universidad Técnica Federico Santa María**  
**Departamento Informática**  
**Centro de Gobierno Electrónico**



## **Anexo: Programas de los Cursos**





<b>Modulo 1:</b> <i>Gobernabilidad del e-Gobierno</i>		<b>Sigla:</b>
Créditos:	Prerrequisitos: Admisión	Examen:
Horas: 28		

### Objetivos

Este módulo presenta los principales conceptos de e-gobierno e introduce en el paradigma de la nueva gestión pública electrónica: e-gobernanza. Pone el marco de la sociedad del conocimiento y sus características y analiza el impacto del e-gobierno en la gestión y las políticas públicas. Al término del curso, el alumno será capaz de:

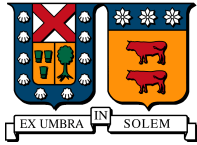
- Entender los modelos de gobernabilidad existentes con sus ventajas y desventajas
- Conocer los impactos que cada modelo tiene en la gestión pública

### Contenido

- Modelos de Gestión e Innovación Pública (8 hrs).
  - Sociedad del Conocimiento y Sector Público
  - Sistemas Complejos y Gestión Pública
  - La Innovación y TICs en la Gestión Pública: nuevos diseños organizacionales
  - Gestión estratégica y creación de valor público
- Gobernabilidad de las TI (8 hrs).
  - Marco conceptual
  - Dominios y áreas relevantes
  - Marcos de Referencia
  - Gestión Operativa
- Arquitectura Empresarial y Utilización de Activos (8 hrs).
  - Formulación de la estrategia de implantación
  - Alineamiento con los Modelos de Referencia
  - Estrategia de reutilización de Activos
  - Arquitectura de negocios
  - Planificación de la capacidad
  - Planificación Inversiones TI
  - Adquisición y mantención de recursos TI
  - Nivel de uso y su control
- Taller de Discusión (4 hrs).

### Metodología

Clases expositivas, lecturas especializadas, trabajos en grupo.



### **Evaluación**

Presentaciones trabajos en grupos	: 40%
Participación en clase y asistencia	: 10%
Examen final individual	: 50%

### **Bibliografía**

1. Gestión Estratégica y Creación de Valor en el Sector Público. Mark Moore. Paidós. 2001.
2. La Organización Creadora de Conocimiento. Ikujiro Nonaka y Hirotaka Takeuchi. Oxford University Press. 2000.
3. The Future of Management. Gary Hamel. Harvard Business School Press. 2007.

Elaborado	G. Concha y M. Lasagna	Observaciones:
Aprobado		
Fecha	8 de junio de 2009	



<b>Modulo 2:</b> <i>Formulación de una Estrategia de eGov y sus Condicionantes</i>		<b>Sigla:</b>
Créditos:	Prerrequisitos: Admisión	Examen:
Horas: 28		

### Objetivos

El objetivo del módulo es preparar a los alumnos en identificar los requerimientos para la formulación de una estrategia de e-Gov, comprende aspectos normativos, tecnológicos y organizativos.

Al término del curso, el alumno será capaz de:

- Disponer de una metodología para la formulación de una estrategia de eGov identificando las restricciones.

### Contenido

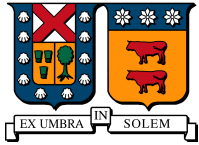
- Formulación Estratégica de e-Gov (8 hrs).
  - Marco normativo e institucional.
  - Componentes de la Estrategia Organizacional que aportan a la Formulación de la Estrategia de e-Gov
  - Componentes de la Estrategia de e-Gov
  - Actores que participan en la Formulación de la Estrategia de e-Gov y su rol
  - Estrategia digital vs estrategia de eGov.
  - Cómo formular una estrategia de e-Gov.
  - Principales contenidos de una estrategia de Gobierno Electrónico.
- Mecanismos de asimilación y contagio de una Estrategia de e-Gov (8 hrs).
  - Actores requeridos
  - Roles por definir
  - Mecanismos de Gobierno a formular para su éxito
- Preparación Puesta en Marcha de la Estrategia y Criterios de evaluación de efectividad y eficacia (8 hrs).
- Taller (4 hrs).

### Metodología

Clases expositivas, lecturas especializadas, trabajos en grupo.

### Evaluación

<b>Presentaciones trabajos en grupos</b>	<b>: 40%</b>
Participación en clase y asistencia	: 10%
Examen final individual	: 50%



**Bibliografía**

- The Delta Model: Toward a Unified Framework of Strategy, Arnaldo Hax and Dean Wilde

Elaborado	G. Concha y F. Mendez	Observaciones:
Aprobado		
Fecha		



<b>Modulo 3:</b> <i>Evaluación de las Estrategias de eGov</i>		<b>Sigla:</b>
Créditos:	Prerrequisitos: Admisión	Examen:
Horas: 28		

### Objetivos

Este módulo pretende tratar los aspectos relacionados con la medición de la creación de valor público y el impacto de las iniciativas de e-gobierno, poniendo énfasis en las metodologías como en las Métricas.

Al término del curso, el alumno será capaz de:

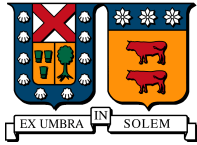
- Contar con conocimientos y herramientas destacados a nivel internacional para la evaluación de impactos en proyectos de gestión pública con uso intensivo de tecnología.
- Aplicar estos métodos y herramientas para el mejoramiento de la evaluación de proyectos tecnológicos. ccc

### Contenido

- Medición del desempeño y accountability (8 hrs).
  - Marco Conceptual
  - Principales modelos aplicados en la evaluación de programas y accountability con uso intensivo de TI
  - Propuesta de un modelo de evaluación de programas y accountability con uso intensivo de TI para el caso chileno.
  - Metodología de captura y procesamiento de los datos utilizados en la evaluación de programas y accountability con uso intensivo de TI.
  - Ejercicio de aplicación.
- Evaluación de proyectos y programas en sector público (8 hrs).
  - Marco Conceptual
  - Business Case
  - Indicadores Financieros
  - Presentación de Casos
- Evaluación de la Calidad de Atención a Ciudadanos y Empresas (8 hrs).
  - Introducción
  - Introducción a los modelos de colas
  - Identificación de métricas
  - Ejercicios de aplicación
- Taller (4 hrs).

### Metodología

Clases expositivas, lecturas especializadas, trabajos en grupo.



### Evaluación

<b>Presentaciones trabajos en grupos</b>	<b>: 40%</b>
Participación en clase y asistencia	: 10%
Examen final individual	: 50%

### Bibliografía

<ul style="list-style-type: none"><li>- OECD.e-Government for Better Government. Capítulo 4. 2005</li><li>- Méthode d'Analyse et de Remontée de la Valeur. Adele. Francia 2007</li><li>- U.S. E-Government Cost/Benefit Case Study.Electronic Grants - Grants.gov</li><li>- Ghristine Desloges, Bob Mornan, Benefits Realization: Government of Canada Experience</li><li>- Paul Foley. Benefits realization and eGovernment</li><li>- CEPAL. Modelo multi-dimensional de medición del gobierno electrónico para América Latina y el Caribe</li><li>- Metodología de Preparación y Evaluación de Proyectos Informáticos. Ministerio de Planificación. División de Planificación, Estudios e Inversión. Departamento de Inversiones</li></ul>		
Elaborado	A. Vásquez	Observaciones:
Aprobado		
Fecha		



<b>Modulo 4:</b> <i>Implantación de la Estrategia de Gobierno Electrónico</i>		<b>Sigla:</b>
Créditos:	Prerrequisitos: Admisión	Examen:
Horas: 44		

### Objetivos

Este módulo aborda la dimensión operativa de implementar las iniciativas de e-gobierno, tanto en los aspectos internos de la organización pública como en la externa.

Al término del curso, el alumno será capaz de:

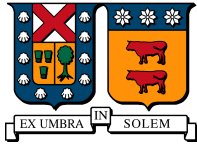
- Contar con conocimientos y herramientas para gestionar proyectos de eGov
- Conocer las herramientas de manejo del cambio para mitigar los riesgos asociados a los proyectos
- Entender las metodologías modernas para gestionar procesos en las instituciones públicas.

### Contenido

- Implementación de iniciativas de e-Gov: aspectos operativos, organizacionales y estratégicos (8 hrs).
  - Estrategia organizativa de la implementación
  - Metodología de coordinación, seguimiento y comunicaciones de los avances y logros de las respectivas iniciativas
- Gestión de Procesos (8 hrs).
  - Bases de ingeniería de procesos requeridas para implementar el rediseño propuesto.
  - BPM
  - Identificación de variables que justifiquen la optimización de proceso sectoriales seleccionados: satisfacción de beneficiarios; mayor eficacia y eficiencia; economías de escala; etc
- Gestión de Proyectos de e-Gov (24 hrs).
  - Gestión de Proyectos
  - Gestión del Cambio
  - Gestión del Portafolio de Proyectos de eGov
  - Gestión de contratos
- Taller (4 hrs).

### Metodología

Clases expositivas, lecturas especializadas, trabajos en grupo.



**Evaluación**

<b>Presentaciones trabajos en grupos</b>	<b>: 40%</b>
Participación en clase y asistencia	: 10%
Examen final individual	: 50%

**Bibliografía**

- Project Management Body of Knowledge (PMBOK Guide)		
-		
Elaborado	S. Murúa	Observaciones:
Aprobado		
Fecha		





<b>Modulo 5:</b> <i>Seminario de Proyectos Fundamentales de e-Gov</i>		<b>Sigla:</b>
Créditos:	Prerrequisitos: Admisión	Examen:
Horas: 40		

### Objetivos

Este módulo busca abordar desde una perspectiva analítica y casuística los proyectos fundamentales de una estrategia de eGov, poniendo énfasis en los principales desafíos para Chile.

Al término del curso, el alumno será capaz de:

- Aprender las lecciones y extrapolar reglas y principios a partir de los casos analizados.
- Usar las experiencias prácticas y aplicarlas en el proyecto a realizar en su institución

### Contenido

- Modelo de Madurez de e-Gov (4 hrs).
- Interoperabilidad (8 hrs).
- Transaccionalidad y Autenticación Unica en la Web (4 hrs).
- Presentación de casos representativos (8 hrs).
  - Modernización del SII lecciones aprendidas
  - La Comuna Digital Municipal
- Transparencia y Tecnología (4 hrs).
- Seguridad y Auditoría en proyectos de e-Gov (8 hrs).
  - Seguridad electrónica y protección de datos
  - Auditoría electrónica.
- Taller de Proyecto institucional (4 hrs).

### Metodología

Clases expositivas, lecturas especializadas, trabajos en grupo.  
Invitados especiales

### Evaluación

<b>Presentaciones trabajos en grupos</b>	<b>: 40%</b>
Participación en clase y asistencia	: 10%
Examen final individual	: 50%

### Bibliografía

- N/A		
Elaborado	M. Solar	Observaciones:
Aprobado		
Fecha		