

NACIONES UNIDAS ENCUESTA SOBRE E-Gobierno 2018

IMPULSAR E-GOBIERNO PARA APOYAR LA TRANSFORMACION
HACIA SOCIEDADES SOSTENIBLES Y RESILIENTES



Departamento de Asuntos Económicos y Sociales

NACIONES UNIDAS ENCUESTA SOBRE E-Gobierno 2018

IMPULSAR E-GOBIERNO PARA APOYAR LA TRANSFORMACIÓN
HACIA SOCIEDADES SOSTENIBLES Y RESILIENTES



NACIONES UNIDAS
Nueva York, 2018
publicadministration.un.org

Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas

El Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de la Secretaría de las Naciones Unidas es una interfaz vital entre las políticas mundiales en las esferas económica, social y ambiental y acción nacional. El Departamento trabaja en tres áreas principales interrelacionadas: (i) recopila, genera y analiza una amplia gama de datos e información económico, sociales y ambientales que los Estados Miembros de las Naciones Unidas utilizan para examinar problemas comunes y hacer un balance de las opciones de política; (ii) facilita las negociaciones de los Estados Miembros en muchas entidades intergubernamentales sobre la adopción de medidas conjuntas de acción para hacer frente a los retos mundiales en curso y emergentes; y (iii) asesora a los gobiernos interesados sobre los mecanismos y medios para traducir marcos normativos elaborados en las conferencias y cumbres de las Naciones Unidas en programas a nivel de país y mediante la prestación de asistencia técnica, ayuda a crear capacidades nacionales.

Descargos de Responsabilidad

Las denominaciones empleadas en esta publicación y la forma en que se presentan los datos que contiene no implican, de parte de la Secretaría de las Naciones Unidas, juicio alguno sobre la condición jurídica de países, territorios, ciudades o zonas, o de sus autoridades, ni respecto de la delimitación de sus fronteras o límites. Las denominaciones económicas "desarrollada" y "en desarrollo" tienen por objeto facilitar la elaboración de estadísticas y no implican necesariamente un juicio sobre el estado alcanzado por un determinado país o área en el proceso de desarrollo. El término "país", tal como se utiliza en el texto de esta publicación, también se refiere, según proceda, a territorios o áreas. El término "dólar" se refiere normalmente al dólar de los Estados Unidos (\$). Las opiniones expresadas son las de los autores individuales y no implican ninguna expresión de opinión por parte de las Naciones Unidas.

© 2018 de las Naciones Unidas para la edición en español

© 2018 de las Naciones Unidas para la edición en inglés

Todos los derechos reservados en todo el mundo. Ninguna parte de esta publicación puede ser reproducida, almacenada en un sistema de recuperación o transmitida, de ninguna forma ni por ningún medio, ya sea electrónico, mecánico, de fotocopiado, de grabación o de otro tipo, sin permiso previo.

La traducción al idioma español fue financiada por ONU/ Panamá.

El texto fue traducido por Patricia Kent. Cualquier consulta será atendida por la traductora, que se responsabiliza de la exactitud de la traducción.

ST/ESA/PAD/SER.E/205

Sales No.: E.16.II.H.2

ISBN: 978-92-1-123205-9

eISBN: 978-92-1-058156-1

Symbol: ST/ESA/PAD/SER.E/205

Encuesta del E-Gobierno de las Naciones Unidas:

2018 Impulsar E-Gobierno para apoyar la Transformación hacia Sociedades Sostenibles y Resilientes

2016 E-Gobierno para el Desarrollo Sostenible

2014 E-Gobierno para el Futuro Que Queremos

2012 E-Gobierno para el Pueblo

2010 Aprovechar E-Gobierno en Momentos de Crisis Financiera y Económica

2008 De E-Gobierno a la Gobernanza Conectada

2005 De E-Gobierno a E-Inclusión

2004 Hacia el Acceso a Oportunidades

2003 Informe sobre el Sector Público Mundial: E-Gobierno en Momentos Cruciales

2001 Evaluación comparativa del E-Gobierno: Una Perspectiva Mundial

Página Web: publicadministration.un.org

Diseñado en las Naciones Unidas, Nairobi

Impreso en las Naciones Unidas, Nueva York

Prefacio

Para lograr el gran potencial de transformación que brinda la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, las tecnologías deben ser utilizadas de manera innovadora para garantizar que los Objetivos de Desarrollo Sostenible se cumplan oportunamente.

Nos encontramos en un momento crítico, en medio de una revolución digital que no trata únicamente sobre tecnología, sino también sobre la importancia de las personas y el planeta. Somos testigos de la proliferación simultánea del big data, la inteligencia artificial, la ciencia de los datos, del blockchain, la robótica y otras tecnologías de vanguardia emergentes. Estas tecnologías de vanguardia se están fortaleciendo y ampliando entre sí, afectando todo desde nuestros sistemas de alimentación, agua, saneamiento y energía hasta la educación, atención médica y servicios sociales.

En particular, el gobierno digital introdujo cambios sustanciales y duraderos en la forma en que las personas viven e interactúan entre sí, con su entorno y los servicios públicos. La Encuesta 2018 evidencia una tendencia mundial positiva persistente hacia niveles más altos de desarrollo del E-Gobierno. Analiza cómo las tecnologías e innovaciones digitales están afectando al sector público y cambiando la vida cotidiana de las personas. Como lo demuestran la evaluación de la encuesta y los estudios de caso, el aprovechamiento del gobierno digital tiene un gran potencial para los países, no solo mejorando los procesos institucionales y el flujo de trabajo permitiendo mayor eficacia y eficiencia en la prestación de servicios públicos, sino también garantizando la inclusión, participación y rendición de cuentas para no dejar a nadie atrás.

Sin embargo, la conectividad y el acceso a nuevas tecnologías siguen siendo difíciles de alcanzar para algunas regiones y países, especialmente los más vulnerables, en particular los países africanos, los países menos desarrollados, los pequeños Estados insulares en desarrollo y los países en desarrollo sin litoral. Además, es necesario considerar los nuevos riesgos inherentes y sin precedentes. Sin una aplicación y supervisión cuidadosa del diseño, las herramientas de inteligencia artificial podrían perjudicar a las poblaciones vulnerables, acentuar las desigualdades existentes, ampliar las brechas digitales y afectar negativamente el empleo y la economía, así como la privacidad, denegación de servicio y otros problemas de seguridad cibernética, que también se analizaron en la Encuesta 2018. Por lo tanto, también es importante desarrollar un programa de capacitación personalizado para crear nuevas profesiones en materia de políticas públicas, ética de la ciencia y ciencias de la información a fin de fortalecer las capacidades institucionales de los países en el despliegue de servicios gubernamentales y digitales.

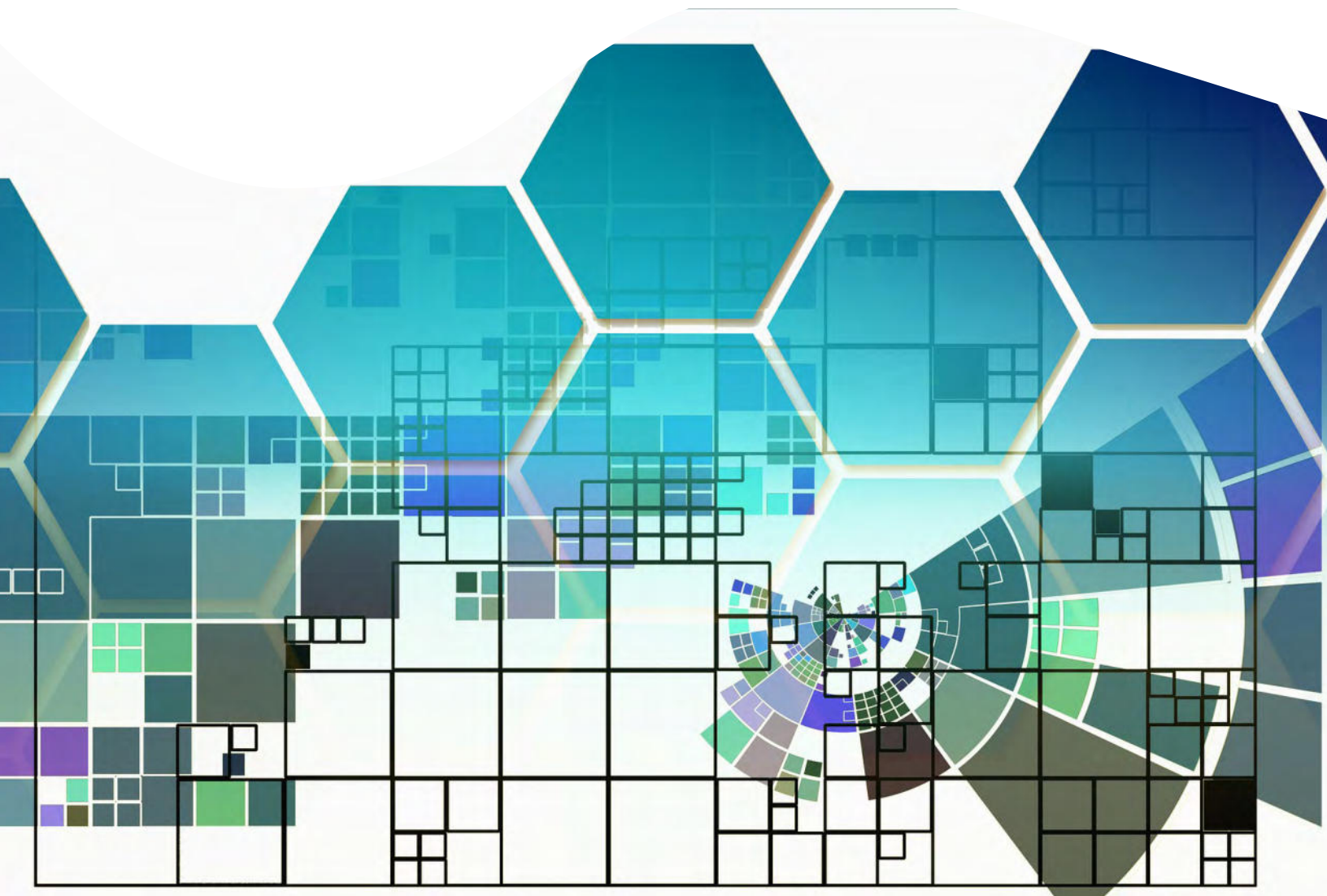


LIU Zhenmin
Sub - Secretario General
para Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas

Tabla 5.1 Países agrupados por niveles de EGDÍ

EGDÍ Muy Alto 2018 (Más de 0,75)	EGDÍ Alto 2018 (Entre 0,50 y 0,75)	EGDÍ Medio 2018 (Entre 0,25 y 0,50)	EGDÍ Bajo 2018 (Menos de 0,25)
Australia	Albania	Afganistán (+)	República Central de África
Austria	Andorra	Argelia	Chad
Bahréin	Antigua y Barbuda (+)	Angola	Comoras
Bielorrusia (+)	Argentina	Bangladés	República Popular Democrática de Corea (-)
Bélgica	Armenia	Belice	Yibuti
Canadá	Azerbaiyán	Benín (+)	Guinea Ecuatorial
Chipre (+)	Bahamas	Bután	Eritrea
Dinamarca	Barbados	Botsuana	Guinea
Estonia	Bolivia (Estado Plurinacional de) (+)	Burkina Faso (+)	Guinea-Bisáu
Finlandia	Bosnia and Herzegovina	Burundi (+)	Mali
Francia	Brasil	Camboya	Mauritania
Alemania	Brunéi Darussalam	Camerún	Nigeria
Grecia (+)	Bulgaria	Cabo Verde	Somalia
Islandia	Chile	Congo (+)	Sudán del Sur
Irlanda	China	Costa de Marfil (+)	Sudán (-)
Israel	Colombia	Cuba	Yemen
Italia	Costa Rica	República Democrática del Congo (+)	República Centroafricana
Japón	Croacia	Egipto	
Kazajistán (+)	República Checa	Suazilandia	
Liechtenstein (+)	Dominica (+)	Etiopia	
Lituania	República Dominicana (+)	Gabón	
Luxemburgo	Ecuador	Gambia (+)	
Malta (+)	El Salvador (+)	Guatemala	
Mónaco (+)	Fiji (+)	Guyana	
Países Bajos	Georgia	Haití	
Nueva Zelanda	Ghana (+)	Honduras	
Noruega	Granada	Irak	
Polonia (+)	Hungría	Jamaica	
Portugal (+)	India (+)	Kenia	
República de Corea	Indonesia (+)	Kiribati	
Federación Rusa (+)	Irán (República Islámica de) (+)	República Democrática Popular Lao	
Singapur	Jordania	Lesoto	
Eslovenia	Kuwait	Liberia (+)	
España	Kirguistán (+)	Libia	
Suecia	Letonia	Madagascar (+)	
Suiza	Líbano	Malawi (+)	
Emiratos Árabes Unidos	Malasia	Islas Marshall	

ANEXOS



Anexos

Metodología de la Encuesta

A.1. Índice de Desarrollo del E-Gobierno: Revisión General

Matemáticamente, el Índice de Desarrollo del E-Gobierno (EGDI) es el promedio ponderado de las puntuaciones normalizadas de las tres dimensiones más importantes del E-Gobierno, a saber: i) el alcance y la calidad de los servicios en línea cuantificados como Índice de Servicios en Línea (OSI); ii) el estado de desarrollo de la infraestructura de telecomunicaciones o el índice de infraestructura de las telecomunicaciones (TII) y iii) el capital humano inherente o el Índice de Capital Humano (HCI). Cada uno de estos índices constituye en sí una medida compuesta que puede extraerse y analizarse de forma independiente.

$$EGDI = \frac{1}{3} (OSI_{\text{normalizado}} + TII_{\text{normalizado}} + HCI_{\text{normalizado}})$$

Antes de normalizar los tres indicadores que lo componen, se aplica el procedimiento de estandarización de la puntuación Z de cada indicador que lo compone a fin de garantizar que el EGDI global está definido por los tres índices en igual proporción, es decir, que cada índice componente presenta una varianza comparable después de la estandarización de la puntuación Z. Si no se realiza la estandarización de la puntuación Z, el EGDI dependería principalmente del índice componente con mayor dispersión. Después de estandarizar la puntuación Z, la suma del promedio aritmético se convierte en un buen indicador estadístico, donde “ponderaciones iguales” significan realmente “igual importancia”.

Para el cálculo de la puntuación Z estándar de cada Indicador de componente:

$$X_{\text{nuevo}} = \frac{x - \mu}{\sigma}$$

Donde:

x es la puntuación bruta a ser estandarizada;

μ es la media de la población;

σ es la desviación estándar de la población

El valor compuesto de cada índice componente luego se normaliza para que caiga en el rango de 0 a 1 y el EGDI global se obtiene tomando el promedio aritmético de los tres índices que lo componen.

El EGDI se utiliza como punto de referencia para proporcionar una



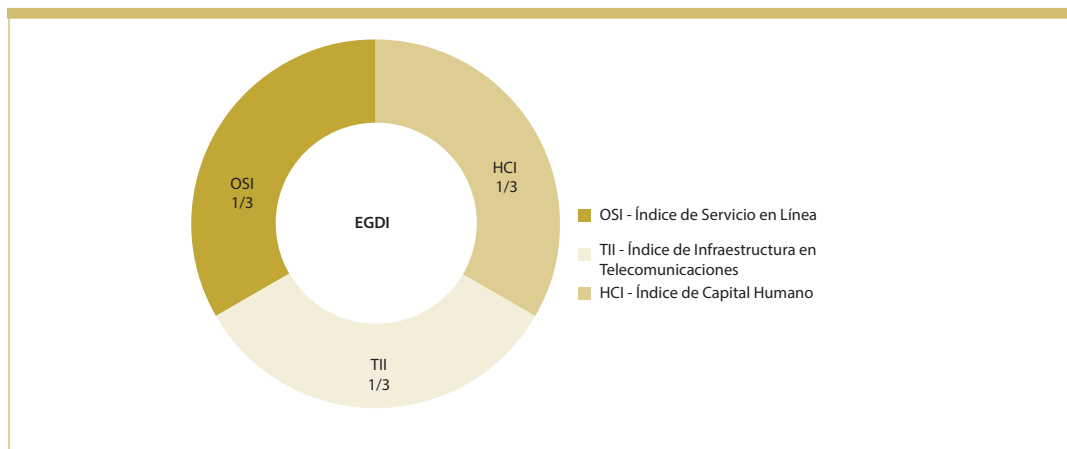
Crédito de foto: pixabay.com

En ese capítulo:

Anexos	198
Metodología de la Encuesta	199
A.1. Índice de Desarrollo E-Gobierno: Revisión General	199
A.2. Índice de Infraestructura en Telecomunicaciones (TII)	200
A.3. Índice de Capital Humano (HCI)	203
A.4. Índice de Servicios en Línea (OSI)	204
A.5. Lista de Características Evaluadas	205
A.6. Desafíos en la revisión de la presencia en línea de un país	209
A.7. Índice de e-Participación (EPI)	211
A.8. Cuestionario de los Estados Miembros (MSQ)	213
A.9. Índice de Servicio en Línea Local	216
A.10. Clasificación de los Países y Nomenclatura usada en la Encuesta	219
A.11. Base de Conocimientos de las Naciones Unidas sobre E-Gobierno	219
A.12. Evolución de definiciones, Comprensión del E-Gobierno y su correspondiente desarrollo conexo	220
Referencias	271

clasificación numérica del desarrollo del E-Gobierno de todos los Estados Miembros de las Naciones Unidas. Si bien el marco metodológico del EGDI se ha mantenido constante en todas las ediciones de las Encuestas sobre E-Gobierno de las Naciones Unidas, cada edición de la Encuesta se adaptó para que reflejase las nuevas tendencias de las estrategias del E-Gobierno, la evolución de conocimientos sobre mejores prácticas en E-Gobierno, los cambios en la tecnología y otros factores. Además, las prácticas de recopilación de datos se han perfeccionado periódicamente.

Gráfica A.1 Los tres componentes del Índice de Desarrollo del E-Gobierno (EGDI)



Para construir un indicador compuesto de buena calidad se requiere de un paso importante, la imputación de datos faltantes. Desde el 2001 se ha estudiado el problema; en la metodología EGDI, la imputación “Cold Deck”, o el uso de valores más antiguos para los datos que faltan, ha sido siempre la primera opción de acción. Sin embargo, hay casos en los que no se dispone de ningún dato. En estos casos, se utilizó una combinación de la imputación por media no condicional y el procedimiento de “imputación Hot deck”. Esta combinación se basa en la metodología de “imputación mediante registros donantes”, que sustituye los valores que faltan en un registro por los valores correspondientes de un registro completo y válido.

A.2. Índice de infraestructura en telecomunicaciones (TII)

El Índice de Infraestructura en Telecomunicaciones es un promedio aritmético compuesto de cinco indicadores: (i) número estimado de usuarios de Internet por cada 100 habitantes; (ii) número de líneas telefónicas fijas principales por cada 100 habitantes; (iii) número de suscriptores de telefonía móvil por cada 100 habitantes; (iv) número de suscripciones de banda ancha inalámbrica por cada 100 habitantes; y (v) número de suscripciones de banda ancha fija por cada 100 habitantes. En cada caso, la fuente de Información principal es la Unión Internacional de Telecomunicaciones. (Véase la Gráfica A.2)

Las definiciones para los cinco componentes de TII¹ son:

- (i) Los usuarios de Internet por cada 100 habitantes son las personas que utilizaron Internet desde cualquier punto en los últimos tres meses².
- (ii) Las líneas telefónicas fijas principales cada 100 habitantes se refiere a las líneas telefónicas que conectan el equipo terminal de un cliente, por ejemplo un aparato telefónico o una máquina de facsímil, a la red telefónica pública conmutada (PSTN, por sus siglas en inglés), que dispone

Tabla 2. Índice de Desarrollo del E-Gobierno (EGDI) (continuación)

Clasificación	País	Nivel de EGDI	EGDI	Componente de Servicio en Línea	Componente de Infraestructura de Telecomunicación	Componente de Capital Humano
134	Cuba	EGDI Medio	0,4101	0,2986	0,1455	0,7862
36	Chipre	EGDI Muy Alto	0,7736	0,7847	0,7279	0,8083
54	República Checa	EGDI Alto	0,7084	0,6528	0,5971	0,8752
185	República Democrática Popular de Corea	EGDI Bajo	0,2159	0,0000	0,0327	0,6150
176	República Democrática del Congo	EGDI Medio	0,2612	0,2083	0,0645	0,5108
1	Dinamarca	EGDI Muy Alto	0,9150	1,0000	0,7978	0,9472
179	Yibuti	EGDI Bajo	0,2401	0,2917	0,0961	0,3325
93	Dominica	EGDI Alto	0,5794	0,6111	0,4775	0,6497
95	República Dominicana	EGDI Alto	0,5726	0,6597	0,3655	0,6927
84	Ecuador	EGDI Alto	0,6129	0,7292	0,3699	0,7395
114	Egipto	EGDI Medio	0,4880	0,5347	0,3222	0,6072
100	El Salvador	EGDI Alto	0,5469	0,6250	0,3810	0,6348
184	Guinea Ecuatorial	EGDI Bajo	0,2298	0,0486	0,1010	0,5397
189	Eritrea	EGDI Bajo	0,1337	0,0833	0,0000	0,3179
16	Estonia	EGDI Muy Alto	0,8486	0,9028	0,7613	0,8818
141	Suazilandia	EGDI Medio	0,3820	0,3750	0,1772	0,5939
151	Etiopía	EGDI Medio	0,3463	0,6319	0,0976	0,3094
102	Fiyi	EGDI Alto	0,5348	0,4583	0,3562	0,7899
6	Finlandia	EGDI Muy Alto	0,8815	0,9653	0,7284	0,9509
9	Francia	EGDI Muy Alto	0,8790	0,9792	0,7979	0,8598
125	Gabón	EGDI Medio	0,4313	0,2292	0,4250	0,6398
168	Gambia	EGDI Medio	0,2958	0,2708	0,2627	0,3539
60	Georgia	EGDI Alto	0,6893	0,6944	0,5403	0,8333
12	Alemania	EGDI Muy Alto	0,8765	0,9306	0,7952	0,9036
101	Ghana	EGDI Alto	0,5390	0,6944	0,3558	0,5669
35	Grecia	EGDI Muy Alto	0,7833	0,8194	0,6439	0,8867
89	Granada	EGDI Alto	0,5930	0,4931	0,4658	0,8202
113	Guatemala	EGDI Medio	0,4974	0,6458	0,2941	0,5524
181	Guinea	EGDI Bajo	0,2348	0,3125	0,1513	0,2406
187	Guinea-Bissau	EGDI Bajo	0,1887	0,0764	0,1028	0,3869
124	Guyana	EGDI Medio	0,4316	0,4306	0,2541	0,6102
163	Haití	EGDI Medio	0,3047	0,4444	0,1078	0,3620
123	Honduras	EGDI Medio	0,4474	0,5139	0,2268	0,6015
45	Hungría	EGDI Alto	0,7265	0,7361	0,6071	0,8364
19	Islandia	EGDI Muy Alto	0,8316	0,7292	0,8292	0,9365
96	India	EGDI Alto	0,5669	0,9514	0,2009	0,5484
107	Indonesia	EGDI Alto	0,5258	0,5694	0,3222	0,6857
86	Irán (República Islámica de)	EGDI Alto	0,6083	0,6319	0,4566	0,7364
155	Iraq	EGDI Medio	0,3376	0,3194	0,1840	0,5094
22	Irlanda	EGDI Muy Alto	0,8287	0,8264	0,6970	0,9626
31	Israel	EGDI Muy Alto	0,7998	0,8264	0,7095	0,8635

Tabla 5. Índice de Desarrollo del E-Gobierno (EGDI) por Región - AMÉRICAS

Clasificación	País	Sub-Región	EGDI	Componente de Servicio en Línea	Componente de Infraestructura de Telecomunicaciones	Componente de Capital Humano
90	Antigua y Barbuda	Caribe	0,5906	0,4583	0,5617	0,7518
43	Argentina	América del Sur	0,7335	0,7500	0,5927	0,8579
72	Bahamas	Caribe	0,6552	0,7014	0,5393	0,7249
46	Barbados	Caribe	0,7229	0,6667	0,6719	0,8301
132	Belice	América Central	0,4115	0,3333	0,2247	0,6765
103	Bolivia(Estado Plurinacional de)	América del Sur	0,5307	0,5625	0,3148	0,7148
44	Brasil	América del Sur	0,7327	0,9236	0,5220	0,7525
23	Canadá	América del Norte	0,8258	0,9306	0,6724	0,8744
42	Chile	América del Sur	0,7350	0,8333	0,5377	0,8339
61	Colombia	América del Sur	0,6871	0,8819	0,4412	0,7382
56	Costa Rica	América Central	0,7004	0,6736	0,6343	0,7933
134	Cuba	Caribe	0,4101	0,2986	0,1455	0,7862
93	Dominica	Caribe	0,5794	0,6111	0,4775	0,6497
95	República Dominicana	Caribe	0,5726	0,6597	0,3655	0,6927
84	Ecuador	América del Sur	0,6129	0,7292	0,3699	0,7395
100	El Salvador	Central America	0,5469	0,6250	0,3810	0,6348
89	Granada	Caribe	0,5930	0,4931	0,4658	0,8202
113	Guatemala	Central America	0,4974	0,6458	0,2941	0,5524
124	Guyana	América del Sur	0,4316	0,4306	0,2541	0,6102
163	Haití	Caribe	0,3047	0,4444	0,1078	0,3620
123	Honduras	Central America	0,4474	0,5139	0,2268	0,6015
118	Jamaica	Caribe	0,4697	0,3194	0,3941	0,6957
64	México	Central America	0,6818	0,9236	0,4173	0,7044
129	Nicaragua	Central America	0,4233	0,4028	0,2825	0,5847
85	Panamá	Central America	0,6092	0,6597	0,4543	0,7137
108	Paraguay	América del Sur	0,5255	0,5556	0,3507	0,6701
77	Perú	América del Sur	0,6461	0,8194	0,3913	0,7276
71	San Cristóbal y Nieves	Caribe	0,6554	0,5347	0,6825	0,7491
119	Santa Lucía	Caribe	0,4660	0,2847	0,4110	0,7022
104	San Vicente y las Granadinas	Caribe	0,5306	0,4514	0,4583	0,6820
116	Surinam	América del Sur	0,4773	0,2917	0,4595	0,6808
78	Trinidad y Tobago	Caribe	0,6440	0,6389	0,5735	0,7195
11	Estados Unidos de América	América del Norte	0,8769	0,9861	0,7564	0,8883
34	Uruguay	América del Sur	0,7858	0,8889	0,6967	0,7719
106	Venezuela (República Bolivariana de)	América del Sur	0,5287	0,4097	0,4148	0,7615