

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLITICA

E. A. P. DE DERECHO

**Análisis del esquema organizacional, y funcional de la
Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e informático:**

propuesta para determinar la entidad idónea para dirigir la estrategia
nacional de gobierno electrónico

TESIS

para optar el título profesional de Abogado

AUTOR

Kelly Kattia Neyra Llanos

Lima-Perú

2010

La presente tesis está dedicada a mi familia que gracias a su apoyo crecí como persona. A mis padres por sus consejos y palabras de aliento. A mi esposo por su confianza y amor y a quien es mi motor y motivación, mi hija.

Un agradecimiento especial a Carmen Velarde y Rocío Rondinel quienes me introdujeron en esta interesante área del Derecho.

INDICE DE ABREVIATURAS

AD	: Agenda Digital
ADAE	: Agencia para el Desarrollo de la Administración Electrónica
ADÈLE	: Plan para la Administración Electrónica
AGE	: Administración General del Estado
AGESIC	: Agencia para el Desarrollo de Gobierno de Gestión Electrónica y la Sociedad de la Información
ANEP	: Administración Nacional de Educación pública
ANII	: Agencia Nacional de Investigación e Innovación
ANTEL	: Administración Nacional de Telecomunicaciones
ANTEL	: Administración Nacional de Telecomunicaciones
APN	: Administración Pública Nacional
APN	: Aplicación Pública Nacional
ATICA	: Agencia de Tecnología de la Información y las Comunicaciones
BID	: Banco Interamericano de Desarrollo
BM	: Banco Mundial
CCAA	: Comunidades Autónomas
CCT	: Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología
CDH	: Consejo Directivo Honorario
CE	: Comunidad Europea
CEGE	: Comité Ejecutivo de Gobierno Electrónico
CEPAL	: Comisión Económica para América Latina y el Caribe
CEPRE	: Comité ejecutivo para la Reforma del Estado
CHD	: Consejo Directivo Honorario
CIO	: Coordinado o jefe de Tecnologías de Información
CIRE	: Comité Interministerial para la Reforma del Estado
CISI	: Comité Internacional para la Sociedad de la Información
CLAD	: Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo
CMSI	: Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información
CNSI	: Comité Nacional de Sociedad de la Información
CNTI	: Centro Nacional de Información
CODESI	: Comisión de Desarrollo de la Sociedad de la Información
CONAM	: Consejo Nacional de Modernización del Estado
CONATEL	: Consejo Nacional de Telecomunicaciones
CONSUCODE	: Consejo Superior de Contrataciones y Adquisiciones del Estado
CONTRATANET	: Sistemas de Compas y Contrataciones
COSA	: Comité para la Simplificación Administrativa
CTC	: Centros Tecnológicos Comunitarios
CUTI	: Cámara Uruguaya de Tecnologías de la Información
DICyT	: Dirección de Innovación Ciencia y Tecnología para el Desarrollo
DIRE	: Delegación Interministerial para la Reforma del Estado
DGMPSE	: Delegación para la Modernización de las Estructuras del Estado
DNP	: Departamento Nacional de Planeación
DUSA	: Delegación para los Usuarios y Simplificación administrativa
e-MAG	: Modelo de Accesibilidad de Gobierno Electrónico

e-PING	: Estándares de Interoperabilidad de Gobierno Electrónico
GAD	: Grupo de Acción Digital
GTTI	: Grupo de Trabajo Interministerial en Tecnologías de Información
INAP	: Instituto Nacional de Administración pública
INSL	: Instituto Nacional de Software Libre
ITU	: International Communication Union
MCT	: Ministerio de Ciencia y Tecnología
MINIECON	: Ministerio de Economía
MPPCT	: Ministerio del Poder Popular para la Ciencia y la Tecnología
NPR	: Program National Performance Review
OEA	: Organización de Estados Americanos
OECD	: Organization for Economic Co-operation and Development
ONC	: Oficina Nacional de Contrataciones
ONGEI	: Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática
ONSC	: Oficina Nacional de Servicio Civil
ONTI	: Oficina Nacional de Tecnologías de Información
ODM	: Objetivos de Desarrollo del Milenio
OPP	: Oficina de Planeamiento y Presupuesto
PAD	: Programa Argentina Digital
PAGSI	: Programa de Acción Gubernamental para la Sociedad de la Información
PAPI	: Puntos de acceso Público a Internet
PlanTIC	: Plan de Tecnologías de Información y Comunicación
PMG	: Programa de Mejoramiento de Gestión
PMI	: Project Management Institute
PNGE	: Plan Nacional de Gobierno Electrónico
PSI	: Programa Nacional para la Sociedad de la Información
PRAP	: Programa de Renovación de la Administración Pública
PRYME	: Proyecto de Reforma y Modernización del Estado
RAU	: Red Académica Uruguaya de la Universidad de la República
SARA	: Sistema de Aplicaciones y Redes para las Administraciones
SEACE	: Sistema Electrónico de Adquisiciones y Contrataciones del Estado
SeCIU	: Servicio Central de Informática de la Universidad de la República
SEGRESPE	: Secretaria General de la Presidencia
SGP	: Secretaria de Gestión Pública
SIIF	: Sistema Integrado de Información Financiera
SLTI	: Secretaria de logística y Tecnologías de Información
TIC	: Tecnologías de Información y Comunicación
UE	: Unión Europea
UGEPTI	: Unidad de Gobierno Electrónico y política de Tecnologías de la Información
UIT	: Unión Internacional de Telecomunicaciones
URSEC	: Unidad Reguladora de Servicios de Comunicaciones
UTIC	: Unidad de Tecnologías de Información
WSIS	: World Summit on Information Society

SUMARIO

Introducción	I-IV
--------------------	------

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN AL GOBIERNO ELECTRÓNICO

1.	Introducción al Gobierno Electrónico	1
1.1.	Sociedad de la información	2
1.2.	Gobierno Electrónico (e-Government)	4
1.2.1.	Definición de Gobierno Electrónico	6
a.	Según el Banco Mundial	6
b.	Según el Banco Interamericano de Desarrollo	8
c.	Según el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo	8
d.	Según la Organización de Estados Americanos	8
e.	Según Gil-García & Luna-Reyes	9
f.	Según la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico	9
g.	Nuestra Definición del Gobierno Electrónico	9
1.2.2.	Tipos y fases de Gobierno Electrónico	10
a.	Los tipos de Gobierno Electrónico	10
b.	Fases de desarrollo del Gobierno Electrónico	11
1.2.3.	Beneficios, importancia y aspectos vinculados al Gobierno Electrónico	13
a.	Beneficios	13
b.	Importancia	14
1.2.4.	El Gobierno Electrónico y los procesos de Modernización del Estado	15
1.2.5.	Políticas públicas y Tecnologías de Información y Comunicación	17
1.2.6.	Políticas y Estrategias Nacionales de Gobierno Electrónico a nivel global	18
1.3.	Capacidad de adecuación en el seno de la administración pública ...	20
1.3.1.	Acciones de adaptación para el cambio: Estructura interna de la organización	20
1.3.2.	Acciones de adaptación para el cambio: El ciudadano como usuario final	21
1.4.	Definición de criterios de acción del Gobierno Electrónico	22
1.4.1.	Servicios y trámites en línea	22
1.4.2.	Interoperabilidad en el Gobierno Electrónico: Estandarización de procesos	23
1.4.3.	Seguridad de la Información	24
1.4.4.	Compras públicas o e-Procurement	25
1.4.5.	e- Democracia	25

**CAPÍTULO II:
ESQUEMA ORGANIZACIONAL Y FUNCIONAL DE LAS ENTIDADES
ENCARGADAS DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA COMUNIDAD
EUROPEA**

1.	Estudio del las entidades encargadas de dirigir la estrategias de Gobierno Electrónico en de la comunidad Europea	27
1.1.	Políticas sobre Sociedad de la Información y Gobierno Electrónico	27
1.1.1.	Antecedentes: Plan e- Europe	28
a.	eEurope 2002: Una Sociedad de la Información para todos	29
b.	eEurope 2005, Una Sociedad de la Información para todos	30
1.1.2.	En el Contexto actual: Iniciativa i2010	32
a.	Iniciativa i2010: Una Sociedad de la Información europea para el crecimiento y el empleo	32
b.	Plan de acción sobre Administración Electrónica i2010	33
2.	Análisis de las entidades gubernamentales encargadas de dirigir las Estrategias Nacionales de Gobierno Electrónico por países	35
2.1.	El caso Español	35
2.1.1.	Marco legal y planes y estrategias sobre sociedad de la Información y Gobierno Electrónico	35
a.	Plan Ingenio2010	36
b.	Plan Avanza: Plan de desarrollo de la Sociedad de la Información	37
c.	El Plan Moderniza	40
d.	Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos	43
2.1.2.	Organismos y actores competentes en materia de Gobierno Electrónico	47
a.	Consejo superior de Administración Electrónica Española	47
b.	Acerca del observatorio de la Administración Electrónica	54
2.2.	En el caso Francés	55
2.2.1.	Marco legal de la administración electrónica y políticas públicas	55
a.	Programa de Acción Gubernamental para la Sociedad de la Información (PAGSI)	55
b.	La Ley del 2 de julio del 2003	56
c.	Programa de gubernamental RE / SO2007	57
d.	Francia Digital al 2012	58
2.2.2.	Organismos Competentes y actores en materia de Gobierno Electrónico	58
a.	La Agencia para el desarrollo del la Administración Electrónica (ADAE) y el programa gubernamental (ADELE)	59

2.3.	El Caso Alemán	62
2.3.1.	Marco Legal y Planes de Acción	62
a.	Plan de la Sociedad de la Información en Alemania 2006 ...	62
b.	Plan Alemania 2008: Estrategia Alemana innovación para la administración	63
c.	Plan Alemania 2009: Estrategia para la futura modernización de la administración federal	65
d.	Manual de Gobierno Electrónico: Agencia para la Seguridad de la Información	65
2.3.2.	Organismos competentes y actores en materia de Gobierno Electrónico	66
a.	Ministerio Federal del Interior	67

**CAPÍTULO III:
ESTUDIO DEL LAS ENTIDADES ENCARGADAS DEL GOBIERNO
ELECTRÓNICO EN LATINOAMÉRICA Y EL CARIBE**

1.	Desarrollo del Gobierno Electrónico en Latinoamérica	68
1.1.	eLAC - Estrategia para la Sociedad de la Información en América Latina y el Caribe	69
a.	Antecedentes Políticos	70
b.	Plan eLAC2007: El primer Plan de Acción Regional (2005- 2007)	67
c.	El Plan de Acción Regional eLAC2010 (para 2008-2010)	76
1.2.	El caso Colombiano	78
1.2.1.	Marco legal y planes de acción	78
a.	Agenda de la Conectividad	78
b.	Proyecto Gobierno en Línea	79
c.	Decreto N°1151 del 14 de abril de 2008	82
d.	Programa de Renovación de la Administración Pública (PRAP) y la estrategia "Gobierno Electrónico".....	85
1.2.2.	Organismos competentes y actores en materia de Gobierno Electrónico	86
a.	Ministerio de Comunicaciones	86
1.3.	El caso Chileno	87
1.3.1.	Marco legal y planes de acción	87
a.	La implementación del Gobierno Electrónico en Chile	89
b.	Agenda de Gobierno Electrónico 2002-2005	91
c.	Agenda Digital 2004-2006	92
d.	Estrategia Digital 2007-2012	93
e.	Plan de Acción Digital 2008-2010	94

1.3.2.	Organismos competentes y actores en materia de Gobierno Electrónico	95
a.	Comité de Ministros para el Desarrollo Digital	95
b.	Coordinador Gubernamental (CIO)	97
1.4.	El caso Brasileiro	98
1.4.1.	Marco legal y planes de acción	98
a.	Programa nacional de Gobierno Electrónico	101
b.	Programa nacional de inclusión digital	101
c.	Programas y proyectos en materia de gobierno electrónico ..	102
d.	Principales lineamientos y prioridades en materia de Gobierno Electrónico	103
1.4.2.	Organismos competentes y actores en materia de Gobierno Electrónico	104
a.	Órganos adscritos del Poder Ejecutivo Federal	104
1.5.	El caso Mexicano	106
1.5.1.	Marco Legal y Planes de Acción	106
a.	Sistema nacional e-México	107
b.	Estrategia de Gobierno Digital en México	107
1.5.2.	Organismos competentes y actores en materia de Gobierno Electrónico	108
a.	Secretaría de la función pública	108
1.6.	El caso Uruguayo	111
1.6.1.	Marco Legal y Planes de Acción	111
a.	Agenda Digital Uruguay 2008-2010	113
1.6.2.	Organismo competente y actores en materia de Gobierno Electrónico	114
a.	Agencia para el Desarrollo del Gobierno de Gestión Electrónica y la Sociedad de la Información y del Conocimiento (AGESIC)	115
1.7.	El caso Argentino	118
1.7.1.	Marco Legal y Planes de Acción	118
a.	Agenda Digital Argentina	119
b.	Plan nacional de Gobierno Electrónico (PNGE)	120
c.	Sistema de compras electrónicas	121
d.	Programa Nacional para la Sociedad de la Información (PSI)	121
e.	Programa Argentina Digital (PAD)	121
1.7.2.	Organismos competentes y actores en materia de Gobierno Electrónico	123
a.	Dependencias del Poder Ejecutivo Nacional; Secretaría General de la Gestión Pública	123
1.8.	El caso Ecuatoriano	127
1.8.1.	Marco legal y planes de acción	127
a.	Agenda Nacional de Conectividad	127
b.	Principales lineamientos en materia de Gobierno Electrónico	127
1.8.2.	Organismos competentes y actores en materia de Gobierno Electrónico	128
a.	Comité Nacional de Conectividad	129

b.	Consejo Nacional de Telecomunicaciones	130
c.	Consejo Nacional de modernización del Estado	130
1.9.	El caso Venezolano	131
1.9.1.	Marco Legal y Planes de Acción	131
a.	Software Libre	132
b.	Plan de tecnologías de información y comunicación (PLANTIC)	133
c.	Principales lineamientos y prioridades en materia de Gobierno Electrónico	134
1.9.2.	Organismos competentes y actores en materia de Gobierno Electrónico	138
a.	Ministerio del Poder Popular para Ciencia y la Tecnología e Industrias Intermedias	138
b.	Ministerio del poder popular para las telecomunicaciones y la informática (MPPTI)	139
c.	Centro Nacional de Tecnologías de Información el Centro Nacional de Tecnologías de Información (CNTI)	139

**CAPÍTULO IV:
ANÁLISIS PROPUESTA DEL ESQUEMA ORGANIZACIONAL Y FUNCIONAL
DE LA ENTIDAD ENCARGADA DE DIRIGIR LA ESTRATEGIA NACIONAL DE
GOBIERNO ELECTRÓNICO EN EL PERÚ**

1.	Avances del Gobierno Electrónico en el Perú	141
1.1.	Marco Legal	141
1.2.	Planes de Acción	144
1.2.1.	Agenda Digital Peruana	144
a.	Gobierno Electrónico en el marco de la Agenda Digital	145
1.2.2.	Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico	147
2.	Organismos Competentes y actores en materia de Gobierno Electrónico	150
2.1.	Antecedentes: Instituto Nacional de Estadística e Informática	152
2.2.	En la actualidad: Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática	152
3.	Estudio de la ONGEI: Análisis y evaluación de su esquema organizacional y funcional	154
3.1.	Creación de la ONGEI	154
3.2.	Estructura orgánica de la ONGEI	155
3.2.1.	Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia	
3.2.2.	del Consejo de Ministros	155

4.	Propuesta de un esquema organizacional y funcional de la entidad encargada de dirigir el Gobierno Electrónico para el caso Peruano	162
4.1.	Proyecto de ley, ley que crea al órgano encargado de dirigir los planes y políticas públicas de Gobierno Electrónico en el Perú	162
4.1.1.	Exposición de motivos	162
4.1.2.	Análisis costo beneficio	165
4.1.3.	Fórmula legal	172

CONCLUSIONES

BIBLIOGRAFIA

TABLA DE GRÁFICOS

Figura N° 1: Esquema gráfico desarrollo del Gobierno Electrónico

Figura N°2: Fases de Desarrollo del Gobierno Electrónico

Figura N° 3: Programas del Plan Ingenio2010

Figura 4: Áreas de actuación del Plan Avanza

Figura 5: Áreas de actuación Plan Avanza2

Figura 6: Composición de Consejo Superior de la Administración Electrónica

Figura 7: Composición del Pleno del Consejo Superior de la Administración Electrónica

Figura 8: Composición de la Comisión Permanente del Consejo Superior de Administración Electrónica

Figura N° 9: Esquema de seguimiento por años de la estrategia eLAC

Grafico N° 10: Esquema de trabajo en el Programa Gobierno en Línea

Gráfico N°11: Esquema de trabajo del programa Gobierno en Línea

Gráfico N°12: Composición del Órgano competente en materia de Gobierno Electrónico en Colombia

Grafico N°13: Composición del Organismo Competente en materia de Gobierno Electrónico en Chile

Grafico N°14: Composición del Organismo Competente en materia de Gobierno Electrónico en Brasil

Grafico N°15: Composición del Organismo Competente en materia de Gobierno Electrónico en México

Grafico N°16: Composición del Organismo Competente en materia de Gobierno Electrónico en Uruguay (fuente: AGESIC)

Grafico N°17: Composición del Organismo Competente en materia de Gobierno Electrónico en Argentina (fuente: Secretaría de la Gestión Pública)

Gráfico N° 18: Líneas de acción de la Agenda Nacional de Conectividad (fuente:

<http://www.conatel.gov.ec/>)

Grafico N°19: Composición del Organismo Competente en materia de Gobierno Electrónico en Ecuador

Grafico N°20: Composición del Organismo Competente en materia de Sociedad de la Información y Gobierno Electrónico en Venezuela.

Grafico N°21: Posición de la ONGEI dentro de la Orgánica de la Presidencia del Consejo de Ministros – PCM. (Fuente; Pagina web de la PCM)

Grafico N°22: Detalle de la posición de la ONGEI dentro de la estructura Orgánica de la Presidencia del Consejo de Ministros – PCM.

INTRODUCCIÓN

El fenómeno de cambios que ha conllevado la inserción de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la sociedad ha generado una transición hacia lo que se conoce como Sociedad de la Información, pero estos procesos no se dan de manera aislada sino en un plano global, es decir las incidencias de los fenómenos que ocurren en un lugar determinado pueden afectar a todo el resto del mundo. Los procesos de cambio se están volviendo universales de modo que cualquier tipo de desarrollo sea en el plano social como en el político y normativo tiene que estar enmarcado en los procesos globales pues de lo contrario se generaría un aislamiento que podría conllevar al rezago.

La Sociedad de la Información ha producido una serie de transformaciones tanto el sector privado como sector el público, cambios a los que nuestro país no es ajeno. Sin embargo, es en el sector público, donde la introducción de las TIC han venido desarrollando lo que hoy conocemos como Gobierno Electrónico, es decir el uso de las TIC en el Estado para generar la eficiencia, eficacia, la transparencia en los procesos de gestión gubernamental y proveer un mejor y más equitativo acceso a servicios para los ciudadanos.

Dada la creciente velocidad y complejidad de los cambios, es importante tener una visión más amplia del Gobierno Electrónico pues puede conllevar a la generación de una relación de equilibrio entre la administración y el administrado; dado que esta relación ha venido siendo una relación jerárquica de superior a inferior, generada básicamente por las dificultades de comunicación derivadas del fenómeno normativo dentro de la administración; el excesivo reglamentarismo de los procedimientos administrativos que colocan al administrado, hombre común, en una situación de indefensión frente a la organización administrativa y su maraña normativa y reglamentaria. Se introduce aquí la exigencia del desarrollo de una relación horizontal de cara al administrado, al ciudadano común, al ser humano. En este contexto consideramos que la introducción de las TIC en la administración pública puede constituir el desarrollo de una relación paritaria, con posibilidades de salvar esas barreras comunicacionales.

En el panorama actual se va haciendo cada vez más evidente el enorme potencial del Gobierno Electrónico para los gobiernos y para los ciudadanos, dado que permite aumentar la transparencia del Estado, promover la ciudadanía, facilitar la vida de las personas y de las empresas, reducir costos para el ciudadano y la Administración, promover la modernización de las organizaciones públicas y la gestión del conocimiento, es también una herramienta importante para promover la justicia social y la integración entre los países. Sin embargo, la experiencia práctica nos muestra que no resulta fácil concretar éste potencial, dadas las dificultades para poner en marcha y sustentar las transformaciones. Los cambios relevantes implican inevitablemente cruzar fronteras sectoriales, organizacionales y nacionales, ya sea para compartir información o para coordinar cuestiones de gobierno, financiamiento y apoyo político, que frecuentemente tienen mayor importancia que las cuestiones meramente tecnológicas como determinantes del éxito.

Lo anterior sumado a una insuficiente integración de los diferentes sectores estatales y la escasa capacidad de ejecución con la que cuenta los actuales actores en materia de Gobierno Electrónico representa una barrera para la implementación óptima del Gobierno Electrónico en nuestro país.

En el contexto mundial el Gobierno Electrónico se ha venido implementando con gran

éxito en los países desarrollados, si bien es cierto los avances del Gobierno Electrónico en América Latina y el Caribe no han sido del todo satisfactorios, apreciamos en la región una serie de logros que nos dejan ver que se tiene una puerta abierta hacia un desarrollo óptimo del mismo. Para que se pueda aprovechar las oportunidades del Gobierno Electrónico en todos sus alcances es necesario que los actores políticos pasen a liderar el esfuerzo, por un lado conectando los beneficios del Gobierno Electrónico con las prioridades de las agendas políticas.

El hecho de que las decisiones estratégicas sobre Gobierno Electrónico sean eminentemente políticas, y sólo complementariamente técnicas, es un condicionamiento al que se someten el desarrollo del Gobierno Electrónico en nuestro país, pues dichas decisiones están siempre sujetas a las prioridades y percepciones de los integrantes de las esferas políticas, ya sea en el orden nacional, estatal, provincial o municipal. Resulta entonces importante señalar que la presente investigación está enmarcada en profundizar el análisis de los factores políticos institucionales y administrativos que pueden determinar un mejor desarrollo del Gobierno Electrónico en nuestro país.

Por lo señalado anteriormente es que se justifica la presente investigación dado que hasta el momento no se han desarrollado estudios que logren determinar si la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática es el órgano gubernamental pertinente para desarrollar, implementar y dar continuidad a las políticas nacionales de Gobierno Electrónico en el Perú o si más bien se hace necesaria que ésta labor sea encargada a una entidad de mayor jerarquía, con capacidad de decisión, ejecución y con las facultades necesarias para poder cumplir con esta labor.

En primer capítulo de la investigación se tratará, los principales desarrollos conceptuales acerca del desarrollo del Gobierno Electrónico, lo que vendría a ser una Introducción al Gobierno Electrónico

En el segundo capítulo, veremos el esquema organizacional y funcional de las entidades encargadas del gobierno electrónico en la comunidad Europea

En el tercer capítulo estudio del esquema organizacional y funcional de las entidades encargadas las entidades encargadas del Gobierno Electrónico en Latinoamérica y el Caribe

Abordaremos en el capítulo cuarto el análisis propuesta del esquema organizacional y funcional de la entidad encargada del Gobierno Electrónico en el Perú, así como las propuestas de cambio y de legislación a que conlleva este estudio y las conclusiones fundamentales de este trabajo.

CAPÍTULO I:

INTRODUCCIÓN AL GOBIERNO ELECTRÓNICO

1. Introducción al Gobierno Electrónico

El fenómeno de cambios que ha conllevado la inserción de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la sociedad ha generado una transición hacia lo que se conoce como Sociedad de la Información (SI), lo cual ha producido una serie de transformaciones tanto el sector privado como sector el público. Es relevante para nuestra investigación desarrollar con mayor énfasis la inserción de las TIC y la Sociedad de la Información en el sector público. Y es en este sector donde estos cambios se han ido insertando quizá con menor dinamismo en nuestra región pero observamos que el creciente cambio hacia esta vía en el contexto mundial ha generado que paulatinamente los gobiernos hayan visto la necesidad de proponer como prioritaria la introducción dentro de sus agendas y políticas la inserción y el uso de las TIC en el aparato gubernamental para generar una gestión y una prestación de servicios eficiente y eficaz, esto es desarrollar el Gobierno Electrónico (GE) en sus países.

Entonces para enfocarnos mejor en el tema de nuestra investigación iniciaremos tomando las nociones de lo que es la Sociedad de la Información y el Gobierno Electrónico y para luego continuar revisando los factores asociados al desarrollo de políticas públicas vinculadas a las TIC y al Gobierno Electrónico.

1.1. Sociedad de la Información

El fenómeno denominado Sociedad de la Información hace referencia, según lo indica la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) a “un paradigma que está produciendo profundos cambios en nuestro mundo al comienzo de este nuevo milenio. Esta transformación está impulsada principalmente por los nuevos medios disponibles para crear y divulgar información mediante tecnologías digitales”¹

Sobre lo indicado por la CEPAL vemos la importancia de la denominada Sociedad de la Información pues es la generadora de estos procesos de creación y divulgación de la información a través de las tecnologías digitales y sobre todo como estos flujos pueden llegar a generar nuevas formas de organización social y productiva, lo cierto es que toda esta generación y divulgación de información por medio de las TIC y particularmente las desarrolladas y divulgadas vía la internet han conseguido dar un vuelco a las formas de comunicación, socialización y al desarrollo de actividades tal como las concebíamos anteriormente, por ello no es sorprendente poder comprar vía internet en segundos o poder efectuar algún trámite administrativo sin siquiera movernos de nuestros hogares. Entonces vemos que se están generando nuevos patrones de comunicación, comportamiento, nuevas formas de transacciones comerciales y una nueva forma de mirar hacia los diversos sectores; esto incluye a las entidades gubernamentales.

¹ Katz Jorge (ed.). “Los caminos hacia una Sociedad de la Información en América Latina y el Caribe”. Santiago de Chile: CEPAL. N° 72. Julio del 2003; pp. 9.

Vemos que Telefónica Empresas ve a la Sociedad de la Información como “un estadio de desarrollo social caracterizado por la capacidad de sus miembros (ciudadanos, empresas y Administración Pública) para obtener y compartir cualquier información, instantáneamente, desde cualquier lugar y en la forma que se prefiera”². Sobre lo señalado en esta definición de la Sociedad de la Información podemos ver que se da de modo muy general y amplio dejando espacio a la interpretación y nos deja abierta la posibilidad en cuanto a la forma de obtención y difusión de la información, es decir esta puede ser hecha por medio digital o cualquier otro medio que sujeto a las características requeridas lo permita, por otro lado nos interesa destacar es el contar con la Administración Pública dentro de este estadio social; pues su participación en estos procesos son fundamentales y de allí la relevancia de insertar las TIC los diferentes espacios políticos y sociales.

Así también veremos la definición recogida en el Libro Verde sobre la Sociedad de la Información en Portugal donde se señala que “el término Sociedad de la Información se refiere a una forma de desarrollo económico y social en el que la adquisición, almacenamiento, procesamiento, evaluación, transmisión, distribución y diseminación de la información con vistas a la creación de conocimiento y a la satisfacción de las necesidades de las personas y de las organizaciones, juega un papel central en la actividad económica, en la creación de riqueza y en la definición de la calidad de vida y las prácticas culturales de los ciudadanos”³.

² Telefónica Empresas: “La Sociedad de la Información en el Perú: Presente y Perspectivas 2003-2005.” Lima: Telefónica. 2002.

³ Comisión de la Sociedad de la Información del Ministerio de Ciencias de Portugal. “Libro verde sobre la Sociedad de la Información en Portugal”. Iniciativa Nacional para la Sociedad de la Información Portugal, mayo, 1997. pp. 9.

Entonces todas estas definiciones nos llevan a concebir a la sociedad de la información como una forma de desarrollo social en la cual se puede adquirir, crear, divulgar información haciendo uso de las TIC para la generación final de conocimientos con miras a un desarrollo social y económico. En este contexto destacamos que los generadores de este conocimiento pueden ser parte de diversos sectores como la sociedad civil, la academia, el sector privado y el sector público lo cual nos muestra que en la generación de este conocimiento se desarrolla desde múltiples vertientes.

Queda claro además que en Latinoamérica la Sociedad de la Información se han venido considerando como la posibilidad de cambio, una oportunidad para el desarrollo de los pueblos con miras a eliminar las brechas y barreras sociales existentes actualmente.

1.2. Gobierno Electrónico⁴

La introducción de TIC en la Administración Pública comenzó en los inicios de la década de los noventa en los países con mayor desarrollo, sin embargo el proceso de incorporación de TIC en el sector público a nivel mundial no se dio de manera homogénea, es evidente que los países más desarrollados fueron los primeros en iniciar con este proceso. Es el caso de Estados Unidos quien inicialmente incursiona en esta área con variadas estrategias de implementación del Gobierno Electrónico, así con el lanzamiento de su Program National Performance Review (NPR) en 1993 y renombrado en 1998 como National Partnership for Reinventing Government dan los primeros pasos a lo que será el Gobierno Electrónico.

⁴ Conocido también como e-Government, Administración Electrónica, e-Gobierno.

Luego de esta experiencia no fueron pocos los países que siguieron el mismo camino, así también la Unión Europea dirigió su mirada hacia este objetivo ya desde finales de los noventa para iniciar con el plan eEurope donde insertan la propuesta de desarrollar la Administración Electrónica o Gobierno Electrónico en toda la Unión Europea.

En lo que relacionado a la Latino América tenemos que “la utilización del internet como herramienta para la gobernabilidad se difunde a fines de los años noventa en la subregión andina. En principio, como una tendencia de apropiación del espacio virtual por parte de las autoridades de turno, tanto de los gobiernos locales como de los organismos autónomos del gobierno central. Pero en gran medida como una continuación del proceso de digitalización de la gestión administrativa pública”.⁵

Es así que “la entrada de las tecnologías de la información y la comunicación en el ámbito de la administración pública ha despertado el interés general por encontrar mecanismos para que el gobierno electrónico impacte positivamente en su quehacer diario. Los gobiernos tienen urgencia por hacerse más eficientes, los ciudadanos reclaman que se hagan también más transparentes, las empresas demandan un entorno operativo que facilite su competitividad y todos los actores sociales están expectantes de mayor información y participación en la vida pública”.⁶

En el contexto actual es mayor el proceso de introducción de las TIC en el Gobierno, cada vez más los Estados ven al Gobierno Electrónico como la oportunidad de tener una administración pública eficiente, eficaz, transparente, participativa y democrática.

⁵ ALBORNOZ Belén et al. Experiencias Andinas de Gobierno Electrónico. FLACSO: Ecuador 2007. Primera Edición. pp. 12

⁶ ARAYA Rodrigo y PORRÚA Miguel. América Latina Puntogob: Casos y tendencias en Gobierno Electrónico. Santiago de Chile: FLACSO / AICD-OEA. 2004. *Primera edición*. pp 9.

1.2.1. Definición de Gobierno Electrónico

Veremos a continuación las múltiples definiciones sobre el Gobierno Electrónico de modo que podamos sentar un concepto base para trabajar en nuestra investigación.

Inicialmente el concepto de Gobierno Electrónico nace fuertemente vinculado al comercio electrónico y se introducen definiciones básicas del Gobierno Electrónico como “la aplicación de las técnicas del comercio electrónico a las actividades gubernamentales“. Posteriormente se generan múltiples definiciones de Gobierno Electrónico.

*Paul Faya*⁷, menciona la existencia de tres escuelas del pensamiento que definen al gobierno Electrónico:

- **Primera escuela:** Esta escuela derivada del enfoque del Comercio Electrónico, define al Gobierno Electrónico como la Transformación de la entrega de servicios gubernamentales al ciudadano a través del uso de las Tecnologías de Información y las Comunicaciones (TICs). Esta visión, si bien es la más simple, es la más popular.
- **Segunda Escuela:** Esta escuela define al Gobierno Electrónico como el aprovechamiento de las TICs para hacer más eficiente todas las áreas del gobierno. En este enfoque se define al Gobierno Electrónico como un “Gobierno Inteligente”, que utiliza la tecnología de Internet para relacionar internamente a las partes que componen el gobierno, con la finalidad de alcanzar una mejora en la gestión.

⁷ FAYA Paul. “E-Government, Literature Review”. Management Priorities and Senior Personnel Secretariat, Government of Canada. Septiembre 12, 2001 Citado en el Plan Estratégico para el Gobierno Electrónico en la Provincia de Misiones. Argentina: Editorial Universitaria de Misiones. 2005. Primera edición.

- **Tercera escuela:** Esta escuela del pensamiento considera al Gobierno Electrónico como mucho más una simple entrega mejorada de los servicios del gobierno y el uso de las TICs par transformar al sector público. Esta visión define al Gobierno Electrónico como una verdadera revolución ciudadana que transformará la naturaleza misma del Gobierno: qué hace, cómo lo hace y, finalmente por qué lo hace. El gobierno Electrónico se define como un nuevo modelo de gobierno y de gobernación (e-governance) acorde a la Sociedad de la Información y el Conocimiento.

La división realizada por Faya presenta un enfoque y las direcciones que han ido armándose al tratar de esbozar una definición para el Gobierno Electrónico, a continuación revisaremos algunas de éstas definiciones para posteriormente poder estructurar una definición propia.

a. Según el Banco Mundial

“El Gobierno electrónico se refiere al uso de tecnologías de información por parte de las agencias gubernamentales como por ejemplo, las redes de área extendida, Internet y la informática móvil. Estas tecnologías poseen el potencial para transformar las relaciones con los ciudadanos, empresas, y otras ramas de gobierno. Estas tecnologías pueden tener diversos fines: mejorar la calidad de los servicios gubernamentales a los ciudadanos, promover las interacciones con las empresas e industrias, fortalecer la participación ciudadana a través del acceso a la información y más eficiente administración gubernamental. Los beneficios esperados son: disminuir la corrupción, promover la transparencia y convivencia y reducir costos”⁸.

⁸ Banco Mundial:
<http://go.worldbank.org/M1JHE0Z280>

b. Según el Banco Interamericano de Desarrollo - BID

El Gobierno Electrónico es “una posibilidad de obtener servicios gubernamentales a través de medios electrónicos, permitiendo el acceso a la información y completando transacciones en cualquier lugar, en cualquier momento y con los mismos requerimientos de acceso (BID-WB)”⁹.

c. Según el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo -CLAD

“Se entiende el GE como el uso de las TIC's para mejorar las actividades y prestaciones de organizaciones del sector público en tres dominios centrales: procesos gubernamentales, interacción de la ciudadanía y vínculos con organizaciones”¹⁰.

d. Según la Organización de Estados Americanos - OEA

Una definición sugerida del concepto de Gobierno Electrónico, que intenta incluir la mayoría de los ámbitos y alcances expuestos en las definiciones anteriores es la siguiente. El Gobierno electrónico como el “uso de las Tecnologías de Información y Comunicación por parte de las instituciones de gobierno, para mejorar cualitativamente los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos, aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana”¹¹.

⁹Banco Interamericano de Desarrollo:
http://www.iadb.org/sds/ict/site_6198_s.htm

¹⁰Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo:
<http://www.clad.org.ve/siare/innotend/gobelec/gobelec.html>

¹¹ Organización de los Estados Americanos. Curso virtual “Introducción a la Formulación de Estrategias de Gobierno Electrónico”. *Módulo 1: Introducción al Gobierno Electrónico*, 2008.

e. Según Gil-García & Luna-Reyes

Una definición interesante es la expuesta por Gil-García & Luna-Reyes (2003,2006) quien menciona que el “Gobierno Electrónico es la selección, implementación y uso de tecnologías de información y comunicación en el gobierno para la provisión de servicios públicos, el mejoramiento de la efectividad gerencial, y la promoción de valores y mecanismos democráticos, así como el desarrollo de un marco regulatorio que facilite iniciativas que usen información de forma intensiva y fomente la sociedad del conocimiento”.

f. Según la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico

El Gobierno Electrónico se “considerada como el uso de las TIC en los órganos de la Administración para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientar la eficacia y eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos”.¹²

En atención a esta última definición en el presente documento y en adelante utilizaremos los términos Administración Electrónica y Gobierno Electrónico de manera indistinta.

g. Nuestra definición del Gobierno Electrónico

Podemos definir al Gobierno Electrónico como el uso de las TIC por parte de las entidades gubernamentales para brindar mejores servicios e información a los ciudadanos y hacer más eficiente, eficaz, participativo y transparente el Sector Público.

¹²IX Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado. “Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico”. Chile. 31 de mayo y 1º de junio de 2007. Adoptada por la XVII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno Santiago de Chile, 10 de noviembre de 2007 (Resolución No. 18 de la Declaración de Santiago)

Es importante añadir que en este enfoque el punto principal de este proceso de cambio debe ser el ciudadano, es decir una transformación del Sector Público orientada al ciudadano; podemos apreciarlo mejor en el siguiente gráfico.

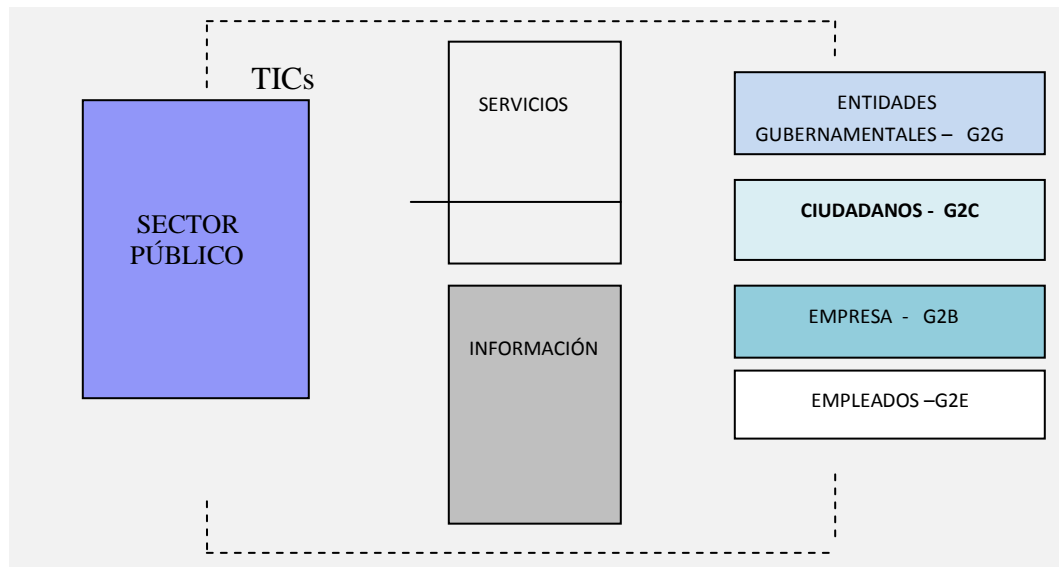


Figura 1: Esquema gráfico desarrollo del Gobierno Electrónico

Fuente: Elaboración propia

1.2.2. Tipos y Fases de Gobierno Electrónico

a. Los tipos de Gobierno Electrónico

Los tipos de Gobierno Electrónico se van a desarrollar en función a las relaciones que la entidad gubernamental tiene con los terceros así se tiene 4 tipos:

- Gobierno a Ciudadano (G2C) o Government to Citizen; si la Relación es de gobierno con los ciudadanos y organizaciones o asociaciones ciudadanas.
- Relación Gobierno a Empresa (G2B) o Government to Business si la relación se desarrolla con el sector privado, a través de agentes económicos individuales o corporativos.
- Relación Gobierno a Empleado (G2E) o Government to Employee si la relación se de la entidad gubernamental se da con los empleados estatales.
- Relación Gobierno a Gobierno (G2G) o Government to Government si la relaciones entre agentes gubernamentales

b. Fases de desarrollo del Gobierno Electrónico

El desarrollo del Gobierno Electrónico debe asumirse como un proceso evolutivo, que comprende al menos cinco fases: Presencia, Interacción, Transacción, Transformación y Presencia Integrada.

- Presencia; fase en la que los gobiernos ponen en línea información básica sobre leyes, reglamentos, documentos y estructuras organizacionales, sin mayor relación con los ciudadanos.
- Interacción, en esta fase se generan las primeras interacciones entre ciudadanos y empresas con el gobierno. Les involucra en los procesos gubernamentales, abriendo ciertos canales de comunicación para estos.
- Transacción, permite completar trámites y el pago de impuestos mediante la implementación de iniciativas equivalentes al comercio electrónico, mejorando la productividad y la participación de los ciudadanos.
- Transformación, en esta fase cambian las relaciones entre el gobernante y el gobernado. Se realizan cambios a la forma de operar del gobierno y los beneficios originados son recibidos y utilizados, en gran medida por los ciudadanos y empresas usuarias de estas iniciativas.

- Presencia Integrada o Conectada, en esta etapa el portal ofrece un servicio de ventanilla única de trámite. (Transparente a los demás pasos a ejecutar en otras instituciones). Permite interactuar con otros servicios y/o instituciones relacionadas con el servicio que presta. Realiza y publica encuestas sobre la atención al ciudadano. Permite acoger y publicar opiniones del ciudadano. Fomenta las políticas democráticas y públicas.

Podemos observar mejor estas fases en el siguiente Grafico.

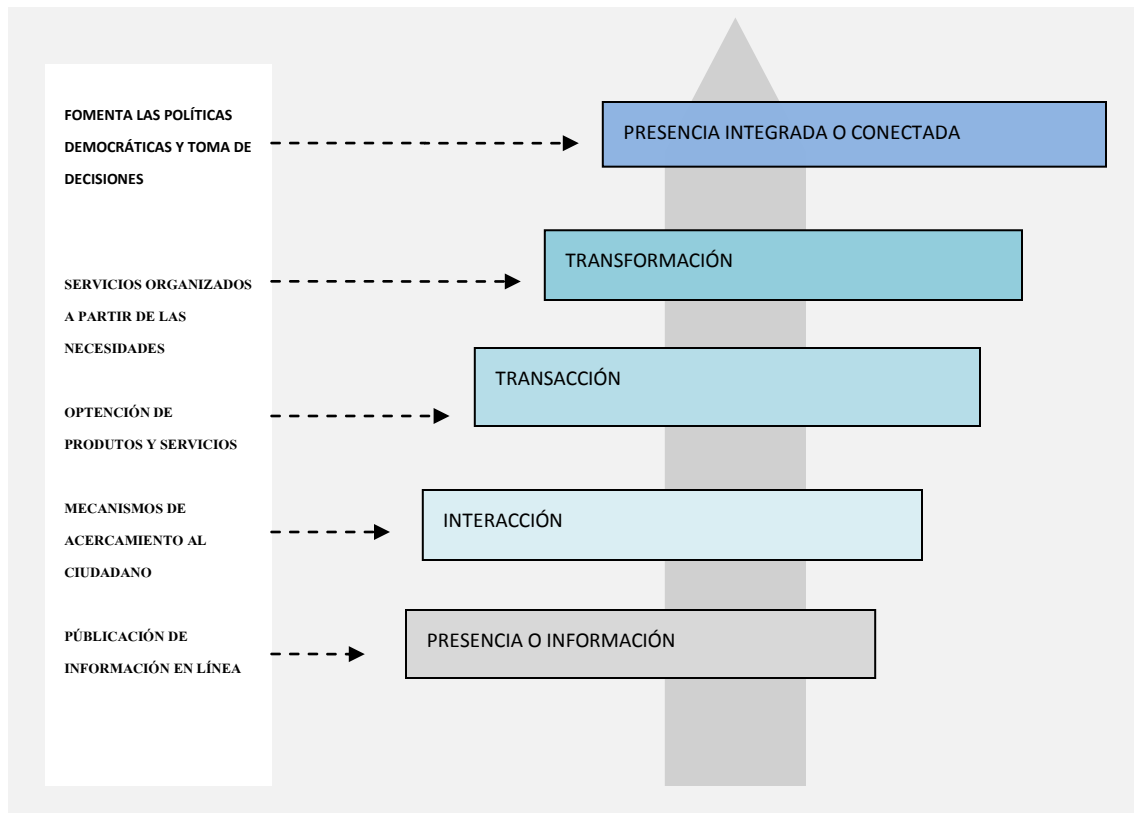


Figura N°2: Fases de Desarrollo del Gobierno Electrónico

Fuente: Elaboración propia

1.2.3. Beneficios, Importancia y aspectos vinculados al Gobierno Electrónico

Podemos verlo en campos diferentes para tener una mejor apreciación así tenemos:

a. Beneficios

En cuanto a los beneficios podemos a la también hacer una subdistinción de la siguiente manera

Los beneficios en el Gobierno Central, con la implementación de Estrategias de Gobierno Electrónico, podemos contar en el seno de la entidad con procesos de gestión de mayor eficiencia, lo cual lleva consigo contar con una mejor prestación de servicios públicos en línea, es decir servicios más ágiles y dinámicos, con menos costo y tiempo en la prestación de los mismos. Asimismo la posibilidad de convertirse en un gobierno transparente, con más información y más equitativo. Además deja abierta la posibilidad de ingresar al mundo globalizado, de integrarse regional y mundialmente.

“En definitiva, se beneficia a los gobiernos en tres instancias básicas para su desarrollo tal como: En su: - Gestión administrativa, debido a que promueve un aumento de la eficacia interna, reducción del tiempo de tramitación de expedientes administrativos, racionalización de los procesos administrativos, etc.”¹³

¹³ BERMÚDEZ Pablo y ARAOS Carlos. Libro Blanco sobre Ciudades Digitales en Iberoamérica. Asociación Hispanoamericana de Centros de Investigación y Empresas de Telecomunicación-AHCIET. pp. 145

Beneficios para el sector privado; los beneficios del Gobierno Electrónico no solo se perciben en las propias entidades públicas sino también en el sector privado dado que brindará “más oportunidades, conectividad e instantaneidad en las acciones propias de los sectores productivos y empresariales, son algunos de los beneficios que brindan la digitalización de los servicios públicos. La capacidad de obtener información de cualquier nivel de complejidad y, eventualmente procesarla, permite modificar rápidamente un amplio abanico de actividad”.¹⁴

Beneficios para los ciudadanos; estos se concentran básicamente en la prestación de servicios con eficiencia y transparencia. Por otro lado fomenta la e-democracia permitiendo la generación de la participación ciudadana en la toma de decisiones tanto en el ámbito de los gobiernos locales como en el gobierno central, el ciudadano no es solo un observado, gracias a las TIC se transforma en participe de la toma de decisiones. Asimismo tenemos la disminución de tiempo y de costos lo cual favorece directamente al ciudadano, pues efectúa las mismas acciones que desarrollaba anteriormente sin necesidad de desplazarse hacia la entidad gubernamental.

b. Importancia del Gobierno Electrónico

La importancia que tiene el Gobierno Electrónico se ven en la mejora significativa en la gestión interna así como en la prestación de los servicios a los ciudadanos, tal es la importancia de este fenómeno que múltiples estudios lo resaltan, tal como en el Libro Blanco de Ciudades Digitales se menciona que “el Gobierno Electrónico se constituye en una herramienta estratégica para los gobiernos del siglo XXI, dado su gran potencial para elevar la competitividad de los países y disminuir la brecha existente entre los diferentes actores sociales. Se constituye en uno de los pilares clave para construir la interacción de las redes ciudadanas dentro de la sociedad de la información, tendientes a

¹⁴ BERMÚDEZ Pablo y ARAOS Carlos, op. Cit., pp. 146.

lograr una mayor participación de los diferentes grupos sociales en la configuración de las comunidades digitales”¹⁵.

En este estudio se destaca principalmente al Gobierno Electrónico como una potencialidad para elevar la competitividad de los países y de generar un nexo sólido y permanente entre las entidades gubernamentales y los ciudadanos, a ello podemos sumarle claro está la importancia del Gobierno Electrónico en la generación de eficiencia, eficacia, transparencia y participación ciudadana en la administración pública.

1.2.4. El Gobierno Electrónico y los procesos de Modernización del Estado

Los términos “reforma” y “modernización” implican la introducción de elementos técnicos e instrumentos con el objetivo de generar un cambio positivo en cuanto al su sistema organizacional como al servicio prestado a los ciudadanos o administrados.

Estos términos usualmente son diferenciados “reforma del Estado” y “modernización administrativa”, para lograr un mejor desarrollo de nuestro estudio colocaremos ideas básicas sobre ambos términos:

Tenemos la reforma del Estado o reforma de primera generación cuando la mira es la obtención de un Estado más eficaz y eficiente en el cumplimiento de sus funciones y entre los mecanismos para la consecución de este objetivo se tienen la introducción de recetas jurídicas y financieras para recortar competencias y funciones, así como para privatizar, desregular o descentralizar servicios.

¹⁵ BERMÚDEZ Pablo y ARAOS Carlos, op. Cit., pp. 134.

En cambio la modernización administrativa, también llamada reforma de segunda generación, en cambio va dirigida a colocar al usuario o administrado como centro de la gestión pública, en este caso se persigue conseguir el objetivo a través de la incorporación de recetas socio-tecnológicas para racionalizar, reestructurar, reingenierizar, reinventar, re alinear y re conceptualizar prestaciones de las entidades públicas. Tenemos aquí que “las TIC no constituyen un fin en sí mismas, son un medio que debe contribuir a mejorar el resultado de las actuaciones de la Administración.”¹⁶

Podemos considerar que el Gobierno Electrónico se inserta con mayor exactitud dentro de las llamadas reformas de segunda generación pues en estas se hablan de recetas socio-tecnológicas en el proceso de reforma, ahora “para aprovechar el potencial de la tecnología como un apoyo real a una reforma del Estado, es necesario que se establezcan estrategias bien definidas con objetivos realistas, esto implica que se planifique y se ejecute de acuerdo a los recursos disponibles, que se cuente con líderes capacitados y que se desarrollen alianzas estratégicas entre el gobierno, empresas, sociedad civil y organizaciones internacionales”¹⁷.

“La nueva gestión pública establece un cambio de énfasis desde lo político a lo gerencial, propone la descentralización, la reducción de costos y la flexibilidad laboral. Introduce la noción de competencia interna y externa, la externalización de servicios y, quizás la más importante de todas, postula un cambio de énfasis desde los procesos a los resultados, lo que implica incorporar medición de desempeño y orientación a los ciudadanos. El gobierno electrónico se puede ver como una proyección de estas tendencias o, si se quiere, como una tercera generación de reformas. El Gobierno electrónico es entendido como una de las formas de expresión de la sociedad de la información, así como un ámbito en el proceso de modernización del Estado.

¹⁶ SÁINZ, Fernando. Estudios para la reforma de la Administración Pública. Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública, 2004. pp. 533

¹⁷ MARCHANT Ramírez, L. Ed. Al. Actualizaciones para el Desarrollo Organizacional, Primer Seminario. Actualizaciones para el Desarrollo Organizacional. Universidad de Viña del Mar, Chile 2005. pp. 55. (Ver también la Edición electrónica en www.eumed.net/libros/2005/lmr/)

Establece el uso estratégico e intensivo de las tecnologías de la información, tanto en las relaciones del propio sector público entre sí, como entre los órganos del Estado con los ciudadanos, usuarios y empresas del sector privado”.¹⁸

Concluimos entonces que el Gobierno Electrónico se presenta como un componente importante en el proceso de reforma del Estado, pero hay que tomar en cuenta que de lo que se trata no es de introducir tecnología por cantidad y olvidar el tema de gestión, el cambio debe darse a nivel organizacional solo de este modo la tecnología podrá ser el componente generador del cambio y no solo un elemento meramente instrumental.

1.2.5. Políticas Públicas y Tecnologías de Información y Comunicación

Dada la importancia de la Sociedad de la Información y de su rápida inserción en las diversas esferas locales regionales y mundiales; la Organización de Naciones Unidas por medio de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) propuso desarrollar y diseñar políticas marco sobre la Sociedad de la Información, así como políticas supranacionales que generen bases y caminos homogéneos para los países; todo ello tuvo lugar con la Cumbre Mundial sobre Sociedad de la Información (CMSI), lo cual generó como producto final una serie de documentos marco para el desarrollo de las políticas nacionales de Sociedad de la Información, todo este proceso se desarrolló tanto en las reuniones de Ginebra en el año 2003 como en Túnez en el año 2005.

El resultado de todas estas reuniones y la participación activa de los países nos da cuenta de que existía la necesidad de contar con políticas públicas sobre TIC, Sociedad de la Información y Gobierno Electrónico. Tenemos entre los documentos relevantes producidos en estas reuniones la Declaración de Principios de Ginebra, el Plan de Acción de Ginebra, el Compromiso de Túnez y la Agenda de Túnez para la Sociedad de la Información.

¹⁸ Organización de los Estados Americanos. Curso virtual “Introducción a la Formulación de Estrategias de Gobierno Electrónico”. *Módulo IV: Lecciones aprendidas*, 2008, pp. 4.

En todos estos documento se incluye el tema del Gobierno Electrónico pero ya en la marcha, las normativa regionales y sobre todo las locales contienen usualmente estrategias que componen una Política Nacional de TIC y éstas incluyen una agenda específica en materia de Gobierno Electrónico, cumpliendo la función de ser una guía para aquellos actores involucrados en el desarrollo y/o implementación estrategias y proyectos en esta área. En lo relativo a las estrategias de Gobierno Electrónico en cambio estas es concebidas como un “manual” a nivel país y constituye una orientación para los funcionarios responsables de diseñar y elaborar los mecanismos de control para el cumplimiento de los objetivos.

1.2.6. Políticas y Estrategias Nacionales de Gobierno Electrónico a nivel global

En el contexto actual de un mundo globalizado en el que el uso de las TIC es cada vez mayor, podemos notar que se hace necesario el desarrollo de políticas públicas que puedan responder y hacer frente a los cambios que se vienen experimentando; esto exige un consenso político y una voluntad de adaptar los marcos normativos para lograr que estos sean acordes con el contexto global emergente, esto es adoptar políticas Nacionales o incluir dentro de las existentes a las TIC.

En este sentido se puede observar que las estrategias que componen una Política Nacional de TIC incluyen una agenda específica en materia de Gobierno Electrónico. En lo relativo a las estrategias tienen la función de ser una guía para aquellos actores involucrados en el desarrollo e implementación estrategias y proyectos en esta área; es decir concebirlas como un manual a nivel país y servir de norte para los funcionarios responsables de diseñar y elaborar los mecanismos de control para el cumplimiento de los objetivos.

Una Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico, contienen sus propia visión, objetivos y proyectos, puede llegar a determinar la forma de organización de las instancia burocráticas involucradas en el proceso, pero podemos afirmar que, si es concebida y estructurada de manera correcta, su impacto puede abarcar diversos ámbitos y sectores incluso establecer un esquema lineal de responsabilidad, líneas de acción y colaboración inter institucional.

“Para obtener los resultados esperados en la incorporación del uso de las TICS en la administración pública, el Estado debe tener en cuenta una serie de criterios de acción que favorecerán la realización de las funciones estatales y la consecución de los objetivos previstos, no sólo en las acciones de gobierno electrónico sino en la política pública de la que ésta se derive”.¹⁹

Finalmente debemos tomar conciencia que el Gobierno Electrónico no significará un cambio radical en la concepción, el manejo de los procesos organizacionales en el seno del Estado ni en la prestación de servicios al ciudadano si no existen cambios sustanciales desde los niveles políticos y sociales, todo ello se puede resumir diciendo que “los gobiernos electrónicos son espejos de los gobiernos reales. No constituyen manifestaciones virtuales fantásticas desconectadas; aunque en ese sentido exista toda una creencia (sostenida por intereses empresariales)”²⁰

El llegar a comprender la importancia del Gobierno Electrónico resulta fundamental en el contexto actual dado que la inclusión de las TIC se está dando a nivel mundial y en todos los niveles. Los primeros países en entenderlo cuentan con una gran ventaja sobre los que aun venimos despertando y observando el fenómeno para tratar de adaptar propuestas a nuestras realidades, mientras más pronto encontremos la fórmula para el desarrollo de estas propuestas más rápido será nuestro crecimiento en este aspecto.

¹⁹ Organización de los Estados Americanos. Curso virtual “Aspectos regulatorios de Gobierno Electrónico”. Módulo IV: Transacciones y Regulación en e-Gobierno Aspectos Regulatorios del Gobierno Electrónico, 1ra edición. 2009 pp 2.

²⁰ KAUFMAN, E.: “Participación ciudadana y gestión pública: Modelo Asociativo de Gobierno Electrónico Local”. México: Instituto de Investigaciones Sociales. UNAM. 2004

1.3. Capacidad de adecuación en el seno de la Administración Pública

1.3.1. Acciones de adaptación para el cambio en la estructura interna de la organización

Uno de los primeros puntos a tocar es el de la estructura interna de la organización, esto es la revisión de los procesos internos de la entidad. Así si una entidad pública decide implementar en línea, lo primero que debe hacer es iniciar con la supervisión de sus procesos internos dado que es probablemente que se introduzcan cambios en las funciones y en los procesos. Todo ello nos deja ver que se requiere de un proceso de adecuación y de adaptación para con los nuevos esquemas y procedimientos que van a introducirse para la prestación del servicio.

“En la historia del gobierno electrónico hemos visto muchos casos de iniciativas que comienzan por la dimensión tecnológica (web) para posteriormente readecuar sus procesos internos. No analizar los diseños organizacionales previamente no significa que la iniciativa este destinada al fracaso, pero si es casi seguro, que hará un camino más largo y probablemente más caro para adecuar su organización a la nueva manera de prestar un servicio”.²¹

Es importante tomar en cuenta el diseño de la organización previo a un proceso de introducción de tecnología en el seno de las entidades públicas puede conllevar a un costo económico mayor no solo en cuanto a la posible colisión de la implementación tecnológica con la dinámica de procesos internos sino también con el personal que estará sujeto a una variación en su trabajo.

²¹ Organización de los Estados Americanos. Curso virtual “Aspectos regulatorios de Gobierno Electrónico”. Módulo IV: Transacciones y Regulación en e-Gobierno Aspectos Regulatorios del Gobierno Electrónico, 1ra edición, agosto septiembre del 2009 Pp 7.

“Una iniciativa que debe ser destacada en este aspecto es el Servicio de Impuestos Internos (SII) de Chile que, antes de dar a conocer a la ciudadanía la incorporación de herramientas tecnológicas en la prestación de servicios, realizó una profunda reingeniería de los procesos internos involucrados en la transformación del servicio”.²² En este caso se tomo en cuenta tanto el aspecto técnico como el de los procesos internos de la entidad.

Por otro lado cabe destacar la importancia del personal de la administración pública en los procesos de adaptación para la puesta en marcha de los procesos y la prestación del servicio final, el estado debe usar sus propios recursos humanos para todo este proceso pero para ello es necesario estructurar una serie de mecanismo y sistemas de capacitación permanentes en las áreas implicadas en llevar estos procesos y servicios y en general al personal que debe conocer los aspectos básicos de los cambios que se han introducido en la entidad.

1.3.2. Acciones de adaptación para el cambio con el ciudadano como usuario final

Finalmente el receptor de todo el proceso de reingeniería interna en las entidades públicas para generar los servicios finales es el ciudadano como un usuario final.

²² Organización de los Estados Americanos. Curso virtual “Aspectos regulatorios de Gobierno Electrónico”. Op. Cit. pp.8

Se dice que éste usuario desde su percepción del proceso tiene una visión que se da “frente a la pantalla”. “Este término “frente a la pantalla” se refiere a consultar y retro alimentar los proyectos con las opiniones y preferencias de los usuarios. Si bien este es un aspecto relevante para todo tipo de políticas públicas, en el caso del gobierno electrónico es particularmente importante dado que existen las facilidades y herramientas para tener feedback permanente de los usuarios. Este h demostrado ser un elemento fundamental para generar fidelidad con los servicios de gobierno electrónico”.²³

1.4. Definición de criterios de acción del Gobierno Electrónico

1.4.1. Servicios y Trámites en línea

Una de las formas más claras de visualizar el Gobierno Electrónico es la disposición de trámites en línea. Y desde la visión de la entidad pública va en la línea de incrementar la eficacia en la gestión administrativa y en la visión del ciudadano y las empresas significan la simplificación de los trámites y un mejor servicio. Los trámites actualmente disponibles en línea van desde otorgar información que antes solo podía conseguirse dirigiéndose a una oficina, hasta transacciones electrónicas más completas donde se presta un servicio completo a través de Internet.

²³ Idem. pp. 14.

1.4.2. Interoperabilidad en el Gobierno Electrónico; estandarización de procesos

Según la Comisión Europea “es la habilidad de los sistemas TIC, y de los procesos de negocios que ellas soportan, de intercambiar datos y posibilitar compartir información y conocimiento”.²⁴

En base a ello podemos decir que el proceso de transferencia y utilización de la información de modo uniforme y eficiente por parte de los organismos gubernamentales va de la mano con el desarrollo de mejores servicios, con menores costos, todo ello sobre la presencia de una infraestructura de TIC que genera bases sólidas para la generación de los servicios. Un gobierno que aspira a la modernidad y la eficiencia en sus procesos de gestión, exige sistemas modernos e integrados y que interoperen unos con otros, trabajando de manera íntegra, segura y coherente en todo el sector público.

Los procesos de integración en Latinoamérica se han venido dando con altos y bajos con avances y retrocesos dados que no existe una voluntad política encaminada hacia este objetivo. En esta circunstancia “los gobiernos comprenden que la información y las tecnologías disponibles para procesarlas, son un recurso estratégico que debe aprovecharse de la mejor manera ahora y no cuando ya sea demasiado tarde para hacerlo. Desarrollando mecanismos coordinados de intercambio de información e integración de procesos entre los países se contribuirá a reducir las barreras que tradicionalmente han impedido que por sus altos costos se persigan objetivos comunes”.²⁵

²⁴ *Study on Interoperability at Local and Regional Level, Interoperability Study Final Version. eGovernment Unit DG Information Society and Media, Comisión Europea, 31 de diciembre de 2006.*

²⁵ CEPAL. Libro Blanco de la Interoperabilidad de Gobierno Electrónico para América Latina y el Caribe. Septiembre del 2007. pp8.

Los principales objetivos del Gobierno Electrónico son hacer la información pública tan accesible como sea posible, y facilitar los servicios públicos básicos por medios electrónicos para ello la cooperación entre entidades gubernamentales así como la cooperación entre los Estados es fundamental para arribar al desarrollo de la interoperabilidad a nivel local y regional.

1.4.3. Seguridad de la Información

La información manejada en los organismos públicos son de suma importancia para el desarrollo de sus actividades, con la introducción del uso de las TIC se posibilita una más fácil obtención, procesamiento y cesión de la información, si bien es cierto la introducción de la tecnología ha generado una mejora sustancial en diversos aspectos del manejo y procesamiento de la información también ha traído consigo. El incremento de las amenazas y por consiguiente ha hecho vulnerable la información manejada por la administración pública es allí donde las instituciones empiezan a pensar con mayor intensidad en la seguridad de la información.

Las amenazas a la seguridad de la información atentan contra su confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, existen amenazas relacionadas con fallas humanas, con ataques malintencionados o con catástrofes naturales. Mediante la materialización de una amenaza podría ocurrir el acceso, modificación o eliminación de información no autorizada; la interrupción de un servicio o el procesamiento de un sistema; daños físicos o robo del equipamiento y medios de almacenamiento de información.

En el contexto de las políticas de implementación de Gobierno electrónico se debe generar una política de seguridad de la información así como asignar recursos para elevar los umbrales de seguridad de la información. Es también importante destacar que el establecimiento de un marco legal sobre la materia teniendo en cuenta el actual contexto global es fundamental.

1.4.4. Compras públicas o e-procurement

El término e-Procurement, o Electronic Government Procurement se refiere a la utilización de las tecnologías de la información y de la comunicación y, en particular, del Internet en la contratación pública para la adquisición de bienes y servicios y el desarrollo de proyectos de inversión.

Este es entonces considerado como uno de los impulsores más importantes y eficaces del Gobierno electrónico, es además una de las que se colocan como gestor del proceso de modernización en el seno de las entidades públicas por su impacto organizativo, complejidad administrativa y trascendencia económica.

1.4.5. e- Democracia

La e-democracia es el uso de las TIC con el fin de mejorar la democracia política y la participación ciudadana en los procesos de decisión democráticos, además de ello la e-democracia aspira a la mejora de la calidad de la política y la democracia.

CAPÍTULO II:

**ESQUEMA ORGANIZACIONAL Y FUNCIONAL DE LAS ENTIDADES
ENCARGADAS DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA COMUNIDAD
EUROPEA**

1. Estudio del las entidades encargadas de dirigir la Estrategias de Gobierno Electrónico en de la Comunidad Europea.

Los países miembros de la Comunidad europea han comprendido que “en el transcurrir del día a día, se percibe como la administración pública está haciendo uso de numeroso medios telemáticos para garantizar que los anhelos de reforma administrativa, basados en la eficacia y en la eficiencia y la transparencia exigida en la Administración en este nuevo milenio sean una realidad palpable. Internet (world wide web) y las nuevas tecnologías comunicativas e informativas son instrumentos muy idóneos para lograr una mejor actuación del estado en orden a la satisfacción de de las necesidades de los ciudadanos y por ello se ha fomentado, exigido y alentado la aparición de una Administración Pública Electrónica”²⁶.

²⁶ CANTERO Josefa et al. Administraciones públicas y nuevas tecnologías. Lex Nova: España 2005. Primera edición. pp 29.

En este capítulo nuestro objetivo es efectuar un estudio de las entidades gubernamentales encargadas de dirigir las Estrategias Nacionales de Gobierno Electrónico en la Comunidad Europea (CE) para observar el desarrollo del Gobierno Electrónico en algunos países como España, Francia y Alemania.

Dado el contexto de desarrollo comunitario en éstos países es conveniente ubicar los antecedentes del Gobierno Electrónico y la Sociedad de la Información para luego abordar la el contexto actual. Finalmente veremos en las entidades gubernamentales encargadas de dirigir las Estrategias Nacionales de Gobierno Electrónico en cada uno de éstos países.

1.1. Políticas sobre Sociedad de la Información y Gobierno Electrónico²⁷

En la Unión Europea el desarrollo de la Sociedad de la Información ha sido y es uno de los principales objetivos, por ello trabajaron en la implementación de políticas para introducir de la Comunidad Europea en la llamada Sociedad de la Información. Es así que todos los planes e iniciativas fomentadas por la Comunidad Europea van orientados a maximizar el uso de las TIC y de los servicios apoyados en estas, incluyendo también dentro de estas políticas al Gobierno Electrónico.

En este contexto lo que se requería es que el proceso se desarrolle de manera integral buscando la reducción de las diferencias existentes entre los estados miembros de la Comunidad Europea para ello se propuso una armonización normativa en los países, junto con el desarrollo de servicios, infraestructura, accesibilidad y la formación de capacidades en estas áreas.

²⁷ No se tomaran en cuenta los temas que no tengan una relación directa con el Gobierno Electrónico o Administración Electrónica. Se resaltan en negrita las actuaciones más claramente identificadas con la Administración Electrónica.

Es por ello que la Comunidad Europea se ha preocupado por encuadrar las políticas de Sociedad de la Información y Administración Electrónica dentro de áreas fundamentales para que las políticas puedan tener un efecto práctico en la sociedad. Todas las medidas adoptadas a nivel comunitario las podemos ver en el plan eEurope en sus diferentes versiones, en el siguiente punto abordaremos las principales propuestas vinculadas al Gobierno Electrónico en el mencionado Plan.

1.1.1. Antecedentes: Plan e-Europe

A partir de 1999 se impulsó la inclusión de las TIC en la Comunidad Europea y por consiguiente también dentro de las Administraciones Públicas todo ello orientado a la mejor prestación de servicios públicos, todas las iniciativas se han integrado en el denominado Plan eEurope.

El Plan e-Europe es una iniciativa política dirigida a asegurar que la Unión Europea pueda hacerle frente satisfactoriamente a los cambios que está produciendo la Sociedad de la Información, como se indica en el portal de la Comunidad Europea.²⁸

Con el objetivo de alcanzar las metas trazadas, la comisión adoptó una serie de planes desarrollados secuencialmente y cada uno de estos con objetivos específicos como el Plan eEurope 2002, el Plan eEurope 2005, y la Iniciativa i2010. A continuación veremos los temas relevantes en materia de gobierno Electrónico en cada uno de estos documentos.

²⁸ Ver Portal de la Unión Europea: http://europa.eu/legislation_summaries/glossary/eeurope_es.htm

a. e-Europe 2002: Una Sociedad de la Información para todos.

Como se indica en el Portal de la Comunidad Europea, la iniciativa eEurope fue aprobada por el Consejo Europeo de Lisboa en marzo de 2000. La Comunicación adoptada con tal motivo fue titulada «eEurope: una sociedad de la información para todos» la cual se inscribe en el marco de la estrategia de Lisboa que establece para la Unión Europea el objetivo de convertirse, de aquí a 2010, en la economía del conocimiento más competitiva y dinámica del mundo.

El Plan de Acción eEurope 2002, fue aprobado en el Consejo de Ministros de la Unión Europea, celebrado en Feira los días 19 y 20 de junio de 2000, a propuesta de la Comisión Europea, en noviembre del 2000 en el Consejo Niza la Comisión Europea preparó una puesta al día sobre eEurope 2002 para el Consejo de Ministros de la Unión Europea. En él se pasa revista al desarrollo del plan, y se analizan las cuestiones que deben abordarse y los próximos pasos a dar. Veremos el documento oficial donde se tratan las principales acciones del plan vinculadas a nuestro estudio.

El Plan de Acción eEurope 2002 fijó los siguientes objetivos: a) Un internet más rápido barato y seguro; b) Invertir en personas y en formación, c) Estimular el uso de Internet.

En el texto de la Comunicación de la Comisión en el 2001 denominada *eEurope 2002; Impacto y prioridades*²⁹ en el punto 3.6 del documento señalan sobre la Administración Electrónica, que las instituciones comunitarias y las administraciones públicas nacionales tienen que procurar por todos los medios utilizar las TIC para desarrollar servicios eficientes al servicio de las empresas y los ciudadanos europeos.

²⁹ Ver la siguiente dirección electrónica: <http://europa.eu/>

Posteriormente a las acciones desplegadas siguiendo el Plan de Acción eEurope 2002, se elaboran en Barcelona las conclusiones del Consejo Europeo y se plantean nuevas propuestas y conclusiones relacionadas al futuro Plan de Acción eEurope 2005.

Entonces en la siguiente fase, el Consejo Europeo acuerda solicitar a la Comisión que elabore un Plan de Acción eEurope 2005, centrado en las prioridades preestablecidas, también en la seguridad de las redes y de la información, *en la Administración Electrónica*, el aprendizaje por medios electrónicos, la sanidad en línea y el comercio electrónico.

b. eEurope 2005: Una sociedad de la información para todos

Se continuó con el desarrollo de acciones iniciadas en Barcelona, acciones encaminadas a generar el nuevo plan eEurope2005, es de esta manera que en la reunión de palmas de Mallorca en el 2002 se genera el Documento de Trabajo para eEurope 2005. En este documento se tratan aspectos relativos la Administración Electrónica donde se resaltan los objetivos del Plan anterior, el Plan de Acción eEurope 2002 de facilitar el acceso electrónico a los servicios públicos básicos ha sido alcanzado.

No obstante, se observa la existencia de 4 deficiencias que necesitan ser solucionadas en la siguiente fase, estos son: a) necesidad de proveer servicios plenamente interactivos, b) necesidad de reorganizar los procedimientos administrativos para incrementar la productividad, c) promover las compras públicas electrónicas, d) promover las aplicaciones multiplataforma.

Con la Comunicación de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo, al Comité Económico y Social y al Comité de las Regiones se remite el Plan eEurope 2005: Una sociedad de la Información para todos - Plan de acción que se presentará con vistas al Consejo Europeo de Sevilla³⁰, vemos las acciones y medidas políticas que se plantean en este documento en lo concerniente a la Administración Electrónica basado principalmente en subsanar las deficiencias del plan anterior, se plantea tomar las siguientes acciones:

- Conexión de banda ancha; los Estados miembros debían disponer de conexiones de banda ancha para todas las administraciones públicas antes de finalizar 2005.
- Interoperabilidad; antes de finalizar 2003, la Comisión haría público un marco de interoperabilidad concertado para facilitar la prestación de servicios paneuropeos de administración electrónica a ciudadanos y empresas.
- Servicios públicos interactivos: antes de finalizar 2004, los Estados miembros deben haber garantizado que los servicios públicos básicos sean interactivos, accesibles a todos.
- Contratación pública: antes de finalizar 2005, los Estados miembros deben efectuar por medios electrónicos la contratación pública, contando para ello con puntos de acceso público a Internet (PAPI)
- Cultura y turismo, la Comisión, en cooperación con los Estados miembros, el sector privado y las autoridades regionales, definiría servicios electrónicos para promover Europa y ofrecer una información pública de fácil utilización.

³⁰ Ver la siguiente dirección electrónica: <http://europa.eu/>

Como vemos el Plan eEurope 2005 fue básicamente una evaluación de resultados del anterior Plan pues se desarrollo un seguimiento de las experiencias y proyectos desarrollados, de lo que se generaron conclusiones y una serie de propuestas para contar con mecanismo de mejora y propuestas para el desarrollo integral de la Sociedad de la Información y la Administración Electrónica que se pondrían en práctica en la siguiente fase con la Iniciativa i2010, Iniciativa que será el siguiente punto a revisar.

1.1.2. El contexto actual : Iniciativa i2010

Para efectuar un mejor estudio de la Iniciativa 2010 la dividiremos en dos secciones una vinculada a la Sociedad de la Información y la otra relacionada a la Administración Electrónica.

a. Iniciativa i2010: Una sociedad de la Información europea para el crecimiento y el empleo

La iniciativa i2010, una Sociedad de la Información europea para el crecimiento y el empleo. COM (2005) 229 final de 01/06/2005³¹, marca la pauta en la Comunidad Europea en cuanto el desarrollo de la Sociedad de la Información y la Administración Electrónica.

Esta iniciativa es la continuación de los Planes de Acción e-Europe y se integra en la estrategia de Lisboa renovada en favor del crecimiento y el empleo. i2010, haciendo especial énfasis en que los beneficios de las TIC en su incorporación a productos y servicios y el desarrollo de puntos esenciales, tales como la interoperabilidad, la seguridad y fiabilidad, la gestión de identidades, la gestión de derechos y la facilidad de acceso y uso.

³¹ Ver la siguiente dirección electrónica : http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/index_en.htm

El Plan i-2010 tiene tres objetivos básicos:

- Construcción de un Espacio único Europeo de la Información que promueva un mercado interior abierto y competitivo para la sociedad de la Información y los medios de comunicación;
- El refuerzo de la innovación y la inversión en la investigación sobre las TIC con el fin de fomentar el crecimiento y la creación de más empleos y de más de calidad;

- El logro de una sociedad europea de la información basada en la inclusión que fomenta el crecimiento y el empleo de una manera coherente con el desarrollo sostenible y que da la prioridad a la mejora de los servicios públicos y de la calidad de vida.

b. i2010: Plan de acción sobre Administración Electrónica

En lo concerniente a la Administración Electrónica la Iniciativa i2010 cuenta con un Plan específico que se puede observar en documento de Comunicación de la Comisión al Consejo, de abril de 2006, “Plan de acción sobre administración electrónica i2010: acelerar la administración electrónica en Europa en beneficio de todos” COM (2006) 173.³²

El plan se estructura en torno a cinco grandes objetivos en materia de Administración Electrónica con metas concretas para 2010:

- Promover la inclusión a través de la Administración Electrónica de manera que para 2010 todos los ciudadanos se beneficien de los servicios y con un acceso sencillo para todos.

³² Ver la siguiente dirección electrónica: http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/l24226j_es.htm

- La eficiencia y la eficacia deben hacerse realidad, contribuyendo a la satisfacción de los usuarios, a la transparencia, la rendición de cuentas, al aligeramiento de la carga administrativa y a la mejora de la eficiencia.
- Implantar servicios de gran repercusión para los ciudadanos y las empresas
- Establecer las herramientas que permitan a ciudadanos y empresas beneficiarse, para 2010, de un acceso autenticado, seguro e interoperable a los servicios públicos en toda Europa.
- Fortalecer la participación y la adopción de decisiones democráticas, con herramientas que permitan el debate y la participación del público efectivo en la adopción de decisiones democráticas.

Finalmente es importante mencionar el rol fundamental que juega el desarrollo normativo para hacer efectivos los diferentes planes e iniciativas, “la consagración de un marco normativo adecuado que contemple las singularidades que implica la utilización de las tecnologías de la información y las comunicaciones para la actividad de las administraciones públicas, tanto desde el punto de vista interno como, sobre todo, en sus relaciones con los ciudadanos pues de lo contrario se corre el riesgo de desaprovechar las enormes posibilidades que ofrecen las modernas tecnologías en orden al tratamiento de la información y la simplificación de las comunicaciones”³³.

³³ TORRIJOS Julián, El régimen Jurídico de la e-Administración. COMARES: Granada, 2004. pp.2.

De todo lo que expuesto observamos que en el seno de la Comunidad Europea se ha comprendido la real importancia de la Administración Electrónica y han visto en ella una posibilidad para el desarrollo de los servicios públicos de una manera más amplia sin mirar las fronteras y atendiendo además a la pluralidad de miembros y de las diversas actividades que se realizan no solo en cada uno de los países sino a nivel comunitario, todo ello sumado a los casos de éxito en varios países de la Comunidad Europea nos dan un ejemplo de lo que se puede lograr con el desarrollo del Gobierno Electrónico o la Administración Electrónica en nuestra región.

2. Análisis de las entidades gubernamentales encargadas de dirigir la Estrategias Nacionales de Gobierno Electrónico por países.

2.1. El caso Español

“En España, como hemos tenido ocasión de comentar anteriormente, ha sido a raíz de la progresiva implantación de la Sociedad de la Información cuando se comenzó a estudiar la introducción de las nuevas tecnologías en el sector público lo que se vino a denominar como Administración Electrónica”³⁴.

2.1.1. Marco legal y Planes y Estrategias sobre Sociedad de la Información y Gobierno Electrónico

Es importante iniciar el desarrollo de esta sección mencionando que trataremos de efectuar un trabajo más amplio acerca del estado de la Administración Electrónica en España dado que es un referente en nuestro país en algunos de sus aspectos organizacionales.

³⁴ GARCIA MEJIA pablo (ed). Principios de Derecho e Internet. Endesa: Valencia, 2005. pp. 253.

Entonces revisaremos los planes y la regulación en los aspectos vinculados a la Sociedad de la Información y la Administración Electrónica en el orden que colocaremos a continuación:

- a) Plan Ingenio2010, b) Plan Avanza, c) Plan Moderniza,
- d) Ley de Acceso Público

a. Plan Ingenio2010

Debemos iniciar referenciando que “España era uno de los países más atrasados en la mayoría de los indicadores de la Sociedad de la Información y es por ello que se desarrolla el Programa Ingenio 2010, este Programa inicia con su puesta en marcha en el año 2005 como una estrategia del Gobierno”³⁵, ésta estrategia gubernamental permitió desarrollar medidas para disminuir la llamada brecha digital. La Estrategia se sustenta en tres programas claves: Cénit, Consolider y Avanza, podemos verlo gráficamente en el siguiente esquema.

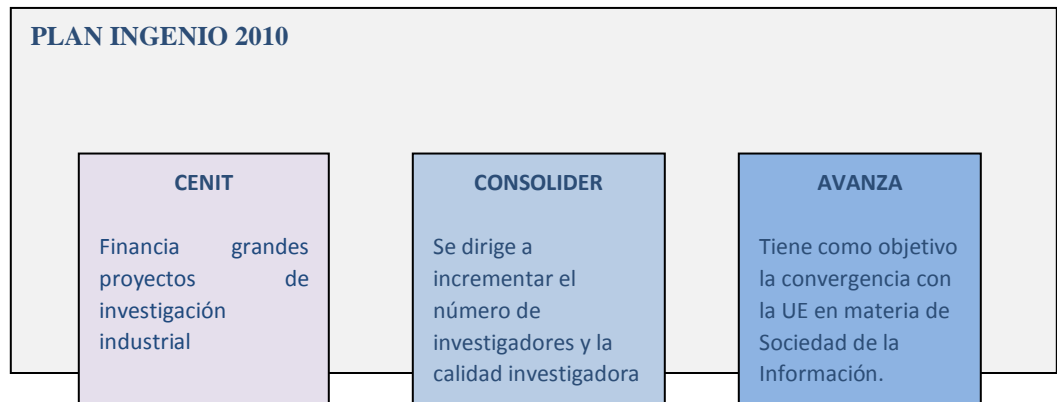


Figura N° 3: Programas del Plan Ingenio2010

Fuente: Elaboración propia

³⁵ Mayor información en : <http://www.ingenio2010.es/>

El Plan Avanza es el que plantea el desarrollo de la Sociedad de la Información e incluye las acciones destinadas a impulsar la e-Administración. Entonces tocaremos en el siguiente punto:

b. Plan Avanza, Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información

El Plan Avanza, fue diseñado para colocar a España dentro de la Sociedad de la Información y del Conocimiento, para mejorar su productividad económica y el bienestar de todos los ciudadanos españoles. Este Programa que agrupa todas las políticas de I+D+I³⁶, el Plan se estructura en tres grandes líneas horizontales que pretenden incorporar a la Sociedad de la Información a ciudadanos, empresas y Administraciones Públicas

El Plan Avanza fue aprobado por el Consejo de Ministros el 4 de noviembre de 2005³⁷, se enmarca en los ejes estratégicos del Programa Nacional de Reformas diseñado por el Gobierno para cumplir con la Estrategia de Lisboa del año 2000. En el portal del Plan Avanza³⁸ se contemplan cuatro grandes áreas de actuación:

³⁶ Las Políticas I+D+I hacen referencia al desarrollo de tres áreas claves para el desarrollo: I= Investigación, D= Desarrollo, I= Innovación.

³⁷ ACUERDO por el que se aprueba el Plan 2006-2010 para el desarrollo de la Sociedad de la Información y de convergencia con Europa y entre Comunidades Autónomas y Ciudades con Estatuto de Autonomía, "Plan Avanza", y se adoptan mandatos para poner en marcha diversas medidas normativas de impulso a la Sociedad de la Información.

³⁸ Para mayor información : <http://www.planavanza.es/>

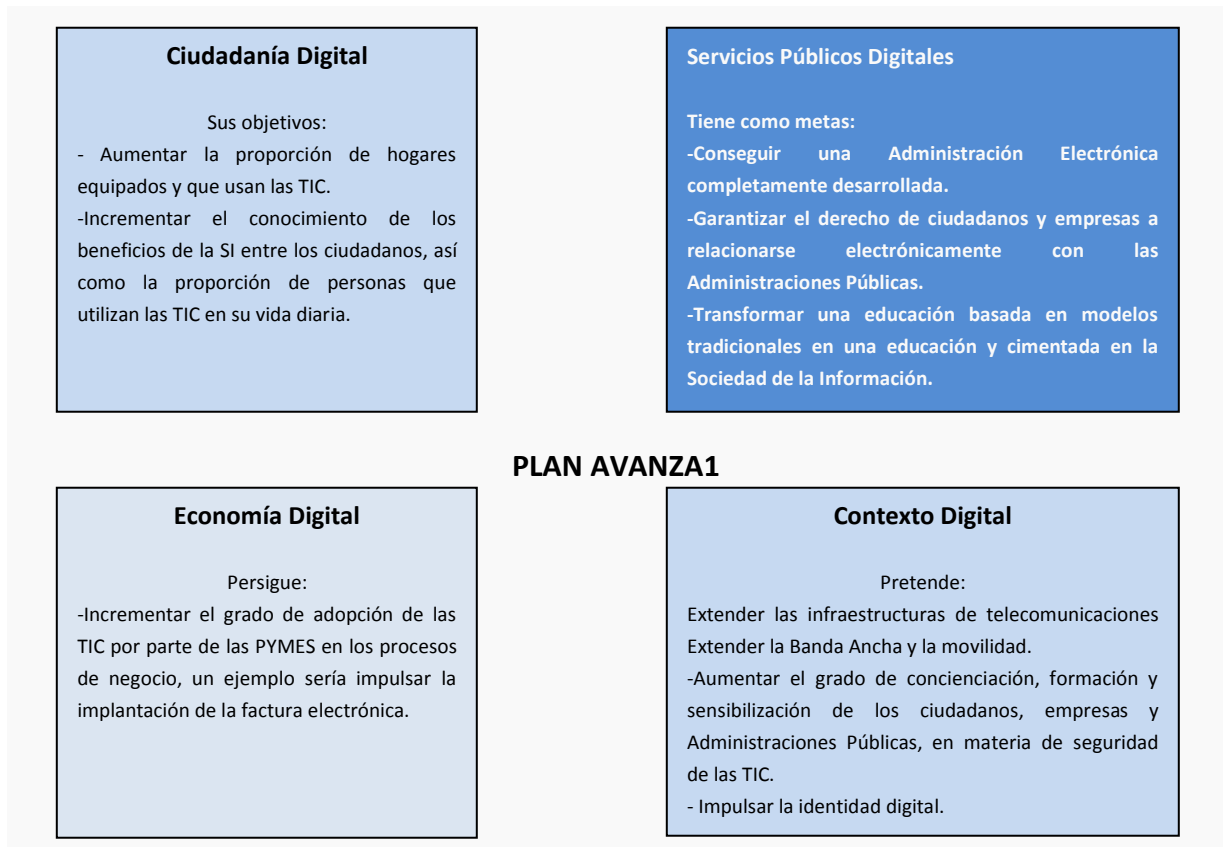


Figura 4: Áreas de actuación del Plan Avanza

Como se detalla en el documento de referencia del Plan Avanza³⁹, dentro de las acciones del Plan Avanza en materia de Administración Electrónica se plantea alcanzar un área de Servicios Públicos Digitales plenamente desarrollada por lo que se propusieron objetivos bastante ambiciosos como:

- Garantizar el derecho de ciudadanos y empresas a relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas, para lo cual la totalidad de los servicios prestados por las administraciones deberán ofrecer en 2010 como mínimo alguna de sus prestaciones a través de Internet.

³⁹ Plan 2006-2010 para el desarrollo de la Sociedad de la Información y de Convergencia con Europa y entre Comunidades Autónomas y Ciudades Autónomas

- Establecer los mecanismos para que la oferta de servicios en línea se corresponda con la demanda existente, creando un catálogo claro de servicios electrónicos.
- Garantizar la existencia de canales adecuados para que todos los ciudadanos y empresas puedan hacer uso de los servicios proporcionados por las Administraciones Públicas.
- Modernizar las Administraciones Públicas españolas en términos de mejora de la calidad, agilidad y rendimiento de los servicios a los ciudadanos, eficiencia en el uso de los recursos públicos, reducción de costes, satisfacción de los usuarios, integración interdepartamental y simplificación administrativa.
- Crear estructuras de cooperación entre las distintas Administraciones Públicas que permitan el desarrollo conjunto de soluciones, de manera que el ciudadano pueda usar nuevos servicios con independencia de cuál sea la administración que los proporcione.

Finalmente sobre el Plan desde el 2005, los resultados han sido alentadores, pero para la continuidad del mismo se planteó reorganizar y reforzar las áreas del Plan Avanza para el año 2009, para que el Plan pudiera superar sus metas globales en 2010 y en adelante.

Entonces ante los nuevos retos y necesidades de la Sociedad se empezó a trabajar en el denominado Plan Avanza2, es así que con el documento que recoge las aportaciones de la Cámara Alta a la Estrategia 2010-2015 del Plan Avanza2 fue aprobado por unanimidad en la sesión celebrada el 21 de diciembre de 2009. Podemos ver las áreas clave del Plan en el siguiente gráfico:

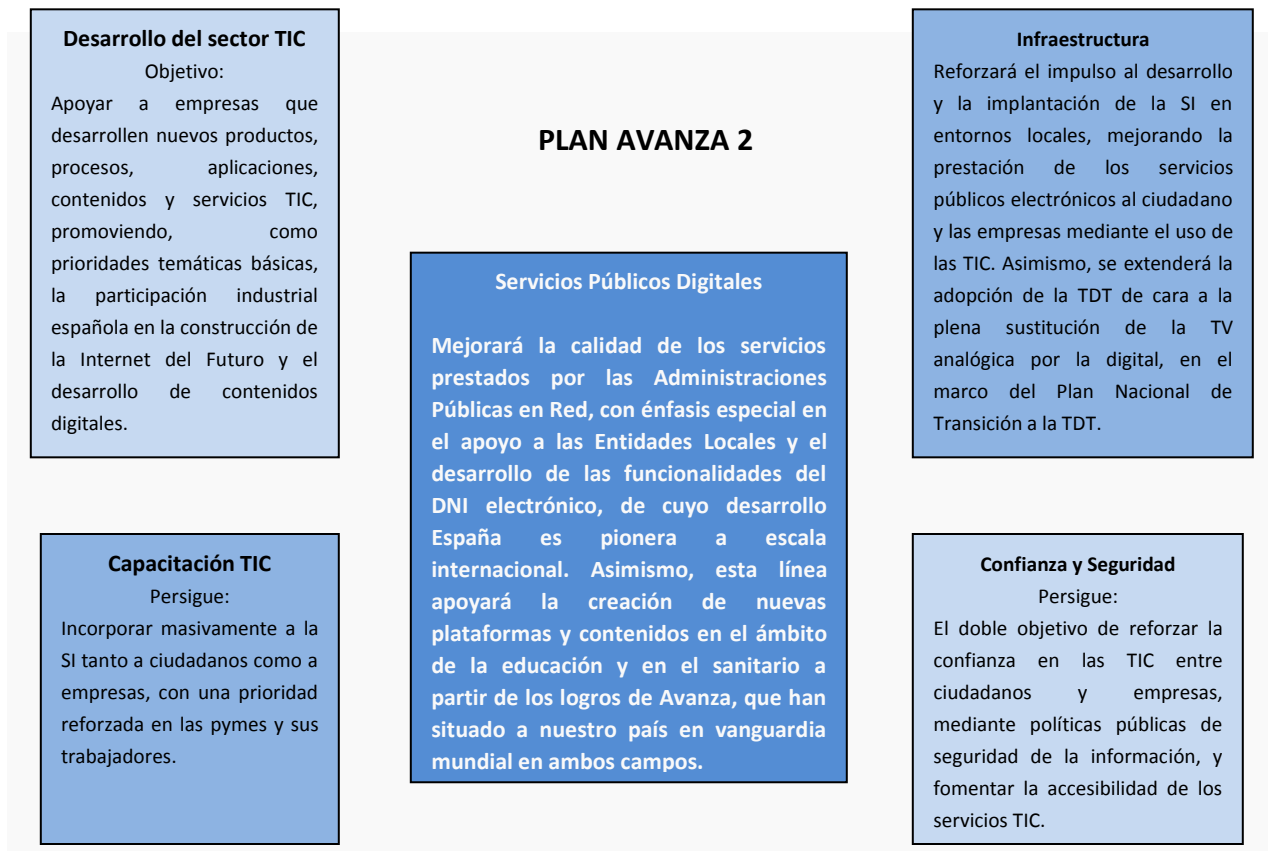


Figura 5: Áreas de actuación Plan Avanza2

Fuente: Elaboración propia

c. El Plan Moderniza

En diciembre de 2005 el Consejo de Ministros aprobó el Plan Moderniza, de medidas 2006-2008, con el objetivo de dar un impulso a los servicios públicos. Con este Plan se pretende mejorar su organización y los servicios públicos para los ciudadanos, mediante la aplicación de la Administración Electrónica.

En la puesta en marcha del plan está implicando un compromiso político y administrativo del más alto nivel y la inversión para cambios organizativos profundos y la creación de una cultura de cooperación entre departamentos y administraciones públicas de todos los niveles.

El plan recoge un total de 16 iniciativas diferentes que se han ido desarrollando paulatinamente, a continuación presentaremos las iniciativas más importantes recogidas en el portal del Consejo Superior de la Administración Electrónica⁴⁰

En cuanto a las iniciativas legislativas recogidas tenemos, el estatuto básico del empleado público, la Ley de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, en este último se describe básicamente las principales características de la Administración Electrónica en España, este documento que revisaremos con detalle más adelante.

En cuanto a los planes de acción, se propuso Plan especial de medidas para la Administración General del Estado - AGE y la Reforma de la administración periférica, el Plan de modernización tecnológica y simplificación administrativa de la AGE. Plan de medidas de promoción de la transparencia y la participación en la AGE.

Otras medidas de relevantes:

- La creación Observatorio de la calidad de los servicios. La habilitación de la Red de Oficinas integradas (red 060) con Comunidades autónomas y Ayuntamientos.

⁴⁰ Para mayor referencia ver: <http://www.csae.map.es/>

- Eliminación de más de 20 millones de documentos en papel entre 2006 y 2008. Incorporación a Internet de más de 800 nuevos formularios administrativos, conjuntamente con más de 100 nuevos servicios digitales accesibles con el nuevo DNI electrónico.
- Rediseño y simplificación de más de 300 tramites ciudadanos.

Por otro lado en marzo de 2006, los Ministros de Industria, Turismo y Comercio y de Administraciones Públicas firmaron un acuerdo de colaboración para el desarrollo de la Administración Electrónica, con el objetivo de coordinar el cumplimiento de los planes Avanza y Moderniza en el ámbito de la e-Administración.

El acuerdo incluye proyectos concretos, propuestos conjuntamente por los ministerios, sobre las redes de comunicaciones, interoperabilidad, la definición de estándares, la definición de flujos y modelos de datos y a la dotación de recursos para la puesta en marcha de servicios de Administración Electrónica. El acuerdo incluye además:

- El desarrollo de nuevos servicios en torno al DNI electrónico, mediante la plataforma común de validación de firma electrónica.
- El impulso de la red 060.
- Promoción de la simplificación de trámites ciudadanos con la administración pública, como la supresión de la petición de documentos.
- La cooperación interadministrativa mediante el Sistema de Aplicaciones y Redes para las Administraciones (SARA), una infraestructura tecnológica que permite y garantiza las comunicaciones entre las distintas administraciones y sirve de plataforma de intercambio de aplicaciones.

- La extensión de servicios de la Administración electrónica, con el desarrollo e instalación de un sistema de registro interoperable entre todos los ministerios y de una plataforma para la gestión automatizada del cambio de domicilio.

Todas estas medidas están enfocadas a desarrollar la e-Administración en España con el principal propósito generar una Administración Pública más eficiente y que los servicios brindados a los ciudadanos sean de mejor calidad.

d. Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, en la Administración General del Estado⁴¹

Según se afirma en la exposición de motivos de la norma que las TIC facilitan, el acceso a los servicios públicos a aquellas personas con dificultades para acceder a las oficinas públicas, por motivos de localización geográfica, condiciones físicas, de movilidad u otros, con la aplicación de Las TIC para superar estos inconvenientes se da un paso trascendental para facilitar en igualdad de condiciones, la plena integración de los ciudadanos en la vida pública, social, laboral y cultural.

Ahora bien, con la Ley 11/2007, Ley de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, se afirma en el artículo primero que el principal objetivo de la ley es el reconocer el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las administraciones públicas por medios electrónicos.

Para mayor información sobre la norma ver: http://www.csae.map.es/csi/nuevo/administracion_electronica_7.htm

Así mismo regula los aspectos básicos en las relaciones entre las Administraciones Públicas y las relaciones de los ciudadanos con las mismas con la finalidad de garantizar sus derechos, la validez y eficacia de la actividad administrativa en condiciones de seguridad jurídica. La norma coloca la obligación a las Administraciones Públicas de asumir directamente el desarrollo de las acciones para que los ciudadanos estén en posibilidad de interactuar por medios electrónicos con estas y generen los canales necesarios para ese fin; asegurando además la disponibilidad, el acceso, la integridad, la autenticidad, la confidencialidad y la conservación de los datos, informaciones y servicios que gestionen ante éstas.

Veremos los aspectos más importantes de la norma; el Título Primero de Ley, sobre los derechos de los ciudadanos a relacionarse con las administraciones públicas por medios electrónicos, la norma parte del principio de libertad de los ciudadanos en la elección de la vía o canal por el que quieren comunicarse con la Administración, si bien cada tecnología puede ser apta para una función en razón de sus características y de la fiabilidad y seguridad de sus comunicaciones los ciudadanos tiene frente a éstas.

Así mismo en el Título Primero se recoge los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones Públicas a través de medios electrónicos como la obligación de cada Administración de facilitar a las otras Administraciones los datos de los interesados que se le requieran y obren en su poder, en la tramitación de un procedimiento, siempre que el interesado preste su consentimiento expreso, el cual podrá emitirse y recabarse por medios electrónicos, al objeto de que los ciudadanos no deban aportar datos y documentos que ya están en poder de las Administraciones Públicas.

El artículo 7 de la norma, introduce la defensa de los derechos del ciudadano con el objeto de velar por la efectividad de los derechos reconocidos a los ciudadanos por medio del Defensor del Usuario de la Administración Electrónica.

En el Título Segundo se regula el régimen jurídico de la Administración Electrónica. Por una parte, su Capítulo Primero se dedica a la sede electrónica, como la dirección electrónica cuya gestión y administración corresponde a una Administración Pública funcionando con plena responsabilidad respecto de la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios a los que puede accederse a través de la misma. En la normativa de desarrollo de la Ley, cada Administración determinará los instrumentos de creación de las sedes electrónicas.

En su Capítulo Segundo se regulan las formas de identificación y autenticación, tanto de los ciudadanos como de los órganos administrativos en el ejercicio de sus competencias, siendo destacable que se habilitan distintos instrumentos de acreditación. El Documento Nacional de Identidad electrónico está habilitado con carácter general para todas las relaciones con las Administraciones Públicas, y por ello se impulsará como fórmula para extender el uso general de la firma electrónica. También se establece la obligación para cualquier Administración de admitir los certificados electrónicos reconocidos en el ámbito de la Ley de Firma Electrónica⁴².

⁴² Ello con el objeto de evitar la brecha digital, la posibilidad de que sean funcionarios públicos quienes acrediten la voluntad de los ciudadanos, siguiendo el procedimiento establecido, para sus relaciones electrónicas con la Administración.

En el Capítulo Tercero se regulan los registros, comunicaciones y notificaciones electrónicas. La regulación de registros electrónicos de manera que puedan convertirse en un instrumento que libere y agilice la presentación de cualquier escrito o solicitud ante las Administraciones Públicas. La Ley regula las comunicaciones electrónicas de los ciudadanos con las Administraciones y de éstas entre sí, para aunar los criterios de agilidad y de seguridad jurídica.

En el Capítulo Cuarto, sobre los documentos y archivos electrónicos, se establecen las condiciones de validez de un documento electrónico, se un sistema de copias electrónicas, tanto las realizadas a partir de documentos emitidos en papel, como las copias de documentos en soporte electrónico o viceversa.

El Título Tercero trata de la gestión electrónica de los procedimientos, desarrolla la regulación de los procedimientos administrativos utilizando medios electrónicos y los criterios a seguir en la gestión electrónica, donde se regula la iniciación, instrucción y terminación de procedimientos por medios electrónicos.

En este Título se expone la obligación que se establece para las Administraciones Públicas de poner a disposición de los usuarios información por medios electrónicos sobre el estado de tramitación de los procedimientos.

El Título Cuarto está dedicado a la Cooperación entre Administraciones para el impulso de la Administración Electrónica y se determinan los principios para garantizar la interoperabilidad de sistemas de información.

2.1.2. Organismos y actores competentes en materia de Administración Electrónica

a. Consejo Superior de Administración Electrónica Española

El Consejo Superior de Administración Electrónica es el órgano colegiado adscrito al Ministerio de la Política Territorial. Esta entidad es la encargada de desarrollar, elaborar y aplicar la política y estrategia del Gobierno en materia de TIC, se encarga de impulsar e implantar la Administración Electrónica.

Está regulado por el Real Decreto 589/2005⁴³, como indica el artículo 3.1 de la norma, desde la entrada en vigor de dicho Real Decreto, el Consejo Superior de Informática cambiaría su denominación a la de Consejo Superior de Administración Electrónica, además de ello la norma introduciría una reestructuración de los órganos colegiados responsables de la Administración Electrónica.

Dentro de esta organización tenemos que el Consejo actúa en pleno y en comisión permanente; las Comisiones Ministeriales de Administración Electrónica y los Comités Técnicos, grupos de trabajo o ponencias especiales creadas para desarrollar sus funciones.

⁴³ Real Decreto 589/2005 del 20 de mayo del 2005. Para acceder a la norma en: http://www.csae.map.es/csi/nuevo/csae_6.htm

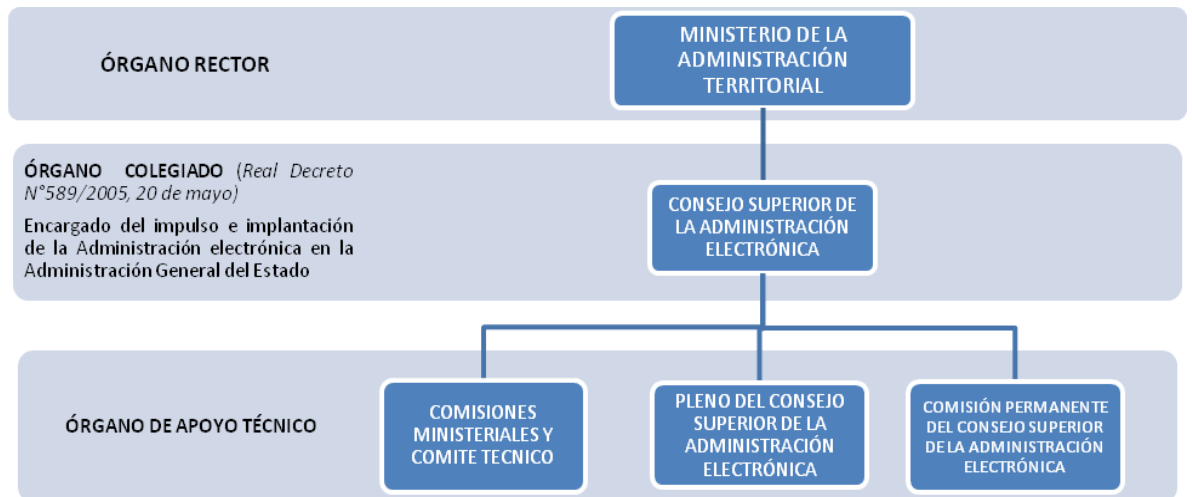


Figura 6: Composición de Consejo Superior de la Administración Electrónica

- *Pleno del Consejo superior de la Administración Electrónica*

Le corresponde al Pleno del Consejo Superior de Administración Electrónica las siguientes funciones:

La fijación de las líneas estratégicas, de acuerdo con la política del Gobierno establecida en materia de tecnologías de la información, así como el impulso y la coordinación de la Administración Electrónica.

El establecimiento de las directrices generales en materia de TIC y Administración Electrónica que sirvan de base para la elaboración por los distintos ministerios de los planes estratégicos departamentales, así como su informe, seguimiento y control.

Emitir informes de los anteproyectos de ley y de los proyectos de disposiciones generales que le sean sometidos por los órganos proponentes que estén directamente relacionados con el desarrollo de las líneas estratégicas.

La declaración de proyecto de interés prioritario de determinados proyectos que presenten los ministerios, los organismos autónomos, que por sus características se consideren fundamentales para la mejora de la prestación de servicios al ciudadano.

El impulso de la colaboración y cooperación con las comunidades autónomas y las entidades locales, para la puesta en marcha de servicios públicos interadministrativos.

El impulso de las actividades de cooperación de la Administración General del Estado con la Unión Europea, con las organizaciones internacionales y, especialmente, con Iberoamérica, en materia de tecnologías de la información y Administración electrónica, en colaboración con el Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación.

Asimismo, corresponde al Pleno del Consejo, entre otras funciones, actuar como Observatorio de la Administración Electrónica para conocer su situación y evolución y proponer, en su caso, las medidas correctoras oportunas.

Presentar anualmente un informe al Consejo de Ministros, en el que se recogerá el grado de avance en la implantación de la Administración Electrónica en la Administración General del Estado.

En el siguiente gráfico la Composición del Pleno del Consejo Superior de la Administración Electrónica

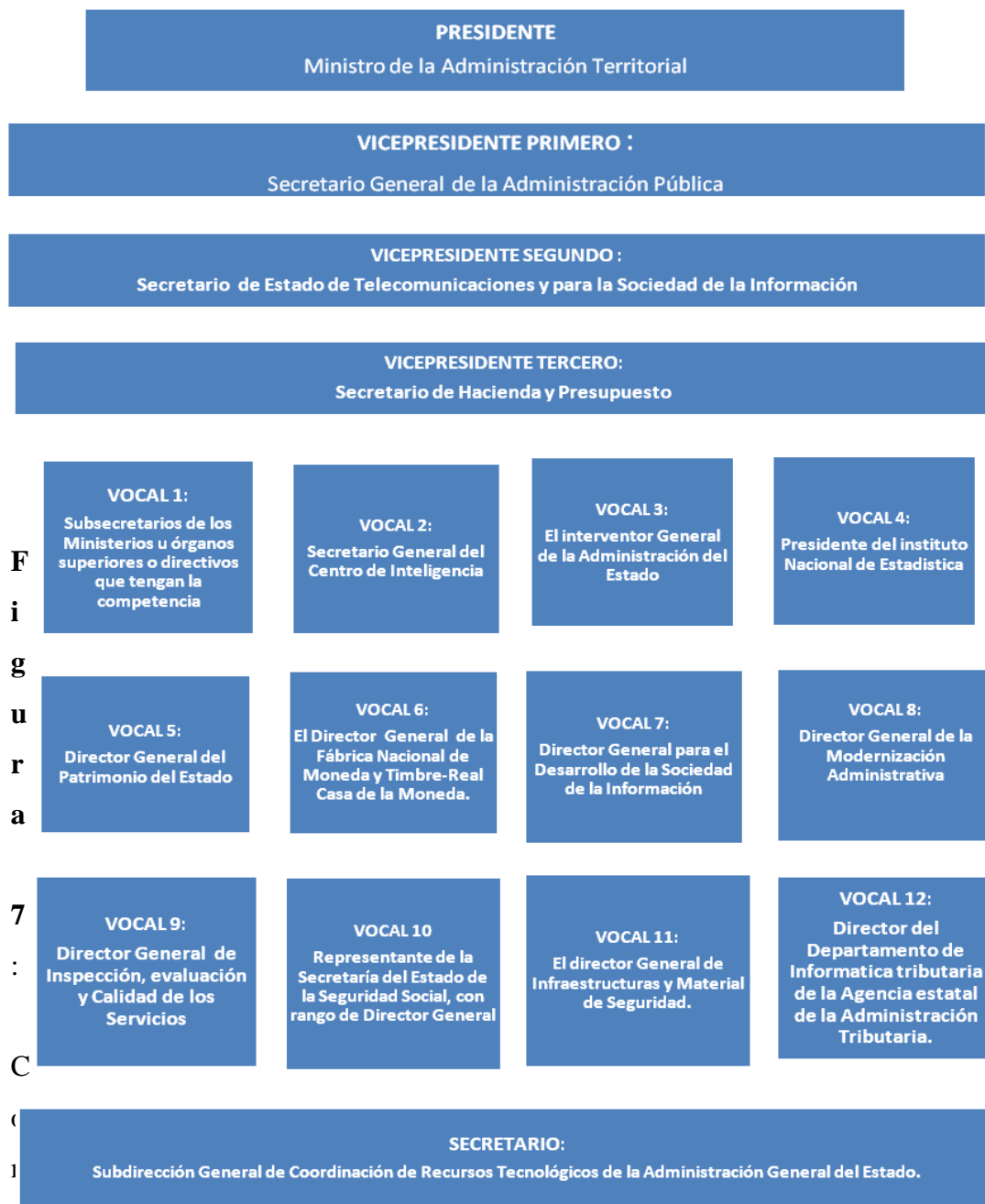


Figura 7: Composición del Pleno del Consejo Superior de la Administración Electrónica

- *Comisión Permanente del Consejo Superior de la Administración Electrónica*

La Comisión Permanente sustituye a la Comisión Interministerial de Adquisición de Bienes y Servicios Informáticos, y se constituye en el órgano de apoyo técnico al Pleno del Consejo Superior de Administración Electrónica; la Comisión Permanente tiene las siguientes funciones:

La realización de los análisis y trabajos técnicos preparatorios que sirvan de base para la toma de decisiones del Pleno del Consejo Superior de Administración Electrónica

Emitir la propuesta al Pleno del Consejo Superior de Administración Electrónica de las iniciativas en materia de Administración Electrónica.

La elaboración del informe de los planes estratégicos departamentales para su elevación al Pleno del Consejo, con carácter previo a su aprobación por el Ministro del departamento.

La ejecución y desarrollo de los acuerdos adoptados por el Pleno del Consejo Superior de Administración Electrónica.

La propuesta a la Junta Consultiva de Contratación Administrativa del rediseño de los procedimientos con el uso intensivo de las tecnologías de la información en el ámbito de la Administración General del Estado.

El seguimiento de los proyectos de interés prioritario, así como el informe al Pleno sobre los factores que puedan incidir en su ejecución.

La administración del Observatorio de la Administración Electrónica, función que desarrollaremos más adelante.

La Composición de la Comisión Permanente del Consejo Superior de Administración Electrónica en el siguiente gráfico.

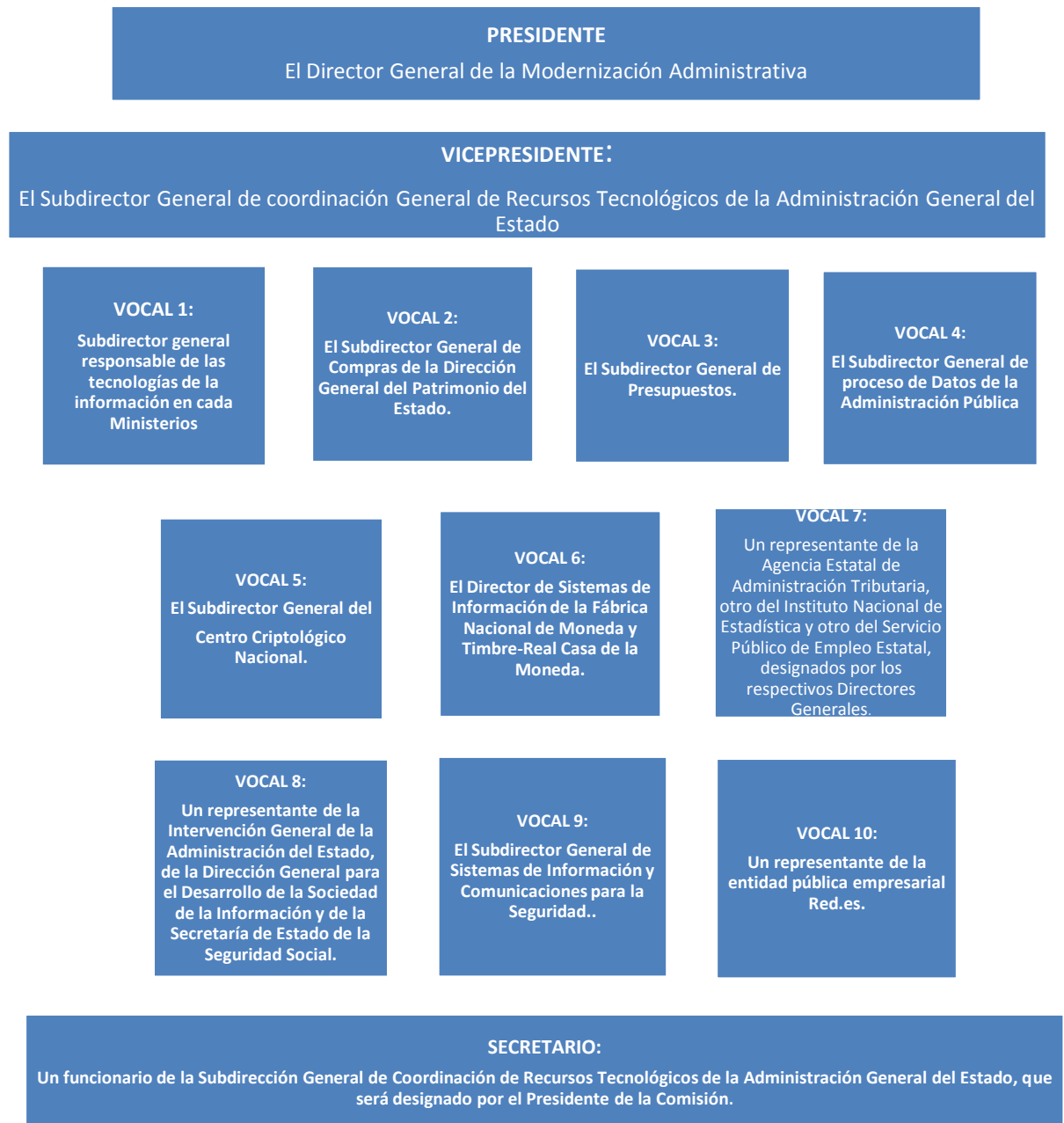


Figura 8: Composición de la Comisión Permanente del Consejo Superior de Administración Electrónica

- *Las Comisiones Ministeriales de Administración Electrónica*

Las Comisiones Ministeriales de Administración Electrónica, que sustituyen a las anteriores Comisiones Ministeriales de Informática en cualquiera de sus denominaciones, son los instrumentos para la coordinación interna de cada departamento en materia de tecnologías de la información y de Administración Electrónica.

Las Comisiones Ministeriales de Administración Electrónica están presididas por el Subsecretario del Ministerio. Sus funciones serán:

Elaborar el plan estratégico del departamento, a partir de las propuestas de los distintos órganos y organismos públicos afectados, y elevarlo, a través de su presidente, para su informe por el Pleno del Consejo Superior de Administración Electrónica.

Vigilar, en el ámbito del departamento, el cumplimiento de las directrices y el seguimiento de las pautas de actuación acordados por el Pleno del Consejo Superior de Administración Electrónica.

Emitir los informes que, en relación con los expedientes de contratación en materia de tecnologías de la información.

Coordinar el recojo, agregación e incorporación de la información requerida por el Observatorio de la Administración Electrónica y velar por la exactitud e integridad de los datos correspondientes a su departamento, entre otras.

b. Acerca del Observatorio de la Administración Electrónica

Una de las competencias de la Comisión Permanente del Consejo Superior de la Administración Electrónica la gestión del Observatorio de la Administración Electrónica en España, para lo cual cumple las siguientes funciones:

El recojo de información de los recursos tecnológicos, humanos, económicos y de contratación, sin perjuicio de las competencias legalmente atribuidas al Registro público de contratos, relacionados con las tecnologías de la información, así como sobre cualquier otro elemento informativo con ellas relacionado, con excepción de la información relativa a los sistemas de mando y control, consulta política, situaciones de crisis y seguridad del Estado.

El recojo de información relacionada con los servicios públicos electrónicos y sus indicadores y, en particular la utilización de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas por la Administración General del Estado y la determinación de los procedimientos necesarios para el recojo y consolidación de la información del Observatorio, así como la frecuencia de su actualización y los aspectos metodológicos para su tratamiento y explotación, que se regularán por orden del Ministro de Administraciones Públicas.

El desarrollo de sus actividades las efectúa en tres áreas diferenciadas: a) la Administración Electrónica en la Administración General del Estado; b) la Administración Electrónica en las Comunidades Autónomas, c) la Administración Electrónica en las Entidades locales

Finalmente podemos decir que es “el propio carácter del Reino de España como Estado Social y Democrático de Derecho exige el uso de los medios informáticos y telemáticos en la actuación administrativa en beneficio de la ciudadanía, ya que por medio de estos medios electrónicos los Gobiernos respectivos actúan más eficazmente en la consecución de los objetivos constitucionales, en la prestación de servicios públicos acordes con las necesidades actuales de la ciudadanía, y en la gestión de los asuntos propios para obtener decisiones con un grado de eficiencia mayor”⁴⁴.

2.2. En el caso Francés

2.2.1. Marco Legal de la Administración Electrónica y Políticas Públicas

a. Programa de Acción Gubernamental para la Sociedad de la Información - PAGSI

El PAGSI⁴⁵ se presentó en agosto del año 1997 por el Primer Ministro y fue adoptada por el primer comité interministerial para la Sociedad de la Información en enero del año 1998, con perspectivas a preparar en Francia para el ingreso a la denominada Sociedad de la Información

PAGSI se desarrolla como un programa donde se busca prioritariamente la generalización de portales de acceso público vía internet y paralelamente el inicio de la puesta en línea de formularios administrativos para acelerar los procedimientos administrativos de las principales entidades públicas.

⁴⁴ CANTERO Josefina et al, Op cit, pp 35.

⁴⁵ En Frances Programme d'Action Gouvernemental pour la Société de l'Information

Posteriormente se desea lograr un nuevo impulso al desarrollo de procedimientos administrativos vía internet y para ello el comité interministerial para la Reforma del Estado (CIRE) lleva a cabo diversas reuniones tomando en esas reuniones las siguientes medidas que sería un complemento a lo trabajado por el PAGSI. Entre ellas la generalización de los servicios públicos por usando las TIC del 2001 hacia el 2005 con miras de generar un portal único que facilite la realización de trámites y servicios en el Estado todo en la página web www.mon.service-public.fr

b. La Ley del 2 de julio del 2003

La Ley de Julio 2, 2003 faculta al Gobierno para simplificar la legislación la ley incluye ciertos derechos y acciones para desarrollar el Gobierno Electrónico.

El del punto 1 del artículo 2 prevé para agilizar las solicitudes de los usuarios de gobierno en la organización transmisión de documentos entre ellos y la administración. El artículo 4 establece la simplificación y armonización de las normas sobre las condiciones de entrada en vigor de las leyes, ordenanzas, decretos y actos administrativos y la forma en que estos textos se publican y ponen en conocimiento del público.

El artículo 19 prevé la utilización del voto electrónico para las elecciones a las cámaras, los tribunales de copropiedad y los tribunales laborales para las elecciones. Por último, el artículo 28 de la Ley, autoriza al gobierno a tomar una orden de todas las medidas necesarias para desarrollar el uso de TIC para racionalizar el funcionamiento de las autoridades locales, autoridades administrativas y los procedimientos.

c. Programa de Gubernamental RE / SO 2007

Siguiendo al PAGSI, el programa de gubernamental RE / SO 2007 para una República Electrónica en la Sociedad de la Información, presentada en noviembre del 2002 por el Primer Ministro, tiene tres componentes:

Acciones con miras a:

- Construir un entorno favorable para el desarrollo de la oferta de infraestructura, contenidos y servicios a través de medidas para la creación de empresas.
- El establecimiento de normas para los diferentes actores en la sociedad de la información, y garantizar la protección efectiva de los usuarios como lo establecido en la Ley de la confianza en la economía digital.
- Solicitud voluntaria para todos los franceses que están interesados en la capacidad de utilizar los servicios básicos de Internet y e-gobierno en 2007, previa capacitación en puntos de acceso público.
- Acelerar la difusión y la democratización del acceso rápido y permanente a internet, garantizando un desarrollo equilibrado en el territorio.
- Intervención directa del Estado como actor en la sociedad de la información.

Para acompañar a estos avances se preveía la creación de una Agencia de Gobierno Electrónico, en la cual los proyectos prioritarios serían desarrollo de servicios en línea personalizados con la creación del sitio web www.mon.service-public.fr , la simplificación de los procedimientos para cambio de dirección y el desarrollo de un uno virtual de ventanilla única de servicios en las zonas rurales.

d. Francia Digital al 2012

En Octubre del 2008 el Secretario de Estado francés, responsable del Desarrollo de la Sociedad de la Información da a conocer el Plan Francia Digital 2012, a lo largo de todo el país el plan de acción para el desarrollo de la Sociedad de la Información en 2012, orientada también al desarrollo de la administración electrónica.

“En octobre 2008, le gouvernement français a lancé un plan stratégique pour l'économie numérique, France numérique 2012. Il fait suite au premier plan de développement de l'administration électronique, Adèle, conduit entre 2004 et 2007. Le plan actuel s'intègre dans la révision générale des politiques publiques (RGPP) et son avancement est ainsi suivi par le conseil de modernisation des politiques publiques. Structuré autour de 150 actions, le plan France numérique 2012 vise à développer les infrastructures, promotion des contenus numériques, promotion et diversification des services utilisés par les entreprises, les administrations publiques et les particuliers, modernisation de la gouvernance de l'économie numérique. Pour favoriser l'essor de l'administration électronique, une priorité est donnée au déploiement de la carte d'identité électronique”⁴⁶

⁴⁶ Traducción libre: En octubre de 2008, el gobierno francés lanzó un plan estratégico para la Sociedad de la Información, Francia Digital 2012. Es la continuación del primer plan de desarrollo de la administración electrónica, Adèle, conducida entre 2004 y 2007. “El plan actual se integra en la revisión general de las políticas públicas (RGPP) y su avance es supervisado por el Consejo de Modernización de las Políticas Públicas. Estructura alrededor de 150 acciones, El plan Francia Digital 2012 pretende desarrollar la infraestructura, la promoción de los contenidos digitales, la promoción y la diversificación de los servicios utilizados por las empresas, las administraciones públicas y los individuos, la sociedad de la información. Para favorecer el desarrollo de la administración electrónica, se tiene como un prioridad para el desarrollo del Documento Nacional de Identidad Electrónico”. Organisation de Coopération et Développement Économiques. Mieux légiférer en Europe, France. Editions OCDE: France, 2010. pp 43

2.2.2. Organismos competentes y actores en materia de Gobierno Electrónico

a. La Agencia para el Desarrollo de la Administración Electrónica- ADAE y el Programa Gubernamental - ADELE

a.1. La Administración Electrónica y el Nacimiento de la ADAE

El Decreto de agosto 27 de 1998, estableció extender por tres años más, una tarea interministerial de apoyo técnico para el desarrollo de la tecnología de la información y la comunicación dentro de la administración, bajo la supervisión del Primer Ministro.

Anteriormente la Comisión para Reformar del Estado ejercía de manera indiferenciada esa competencia. Luego, en virtud del Decreto N° 2001-737 del 22 de agosto de 2001, la Agencia de Tecnología de la Información y las Comunicaciones (ATICA)⁴⁷ logró el suceder al trabajo del grupo inter ministerial por un nuevo mandato de tres años.

A pesar de la prevalencia ATICA, la competencia interministerial en materia de e-Gobierno se encontraba poco atendida. Entonces la creación de una Agencia de Gobierno Electrónico se hacía necesaria para racionalizar y promover la aplicación experimental de Gobierno Electrónico.

Así nace la *Agencia para el Desarrollo de la Administración Electrónica (ADAE)* creada por Decreto N° 2003-141 de febrero 21 de 2003, conforme al Programa de Gubernamental RE / SO 2007. La ADAE nace de la fusión de los tres servicios interministeriales: ATICA, La Delegación Interministerial para la reforma del Estado (DIRE)⁴⁸

⁴⁷ ATICA: L'agence pour les technologies de l'information et de la communication

⁴⁸ En francés DIRE: Delegación Interministerial para la Reforma del Estado

Comité para la Simplificación Administrativa (COSA)

La ADAE constituye entonces la manifestación de una fuerte voluntad política por lograr el desarrollo de la administración electrónica en Francia. Según el artículo 4 son funciones de la ADAE:

- Facilitar el desarrollo de sistemas de información y las comunicaciones para modernizar el funcionamiento de la administración y satisfacer mejor las necesidades de la población.
- Proponer las medidas tendientes a la desmaterialización de los procedimientos administrativos, la interoperabilidad de los sistemas de información y el desarrollo de estándares.
- El desarrollo de interconexión operativa y el intercambio de recursos, incluyendo el transporte, la gestión de nombres de dominio, mensajería, directorio, Otras acceso a las aplicaciones y registros de recursos digitales entre otros.

Finalmente tenemos tres nuevas estructuras ministeriales responsables de la reforma del Estado creado por el decreto de febrero 21, 2003. El DGMPSE o la Delegación para la Modernización de las Estructuras del Estado, esta delegación ha tomado la mayor parte de las asignaciones DIRE. El DUSA o delegación para los usuarios y simplificación administrativa, esta delegación ha asumido la misión de COSA, se encarga de supervisar la armonización, la normalización y simplificación de los formularios electrónicos y procedimientos en línea, además coordina la política de simplificación de la legislación, los procedimientos y trámites, y contribuye a la claridad y la inteligibilidad del lenguaje administrativo.

a.2. El programa del Gobierno ADELE⁴⁹: Por la Administración Electrónica 2004/2007

El ADAE, en consulta con los ministerios, preparó un Plan estratégico de Gobierno Electrónico y un Plan de acción para el gobierno electrónico para el período 2004-2007, que se basa en el programa de RE / SO 2007. Los siete objetivos: Ofrece facilidad de acceso y uso en cualquier momento; creando las condiciones para una mayor confianza entre los ciudadanos; así mismo busca contribuir con la reforma del Estado y participar en el control del gasto público.

El Primer Ministro anunció febrero 9, 2004 en Lyon, ADELE10, el programa gubernamental e-Gobierno 2004/2007. Este programa proporciona un desarrollo coordinado de Gobierno Electrónico en Francia. Se necesitan 140 medidas (de "Adele 1" a "Adele 140") se reunió en el plan de acción de e-Gobierno para los próximos cuatro años, cubriendo cerca de 300 nuevos servicios, el desarrollo de unos treinta de ellos están directamente controlada por ADAE.

En general, ADAE coordina la aplicación del Proyecto ADELE. Para cada medida, ADAE ha creado un grupo de trabajo, cuyo funcionamiento parece ser satisfactorio. Por supuesto, el proyecto ha permitido la consolidación y adaptación de proyectos existentes. Sin embargo, el retraso de Francia en determinados sectores, tales como las pensiones o la justicia, ha ayudado a impulsar un catálogo útil de las nuevas medidas, con, por ejemplo, "Adele 6" para la jubilación, "Adele" 28 "a 30 ADELE "Justicia, entre otras.

⁴⁹ ADÉLE: Plan pour l'Administration Électronique

“En France, le programme adèle donne un cadre pluriannuel, cohérent et coordonné au développement de l’administration électronique. En simplifiant la relation des française á l’administration, en valorisant la mission des agents et en organisant les liens entre les services de l’État, ADELE est au cœur de la modernisation de l’État”⁵⁰.

2.3. El caso Alemán

2.3.1. Marco Legal y Planes de acción

a. Plan de la Sociedad de la Información en Alemania 2006

En diciembre de 2003, se presenta el Plan de la Sociedad de la Información, Alemania 2006, destinadas a desarrollar en el país capacidades en la información y la comunicación campo de la tecnología. En el ámbito de la Administración Electrónica, las prioridades incluyen la construcción de una infraestructura segura para las transacciones de los servicios públicos en línea, con el uso de firmas electrónicas, permitiendo por ejemplo a los ciudadanos llenar sus declaraciones de impuestos en línea, la realización de todas las compras del sector público en línea, y la introducción de un JobCard inteligentes para los servicios de empleo.

⁵⁰ Traducción libre: “En Francia, el programa adèle da un marco plurianual, coherente y coordinado del desarrollo de la Administración Electrónica. Simplificando la relación de los franceses con la administración, valorizando la misión de los agentes y organizando los vínculos entre los servicios del Estado, ADELE está en el corazón de la modernización del Estado”. Organisation de Coopération et Développement Économiques. Éliminer la Paperasserie. Editions OCDE 2006, France pp. 71.

En junio de 2003, el canciller alemán, los jefes de gobierno de los estados federados y el representante las asociaciones de autoridades locales alemanas están de acuerdo en una política común en materia de sociedad de la Información y Administración Electrónica con la estrategia Alemania en Línea (Deutschland-Online)

La participación de todos los niveles de gobierno (federal, estatal los estados federados y municipios) en una articulada empresa, Deutschland Online, destinada a superar la falta de coordinación entre la diferentes capas identificadas como los principales obstáculo para el desarrollo de Administración Electrónica en Alemania.

En febrero de 2003, el Gobierno Federal de Alemania lanza la Iniciativa para reducir la burocracia (Iniciativa Bürokratieabbau), que tiene como objetivo específico a aumentar el atractivo de Alemania para las empresas mediante la reducción de la burocracia en cinco áreas clave: el mercado laboral, el autoempleo, las pequeñas las empresas, el sector privado, la investigación, la tecnología, y los servicios públicos para empresas y particulares.

En febrero 2003, la tercera ley de sobre la modificación de las disposiciones de la Derecho Procesal Administrativo entra en vigencia, proporcionando servicios electrónicos con la misma condición jurídica de la firma manuscrita para todos los relaciones con las autoridades públicas.

b. Plan Alemania 2008, la estrategia alemana innovación para la administración

En marzo de 2008, el Gobierno Federal Aprueba el Plan de Ejecución 2008 de la Estrategia de Alemania centrada en el futuro:

Innovaciones para la Administración, incluida la del programa e-Gobierno 2.0, dirigido a la burocracia y la reducción de personal en la mejora de la de calidad y eficiencia de los servicios del sector público.

El nuevo plan de aplicación, sugerida por el Ministro Federal del Interior, expone su visión del Gobierno de una Administración Pública innovadora y moderna y proporciona una visión detallada de los avances alcanzado en el año 2007 con respecto a 57 proyectos de modernización, que pertenecen a cuatro campos principales: los recursos humanos; la gestión, organización y Gobierno Electrónico.

El 1 de enero de 2008, la Agencia Federal de Dirección de TI destinado a mejorar la gestión de TI dentro del gobierno federal entra en vigor. El objetivo es optimizar Servicios de la Administración Federal, aumentar la eficacia y la eficiencia en las operaciones basadas en TI, y la promoción la innovación. El concepto es contar con los departamentos de gestión en TI y se prevé que cada departamento tiene un jefe de Oficial de Información (CIO). Todos los CIO's de los departamentos de gobierno formar un Consejo de TI y decidir sobre todas las pertinentes las cuestiones estratégicas sobre la dirección de IT - Gobierno federal de Alemania, la participación en la estrategia de Gobierno Electrónico y seguridad informática.

c. Plan Alemania 2009; Estrategia para la futura modernización de la Administración Federal

En 2009, el Gobierno Federal aprueba el Plan de Ejecución Alemania 2009, estrategia universal para la modernización de la Administración Federal. El plan tiene como objetivo la reducción de la burocracia y la mejora de la eficacia, la eficiencia, la calidad y el ciudadano de orientación de los servicios del sector público. El nuevo plan de ejecución, propuesta por el Ministro Federal del Interior, ofrece un panorama detallado de los progresos realizados en el año 2008 y el objetivos para 2009, además el programa se interrelaciona con el programa de E-Government 2.0.

El Programa E-2.0, fue aprobada en enero de 2009, por el Gobierno Federal, su denominación específica es Estrategia de la Administración Electrónica en Alemania Programa eGobierno 2.0, que tiene por objeto la reducción de la burocracia y de personal en la mejora de la de calidad y eficiencia de los servicios del sector público.

d. Manual de Gobierno Electrónico, Agencia para la Seguridad de la Información

En el 2001 se propone la ejecución del Plan de Ejecución 2005 (BundOnline 2005) donde se presenta la identificación de un la cartera de 376 servicios de la administración federal vía Internet, ello va de la mano con la presentación del Manual de Gobierno Electrónico.

El Manual de Gobierno Electrónico es presentado en mayo de 2001 por la Agencia Federal de Seguridad de la Información, ente rector de la Administración Electrónica en Alemania, el manual diseñado para proporcionar un marco de referencia y de almacén central de información sobre todos los aspectos del desarrollo de ésta, con este documento se espera lograr el desarrollo homogénea de la Administración electrónica diseñada para permitir a la transición de un estado "padre" a un "estado asociado" y hacer al gobierno más sensible y eficiente.

2.3.2. Organismos competentes y actores en materia de gobierno electrónico

a. Ministerio Federal del Interior

El Ministerio Federal del Interior es quien tiene la responsabilidad de la dirección de las políticas y estrategias sobre Administración Electrónica en Alemania por medio de:

- *Comisionado del Gobierno Federal para la Tecnología de la Información*

En el marco de la Ley Federal de Dirección de la Estrategia de Tecnología de la Información, fue creada la Oficina del Comisionado del Gobierno Federal de Tecnología de la Información en enero de 2008. El Comisario es la persona de contacto y cooperación entre el ciudadano, Gobierno Federal, municipios, las autoridades nacionales pertinentes y los interesados internacionales sobre cuestiones relacionadas con la TI. Sus principales tareas son desarrollar la Administración Electrónica federal en lo referente a las Tecnologías de Información.

Participa en el proceso de decisión para todas las decisiones relacionadas con TI, planes y proyectos en la Administración Pública, así como leyes y reglamentos en esta materia. Es responsable de la coordinación de la Sociedad de la Información, la estrategia de TI.

Finalmente podemos decir que “el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación pone de relieve como el Estado posee un rol importante en el favorecimiento de la vida democrática y en la consecución de perspectivas sociales más acordes con un centro de gravedad en el cual se hallan presentes los ciudadanos y no las necesidades de un estatuto político determinado, o el mantenimiento de los privilegios, prebendas y coimas de unos administradores meramente burócratas”⁵¹.

⁵¹ CANTERO Josefina et al, Op Cit, pp. 29

CAPÍTULO III:
ESTUDIO DEL LAS ENTIDADES ENCARGADAS DEL GOBIERNO
ELECTRÓNICO EN LATINOAMÉRICA Y EL CARIBE

1. Desarrollo del Gobierno Electrónico en Latinoamérica

Los organismos regionales que tuvieron incidencia en el desarrollo de la Sociedad de la Información y el Gobierno Electrónico como eLAC, OEA, tuvieron como mira el generar un marco normativo y planes de acción homogéneos para el desarrollo de la Sociedad de la Información y el Gobierno Electrónico en la región, para ello se desarrollaron una serie de reuniones y se conformaron grupos de trabajo especializados; el resultado de todas estas reuniones y la participación activa de los países generó una serie de documentos relevantes que han servido de guía para los países de la región.

En esta parte de la investigación revisaremos las principales estrategias, planes y marcos de acción regionales vinculados a la Sociedad de la Información y al Gobierno Electrónico.

1.1. eLAC - Estrategia para la Sociedad de la Información en América Latina y el Caribe.

eLAC es una estrategia regional que concibe a las TIC como instrumentos de desarrollo económico e inclusión social. Esta estrategia tiene ésta pensada en un proceso de largo plazo esto es hacia el 2015 acorde con los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) y la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información (CMSI), que se concreta con planes de acción de corto plazo con metas cuantitativas y cualitativas a lograr⁵²: eLAC2007 con 30 metas y 70 actividades para el trienio 2005-2007; eLAC2010 con 83 metas a lograr durante los años 2008-2010.

El siguiente esquema explica el proceso de desarrollo del Plan.

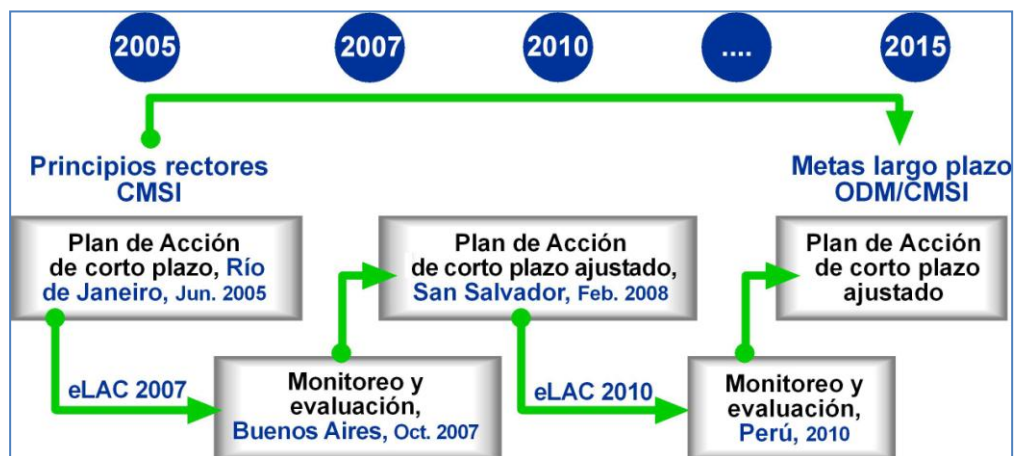


Figura N° 9: Esquema de seguimiento por años de la estrategia eLAC

Fuente: eLAC

⁵² Para mayor información ver: <http://www.eclac.org/socinfo/elac/>

El eLAC apunta a reunir a los actores público-privado para coordinar los esfuerzos en diversos sectores, a fin de generar un trabajo común y evitar la duplicación de esfuerzos, mejorar los proyectos regionales, mediante la cooperación y el intercambio de experiencias., así también impulsar estrategias e iniciativas nacionales en áreas específicas, estableciendo lineamientos de acción y definiendo indicadores que orienten sobre el grado de avance en el desarrollo de la sociedad de la información, entre otros.

a) Antecedentes políticos

El Plan de Acción Regional eLAC se gestó después de recorrer un largo proceso de reuniones, trataremos de reseñar a continuación los principales referentes para su estado final, tenemos:

- *La Declaración de Florianópolis:* A raíz del llamado del Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas se desarrollan una serie de reuniones de alto nivel entre 1999 y el 2000, donde se abordaría como tema principal "El desarrollo y la cooperación internacional en el siglo XXI: la función de la tecnología de la información en el contexto de una economía mundial basada en el saber". Es entonces a consecuencia de ello que los países de América Latina y el Caribe, son convocados por el Gobierno de Brasil y la CEPAL y en julio de 2000, como resultado de reuniones de alto nivel, se aprueba la Declaración de Florianópolis que versa sobre el uso de las TIC para el desarrollo, este es el primer espacio donde se generó conciencia de la real importancia de la adopción de políticas públicas orientadas a impulsar la Sociedad de la Información. Esta declaración abre entonces el camino hacia lo que sería la generación del el Plan de Acción Regional eLAC ⁵³.

⁵³ Declaración de Florianópolis : <http://www.eclac.org/publicaciones/xml/2/4312/florianopolis.htm>

- *Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información*: en vista del creciente desarrollo de la denominada Sociedad de la Información y los efectos palpables de esta en la sociedad es que las Naciones Unidas por medio de la Unión Internacional de Telecomunicaciones plantea la necesidad de tener espacios de diálogo y desarrollo de políticas públicas y normativas en estas áreas; es así que se viabiliza el espacio denominado Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información en sus dos etapas Ginebra 2003 y Túnez 2005.

Luego de ello las autoridades de los países de América Latina y el Caribe intensificaron sus esfuerzos para generar una perspectiva regional sobre el desarrollo de sociedades de la información⁵⁴.

- *La Declaración de Bávaro de 2003*, constituyó un referente importante para establecer los principios fundamentales en América Latina y el Caribe para la transición hacia sociedades de la información, dado que ayudó a identificar las principales características de este fenómeno en la región. Las repercusiones de tal documento han sido notables; en efecto, a partir de su aprobación se incorporaron por primera vez oficialmente el análisis sobre la gobernanza de Internet y el software de código abierto en el proceso de la CMSI, temas que cobraron gran importancia durante esa reunión y en eventos posteriores.
- *Plan de Acción Regional eLAC*: en las reuniones preparatorias para la segunda fase de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información que se realizaron en Quito en mayo de 2005 y durante la Conferencia Ministerial Regional de América Latina y el Caribe celebrada en Río de Janeiro en junio de 2005, luego del trabajo y el dialogo regional culminaron con el Compromiso de Río que instituye el Plan de Acción de la Sociedad de la Información en América Latina y el Caribe, conocido como eLAC2007.

⁵⁴ Para Mayor información ver el portal sobre la CMSI en : <http://www.itu.int/wsis/index-es.html>

b) Plan eLAC2007: El primer Plan de Acción Regional (2005- 2007)

En la Conferencia Regional en Río de Janeiro 2005, los países de la región se juntaron para forjar un consenso político y una visión estratégica común regional, para redefinir las 167 metas del plan global CMSI acordado en Túnez, según las necesidades específicas de América Latina y el Caribe. Así, en Río, 33 países de la región elaboraron su propio plan, con 30 metas y 70 actividades, subscribiéndose al primer Plan de Acción Regional sobre la Sociedad de la Información en América Latina y el Caribe (eLAC2007)⁵⁵

eLAC2007 estableció metas concretas y actividades capaces de traducirse en resultados observables y de responder eficazmente a las necesidades de los países de la región conforme a la situación de cada uno de ellos. Las metas se basaron en proyectos y actividades en curso, buscando aprovechar las sinergias y mejorar la coordinación regional, y fomentan el lanzamiento de nuevas iniciativas.

El Plan de Acción Regional eLAC2007 fue aprobado oficialmente en la Conferencia Preparatoria Regional Ministerial de América y Latina y el Caribe para la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información, el 10 de Junio 2005 en Rio de Janeiro, Brasil.

⁵⁵ Para mayor información ver la Segunda Conferencia Ministerial sobre la Sociedad de la Información de América Latina y el Caribe San Salvador, 6 al 8 de febrero de 2008 en: <http://www.elac2007.org/sv/docs/compromisodesansalvador-8feb2008.pdf>

Los objetivos de eLAC son:

Avanzar hacia una sociedad de la información que beneficie a todos los habitantes de América Latina y el Caribe; fomentar el desarrollo a través del crecimiento con equidad; Consolidar la democracia y fortalecer la integración regional, y Acelerar ese proceso y reducir sus costos económicos y sociales.

eLAC2007 tuvo dos tipos de metas: 7 metas orientadas a resultados, objetivamente cuantificables, 63 metas orientadas a acciones.

- *Estructura funcional eLAC2007*: la estructura funcional del Plan de Acción se compone de un Mecanismo Regional de Seguimiento, conformado por cuatro países: Ecuador, el Salvador, Brasil y Trinidad y Tobago; puntos Focales Nacionales que coordinan la participación de cada país en los diferentes niveles de la estructura de funcionamiento del eLAC; grupos de trabajo (GdT), integrados por representantes de los países, creados según lo establecido en algunas metas del Plan de Acción Regional. Siendo la CEPAL quien actuaría como secretaría técnica, coordinando labores e intercambiando información entre las distintas instancias.

- *Áreas temáticas*, el plan regional eLAc2007 se divide en 5 áreas temáticas como veremos en el cuadro siguiente:

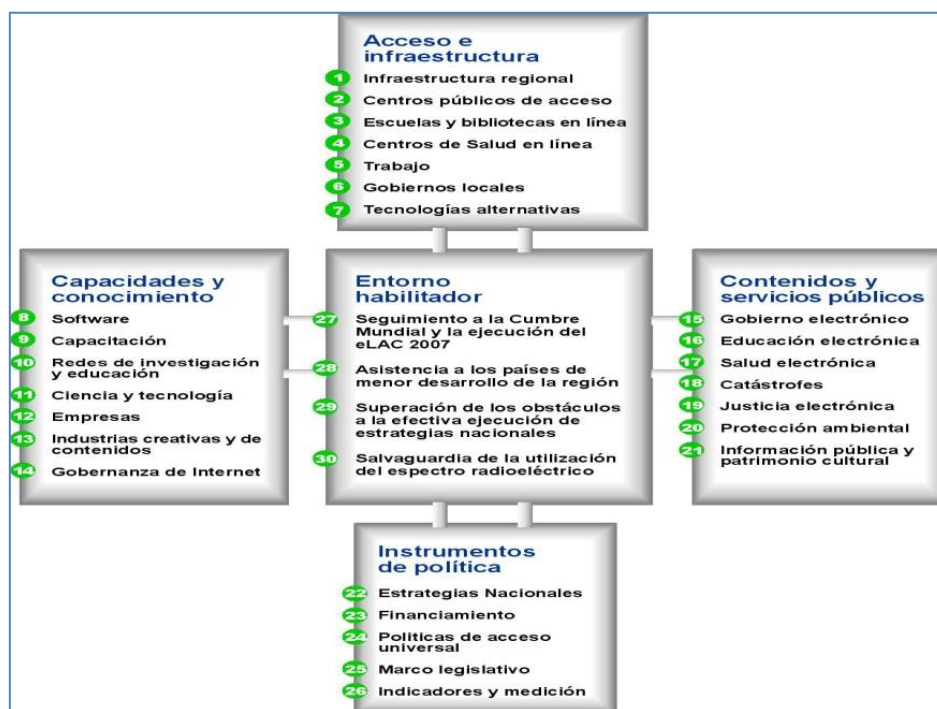


Grafico N° 9: Áreas temáticas del Plan Regional eLAC

Fuente: Portal ELAC

Es en el área de Contenidos y Servicios Públicos donde nos vamos ver que se halla el campo de acción del Gobierno Electrónico. Pero nuestro foco en este caso se tendrá en el texto del Plan de Acción eLAC2007⁵⁶ en la meta correspondiente al Gobierno Electrónico que mostramos a continuación.

⁵⁶ El texto del plan puede ser revisado en :

http://www.eclac.org/socinfo/noticias/documentosdetrabajo/8/21678/eLAC_2007_Espanol.pdf

a. Meta 15

Transparencia y eficiencia públicas		
Meta	Medida	Plazo
15 Gobierno-Electrónico	15.1 Crear y/o fortalecer medios de intercambio sobre servicios de gobierno electrónico, tales como la Red de gobierno electrónico de América Latina y el Caribe (REDGEALC), desarrollando cooperación regional para la transferencia de tecnologías, plataformas, aplicaciones y programas informáticos, así como sus correspondientes conocimientos, habilidades y mejores prácticas.	Mediados del 2007
	15.2 Constituir un grupo de trabajo para elaborar una agenda de prioridades para la implementación de estándares de interoperabilidad de servicios gubernamentales electrónicos.	Mediados del 2006
	15.3 Promover la integración electrónica de los sistemas de administración pública a través de ventanillas únicas para mejorar la gestión de los trámites y procesos intragubernamentales.	Mediados del 2007
	15.4 Coadyuvar al uso de la firma electrónica/firma digital en las gestiones gubernamentales, tanto por parte de los funcionarios y servidores públicos como por los ciudadanos.	Mediados del 2007
	15.5 Promover la adopción de modelos de seguridad y preservación de la información en todas las instancias del gobierno con el objetivo de generar confianza en la información digital administrada o brindada por el Estado.	Mediados del 2007
	15.6 Promover la adopción o desarrollo de medios de pago electrónico con la finalidad de incentivar el uso de las transacciones electrónicas con el Estado.	Mediados del 2007
	15.7 Fomentar mecanismos de contratación electrónica en el gobierno.	Mediados del 2007
	15.8 Promover la creación de mecanismos de estandarización y consolidación de la información georeferenciada, con el objeto que el gobierno y el sector privado cuenten con herramientas para la toma de decisiones.	Mediados del 2007

c) **El Plan de Acción Regional eLAC2010 (para 2008-2010)**

En su segunda etapa de implementación, para el periodo 2008-2010, el Plan muestra una madurez en el desarrollo de políticas para que las TIC sean asimiladas desde cada uno de los sectores que conforman la economía y la sociedad. Busca avanzar hacia una incorporación de las TIC que beneficie a todos los habitantes de América Latina y el Caribe.

Este plan renovado presenta nuevos desafíos y profundiza las metas contenidas en el primer diseño de esta estrategia de desarrollo regional eLAC2007, que estuvo en vigencia durante el periodo 2005-2007. Sus 83 metas para promover el uso de las TIC fueron acordadas por autoridades regionales durante la II Conferencia Ministerial sobre la Sociedad de la Información en América Latina y el Caribe, realizada en San Salvador.

El Plan y sus áreas temáticas; eLAC2010 incluye ajustes importantes a las prioridades de la región en cuanto al acceso, uso y capacidades relacionados a las TIC, en seis áreas temáticas: educación y capacitación; acceso e infraestructura; salud; **gestión pública y gobierno electrónico**; el sector productivo y negocios electrónicos; e instrumentos de políticas y estrategias. Por ser parte de nuestro colocaremos parte del Plan eLAC2010 en lo que refiere a Gobierno Electrónico.

Capítulo IV: Gestión pública		
Meta	Descripción de la medida	
37**	Fortalecer medios de intercambio sobre servicios de gobierno electrónico, desarrollando cooperación regional para el intercambio o transferencia de plataformas, aplicaciones y programas informáticos, así como sus correspondientes conocimientos, habilidades y mejores prácticas. Utilizar dichas redes para la implementación de estándares de interoperabilidad de servicios gubernamentales electrónicos.	Entorno
38**	Promover la interoperabilidad de sistemas de gobierno electrónico en América Latina y el Caribe, sobre la base de estándares, y continuar el desarrollo de una plataforma regional de interoperabilidad y estándares para los servicios de gobierno electrónico, a fin de asegurar que se mantenga la opción de interconectar servicios dentro de una misma jurisdicción o entre diferentes jurisdicciones, teniendo en cuenta las recomendaciones de trabajos como el Libro Blanco de Interoperabilidad de Gobierno Electrónico.	
39*	Asegurar que el 80% de los gobiernos locales interactúen con los ciudadanos y con otras ramas de la administración pública usando Internet o duplicar el número actual.	Acceso
40*	Asegurar que el 70% de las entidades de la administración pública nacionales y locales estén conectadas tomando en cuenta el enfoque de ventanilla única para realizar transacciones ciudadanas o duplicar el número actual, según proceda.	
41*	Capacitar al 80% de los funcionarios públicos, particularmente los encargados de adoptar decisiones, del gobierno nacional, regional y local en el uso de las TIC de acuerdo con sus niveles y de forma de lograr un impacto positivo en la ejecución de sus funciones o triplicar el número actual.	Capacidades
42**	Promover y/o facilitar los procesos de capacitación en el uso y aplicación de las TIC con la finalidad de generar nuevas capacidades y destrezas a miembros de las organizaciones de la sociedad civil, organizaciones de base social, otros actores sociales y usuarios finales en general.	
43**	Coadyuvar al uso de documentos electrónicos y firma electrónica y/o digital con fuerza probatoria en las gestiones gubernamentales, tanto por parte de los funcionarios y servidores públicos como por los ciudadanos.	
44**	Promover la adopción o desarrollo de medios de pago electrónico con la finalidad de incentivar el uso de las transacciones electrónicas con el Estado.	
45*	Asegurar que el 50% de las entidades de la administración pública incluyan en sus portales información relevante, útil y oportuna, incluyendo información sobre los procesos de adopción de decisiones, con el objeto de facilitar la relación del gobierno con los ciudadanos y otras partes interesadas, o duplicar el número actual.	Aplicaciones y contenido
46**	Establecer mecanismos de accesibilidad a portales de gobierno que garanticen transacciones y el acceso a la mayoría de los ciudadanos, eliminando barreras comunicacionales u otras.	
47**	Fomentar mecanismos de contratación electrónica en el sector público.	
48**	Promover la creación de mecanismos de estandarización y consolidación de la información georreferenciada, con el objeto de que el gobierno, el sector interesadas cuenten con herramientas para la toma de decisiones. privado y demás partes	

El Plan eLAC2010 es un plan que busca repercutir en los gobiernos de los países de América Latina y el Caribe por lo que sus metas y acciones se enfocan en este contexto territorial, pero lamentablemente no ha podido ser más que una guía y establecer propuestas y proyectos de desarrollo de las metas propuestas; son en realidad los países los que deben plantear los verdaderos caminos a seguir en materias de Sociedad de la Información y específicamente en materia de Gobierno Electrónico.

A continuación pasaremos a ver justamente el desarrollo del gobierno Electrónico en algunos países de Latinoamérica.

1.2. El caso Colombiano

1.2.1. Marco Legal y Planes de Acción

a. Agenda de la Conectividad

Con la denominación *Agenda de Conectividad, camino a la sociedad del conocimiento*, funcionaba en el seno de la República Colombiana esta política de Estado dirigida a contribuir con un sector productivo más competitivo, un Estado moderno y una comunidad con mayores oportunidades para el desarrollo, al aprovechar las ventajas del uso en el sector público de las nuevas tecnologías.

La Agenda de Conectividad paso, posteriormente, pasa a formar parte de la construcción y desarrollo de la Estrategia de Gobierno

en Línea, política que se viene desarrollando agresivamente en vías a generar un mejor desarrollo del Gobierno Electrónico en este país y por ende un mejor servicio a los ciudadanos y una gestión más eficiente y eficaz en el seno de las entidades gubernamentales.

b. Proyecto Gobierno en Línea⁵⁷

Es un Programa dependiente del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia, es el responsable de coordinar en la administración pública la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea a nivel nacional. Ésta es la Estrategia tiene por objeto contribuir a la construcción de un Estado más eficiente, transparente y participativo, logrando contribuir además a la prestación de mejores servicios mediante el aprovechamiento de las TIC.

Con el fin de orientar las actividades de la coordinación de la Estrategia, se definió un esquema de trabajo al interior del Programa con 8 grupos de trabajo bien definidos y con objetivos específicos pero que llevan un trabajo coordinado y transversal, a continuación el grafico con la explicación de las tareas de los grupos de trabajo.

⁵⁷ Para mayor información sobre el programa puede visitar la siguiente pagina web : http://www.gobiernoenlinea.gov.co/home_principal.aspx



Gráfico N° 10: Esquema de trabajo en el Programa Gobierno en Línea

El esquema de trabajo planteado por el programa Gobierno en Línea cuenta como vemos en el gráfico con 8 grupos de trabajo, pero podemos destacar de entre ellos el de direccionamiento Estratégico pues es el que se encarga de asegurar, establecer e implementar que la estrategia se ponga en marcha a nivel nacional. Por otro lado el grupo de trabajo de Investigación y Planeación tiene una gran importancia porque es la que se encarga de asegurar que la Estrategia de Gobierno en Línea se encuentre adaptada y a la par de las mejores prácticas y tendencias internacionales lo cual sirve para dar cuenta de los elementos que se pueden incorporar al Programa para lograr un mejor producto.

Por otro lado el grupo de Trabajo de Desarrollo es fundamental dado que es el encargado de ejecutar las actividades de desarrollo e implementación de soluciones vinculadas a los objetivos del programa es decir es la parte técnica al servicio del programa; el grupo de Trabajo de Monitoreo y Evaluación Responsable del desarrollo, puesta en marcha de un sistema de monitoreo, seguimiento y evaluación de la Estrategia de Gobierno en Línea y es a que es a partir del conocimiento del estado del arte a nivel nacional e internacional que se pueden generar los insumos para la definición y mantenimiento de los próximos lineamientos, políticas orientados al logro de los objetivos de la Estrategia de Gobierno en Línea.

El desarrollo de este esquema de trabajo en el seno del Programa Gobierno en Línea ha venido dando sus frutos una muestra de ello es el posicionamiento obtenido por este país en el ranking a nivel sudamericano, ubicándose en el primer lugar superando a Brasil y Chile.



Gráfico N°11: Esquema de trabajo del programa Gobierno en Línea

Fuente: Programa Gobierno en Línea

c. Decreto N° 1151 del 14 de abril de 2008

El Gobierno Nacional expidió el Decreto N° 1151 del 14 de abril de 2008⁵⁸, mediante el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno En Línea, que son de obligatorio cumplimiento para las entidades que conforman la administración pública en Colombia.

La nueva disposición, que reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, señala que corresponde al Ministerio de Comunicaciones, a través del Programa Agenda de Conectividad la responsabilidad de coordinar la implementación de la Estrategia de Gobierno En Línea; y para ello, deberá elaborar antes de dos meses el "Manual de Políticas y Estándares para la Gestión de información, Trámites y Servicios del Estado Colombiano a través de Medios Electrónicos".

⁵⁸ Para ver la norma puede visitar la siguiente pagina web : <http://www.gobiernoenlinea.gov.co/>

El objetivo de la estrategia de Gobierno en Línea es contribuir con la construcción de un Estado más eficiente, más transparente y participativo, y que preste mejores servicios a los ciudadanos y a las empresas, a través del aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

El Decreto establece que los principios aplicables a la Estrategia de Gobierno en Línea son los siguientes: Gobierno centrado en el ciudadano, visión unificada del Estado, acceso equitativo y multicanal, protección de la información del individuo, credibilidad y confianza en el Gobierno en Línea.

Las fases y plazos para la implementación del Gobierno En Línea en el orden nacional y territorial son:

Fase de información en línea: Es la fase inicial en la cual las entidades habilitan sus propios sitios Web para proveer en línea información, junto con esquemas de búsqueda básica. (Plazo para entidades del orden nacional: 1° de junio de 2008 - Plazo para entidades del orden territorial: 1° de noviembre de 2008).

Fase de interacción en línea: Es la fase en la cual se habilita la comunicación de dos vías entre entidades y ciudadanos y empresas con la consultas en línea e interacción con servidores públicos. (Plazo para entidades del orden nacional: 1° de diciembre de 2008 - Plazo para entidades del orden territorial: 1° de diciembre de 2009).

Fase de transacción en línea: Es la fase en la que se proveen transacciones electrónicas para la obtención de productos y servicios. (Plazo para entidades del orden nacional: 1° de diciembre de 2009 - Plazo para entidades del orden territorial: 1° de diciembre de 2010).

Fase de transformación en línea: Es la fase en la cual se realizan cambios en la forma de operar de las entidades para organizar los servicios alrededor de necesidades de ciudadanos y empresas, con Ventanillas Únicas Virtuales y mediante el uso de la Intranet Gubernamental. (Plazo para entidades del orden nacional: 1° de junio de 2010 - Plazo para entidades del orden territorial: 1° de diciembre de 2011).

Fase de democracia en línea: Es la fase en la cual se incentiva a la ciudadanía a participar de manera activa en la toma de decisiones del Estado y la construcción de políticas públicas involucra el aprovechamiento de las tecnologías de la información y la comunicación. (Plazo para entidades del orden nacional: 1° de diciembre de 2010 - Plazo para entidades del orden territorial: 1° de diciembre de 2012).

Finalmente, vale la pena anotar que además de las entidades que conforman la administración pública, los demás organismos y Ramas del Estado, seguirán los lineamientos previstos en decreto 1151 del 14 de abril, de conformidad con lo previsto en el artículo 209 de la Constitución Política y el artículo 6 de la ley 489 de 1998, con el fin de garantizar la armonía y articulación en el desarrollo de la Estrategia de Gobierno En Línea.

d. Programa de Renovación de la Administración Pública (PRAP) y la Estrategia "Gobierno Electrónico"

En el marco del Plan Visión Colombia II Centenario (año 2019), Gobierno Electrónico es una de las estrategias del Programa de Renovación de la Administración Pública.

Programa de Renovación de la Administración Pública (PRAP)⁵⁹, busca adecuar la Administración Pública a los requerimientos de un Estado Comunitario, racionalizando funciones, redimensionando el tamaño de las estructuras administrativas y fortaleciendo su capacidad para cumplir con sus objetivos esenciales en términos de seguridad democrática, equidad, estabilidad y crecimiento sostenible de la economía.

La conceptualización y ejecución del PRAP viene avanzando desde que fue instaurado por la Directiva Presidencial N° 10 del 2002. Por disposición del Presidente de la República, dicho Programa es coordinado desde el Departamento Nacional de Planeación (DNP), de manera conjunta con la Vicepresidencia de la República, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, el Departamento Administrativo de la Función Pública, y los demás ministerios y departamentos administrativos.

⁵⁹ Para mayor información ver la pagina del Departamento Nacional de Planeación- DNP en el siguiente enlace: http://www.dnp.gov.co/PortalWeb/Portals/0/archivos/documentos/DEPP/Seguimiento_Resultados/Inf_Congreso_2006_renovacion_admin.pdf

Con base en lo dispuesto por la directiva presidencial N° 10/2002, el documento CONPES N° 3248 del 2003, despliega las estrategias del Programa, así como su alcance y los mecanismos de evaluación. La Estrategia de Gobierno Electrónico se dirige a incorporar y usar la tecnología informática en las operaciones de las entidades estatales, del sector productivo y del ciudadano para incrementar la eficiencia, la transparencia y el desarrollo territorialmente equilibrado del Estado.

En los hechos, la estrategia colombiana de Gobierno Electrónico se inicia el 2000 con el lanzamiento de la Agenda de Conectividad mediante Documento CONPES 3072, para integrarse posteriormente al Plan Colombia Visión II Centenario: 2019.

1.2.2. Organismos competentes y actores en materia de Gobierno Electrónico

a. Ministerio de Comunicaciones

El responsable institucional de la definición de políticas y estándares sobre Gobierno electrónico es el Ministerio de Comunicaciones, a través del Programa Agenda de Conectividad o de la entidad que haga sus veces, es el responsable de coordinar la implementación de la Estrategia de Gobierno En Línea y de la definición de las políticas y estándares respectivos⁶⁰

⁶⁰ Según establece el Decreto N° 1151 del 2008, Bogotá, Colombia.



Gráfico N°12: Composición del Órgano competente en materia de Gobierno Electrónico en Colombia

1.3. El caso Chileno

1.3.1. Marco Legal y Planes de Acción

El Gobierno Electrónico, es definido por el Gobierno chileno, como el uso de tecnologías de información por parte de la administración estatal para mejorar los servicios y las informaciones que se ofrecen a los ciudadanos, aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública, incrementar la transparencia del sector y acrecentar la participación ciudadana.

Para alcanzar la meta de implantar el Gobierno Electrónico, el Gobierno chileno ha tomado en cuenta algunas pautas y lineamientos que deben ser aplicados por parte de los Servicios Públicos al momento de desarrollar instrumentos orientados a cumplir las dimensiones del Gobierno Electrónico.

Esto por medio de un Instructivo Presidencial de Gobierno Electrónico, dado el 11 de mayo de 2001, el presidente Ricardo Lagos plantea los lineamientos que el gobierno de Chile procurará implementar, desde el sector público, en materia de Gobierno Electrónico. La visión formulada reúne los siguientes ámbitos de acción:

Atención al Ciudadano; establecer nuevas formas de relación entre el gobierno y el ciudadano, la empresa y el inversionista, mediante el uso de las TIC, procurando prestar los servicios estatales con mayor eficiencia, eficacia y cobertura.

Buen Gobierno; introducir nuevas formas y procesos internos en la Administración Pública, que permitan integrar los diferentes servicios, compartir recursos y mejorar la gestión interna de los mismos.

Desarrollo de la Democracia; con la creación de mecanismos que mediante el uso de TIC, permitan al ciudadano jugar un rol activo en el quehacer del país, abriendo espacios y nuevas vías de participación, esto es en base la generación de instancias de participación ciudadana y transparencia.

a. La implementación del Gobierno Electrónico en Chile

Inicia este proceso en 1991; en este año se crea el Grupo Informático del Ministerio del Interior que desarrolló un diagnóstico del estado de la tecnología en el sector público; se tomaron en cuenta datos como el crecimiento desigual en software y hardware, falta de coordinación y estandarización entre los servicios, automatización incompleta, obsolescencia de sistemas y falta de capacitación del personal; información realmente valiosa para poder iniciar un proceso de cambio.

En 1994 se forma un Comité Interministerial de Modernización de la Gestión Pública del Estado, con el objetivo de resolver los problemas encontrados y además proponiéndose como meta masificar la aplicación de la tecnología en el sector público mediante la confección de un Plan Informático General. Al año siguiente ya aparecen primeros sitios Web de servicios que permitían hacer operaciones en línea.

En 1998 se da un paso importantísimo con la creación de la Comisión Nacional para las TIC, cuya misión fue hacer análisis prospectivos sobre el desarrollo de las tecnologías de información en Chile y sobre eso elaborar una propuesta para potenciar su difusión. Producto del trabajo de esta comisión fueron la legalización del documento electrónico y la firma digital, una red que interconectó ministerios, servicios y organismos públicos y la puesta en marcha del Sistema de Información de Compras y Contrataciones del Estado (Chilecompra).

Para el año 2000, se crea el Proyecto de Reforma y Modernización del Estado (PRYME), dependiente del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que es la unidad gubernamental encargada de la coordinación general de la Agenda de Modernización del Sector Público, convirtiéndose en la Secretaría Técnica del desarrollo del Gobierno Electrónico en el país.

Para el 2001 se difundieron los instructivos de la Presidencia de la República que establecieron tres ámbitos de desarrollo: atención al ciudadano, buen gobierno y transparencia y participación ciudadana. Y dos años después se lanzó el principal proyecto de ese gobierno en esta área: la Agenda Digital.

En el año 2002 se crea el Comité de Normas, encargado de asesorar al Presidente de la República en la fijación de normas para la interoperabilidad del documento electrónico. Durante su existencia, se promulgaron tres decretos supremos que norman aspectos básicos de la implementación de tecnología al interior del aparato gubernamental.

En marzo de 2003, se crea la figura del Coordinador Gubernamental de TIC (Chief Information Officer, CIO) con la tarea específica de ordenar y facilitar el desarrollo de las TIC en el país. Este cargo generó la suficiente fuerza para alinear, en conjunto con el PRYME, la estrategia de Gobierno Electrónico, y aglutinar los esfuerzos de aquellas instituciones que requieren iniciar los cambios en torno al desarrollo en estas materias.

Durante ese mismo año, se constituye el Directorio de Gobierno Electrónico, encargado de realizar recomendaciones para el desarrollo de los proyectos transversales de la Agenda de Gobierno Electrónico y de la Agenda Digital, en los ámbitos de Estado en Línea y Desarrollo Digital de las Empresas. Además, es la instancia donde se discuten nuevas ideas de proyectos transversales, como también los desafíos en el área. Desde el 2004 es también un órgano asesor del Coordinador Gubernamental de TIC para la recomendación presupuestaria de determinados proyectos de Gobierno Electrónico.

Uno de los primeros avances observados a nivel institucional corresponde también a la creación de la Unidad de Tecnologías de Información (UTIC) durante el año 1998, por parte del Comité Interministerial de Modernización de la Gestión Pública. Este esfuerzo se realizó en la perspectiva de fortalecer el papel que puede desempeñar el Estado en el ámbito de la modernización tecnológica. Fue la encargada de la crear el Portal del Estado (www.estado.cl), actualmente es el portal www.gobiernodechile.gov.cl

b. Agenda de Gobierno Electrónico 2002-2005

Con base en las orientaciones del Instructivo Presidencial sobre Gobierno Electrónico desarrollado el 2001, la Agenda de Gobierno Electrónico 2002-2005 presenta proyectos y programas de modernización tecnológica para ser desarrollados por las instituciones públicas durante el período 2002-2005.

Directorio de Gobierno Electrónico; se constituye durante el 2003, con el objeto de fortalecer la capacidad de coordinación en los proyectos transversales de Gobierno Electrónico, y actuar como órgano consultivo respecto de diversas materias relacionadas. Asimismo, dicho Directorio formuló recomendaciones sobre el desarrollo de proyectos transversales de la Agenda de Gobierno Electrónico y de la Agenda Digital en los ámbitos de Estado en Línea y Desarrollo Digital de las Empresas. Uno de los principales resultados de este directorio correspondió a la formulación de la Agenda de Gobierno Electrónico, así como los proyectos de Gobierno Electrónico contemplados en la Agenda Digital.

c. Agenda Digital 2004-2006

La Agenda Digital (AD) fue el resultado de un trabajo iniciado en abril de 2003 y presentado en febrero de 2004. Para su desarrollo se constituyó el Grupo de Acción Digital (GAD) presidido por el Coordinador Gubernamental de TIC e integrado por delegados de instituciones gubernamentales, de organizaciones representativas del ámbito empresarial, del sector académico y de otros poderes del Estado.

A través de este espacio de concertación se logró un amplio acuerdo público-privado acerca de una estrategia país con horizonte en la celebración del Bicentenario en 2010, así como un Plan de Acción para el período 2004-2006, que contempla 34 iniciativas.

El objetivo de la Agenda es contribuir al desarrollo de Chile mediante el empleo de las TIC para incrementar la competitividad, la igualdad de oportunidades, las libertades individuales, la calidad de vida y la eficiencia y transparencia del sector público.

El Plan de Acción 2004-2006 se concentraba en promover la universalización del acceso y la sofisticación del uso de las TIC, en especial a través de Internet, por parte de las personas, instituciones y empresas, impulsando así su desarrollo sostenible. La lógica del Plan es promover la demanda masiva de Internet, para lograr la expansión de los mercados electrónicos y de las TIC. Ello abrirá nuevas oportunidades de negocios para la industria de telecomunicaciones, tecnologías de información y servicios digitales vía Internet. Al mismo tiempo, generará mayor igualdad de oportunidades.

d. Estrategia Digital 2007-2012

El Comité de Ministros para el Desarrollo Digital, instaurado en febrero de 2007, es el responsable de diseñar y ejecutar una política pública que permita desarrollar acciones en pos de un uso más profundo e intensivo de las tecnologías de información y comunicaciones por parte de los ciudadanos, empresas y el propio Estado.

Como parte del proceso de diseño, se presenta en noviembre de 2007 el documento, Estrategia para el Desarrollo Digital de Chile 2007-2012, que plasma el trabajo realizado por un grupo de personas de todo el país provenientes del mundo empresarial, universitario, la sociedad civil y el Estado, coordinados por la Secretaría Ejecutiva del Comité de Ministros.

La llamada Estrategia Digital 2007- 2012, viene a sustituir a la Agenda Digital 2004-2006, que había hecho énfasis en la generación de acceso, capacidad y masa crítica, así como fomentar la oferta de servicios online del sector público. Por su parte, esta nueva propuesta se centra en la generación de impacto mediante el uso más o menos intensivo y sofisticado de las TICs y la creación de valor público a través de los medios digitales.

e. Plan de Acción Digital 2008-2010

Para abril de 2008, la Secretaría Ejecutivo de Estrategia Digital presenta el Plan de Acción Digital 2008-2010, que corresponde al conjunto de iniciativas, proyectos y metas que se llevarán a cabo para alcanzar los objetivos definidos por la Estrategia Digital de Chile.

El Plan de Acción Digital tiene como objetivo, contribuir al desarrollo económico y social del país, a través del potencial que ofrece el uso de las tecnologías de información y comunicación para mejorar la calidad de la educación, incrementar la transparencia, aumentar la productividad y competitividad y hacer mejor gobierno, mediante mayor participación y compromiso ciudadano.

Surge de la definición de Gobierno Electrónico, contenida en el Instructivo Presidencial Nro. 5 del año 2001. En agosto de 2003, el Gobierno Electrónico es incorporado al PMG, indicando así la importancia de este tema en la estrategia de modernización del Estado. Como responsable de este sistema, se hace cargo el Ministerio Secretaría General de la Presidencia, a través de PRYME.

El Sistema se desarrolla en 4 etapas sucesivas y acumulativas: Diagnóstico, Planificación, Implementación y Evaluación. Cada una de ellas debe desarrollarse de acuerdo a requisitos mínimos establecidos por la metodología desarrollada. El avance en la aplicación de dicha metodología constituye un logro por sí sólo, al permitir profundizar en el análisis que da origen a los proyectos, además de formalizar su control en el tiempo, entre otros beneficios.

1.3.2. Organismos competentes y actores en materia de Gobierno Electrónico

a) Comité de Ministros para el Desarrollo Digital

El Comité de Ministros para el Desarrollo Digital, creado por Instructivo Presidencial (Oficio N° 001 del 02/02/2007, publicado: 29/03/07), cuya tarea es definir las líneas de acción que asumirán los ministerios y servicios públicos respecto a las políticas de Tecnologías de Información. Entre sus funciones, el Comité tendrá la responsabilidad de coordinar el diseño, implementación y seguimiento de la Agenda Digital 2.0 para el periodo 2007-2010, así como diseñar y consensuar un Plan Estratégico Nacional en Tecnologías de Información y Comunicaciones.

Comité de Ministros para el Desarrollo Digital de Chile

Recientemente se modifica su composición⁶¹ y pasar a denominarse "Comité de Ministros para el Desarrollo Digital y de la Sociedad del Conocimiento" conformado 9 ministerios: de Economía, Fomento y Turismo, cuyo Ministro que preside el Comité; de Hacienda; de Transporte y Telecomunicaciones, de la Secretaría General de la Presidencia, del Interior, del Trabajo y Previsión Social, de Educación, de Salud, Ministerio de Justicia

Secretaría Ejecutiva del Comité de Ministros, coordina la ejecución de las políticas sancionadas por el Comité de Ministros.

Consejo Consultivo de la Estrategia Digital

Está conformado por una pluralidad de entidades de la academia, sociedad civil y las ONGs.

Consejo internacional

Conformado por especialistas de alto nivel en la región y en el mundo.

⁶¹ Instructivo Presidencia N° 002, del 02 de agosto del 2010. Para mayor información ver: <http://www.agendadigital.cl/node/463>

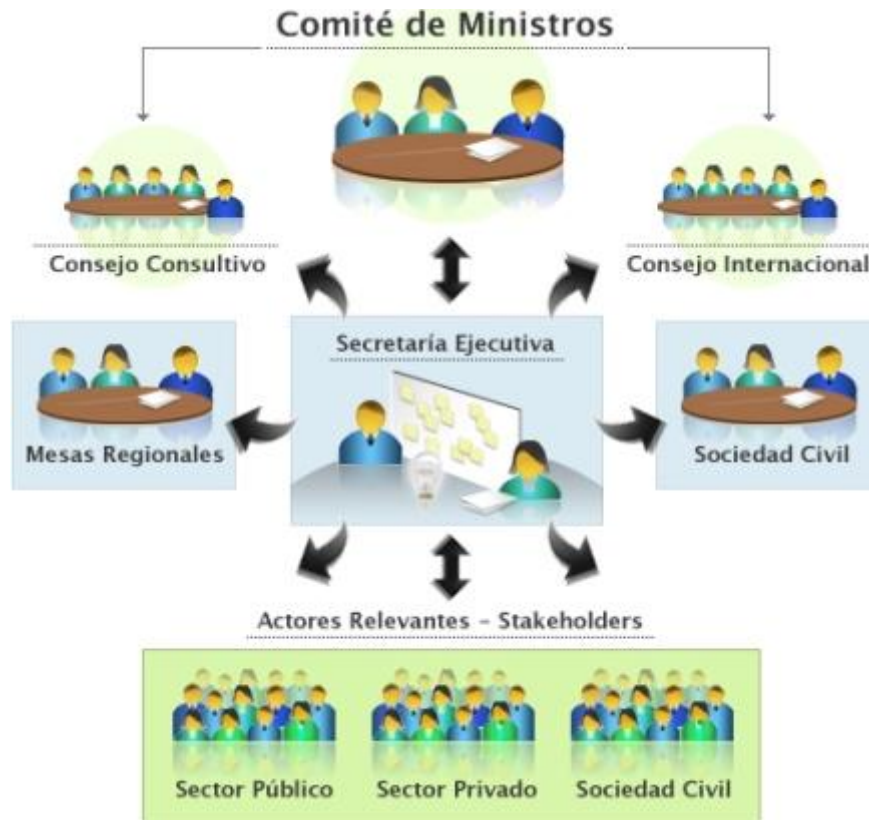


Gráfico N°12: Composición del Organismo Competente en materia de Gobierno Electrónico en Chile

b) Coordinador Gubernamental (CIO)

El objetivo fundamental del cargo fue la formación y coordinación de un comité público-privado que dictara las pautas en el desarrollo de las TIC durante los próximos tres años, y tendría por tarea definir una estrategia con miras al 2005, con acciones en áreas relevantes como: a) Acceso, Educación y Capacitación, b) Estado en línea, c) Formación de Recursos Humanos, d) Desarrollo Digital de las Empresas y Marco Jurídico.

Este cargo generó la suficiente fuerza para alinear, en conjunto con el PRYME, la estrategia de Gobierno Electrónico, así como para aglutinar los esfuerzos de aquellas instituciones que iniciaron su desarrollo en materia de TICs. De igual manera, dicha figura permitió priorizar las iniciativas de mayor impacto y su consecuente desarrollo en distintas instituciones públicas.

1.4. El caso Brasileiro

1.4.1. Marco Legal y Planes de Acción

Las primeras iniciativas públicas vinculadas al área de la informática y la computación se remontan a los años sesenta. En 1989, el Ministerio de Ciencia y Tecnología (MCT) creó la Red Nacional de Investigación, con la cual se dio inicio a la implementación de Internet en Brasil. Entre 1992 y 1996 el programa Desarrollo Estratégico en Informática se centró en el área de informática, la capacitación de capital humano adecuado y la exportación de software.

Con la aparición en los noventa de la Sociedad de la Información, el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CCT) comenzó a trabajar en la elaboración de una propuesta llamada “La construcción de la Sociedad de la Información en Brasil”, en la que participaron diversos especialistas.

Para el 1998, la discusión sobre un Programa de la Sociedad de la Información fue retomada por el MCT junto con el Consejo Nacional de Desarrollo Científico y Tecnológico (CNPq). En 1999, se estableció por Decreto N°3294, el Programa Sociedad de la Información en Brasil” (SocInfo), bajo la responsabilidad del MCT.

Entre unos de sus primeros pasos, se reunió a 150 expertos que elaboraron el documento “Sociedad de la Información en Brasil, Libro Verde”, en septiembre de 2000. En este libro se establecieron siete líneas de acción como: mercado, trabajo y oportunidades: universalización de servicios para la ciudadanía; educación para la Sociedad de la Información; contenidos e identidad cultural; gobierno al alcance de todos; investigación y desarrollo, tecnologías claves y aplicaciones; infraestructura avanzada y nuevos servicios.

Los principales antecedentes son el lanzamiento en el 2000 de las bases para crear una sociedad digital, constituyendo -a través del Decreto Presidencial del 3/04/2000- un Grupo de Trabajo Interministerial en Tecnología da Información (GTTI) con la misión de examinar y proponer políticas, directrices y normas relacionadas con las TIC. Las acciones de ese Grupo de Trabajo, formalizado por la Portaria de la Casa Civil N° 23 del 12/05/2000 confluyeron con las metas del programa Sociedad de la Información, coordinado por el Ministerio de Ciencia y Tecnología.

En julio de 2000, el GTTI propuso una nueva política de interacción electrónica del gobierno con la sociedad presentando un informe preliminar GTTI-Consolidado, conteniendo un diagnóstico de la situación da infraestructura y servicios del Gobierno Federal, las aplicaciones existentes y deseadas, y la situación de la legislación sobre interacción electrónica.

Por Decreto del 2000 se estableció el Comité Ejecutivo de Gobierno Electrónico (CEGE), lo que puede considerarse como uno de los grandes marcos del compromiso del Consejo de Gobierno con la evolución de la prestación de servicios e informaciones al ciudadano.

El CEGE tiene el objetivo de formular políticas, establecer directrices, coordinar y articular las acciones de implantación del Gobierno Electrónico y, atendiendo a un Plano de Metas, presentó el 2000, el documento "Política de Gobierno Electrónico".

En septiembre de 2002 se publicó un documento con un balance de las actividades desarrolladas durante dos 2 años de Gobierno Electrónico, con capítulos dedicados a la política de e-Gobierno, evaluación de la implementación y los resultados, así como los principales avances, limitaciones y desafíos futuros del programa. El documento fue elaborado por la Secretaria de Logística y Tecnología de la Información (SLTI) del Ministerio de Planeamiento, con la colaboración de los miembros del Comité Ejecutivo, constituyendo una base de informaciones para la continuidad del programa.

En el 2003 el Ministerio de Planeamiento, Presupuesto y Gestión, a través de la Secretaria (SLTI), ejerce las atribuciones de Secretaria-Ejecutiva y garante del apoyo técnico-administrativo para el funcionamiento del CEGE y supervisa los Trabajos de los Comités Técnicos interactuando con sus coordinadores.

El 2003 la Presidencia de la República publicó el Decreto del 28/10/2003 creando ocho 8 Comités Técnicos de Gobierno Electrónico: a) Implementación del Software Libre; b) Inclusión Digital; c) Integración de Sistemas; d) Sistemas Legados y Licencias de Software; e) Gestión de Sitios y Servicios On-line; f) Infraestructura de Red, g) Gobierno para Gobierno (G2G), h) Gestión de Conocimiento e Información Estratégica.

a. Programa Nacional de Gobierno Electrónico

Directrices Estratégicas Implantar de forma unificada servicios por medios electrónicos (e-servicios) en el gobierno federal; definir e implantar padrones de calidad para e-Servicios; evaluar y monitorear la evolución de e-servicios en ámbito nacional a partir de indicadores; desarrollar estudios que permitan acompañar la evolución del Gobierno Electrónico en el País.

Principales Productos Plan Nacional de Gobierno Electrónico; agenda de servicios de Gobierno Electrónico 2006-2010; patrones de Calidad de e-Servicios; indicadores para Evaluación de servicios por Medios Electrónicos; Informe Anual de Gobierno Electrónico

Gobierno Electrónico entre países, En el marco de la visión estratégica de fortalecer América Latina y Caribe en el contexto internacional, se procura contribuir al desarrollo de la región en el área TIC, en función de la potencialidad específica de cada país.

b. Programa Nacional de Inclusión Digital

Busca ampliar el acceso a las TIC entre las clases socioeconómicas C, D y E Integrar y coordinar las acciones de inclusión digital Inducir y fomentar la creación de espacios públicos de acceso comunitario por gobiernos municipales, estatales, iniciativa privada y sociedad civil Estimular política pública de inclusión digital. Entre sus dimensiones Prioritarias Proyecto Ordenador para Todos Proyecto Casa Brasil *Escuelas Conectadas* Infraestructura Nacional de Inclusión Digital

e-ping, patrones de interoperabilidad infraestructura de telecomunicaciones. arquitectura que define un conjunto mínimo de premisas, política especificaciones técnicas que reglamentan la utilización de TIC en el Gobierno Federal, estableciendo las condiciones de interacción con los demás poderes y esferas del gobierno y con la sociedad en general.

c. Programas y proyectos en materia de Gobierno Electrónico

- Programa GESAC: es un programa de inclusión digital del Gobierno Federal, bajo la coordinación del Ministerio de las Comunicaciones, que utiliza herramientas de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) para promover la inclusión digital en todos los estados brasileiros.

- Infovia Brasilia: el proyecto Infovia Brasil consiste en una red de comunicación para la transmisión de voz, datos e imágenes de alta velocidad, con alcance nacional, que permite la integración de todos los departamentos del Gobierno Federal en el país. El primer punto que debe tomarse en cuenta en la ejecución del proyecto es el aumento de la seguridad y reducción de los costos de comunicación.

- Proyecto Computadores para la Inclusión: el proyecto Computadores para la Inclusión abarca a la Administración Federal y a sus socios en un esfuerzo por ofrecer equipos de informática reacondicionados en plenas condiciones operativas, para apoyar la difusión de telecentros comunitarios y la informatización de las escuelas y bibliotecas públicas.

- Proyecto Computador Portátil para Profesores: tiene como objeto promover la inclusión digital de profesores activos de las redes pública y privada de educación básica, profesional y superior, mediante la adquisición de computadores portátiles con programas de computación (software) instalados en ellas, además del soporte y la asistencia técnica necesaria para su funcionamiento.
- e-MAG - Modelo de Accesibilidad de Gobierno Electrónico: la construcción de sitios accesibles, lo que hace obligatoria la accesibilidad a los portales electrónicos y sitios de la administración pública para las personas con necesidades especiales, garantizando su pleno acceso.
- Normas para la Interoperabilidad de Gobierno Electrónico: la arquitectura e-PING que define un conjunto mínimo de premisas, políticas y especificaciones técnicas que rigen el uso TIC en el gobierno federal, estableciendo las condiciones para la interacción con los demás poderes y esferas de gobierno y con la sociedad en general.

d. Principales lineamientos y prioridades en materia de gobierno electrónico

El hecho de que el GE sea considerado y tratado como instrumento de transformación profunda de la sociedad brasileña, obliga a considerar los siguientes papeles del GE del gobierno federal en este proceso.

El primer papel del GE es el de promotor de ciudadanía y de desarrollo. Esto significa que el GE debe orientarse para responder a las demandas de los ciudadanos y también, para promover el acceso y la consolidación de los derechos de ciudadanía especialmente los derechos a: a) acceder a los servicios públicos; b) acceder a información pública; c) usufructuar del propio tiempo; c) ser atendido por el gobierno; d) ejercer el control social de las acciones de los agentes públicos; e) ejercer la participación política.

El Gobierno Electrónico tendrá en los ciudadanos y en sus organizaciones los aliados más importantes para definir el contenido de sus acciones, para implementar una doble vía en las relaciones Estado-ciudadanos por medio de las TIC.

El segundo papel del Gobierno Electrónico es el de instrumento de cambio de las organizaciones públicas, en la mejora de la atención al ciudadano y en la racionalización del uso de recursos públicos. No trata sólo de ofrecer más servicios por Internet, sino de hacer que la presencia en Internet beneficie al conjunto de los ciudadanos y promueva el efectivo acceso a los servicios públicos.

1.4.2. Organismos competentes y actores en materia de Gobierno Electrónico

a. Órganos Adscritos del Poder Ejecutivo Federal

- *Comité Ejecutivo de Gobierno Electrónico (CEGE)*

La gestión del Gobierno Electrónico en el Gobierno Federal de Brasil es atribución del Comité Ejecutivo de Gobierno Electrónico (CEGE), creado en el ámbito del Consejo de Gobierno a través del Decreto de 18/10/2000.

Es presidido por el Jefe de la Casa Civil de la Presidencia de la República. El Comité Ejecutivo de Gobierno Electrónico (CEGE) tiene la finalidad de formular políticas, establecer directrices, coordinar y articular las acciones de implantación del Gobierno Electrónico, dirigido a la prestación de servicios e informaciones al ciudadano.

- *Ministerio de planeamiento, presupuesto y gestión. secretaría de logística y tecnología de la información (SLTI)*

El Ministerio de Planificación es responsable por la regulación de las compras y contrataciones y también por las normas relacionadas con el uso de las tecnologías de la información en el ámbito de la Administración Pública Federal.

Entre sus atribuciones se encuentran: planificar, coordinar, supervisar y orientar, normativamente, las actividades del Sistema de Administración de Recursos de Información e Informática (SISP), proponiendo políticas y directrices de Tecnología de la Información, en el ámbito de la Administración Pública Federal.

- *Organizaciones civiles y cámaras empresarias vinculadas al sector*

Con relación a la contribución de los organismos multilaterales de financiamiento (BID, BIRF, PNUD) programas federales y estatales de Gobierno Electrónico en Brasil, varias fuentes señalan la dificultad para discriminar los componentes de e-Gobierno dentro de amplios programas de cooperación en sectores como salud, educación, promoción social y gestión pública.

Se señala, por otra parte, que dentro de los programas de Gobierno Electrónico de Brasil, el financiamiento de organismos multilaterales exhibe un carácter complementario, dado que una parte sustancial de la inversión en e-Gobierno se financia con recursos presupuestarios de la administración federal y de las administraciones estatales pertinentes.

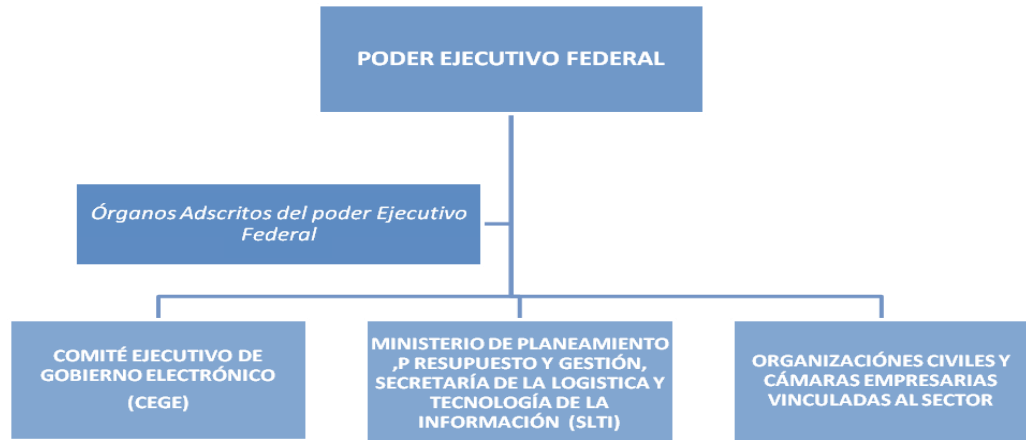


Grafico N°13: Composición del Organismo Competente en materia de Gobierno

Electrónico en Brasil

1.5. El caso Mexicano

1.5.1. Marco Legal y Planes de Acción

Políticas, estrategias, planes y programas de Gobierno Electrónico, la siguiente reseña se concentra en el Sistema Nacional e-México, como se incluye los programas de Gobierno Electrónico de la Administración y la estrategia nacional para la inserción en la Sociedad de la Información y del Conocimiento.

a. Sistema Nacional e-México

Con la finalidad de acotar y reducir la brecha digital, el Estado mexicano percibe la prioridad de contar con un programa de conectividad que vaya más allá de un proyecto gubernamental o sectorial, abarcando el uso, aprovechamiento de esa red mediante contenidos y servicios acordes a las necesidades ciudadanas.

Podemos ver los antecedentes que en diciembre del 2000 la presidencia de la República encomienda al Secretario de Comunicaciones y Transportes, encabezar este sistema nacional dirigido a reducir la brecha digital con el uso y aprovechamiento de las TIC. Posteriormente, el 2001 se conformó el Consejo del Sistema Nacional e-México, en el que participan diversas dependencias del gobierno federal, con el cual quedarán integradas las políticas y proyectos de cada dependencia bajo un mismo enfoque. Más adelante, el 2002 se firma el Convenio de Conectividad e-México, con el cual se da el primer paso hacia la intercomunicación de las grandes microrregiones del país.

b. Estrategia de Gobierno Digital en México

Los principales lineamientos y prioridades del Gobierno Electrónico en México están dados por la Estrategia del Gobierno Digital cuyas características se sintetizan a continuación.

En el 2001 el Gobierno de México, a través de la Oficina de la Presidencia para la Innovación Gubernamental introdujo la iniciativa de Gobierno Digital. En 2003 la responsabilidad de la estrategia del Gobierno Digital se transfirió a la Secretaría de la Función Pública, a través de la Unidad de Gobierno Electrónico y Política de Tecnologías de la Información (UGEPTI).

En cuatro años de gestión se preparó, implementó y liberó la estrategia de e-gobierno que posicionó al país entre los principales proveedores de servicios en línea a nivel gubernamental en el ámbito mundial. Muchos servicios individuales han sido constantemente mejorados por medio de las TIC y todos los trámites y servicios están disponibles en el ámbito nacional, gracias al Sistema Nacional e-México, ya que por medio de la cobertura nacional de su red satelital de banda ancha, llega a los estados y municipios con un total de 7,500 Centros Comunitarios Digitales.

1.5.2. Organismos competentes y actores en materia de Gobierno Electrónico

a. Secretaría de la Función Pública

El reto de la Secretaría de la Función Pública es el de contribuir a una mejora permanente de los servicios gubernamentales, enraizar una nueva ética en el servicio público que propicie el cumplimiento de las disposiciones legales, el manejo transparente de los recursos, la atención oportuna a la opinión y denuncias de la ciudadanía, la implementación y evaluación de un servicio profesional de carrera y la rendición puntual de cuentas a la sociedad; eliminar prácticas de corrupción e impunidad, con el Gobierno Electrónico.

Para lograrlo, la Dependencia se organiza en las siguientes áreas sustantivas, a las que se les encomiendan las siguientes funciones:

La Subsecretaría de Atención Ciudadana y Normatividad, impulsa la participación activa y corresponsable de la ciudadanía en las tareas de control y vigilancia de la acción gubernamental, promueve nuevos vínculos y canales de comunicación entre la sociedad y el gobierno así como el establecimiento de un marco jurídico-administrativo dinámico, simplificado y moderno en el Gobierno Federal.

La Subsecretaría de Control y Auditoría de la Gestión Pública, se encarga del diseño y aplicación del sistema de control y evaluación gubernamental, que se opera con el concurso de los Órganos Internos de Control en las dependencias, órganos desconcentrados y entidades de la Administración Pública Federal y Procuraduría General de la República, de los delegados en las secretarías y los comisarios en las entidades; asimismo determina y vigila la correcta aplicación de criterios de fiscalización y control en la aplicación de fondos federales asignados a los estados y municipios, con el apoyo de sus instancias de control así como de aquéllas de carácter externo.

La Subsecretaría de la Función Pública, apoya y pone especial énfasis en la mejora del desempeño de la Administración Pública Federal, a través de la modernización de los procesos, la mejora y la simplificación regulatoria interna.

Unidad de Gobierno Electrónico y Política de Tecnologías de la Información (UGEPTI) de la Secretaría de la Función Pública tiene los siguientes objetivos: a) Dar mayor eficiencia y transparencia a las contrataciones gubernamentales mediante el uso de sistemas electrónicos, b) Disponer de mecanismos de rendición de cuentas a la ciudadanía mediante el uso de sistemas electrónicos para brindar información pública.

c) Facilitar la realización de trámites y servicios por parte de la ciudadanía mediante la operación y promoción del uso de sistemas electrónicos en las dependencias y entidades de la Administración Pública, d) Garantizar seguridad y certeza jurídica a los ciudadanos al participar en contrataciones y realizar trámites gubernamentales, mediante el uso y certificación de medios de identificación electrónica.

La Unidad de Gobierno Electrónico y Política de Tecnologías de la Información de la Secretaría de la Función Pública ofrece los siguientes servicios: a) Apoyo en materia de Gobierno Electrónico a las dependencias y Entidades del Gobierno Federal; y cuando así lo requieran, a las instituciones de los otros dos niveles de gobierno, b) Portal Ciudadano del Gobierno Federal, c) Adquisiciones electrónicas gubernamentales a través del Sistema Electrónico de Contrataciones Gubernamentales (Compranet), d) Sistema de Solicitudes de Información Pública (SISI), e) Sistema Electrónico de Recepción de Declaraciones Patrimoniales (Declaranet), f) Registro Único de Servidores Públicos (RUSP), g) Administración y operación tecnológica del sistema de capacitación en línea para servidores públicos pertenecientes a la Administración Pública Federal.

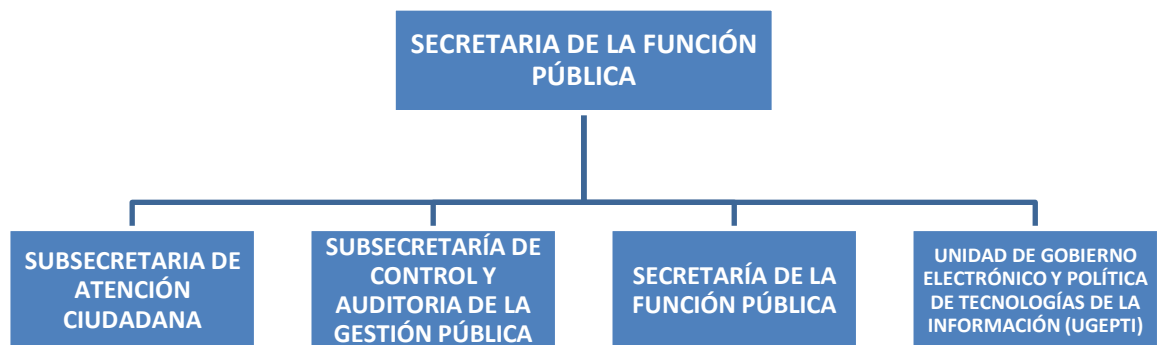


Grafico N°14: Composición del Organismo Competente en materia de Gobierno Electrónico en México

1.6. El caso Uruguayo

1.6.1. Marco Legal y Planes de Acción

Comité Nacional para la Sociedad de la Información (CNSI) creado por Decreto N° 225/2000 del 2000, refleja el resultado de un proceso que se inicia a partir de un amplio acuerdo institucional impulsado por el Presidente de la República en aquél entonces, y que permitió integrar a los actores relevantes para la definición de una estrategia país hacia la Sociedad de la Información.

El Comité estaba constituido por: Presidente de la República Oriental del Uruguay, rector de la Universidad de la República, rector representante de las Universidades Privadas, presidente de ANTEL, el director de la Unidad Reguladora de Servicios de Comunicación Presidente de la Cámara Uruguaya de Tecnologías de la Información; entre los objetivos asignados se encontraban: a) Crear las condiciones para definir una política nacional que permitiera el desarrollo de la Sociedad de la Información en el Uruguay, b) Establecer los lineamientos generales para la definición de una Estrategia Nacional hacia la nueva economía.

a) Principales lineamientos y prioridades en materia de Gobierno Electrónico

Hacia el año 2000 se manifestó, a través de la creación del Comité Nacional para la Sociedad de la Información (CNSI), la adopción de una estrategia integrada para impulsar el ingreso del país en la Sociedad de la Información.

De dicha convocatoria resultó el programa denominado "Agenda Uruguay en Red", a través del cual se presentó una propuesta de cambio sustentada en los siguientes pilares: - Conectividad Educativa, Modernización de la Administración Pública (Gobierno en Red), y Apoyo a la competitividad del sector software (Uruguay Tecnológico).

El área Modernización de la Administración Pública (Gobierno en Red) tenía como misión modernizar al Estado para que la Administración pudiera asumir el rol protagónico que le compete en el estímulo y orientación de las transformaciones previstas en todos los sectores, a través de una nueva relación con el ciudadano y un uso intensivo de las TIC. Su objetivo central era constituir un Estado moderno, transparente y eficiente, con participación de los ciudadanos en todos los ámbitos de la administración pública, con un mejor manejo de la información.

Las acciones atinentes a Gobierno Electrónico estuvieron a cargo del Comité Ejecutivo para la Reforma del Estado (CEPRE) creado por Ley 16736 del año 1996, art. 703, que está integrado por las autoridades del Ministerio de Economía y Finanzas, la OPP y la Oficina Nacional del Servicio Civil (ONSC).

Hacia inicios de 2001 el CEPRE organizó una agenda de Gobierno Electrónico que incluía proyectos de distintas dependencias gubernamentales. En ese mismo año, en conjunción con la Administración Nacional de Telecomunicaciones (ANTEL), coordinó el desarrollo y lanzamiento del Portal del Estado Uruguayo. Asimismo, con base en las directivas del Decreto N° 289/2002 del 2002, el CEPRE en coordinación con la Contaduría General de la Nación (CGN) diseñó, desarrolló e implementó el Sistema de

Compras y Contrataciones Estatales (SICE), concretando la interacción con el Sistema Integrado de Información Financiera (SIIF), articulando así el proceso de compra con el de gasto público.

Finalmente se crea la Agencia para el Desarrollo del Gobierno de Gestión Electrónica y la Sociedad de la Información y del Conocimiento (AGESIC), la cual es responsable de la Agenda Digital Uruguay (ADU), un documento vivo que pretende ser una hoja de ruta en materia de Sociedad de la información. Este documento reúne las líneas estratégicas gubernamentales y los proyectos en diferentes ejes temáticos⁶².

b. Agenda Digital Uruguay 2008-2010

Basada en la Declaración de Principios de la Cumbre Mundial de Sociedad de la Información, el documento sobre la Agenda Digital avanza en la implementación del compromiso de generar las líneas centrales para el desarrollo de la sociedad de la Información.

La denominada Sociedad de la Información y el Conocimiento ha colocado a las TIC como su principal herramienta. Por ello resulta crítico establecer criterios de apropiación de estas tecnologías, líneas estratégicas y metas específicas con el fin último de contribuir a mejorar la calidad de vida de la población. Las iniciativas de desarrollo de la sociedad de la Información en la forma de planes y proyectos que finalmente se reúnen en la Agenda Digital Uruguay busca priorizarlas, articularlas y difundirlas para establecer una visión de conjunto; y con base a la elaboración de mecanismos de seguimiento y sustentabilidad, promover su continuidad y proyección.

⁶² El documento completo puede descargarse desde www.agesic.gub.uy

La Agenda Digital pretende priorizar ciertas iniciativas, la transparencia y el fortalecimiento democrático, el desarrollo económico basado en el conocimiento, la inclusión digital y el avance del Gobierno Electrónico como instrumento de transformación del Estado.

La versión de Agenda Digital (ADU 08-10) fue presentada por AGESIC y aprobada por el Consejo Asesor de la Sociedad de la Información. Está estructurada en torno a la agrupación de los objetivos: Acceso, Equidad e Inclusión; Desarrollo Productivo; Gobierno Electrónico; Creación de Capacidades y Conocimiento; Institucionalización y Marco Normativo, y contiene las metas a ser alcanzadas en el período 2008-2010. De los mecanismos de seguimiento deberán derivarse las formas de actualización a futuro.

1.6.2. Organismo competentes y actores en materia de Gobierno Electrónico

Por competencias institucionales y el marco regulatorio vigente que así lo establece, la temática Gobierno Electrónico recae fundamentalmente en la Agencia para el Desarrollo del Gobierno de Gestión Electrónica y la Sociedad de la Información y del Conocimiento (AGESIC)⁶³ y otras instituciones públicas vinculadas a la Sociedad de la Información y las TIC como la Presidencia de la Republica Agencia Nacional de Investigación e Innovación (ANII), la Unidad Reguladora de Servicios de Comunicaciones (URSEC), la Dirección de Innovación Ciencia y Tecnología para el Desarrollo (DICyT), la Administración Nacional de Telecomunicaciones (ANTEL), la Servicio Central de Informática de la Universidad de la República (SeCIU), la Red Académica Uruguaya de la Universidad de la República (RAU) y otras instituciones privadas vinculadas a la Sociedad de la Información y las TIC

⁶³ Ver: www.agesic.gub.uy

a. Agencia para el Desarrollo del Gobierno de Gestión Electrónica y la Sociedad de la Información y del Conocimiento (AGESIC)

La Agencia fue creada por el artículo 72 de la Ley N° 17.930, del 19 de diciembre de 2005 como la Unidad Ejecutora 10 de la Presidencia de la República, lo que le garantiza la mayor ejecutividad y capacidad de establecer políticas y regulaciones. Adoptó el nombre de Agencia para el Desarrollo del Gobierno de Gestión Electrónica y la Sociedad de la Información y del Conocimiento (AGESIC).

Marco Normativo de la AGESIC:

- Creación de la AGESIC, Ley N° 17.930 art. 72 del 23 de Diciembre de 2005.
- Estructura de la AGESIC, Decreto N° 307/2007 del 27 de Agosto 2007. Decreto N° 205/2006 del 26 de Junio de 2006.
- Modificaciones relativas a AGESIC. Ley N° 18.172 art. 118 al 121 del 31 de Agosto de 2007. Ley N° 18.046 art. 54 del 31 Octubre de 2006.

La AGESIC tiene como misión avanzar en la Sociedad de la Información y del Conocimiento, promoviendo que los ciudadanos, las empresas y el gobierno realicen el mejor uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, aumentando la competitividad industrial. En particular, se encarga de planificar y coordinar proyectos en el área de Gobierno Electrónico, como base para la transformación y una mayor transparencia del Estado.

El Decreto N° 307/2007 del 27 de Agosto 2007, que estipula en su anexo las funciones sustantivas de la AGESIC, entre ellas:

- Proponer y asesorar al Poder Ejecutivo en la formulación de políticas en materia de la Sociedad de la Información y en el desarrollo informático del Estado, coadyuvando a su elaboración, seguimiento y evaluación de resultados.
- Promover el mejor uso de las TIC en el Estado
- Generar, planificar y ejecutar proyectos de Gobierno Electrónico con énfasis en la mejora de los servicios a todas las personas de la República.
- Asesorar dentro del área de su competencia en los procesos de transformación del Estado.
- Asistir al poder ejecutivo, a la Oficina Nacional del Servicio Civil y demás organismos competentes, en la definición de una política de recursos humanos en el área informática, así como su seguimiento y evaluación.
- Emitir opinión en todas aquellas situaciones en que le sea requerido específicamente.

La AGESIC está dirigida por un Consejo Directivo Honorario y posee un Director Ejecutivo y cinco Gerencias Operativas, así como un grupo de Consejos Asesores en diferentes temáticas y una Asesoría transversal a todas las áreas.

El Consejo Directivo Honorario se encarga de diseñar las líneas generales de acción y evaluar el desempeño y los resultados obtenidos, dicho consejo está integrado por seis miembros designados por el Presidente de la República. Conforme al Art. 6 del Decreto No. 205/2006.

Según la Ley 18.046 del 2006, la Agencia cuenta con tres Consejos Asesores: a) Consejo para la Sociedad de la Información, b) Consejo Asesor de Empresas, c) Consejo Asesor del Sector Público, d) Consejo Asesor Honorario de Seguridad Informática.

Dichos Consejos tiene como funciones asesorar al Consejo Directivo Honorario para la elaboración de las pautas y planes vinculados a los objetivos y cometidos de la Agencia, plantear los temas que requieran coordinación en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones, y apoyar a la Agencia en el cumplimiento de sus cometidos.

Asimismo, mediante la Ley N° 18.381 promulgada el 2008, dispone la regulación del derecho al acceso a la información pública, se crea la Unidad de Acceso a la Información Pública, como órgano desconcentrado de la AGESIC.

Objetivos de la AGESIC:

Definición, Seguimiento y Control de Metas Nacionales asociadas a la Sociedad de la Información y del Conocimiento, la definición de Políticas, las Normas y Estándares Informáticos en el Estado, la planificación y Coordinación de Proyectos específicos asociados al desarrollo del Gobierno Electrónico, la Asociados al Desarrollo del Marco Institucional, Normativo y Legal Asociados al Desarrollo de Proyectos

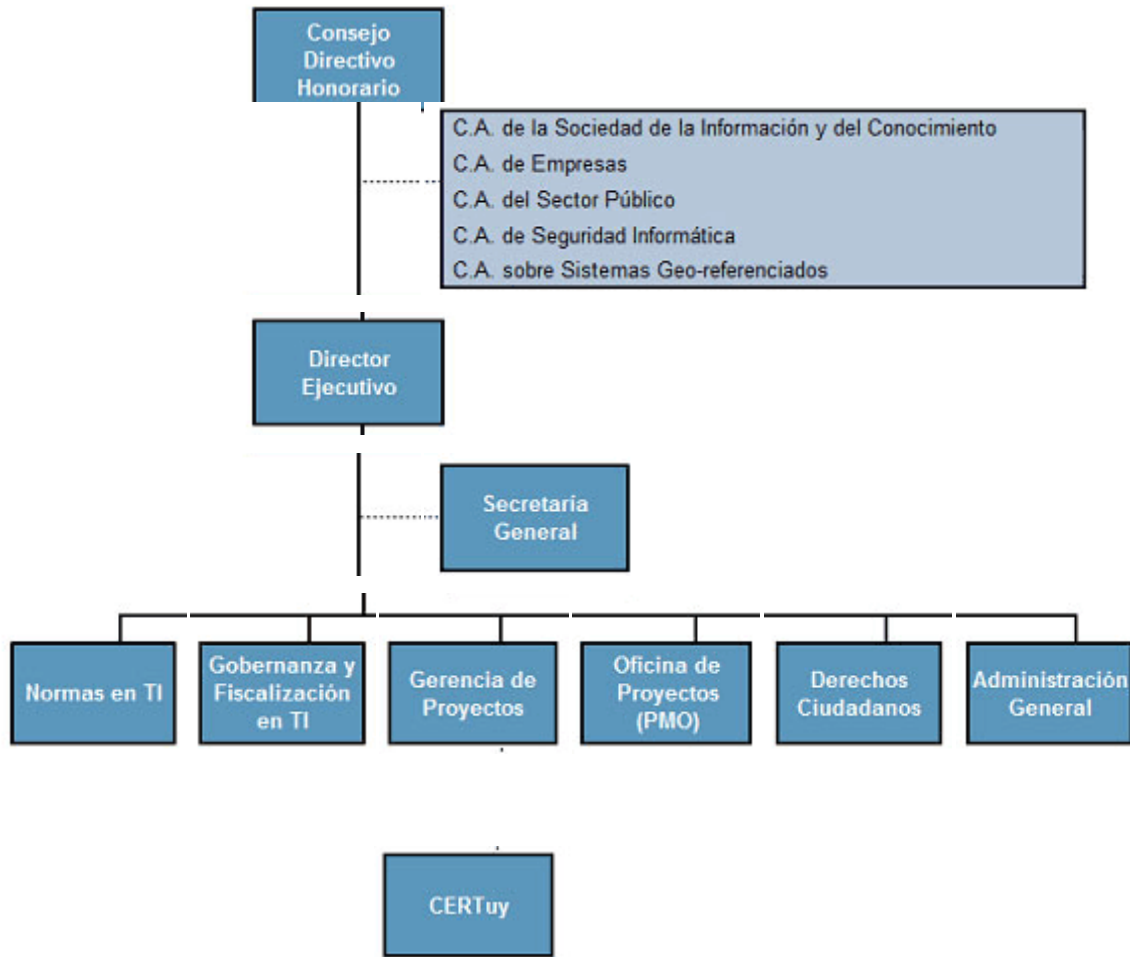


Grafico N°15: Composición del Organismo Competente en materia de Gobierno Electrónico en Uruguay

1.7. El caso Argentino

1.7.1. Marco Legal y Planes de Acción

La siguiente reseña se concentra en iniciativas de Gobierno Electrónico, en el marco de la Sociedad de la Información, se revisaran las principales políticas y estrategias que se enuncian a continuación.

a. Agenda Digital Argentina

El 07 de mayo de 2009, mediante el Decreto No. 512/09, se aprueba la Agenda Digital Argentina, definida como un plan nacional para la inclusión y apropiación por parte del gobierno, las instituciones y las personas de los beneficios de la Sociedad del Conocimiento, a través del uso intensivo y estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs). Con ella se busca implementar un agenda que integre y unifique todas las iniciativas en curso en el país, que genere nuevas iniciativas, e involucre a actores y autoridades claves, así como a todos los niveles del sector público, el sector privado, a la sociedad civil, al sector trabajo y al científico académico.

Tiene como objetivo contribuir a una mayor y mejor participación de Argentina en la Sociedad de la Información y del Conocimiento, instalando al país como referente en América Latina y el Caribe, aumentando el acceso, uso y apropiación de las TICs como factor de desarrollo social y favoreciendo la producción local de bienes y servicios TIC.

Esta estrategia propone sustentar en las TIC una mejora continua de la calidad de la educación, el gobierno, el comercio y la salud, etc, para incrementar la transparencia, la productividad y la competitividad y fortalecer una democracia con más oportunidades de participación para todos los habitantes del país.

Para la divulgación de toda la información relacionada con la Agenda Digital fue puesto en marcha un portal en el cual puede ser consultado el documento de dicha estrategia, entre otras informaciones de interés (<https://www.agendadigital.ar>)

b. Plan Nacional de Gobierno Electrónico (PNGE)

El 27 de abril de 2005, a través del Decreto N° 378-2005, se aprueban los lineamientos estratégicos que han de regir el Plan Nacional de Gobierno Electrónico y los Planes Sectoriales, para el uso intensivo de las TIC en los organismos de la Administración Pública Nacional (APN).

La ONTI dependiente de la Subsecretaría de la Gestión Pública de la Jefatura de Gabinete de Ministros. La Subsecretaría de Gestión Pública y los organismos intervinientes en la aplicación del PNGE que aumenten la competitividad y la productividad del país mediante la mejora de la eficiencia y la eficacia en la prestación de los servicios basados en TIC.

Para el desenvolvimiento y difusión de dicho Plan, la ONTI, ha desarrollado un portal, que incluye: una guía de trámites a fin de brindar a los habitantes y ciudadanos información precisa sobre toda tramitación ante organismos gubernamentales, un directorio de funcionarios con el objeto de ofrecer a los habitantes y ciudadanos, el acceso a la estructura y a los datos públicos de contacto de los funcionarios, un sistema de atención en línea con el propósito es recibir y responder reclamos, consultas, sugerencias y quejas.

c. Programa Nacional para la Sociedad de la Información (PSI)

El Programa Nacional para la Sociedad de la Información fue creado a través del Decreto N° 252/2000 en el 2000. Este programa apunta al diseño y ejecución de políticas públicas destinadas a promover: a) la universalización de Internet y otras redes digitales de datos, b) el desarrollo del comercio electrónico, c) la formación de recursos humanos especializados en gestión informativa e informática, d) el fomento de las inversiones y el desarrollo general en telecomunicaciones, informática, electrónica, software y demás tecnologías afines.

El PSI depende de la Secretaría de Comunicaciones del Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios. Con el propósito de revitalizar su accionar, hacia mediados de 2004 se procuró constituir un Comité Estratégico Mixto para la Sociedad de la Información y el Conocimiento. El 2004 se realizó una Primera Jornada denominada “Sociedad de la Información y el Conocimiento: Acciones del Gobierno Nacional”, en la cual se caracterizó al Comité como un mecanismo ágil y no burocrático para contribuir a la formulación de estrategias y la articulación de agendas relativas a la Sociedad de la Información y del Conocimiento.

d. Programa Argentina Digital (PAD)

El Programa Argentina Digital fue creado como componente del PSI por la Resolución 95/2000 del 2000. Tuvo como propósito promover la adquisición de computadoras personales, impresoras, conectividad a Internet y capacitación informática para los usuarios de sectores de ingresos medios bajos, a través del acceso a créditos preferenciales del Banco de la Nación Argentina.

Se genera el proyecto de Centros Tecnológicos Comunitarios (CTC) se inicia en 1999 como componente del Programa "Argentina Internet para Todos" (argentin@internet.todos). Los CTC fueron concebidos conceptualmente como espacios de encuentro comunitario, donde la comunicación y las oportunidades de acceso a la información y el conocimiento se vieran potenciadas por la presencia de las TICs. El objetivo general del proyecto fue instalar telecentros de uso comunitario en localidades o parajes en condiciones de desventaja socioeconómica o geográfica, teniendo como misión promover el acceso equitativo, el uso y la apropiación social de las TICs.

Otro proyecto fue Civitas, Proyecto Argentino de Ciudades y Municipios Inteligentes. Este proyecto fue creado en el año 2000 por la Secretaría para la Tecnología, la Ciencia y la Innovación Productiva de la Presidencia de la Nación, en el marco del PSI, con el objetivo principal de impulsar y asistir a los municipios para el ingreso igualitario de los argentinos a la Sociedad de la Información. A través de Civitas, los municipios podrían ofrecer a los ciudadanos y empresas un único punto de acceso virtual a todos los servicios y contenidos que proporcionarían.

1.7.2. Organismos competentes y actores en materia de Gobierno Electrónico

a. Dependencias del Poder Ejecutivo Nacional – Secretaría General de la Gestión Pública

- Oficina Nacional de Tecnologías de Información (ONTI)

Su principal función es asistir al Subsecretario de la Gestión Pública para la creación de nuevas políticas informáticas y para el desarrollo e innovación tecnológica para la transformación y modernización del Estado. Como órgano rector en materia de empleo de tecnologías informáticas en la APN, tiene a su cargo los siguientes programas:

a) Plan Nacional y Planes Sectoriales de Gobierno Electrónico, b) PKI Firma Digital, que impulsa el uso de la firma digital en el Estado y actúa como autoridad de certificación, c) ArCERT Coordinación de Emergencias en Redes Teleinformáticas de la APN, con la función de proteger, corregir y prevenir fallas a los sistemas informáticos, contribuyendo a la seguridad de la información del Estado, d) ETAP's Estándares Tecnológicos para la Administración Pública, como herramienta para la racionalización, estandarización y homogenización de las contrataciones de las tecnologías informáticas, e) Foro de Responsables Informáticos, cuyo objetivo es optimizar el aprovechamiento y los logros de las nuevas tecnologías en el Estado, f) Tablero de Control, para ayudar a los organismos públicos en la toma de decisiones, a través de indicadores para un mejor planeamiento, control y conducción de proyectos, y g) Portal General del Gobierno de la República Argentina, para fomentar la interrelación del Estado con sus ciudadanos y de los organismos entre sí con respecto a la información y los servicios estatales.

- Oficina Nacional de Innovación de la Gestión

Es el órgano responsable de implementar el proceso de modernización de la gestión pública para fortalecer las capacidades institucionales de los organismos del sector público e impulsar el diseño y desarrollo de sus arquitecturas orgánico-funcionales. Tiene a su cargo los siguientes programas: a) Organización del Estado, b) Planes Estratégicos y Operacionales, c) Sistema de Información de Gestión (SIG), d) Reingeniería de procesos, e) Carta Compromiso con el Ciudadano, f) Guía Orientadora de Trámites, y g) Teseo, como espacio de reflexión e intercambio acerca del proceso de implementación de políticas públicas.

- Secretaría de Gabinete y Gestión Pública de la Jefatura de Gabinete de Ministros

Se crea, mediante el Decreto No. 1266/2008 en el 2008, y establece entre sus lineamientos, aspectos como la transparencia y participación ciudadana, y la accesibilidad a la información relativa al ejercicio de funciones, manejo y disponibilidad de recursos del sector público, temas que se ven favorecidos con la construcción de un Estado Digital.

La Secretaría impulsa programas y modalidades de gestión que hacen posible establecer vínculos de mayor intensidad entre los ciudadanos y el Estado, promoviendo la construcción del Gobierno Electrónico y la mejora en el acceso y uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones; por ello se implementa un proceso de desarrollo e innovación en TIC. En este desarrollo se enmarca el Plan Nacional de Gobierno Electrónico.

Entre los programas de la Secretaría se encuentran: 1) Portal Argentina Compra (Oficina Nacional de Contrataciones), 2) Portal General del Gobierno de la República Argentina: Argentina.gov.ar (Oficina Nacional de Tecnologías de Información), 3) Programa Carta Compromiso con el Ciudadano (Oficina Nacional de Innovación de Gestión), 4) Centro de Documentación e Información (Instituto Nacional Administración Pública), 5) Consultas a través del sitio web de la Secretaría de Gestión Pública (Unidad de Comunicación), 6) Difusión de las convocatorias a concursos abiertos para la selección de personal en la APN (Oficina Nacional de Empleo Público).

Asimismo, se crea, mediante el Decreto N° 1266/2008, la Subsecretaría de Tecnologías de Gestión, en el ámbito de la Secretaría de Gabinete y Gestión Pública. La cual ejerce competencias en materia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de la Información y la Comunicación.

En el siguiente gráfico observamos el esquema organizacional del Gobierno argentino en lo vinculado a la Sociedad de la Información y el Gobierno Electrónico.



Grafico N°16: Composición del Organismo Competente en materia de Gobierno Electrónico en Argentina (fuente: Secretaría de la Gestión Pública)

1.8. El caso Ecuatoriano

1.8.1. Marco Legal y Planes de Acción

Ecuador asumió el proceso de Modernización en el marco de la Ley N° 50/1993 de Modernización del Estado, Privatizaciones y Prestación de Servicios Públicos por parte de la Iniciativa Privada la que consecuentemente definió el ámbito de acción del Consejo Nacional de Modernización del Estado (CONAM), como entidad encargada de dirigir, coordinar y supervisar los procesos de modernización. El proceso de Modernización del Estado tiene por objeto incrementar los niveles de eficiencia, agilidad y productividad en la administración de las funciones que tiene a su cargo el Estado.

Para cumplir con los objetivos de Modernización, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) impulsa y coordina iniciativas estratégicas en las que se insertan los programas de Gobierno Electrónico, que requieren la cooperación e interacción por parte de distintas agencias del gobierno ecuatoriano.

a. Agenda Nacional de Conectividad

Mediante Decreto Ejecutivo N° 1781 del 2001, se creó la Comisión Nacional de Conectividad como el organismo interinstitucional encargado de formular y desarrollar la Agenda Nacional de Conectividad, la cual fue aprobada como política prioritaria de Estado mediante Decreto Ejecutivo N° 3393 del 2002.

La Agenda Nacional de Conectividad es un instrumento dinámico que articula políticas, estrategias, programas y proyectos tendientes al desarrollo y difusión de las TIC en las áreas de educación, salud, medio ambiente, comercio, industria, turismo, seguridad y gobernabilidad

En el Decreto Ejecutivo N° 1781 se le asigna a la Comisión Nacional de Conectividad la potestad de conformar las Comisiones Técnicas Especiales, con la participación de funcionarios de las instituciones competentes, para la definición de los programas nacionales en: a) Infraestructura para el Acceso, b) Tele-educación, c) Tele-salud, d) Gobierno en Línea, y e) Comercio Electrónico.

b. Principales lineamientos y prioridades en materia de Gobierno Electrónico

Mediante Decreto Ejecutivo N° 3392 (publicado en RO 5/12/2002) se establece, en el artículo 3: Fase 2: Ofrecer servicios y trámites en línea a los ciudadanos. Está previsto implementar tecnologías integradas de automatización digital, previa certificación de servicios por ofrecer, que permitirán a la sociedad realizar los trámites en-línea con agilidad, transparencia y eficiencia.

1.8.2. Organismos competentes y actores en materia de Gobierno Electrónico

a. Comisión Nacional de Conectividad

La Comisión Nacional de Conectividad fue creada a través del Decreto Ejecutivo N° 1781, del 2001, como el organismo interinstitucional encargado de formular y desarrollar la Agenda Nacional de Conectividad, la cual fue aprobada como política prioritaria de Estado.

Los ejes estratégicos se pueden ver en la Agenda de la Conectividad en el siguiente grafico:



Gráfico N° 17: Líneas de acción de la Agenda Nacional de Conectividad Fuente: CONATEL

La Comisión Nacional está integrada por un Directorio constituido de la siguiente manera:

- El Presidente de CONATEL, quien lo preside
- El Ministro de Educación y Cultura, o su delegado,
- El Ministro de Salud Pública, o su delegado;
- El Ministro de Agricultura y Ganadería, o su delegado;
- El Ministro de Comercio Exterior, Industrialización y Pesca

- El Ministro de Turismo, o su delegado;
- El Ministro de Ambiente, o su delegado;
- El Ministro de Defensa Nacional, o su delegado;
- El Ministro de Economía y Finanzas; y
- El Presidente del Consejo Nacional de Modernización (CONAM)

b. Consejo Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL)

El Consejo Nacional de Telecomunicaciones posee la representación del Estado para ejercer, en su nombre, las funciones de administración y regulación de los servicios de telecomunicaciones, y es la Administración de Telecomunicaciones del Ecuador ante la UIT.

c. Consejo Nacional de Modernización del Estado (CONAM)

El Consejo Nacional de Modernización del Estado inició sus actividades en 1994, en aplicación de la Ley N° 50/1993 de Modernización del Estado, Privatizaciones y Prestación de Servicios Públicos por parte de la Iniciativa Privada.

Es el órgano administrativo y técnico, adscrito a la Presidencia de la República, encargado de promover, planificar, dirigir, ejecutar, en los casos que determine el Presidente de la República y evaluar el proceso de modernización del Estado, que comprende la descentralización, desinversiones, privatizaciones, concesiones y reforma del Estado.

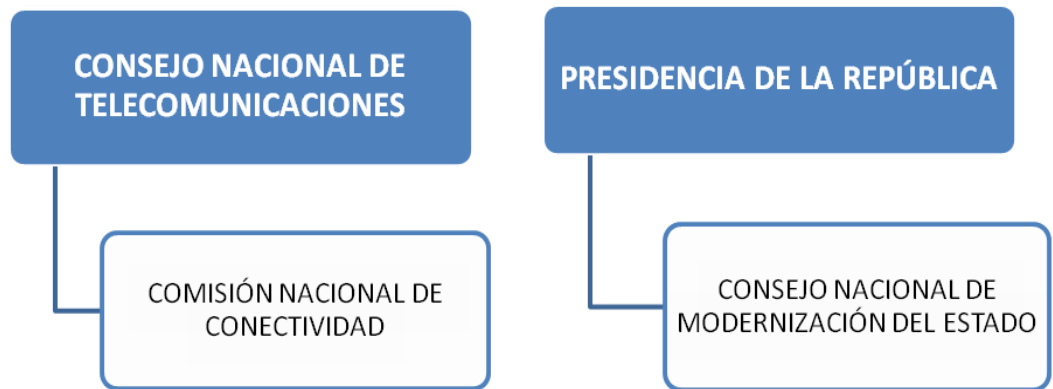


Grafico N°18: Composición del Organismo Competente en materia de Gobierno Electrónico en Ecuador

1.9. El caso Venezolano

1.9.1. Marco Legal y Planes de Acción

Venezuela desarrolla sus políticas de Gobierno Electrónico tomando en cuenta los preceptos participativos consagrados por la Constitución en sus Artículos 6, 108, y 110 así como lo dispuesto en el Decreto N° 825/2000, mediante el cual se declara el acceso y uso de Internet como política prioritaria para el desarrollo cultural, económico social y político de la República. Como consecuencia, las estrategias de Gobierno Electrónico se dirigen a generar bases sólidas para constituir un Estado promotor e impulsor de la Sociedad del Conocimiento. Las políticas de Gobierno Electrónico apuntan a modernizar al Estado mediante la automatización de procesos, la prestación de servicios en línea, la comunicación intra e intergubernamental, la interacción con la sociedad, la inserción del país en el entorno global, la sociedad del conocimiento y la información.

El Plan Nacional de Tecnologías de Información y Comunicación 2001-2007 (PlanTIC) del Ministerio de Ciencia y Tecnología, ejecutado a través del Centro Nacional de Tecnologías de Información (CNTI), y el Plan Nacional de Telecomunicaciones del Ministerio del Poder Popular para las Telecomunicaciones y la Informática a través de CONATEL, articulan actores y coordinan acciones para materializar realmente la modernización del Estado mediante el uso de las TIC.

a. Implementación de un plan de capacitación del capital humano en uso y desarrollo del Software Libre en la APN

Plataforma Libre orientada a servicios para la modernización del Estado: Dirigido a apuntalar la transformación tecnológica del Estado promoviendo la adopción y uso de las tecnologías de información en los procesos y servicios de los organismos de la Administración Pública, con la finalidad de permitir una gestión eficiente y optimizar las relaciones con el ciudadano.

Uso de Tecnologías de Información para el ejercicio del Poder Comunal: Apunta a la articulación y generación de políticas públicas entre el Estado, las organizaciones comunitarias y los ciudadanos en forma colaborativa, a fin de mejorar los procesos de gestión pública que coadyuven al desarrollo de la participación y apropiación popular de las tecnologías de información. Para ello se pretende generar mecanismos eficientes que permitan la interacción gobierno-gobierno, gobierno-comunidad y gobierno-ciudadano, articular los planes institucionales dirigidos a incrementar el acceso a las tecnologías de información y capacitar a los miembros de las comunidades organizadas con la finalidad de que utilicen adecuadamente las tecnologías de información.

Fortalecimiento de la Industria Nacional del Software Libre: Dirigido a articular y fortalecer las unidades productivas pertenecientes a la Industria Nacional del Software Libre (INSL), bajo un modelo cooperativo, a través de la creación y articulación de unidades productivas para la generación de servicios y soluciones, la creación de centros de gestación de emprendedores para la INSL, así como la promoción de los servicios que ofrece la INSL ante las organizaciones del Estado.

b. Plan de Tecnologías de Información y Comunicación (PlanTIC)

Venezuela enfrenta el desafío de diseñar e implantar un Plan de Tecnologías de Información y Comunicación que incorpore, en sus lineamientos, políticas y estrategias, el conjunto de elementos que faciliten el despliegue de una Plataforma Nacional de Tecnologías de Información, que democratice el acceso a la información y el conocimiento, con el apoyo de las TIC y las posibilidades que brinda Internet.

En este orden de ideas, el PnaTIC comparte la declaración de la Organización de las Naciones Unidas que sostiene la visión de una sociedad dotada de habilidad, capacidad y pericia para generar y captar nuevos conocimientos y tener acceso a la información, a los datos y a los conocimientos, absorberlos y utilizarlos eficazmente con el apoyo de las TIC.

c. Principales lineamientos y prioridades en materia de Gobierno Electrónico

Con base en las políticas, estrategias, planes y programas indicados en la sección anterior, a continuación se procura sintetizar los principales lineamientos y prioridades vigentes en materia de Gobierno Electrónico (GE) en el orden nacional:

El proceso de transformación institucional experimentado en el país a raíz de la promulgación de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela de 1999 implica importantes cambios en el aparato del Estado hacia la construcción de un nuevo modelo social democrático, participativo, moderno y eficiente.

En el marco de dicho modelo, el GE no es percibido como panacea para resolver problemas de transparencia, eficacia y eficiencia de la Administración, sino como un enfoque potencialmente útil para transitar el camino hacia una genuina democracia. Por ello, el Proyecto de Gobierno Electrónico, emerge como una política de Estado que sirve de plataforma conceptual a los procesos de transformación que impulsa la Administración a través del Ministerio del Poder Popular para las Telecomunicaciones y la Informática, que es el ente encargado de coordinar y controlar los planes y desarrollo de GE en Venezuela, y como máximo órgano rector en la materia.

El concepto del Gobierno Electrónico en Venezuela está fundado en la estructura de Red en la cual la interdependencia, las relaciones no lineales y los procesos cíclicos fundamenten la acción de los funcionarios públicos y de los organismos públicos, para lo cual las TIC representan un excelente dispositivo dada su estructura lógica, sus patrones de funcionamiento y las características de sus elementos constituyentes.

El uso de las TIC en la administración pública venezolana deberá propiciar la simetría de la información entre los distintos niveles de gobierno e instituciones y entre éstos y los ciudadanos, mediante el uso de tecnologías abiertas que garanticen la independencia tecnológica, el escalamiento de la plataforma y el crecimiento orgánico y acumulativo de las TIC dentro del Estado.

Los objetivos pueden resumidos en cuatro áreas:

- Trabajo basado en el conocimiento.
- Entrega de servicios a través de la Red.
- Infraestructura de Información Robusta y Adaptable (Red del Estado).
- Educación en el área de las TIC.

Las tres etapas de desarrollo del Gobierno Electrónico en Venezuela son:

Desarrollo de las Bases Informáticas del Gobierno Electrónico, en esta fase se establecerán las bases sobre las cuales desarrollar el Gobierno Electrónico, dentro ello se contempla los procesos de digitalización de archivos y automatización de las bases de datos. En esta fase los organismos de la Administración Pública, de acuerdo a la Ley de simplificación de trámites, deberán elaborar planes de reducción de procesos administrativos

Desarrollo de la Administración Pública Electrónica y los sistemas integrados de Gobierno; en esta etapa, y a partir de bases sólidas en la informatización de los procesos de la Administración Pública, se iniciarán los procesos de automatización, apoyo informático, desarrollo de sistemas integrados, formación del personal en el ámbito de las TIC, reingeniería de procesos, formación de la ciudadanía para el Gobierno Electrónico, proyectos para aumentar el acceso a los servicios electrónicos del Estado, formación para la participación, ciudadanía electrónica, integración de sistemas, bases de datos y aplicaciones del Estado, establecimiento de ventanillas únicas, y muchos otros vinculados a la integración y organicidad en el funcionamiento del Estado.

Desarrollo de servicios electrónicos en línea y uso intensivo de las TIC en los procesos del Estado; en esta fase final, una vez obtenido un nivel homogéneo y avanzado en el uso hacia lo interno de las TIC y habiendo conformado el nuevo modelo de Estado con funcionarios adecuadamente capacitados y sensibilizados, se finiquita entonces la implantación del Gobierno Electrónico con la extensa disposición de trámites en línea o presenciales contando con una robusta integración del Estado y un intensivo uso de las TIC en la gestión pública interna.

a.1.1. Iniciativas en pro del Gobierno Electrónico

Dentro de las iniciativas promovidas y ejecutadas por el gobierno venezolano, se pueden mencionar:

1. La creación de los Infocentros, cuya responsabilidad recae en el Electrónica Suscerte, la cual tiene como función principal la de acreditar a los proveedores de servicios de certificación, los cuales a su vez, proporcionan los certificados electrónicos y facilitan el uso de la firma electrónica.
2. La creación de varios portales de entes públicos, la mayoría de los cuales son informativos;
3. La creación de la Superintendencia de Servicios de Certificación electrónicos.
4. La conformación de una plataforma legal para el desarrollo de la actividad. Dentro de estos avances legislativos, conviene resaltar que el país cuenta con una Ley de Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas; una Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación, una Ley de Delitos Informáticos, y un conjunto de otras leyes en las que se prevé el uso de medios electrónicos en distintas actividades y tipos de negocios.

a.1.2. Un portal para el Gobierno Electrónico

El Ministerio de Ciencia y Tecnología y el Centro Nacional de Tecnologías de Información, son los órganos encargados de impulsar la cultura de uso de tecnologías de información en la nación, desarrollar el Gobierno Electrónico y la Sociedad de la Información. Precisamente y en virtud de la responsabilidad adquirida, se han delineado un conjunto de programas y proyectos dirigidos a democratizar el acceso a la mayor cantidad de ciudadanos y empresas a las TIC, en función de disminuir la brecha digital.

El Portal Gobierno en Línea es el punto de referencia de todas las páginas web de las Instituciones de la Administración Pública Venezolana. Cuenta con un directorio de más de 1.000 instituciones públicas, 564 trámites de carácter informativo de entes y órganos del Estado, más de 60 noticias diarias y análisis de la situación política, social y económica del país; visitas virtuales de sitios históricos, información general de Venezuela, animaciones de conciencia ciudadana, marco jurídico venezolano, señal de RNV, YVKE Mundial y VTV en vivo, entre otras secciones. Sitio Web: <http://www.gobiernoenlinea.gob.ve>.

1.9.2. Organismos competentes y actores en materia de Gobierno Electrónico

En Venezuela no existe una secretaria técnica central en un Ministerio, una agencia especial o un comité interministerial especializado en coordinar y realizar las políticas nacionales relacionadas con la Sociedad de la Información sino que se ha establecido una estructura de liderazgo ejercida por varios Ministerios a saber, el Ministerio de Educación Cultura y Deportes, el Ministerio de Infraestructura, el Ministerio de Ciencia y Tecnología y el Ministerio para las Telecomunicaciones y la Informática.

a. Ministerio del Poder Popular para Ciencia y la Tecnología e Industrias Intermedias

La Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación dada por Decreto Ley N° 1.290 del 2001, designa al Ministerio del Poder Popular para Ciencia y la Tecnología como órgano rector en materia de ciencia y tecnología y como coordinador y articulador del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación, en las acciones de desarrollo científico y tecnológico.

En materia específica de TIC el artículo 22 de dicha Ley Orgánica establece que El Ministerio de Ciencia y Tecnología coordinará las actividades del Estado que, en el área de tecnologías de información, fueren programadas, asumirá las competencias que en materia de informática así como las siguientes: 1) Actuar como organismo rector del Ejecutivo Nacional en materia de tecnologías de información, 2) Establecer políticas en torno a la generación de contenidos en la red, de los órganos y entes del Estado, 3) Establecer políticas orientadas a resguardar la inviolabilidad del carácter privado y confidencial de los datos electrónicos, 4) Fomentar y desarrollar acciones conducentes a la adaptación y asimilación de las tecnologías de información por la sociedad.

b. Ministerio del Poder Popular para las Telecomunicaciones y la Informática (MPPTI)

El Ministerio fue creado mediante Decreto N° 5.246 Sobre Organización y Funcionamiento de la Administración Pública del 2007. Sus fines de coadyuvar a la prestación de servicios más eficientes, reducir la burocracia, incrementar la transparencia y acercar el Estado a los ciudadanos.

c. Centro Nacional de Tecnologías de Información El Centro Nacional de Tecnologías de Información (CNTI)

Fue creado mediante el Decreto N°. 737 del 2000. Tiene como antecedente a la Red Académica de Universidades y Centros de Investigación. Es una asociación civil sin fines de lucro, con personalidad jurídica y patrimonio propio, adscrita al Ministerio del Poder Popular para las Telecomunicaciones y la Informática.

El Ministerio del Poder Popular para las Telecomunicaciones y la Informática estableció tres líneas maestras de acción para el CNTI que son: a) consolidación del Gobierno Electrónico, b) fortalecimiento de los sectores de salud, educación y ambiente, y c) instauración de una Economía Digital. Estas líneas de acción están complementadas con dos líneas adicionales que cumplen una misión sustentadora de aquéllas: d) establecimiento de políticas en TIC, y e) fomento, desarrollo e implantación de una plataforma de conectividad. d) la CONATEL.

A continuación el esquema grafico de los entes rectores de la Sociedad de la Información y el Gobierno electrónico en Venezuela:

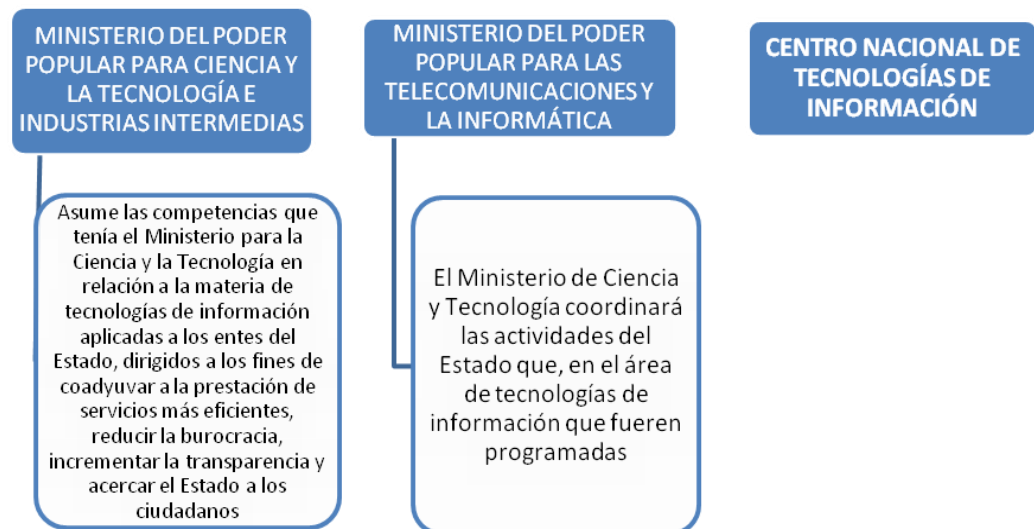


Grafico N°19: Composición del Organismo Competente en materia de Sociedad de la Información y Gobierno Electrónico en Venezuela.

CAPÍTULO IV:

ANÁLISIS Y PROPUESTA DE UN ESQUEMA ORGANIZACIONAL Y FUNCIONAL DE LA ENTIDAD ENCARGADA DE DIRIGIR EL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN EL PERÚ

1. Avances del Gobierno Electrónico en el Perú

1.1. Marco normativo

El Marco normativo para el Gobierno Electrónico en nuestro país está vinculado a normas Marco como la Ley de modernización de la Gestión del Estado y a su vez con la normativa sobre Sociedad de la Información, entonces veremos dentro de este listado normativo solo los aspectos vinculados a nuestro estudio.

Iniciaremos con una rápida revisión de la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado⁶⁴ esta norma fue dada en enero del 2002. Tiene como objetivo principal el establecer los principios y la base legal para iniciar el proceso de modernización de la gestión del Estado, así mismo

⁶⁴ Diario Oficial el peruano. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. Publicada el 29 de enero del 2002.

tiene como finalidad mejorar la gestión pública con la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal buscando un mejor servicio al ciudadano, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos.

Para lograr estos objetivos y finalidades la norma plantea una serie de acciones de las cuales enumeramos aquellas que están en línea con el desarrollo e implementación del Gobierno Electrónico en el país, tenemos entonces la descentralización a través del fortalecimiento de los gobiernos Locales y regionales, sabemos que en este sentido el Gobierno electrónico representa un importante mecanismo para lograr el cumplimiento de ésta. Otra acción es la institucionalización de la evaluación de la gestión por resultados, a través del uso modernos recursos tecnológicos, la planificación estratégica y concertada, la rendición pública y periódica de cuentas y la transparencia a fin de garantizar canales que permiten el control de las acciones del Estado.

En este aspecto el Gobierno Electrónico juega un rol importantísimo dado que es justamente como se define al Gobierno electrónico, el uso de los recursos tecnológicos para la generar mejores servicios al ciudadano, hacer más eficiente, eficaz, transparente y participativo al Estado.

En cuanto a las normas sobre Sociedad de la Información tenemos: La Resolución Ministerial N°181-2003-PCM,⁶⁵ que crea la Comisión de Desarrollo de la Sociedad de la Información – CODESI. Ésta comisión estaría adscrita al Consejo de Ministros y estaría a cargo de la elaboración de un Plan para el desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú, es importante esta norma pues da inicio al camino de la inserción del Perú en la Sociedad de la Información en todos los sectores, privados como públicos por lo que tiene también vinculación con el Gobierno Electrónico.

⁶⁵ Diario Oficial el peruano. Resolución Ministerial N°181-2003 - PCM. Crean la Comisión de Desarrollo de la Sociedad de la Información publicada el 7 de junio del 2003.

Resolución Ministerial N°148-2005-PC⁶⁶, por la que se aprueba la Publicación del Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú bajo el siguiente título “Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información - Agenda Digital Peruana” y disponen su publicación en el portal de la PCM.

Resolución Ministerial N°318-2005-PC⁶⁷ por la que se constituyen la Comisión Multisectorial para el Seguimiento y evaluación del plan de Desarrollo de Sociedad de la Información – Agenda digital Peruana, la norma indica también las acciones destinadas a conseguir el cumplimiento de las metas, objetivos trazados para tal fin, esta comisión está presidida por un miembro de la secretaria de gestión pública de la PCM, representantes de los ministerios vinculados a la materia, la sociedad civil y el sector privado.

Decreto Supremo N°031-2006-PCM⁶⁸ por la que se aprueba el Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información, lo más destacado es la inclusión en la mesa de trabajo N°5: Gobierno Electrónico, y el capítulo III donde se cuenta con una sección dedicada exclusivamente a esta materia e incluyéndolo dentro de sus objetivos, específicamente el quinto objetivo señalado en la Agenda Digital, el mencionado Plan será revisado con mayor detalle en los siguientes puntos de nuestra investigación.

La norma relacionada directamente con el Gobierno Electrónico en nuestro país es la Resolución Ministerial N°274-2006-PCM⁶⁹ por la que se aprueban la Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico en el Perú. Este punto será abordado en la sección correspondiente al análisis de la mencionada estrategia.

⁶⁶ Diario Oficial el peruano. Resolución Ministerial N° 148 - 2005 - PCM. Aprueban y autorizan la publicación del “Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú – La Agenda Digital Peruana” publicada el 12 de mayo del 2005.

⁶⁷ Diario Oficial el peruano. Resolución Ministerial N° 318-2005-PCM Constituyen la Comisión Multisectorial para el Seguimiento y evaluación del plan de Desarrollo de Sociedad de la Información – Agenda digital Peruana publicada el 17 de agosto del 2005. Modificada por la Resolución Ministerial N°381-2005-PCM.

⁶⁸ Diario Oficial el peruano. Decreto Supremo N°031-2006. PCM. Aprueban el Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información publicado el 20 de junio del 2006.

⁶⁹ Diario Oficial el peruano. Resolución Ministerial N°274-2006-PCM. Aprueban la Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico en el Perú publicado el 25 de julio del 2006.

1.2. Planes de acción

1.2.1. Agenda Digital Peruana

Por medio de la Resolución Ministerial N° 181-2003-PCM, modificada por la Resolución Ministerial N° 397-2003-PCM, se creó la Comisión Multisectorial para el Desarrollo de la Sociedad de la Información, con el fin generar las bases para la inserción del Perú en la llamada en la Sociedad de la Información, la Comisión fue la encargada de elaborar un Plan para el desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú. Este plan contaría con un diagnóstico de la situación del país en el contexto de la Sociedad de la Información, así como las acciones necesarias que se deben ejecutar para su desarrollo, entre ellos el diseño de proyectos de desarrollo y de normas y dispositivos para su implementación y promoción, todo ello se enmarcaría en un documento denominado la Agenda Digital Peruana.

Es así que por medio del Decreto Supremo N° 031-2006-PCM del 20 de junio del 2006 se aprueba el Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú - La Agenda Digital Peruana.

Según se indica en el texto de la Agenda Digital Peruana, “las funciones asignadas fueron las de diseñar y definir objetivos estratégicos, estrategias, acciones, medidas de desempeño, metas y responsables que promuevan la ejecución de programas que impulsen el desarrollo de la Sociedad de Información en el Perú. Se estableció que estos productos debían estar alineados con las políticas de ámbito regional y mundial en materia de Sociedad de la Información en las que el Perú participa, además de tomar en cuenta lo avanzado en esta materia a nivel local⁷⁰”.

⁷⁰ Presidencia del Consejo de Ministros, CODESI. Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú – La Agenda Digital Peruana, Lima: PCM, 2005. Primera edición, pp. 14. El documento completo puede consultarse en : <http://www.peru.gob.pe/AgendaDigitalPeru/AgendaDigital.htm>

Para poder desarrollar sus objetivos la CODESI propuso seis mesas de trabajo:

Mesa 1 : Infraestructura para el desarrollo de la Sociedad de la Información

Mesa 2 : Desarrollo de capacidades humanas

Mesa 3 : Desarrollo y aplicaciones de las TIC en programas sociales

Mesa 4 : Desarrollo y aplicaciones de las TIC en los sectores de servicios y producción

Mesa 5 : Gobierno Electrónico

Mesa 6 : Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información⁷¹.

a. Gobierno Electrónico en el marco de la Agenda Digital

La importancia del desarrollo del Gobierno Electrónico en nuestro país se ve reflejada en el interés de incluirlo dentro de los planes de trabajo y objetivos de la Agenda Digital.

Es de este modo que introducen una apreciación particular de lo que es el Gobierno Electrónico en la Agenda Digital. “El GE, desde el punto de vista tecnológico, consiste en el mejoramiento de la gestión gubernamental utilizando las TICs con el objetivo de desplegar servicios electrónicos para los ciudadanos y empresas, principalmente basados en Internet, modernizando el Estado y obteniendo como resultado un mejor control y una gestión más ágil, transparente y efectiva de la administración pública”⁷².

⁷¹ Sentó las bases de la posición nacional en las diversas etapas preparatorias de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información, y era la encargada de coordinar las instrucciones que guiarían el trabajo de las delegaciones oficiales del Perú en actividades vinculadas a la Sociedad de la Información.

⁷² Presidencia del Consejo de Ministros, CODESI, Op cit, pp.41

El documento se encarga también de darnos una visión del contexto del Gobierno Electrónico en ese momento y se indica que la actividad y los componentes perceptibles en esta área son los de portales gubernamentales que se tenía en este momento en Internet, destacando que con ello nos encontrábamos apenas en la primera fase del llamado Gobierno Electrónico.

Un aspecto importante que resalta la agenda digital en esta sección ésta vinculado a las transacciones electrónicas ligadas al Gobierno Electrónico las cuales requieren del desarrollo de aspectos vinculados a la seguridad, la integración tecnológica, la identificación electrónica del usuario, el pago en línea de las tasas o los tributos, la no revocación de las transacciones, la disponibilidad operativa de los servicios.

Se menciona adicionalmente la necesidad de un desarrollo normativo en ésta área, tal como una normativa que regule la aceptación de los medios electrónicos en las operaciones del Estado; según las normas vigentes se han dado ciertos pasos con la aplicación de la norma sobre notificaciones electrónicas dispuestas por algunas entidades públicas como la Súper Intendencia de Administración Tributaria⁷³, el Ministerio de Energía y Minas⁷⁴ pero queda claro que no considerar el desarrollo de normativo en estos aspectos pondrá en riesgo su sostenibilidad y ampliará la brecha digital en el país.

⁷³ Mediante Resolución N°014-2008/SUNAT, la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria aprueba un nuevo sistema de notificaciones, por el cual dicha institución notificará sus actos administrativos por correo electrónico a los deudores tributarios.

⁷⁴ Aprobado mediante Decreto Supremo N° 18-2008-EM el Régimen de Notificaciones a Domicilio Electrónico Personal.

Otro de los aspectos que debe ser resuelto con prioridad es lo que se denomina brecha administrativa, que es la falta de disponibilidad tecnológica para su aplicabilidad en los procesos y procedimientos administrativos. La brecha digital en la administración pública, así como en la sociedad en general, es sólo uno de los aspectos fundamentales que se debe atender si se quiere desarrollar el Gobierno Electrónico en el Perú.

El Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información plantea los objetivos básicos, las estrategias y las acciones para iniciar un proceso de desarrollo del Gobierno Electrónico en el Perú, considera en este proceso que las unidades informáticas en la administración pública las bases para su desarrollo, si bien es cierto identificar a estas unidades como un factor relevante es un avance no podemos considerarla como determinantes, lo que se requiere es trabajar desde los niveles jerárquicos más altos.

Con la revisión en los capítulos anteriores de las iniciativas de desarrollo de la Sociedad de la Información y el Gobierno Electrónico en el panorama mundial y especialmente en el panorama regional, y más aun con la revisión de éste documento, agenda digital, en nuestro país es que tomamos conciencia que las decisiones estratégicas sobre TI, Sociedad de la Información y Gobierno Electrónico son eminentemente políticas y sólo complementariamente técnicas, y es en estas esferas donde se desarrolla el verdadero debate y es donde nos debemos enfocar.

1.2.2. Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico⁷⁵

Como revisamos en la sección anterior se introdujo en la Agenda Digital Peruana un espacio para tratar los componentes esenciales del Gobierno Electrónico, con este antecedente y con el creciente desarrollo de las TIC y su eminente inserción en la actuación de las esferas gubernamentales es que en julio del 2006 se aprueba la Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico⁷⁶ y con ello los pasos iniciales para desarrollar e implementar el Gobierno Electrónico en el Perú. Esta tarea a cargo de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), por medio de la Secretaria de la Gestión Pública (SGP) y su Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática – ONGEI.

De la revisión de algunos artículos del Reglamento de Organizaciones y Funciones - ROF de la PCM tenemos que con el artículo 50°, 50.2 entre las funciones ONGEI se encuentran el proponer la Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico y coordinar, supervisar su implementación⁷⁷.

Luego de elevada la propuesta en el año 2006 se aprueba la Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico mediante en la Resolución Ministerial N°274-2006-PCM. En ella se establecen los principales objetivos, las políticas, la visión y los factores de éxito en su desarrollo. Revisaremos a continuación los aspectos relevantes de ésta Estrategia.

⁷⁵ Para leer el documento completo ver:

http://www.ongei.gob.pe/Bancos/banco_normas/archivos/Estrategia_Nacional_Gobierno_Electronico.pdf

⁷⁶ Mediante Resolución Ministerial N°274-2006-PCM, del 25 de julio del 2006

⁷⁷ Para leer el documento completo ver: http://www.ongei.gob.pe/banco/ongei_normas_detalle.asp?pk_id_normas=87

La visión fundamental de la estrategia es la “transformación de las relaciones del Estado Peruano con empresas privadas, instituciones públicas y ciudadanos, mediante el uso efectivo de la tecnología de la información y comunicaciones, haciendo que el Estado en su conjunto se organice, estableciendo una red de servicios transaccionales y de información acordes con las necesidades y demandas de la sociedad, y que conlleven al bienestar general”⁷⁸ Vemos aquí el componente principal de la visión del Gobierno Electrónico para el Perú es el desarrollo de la relación del Estado con el administrado buscando el bienestar general, nótese aquí que tomando en cuenta las fases de desarrollo del Gobierno Electrónico nos situaríamos en la de Interacción, donde se generan las primeras interacciones entre ciudadanos y empresas con el gobierno, involucrándolos en los procesos gubernamentales, abriendo ciertos canales de comunicación para estos.

Así también nos presentan como objetivo general de la estrategia el “desarrollar capacidades y servicios de alta disponibilidad asociados a procesos, en los que participen una o más instituciones, y sean accedidos desde una ventanilla única de forma que permita reducir los tiempos de procesamiento de solicitudes, propicien el desarrollo de los ciudadanos, mejoren la competitividad institucional y la transparencia del Estado, mediante el uso intensivo de tecnología de Información y comunicaciones”⁷⁹. El aspecto a destacar aquí es la introducción de la ventanilla única, este componente corresponde dentro de las fases del Gobierno electrónico a la fase de Presencia Integrada, se cuenta aquí con un servicio de ventanilla única de trámite que permite interactuar con otros servicios y/o instituciones relacionadas con el servicio que presta.

⁷⁸ Resolución Ministerial N°274-2006-PCM, Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico
http://www.ongei.gob.pe/Bancos/banco_normas/archivos/Estrategia_Nacional_Gobierno_Electronico.pdf

⁷⁹ Idem, pp2.

Se establecen además las políticas para el proceso de desarrollo del Gobierno Electrónico, las cuales se enmarcan dentro de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, Ley 27658, y están además consideradas dentro de los alcances de las Políticas de Estado del Acuerdo Nacional.

Entre ellas tenemos:

- Acercar los servicios de información y/o servicios en línea, que proporcionan las instituciones públicas, a los ciudadanos, desarrollando proyectos estratégicos de Gobierno Electrónico para la reducción de los tiempos y costos asociados a procesos de innovación de prácticas y de simplificación administrativa.
- Mejorar los procesos y marco legal de la Administración Pública que permita hacerlos más eficientes, transparentes y con enfoque al usuario.
- Promover y disponer de infraestructura de telecomunicaciones adecuada, para el desarrollo de la Sociedad de la Información y de la implementación de iniciativas de Gobierno Electrónico en particular, con énfasis en las zonas actualmente menos atendidas.
- Administrar el proceso de inducción, administración del cambio, aprendizaje y capacitación a la población excluida del uso de las TIC, de forma que permita su inserción como potenciales usuarios de los servicios proporcionados por el Estado, preservando su herencia cultural, lingüística y tradicional autóctona y promoviendo la generación de recursos y contenidos locales que difundan la riqueza cultural de nuestros pueblos.
- Generar capacidades en el uso de las nuevas tecnologías, en colaboración con empresas privadas, que permitan potenciar la generación de recursos humanos calificados, que coadyuven al desarrollo del país, mediante la investigación, planificación y desarrollo de las TICs, generando agendas de gobiernos, regionales, y locales en los ámbitos, administrativo, educativo y empresarial como base del proceso de modernización de la Gestión Pública.

Como vemos las políticas son ambiciosas y planteadas pensando en forma inclusiva, buscando generar un proceso de ingreso de los ciudadanos en los procesos de modernización, proponiendo además el trabajo integrado del Estado con la sociedad civil y el sector privado.

Además de proponer la Estrategia de Gobierno Electrónico para el país, ONGEI debe efectuar un seguimiento del mismo y rendir cuenta sobre el avance y estado de la misma. Para ello se establece mediante en la Resolución Ministerial N°274-2006-PCM, Resolución que aprueba la Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico, que la ONGEI debe elaborar un informe anual sobre los avances y los pendientes del desarrollo de la Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico, menciona además que deberá ser presentado ante la CODESI. En atención a esta norma la ONGEI ha elaborado los informes correspondientes al año 2007, 2008 y 2009.

2. Organismos competentes y actores en materia de Gobierno Electrónico

En el Perú podemos ver el ingreso hacia el Gobierno Electrónico en el año 2003 con la creación de la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico - ONGEI⁸⁰, dentro de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros. La ONGEI asume las funciones que el Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI venía desarrollando en esta área, pero al quedar bajo la competencia de la ONGEI las funciones se hacen más específicas, se enfocan directamente a la implementación y desarrollo del Gobierno Electrónico en nuestro país. Siguiendo el Reglamento de Organización y Funciones de la mencionada entidad las funciones que desempeña son⁸¹:

⁸⁰ Diario Oficial el peruano. Decreto Supremo N° 066-2003-PCM. Fusionan la Sub Jefatura de informática del instituto Nacional de Estadística e informática - INEI y la Presidencia del Consejo de Ministros - PCM. Publicada el 28 de junio del 2003. Ver: www.pcm.gob.pe/portal_ongei/ongei2.asp

⁸¹ Decreto Supremo. N°094-2005-PCM ((Publicado el 06 de Diciembre de 2005)
Ver: http://www.ongei.gob.pe/ONGEI_QUINESSOMOS.asp

Artículo 37.- De las Funciones de la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática. La Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática tiene las siguientes funciones:

- Proponer la Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico, así como coordinar y supervisar su implementación;
- Proponer las iniciativas para el mejoramiento de procesos administrativos y técnicos en el proceso de implementación del Gobierno Electrónico;
- Coordinar y supervisar la integración funcional de los sistemas informáticos del Estado y promover el desarrollo de sistemas y aplicaciones de uso común en las entidades de la Administración Pública ;
- Coordinar y supervisar el desarrollo de los portales de las entidades de la Administración Pública para facilitar la interrelación de las entidades entre sí y de éstas con el ciudadano, con el fin de establecer la ventanilla única de atención;
- Proponer los lineamientos de la política de contrataciones electrónicas del Sistema Electrónico de Contrataciones y Adquisiciones del Estado - SEACE;
- Formular propuestas para impulsar el proceso de desarrollo e innovación tecnológica para la mejora de la gestión pública y modernización del Estado promoviendo la integración tecnológica, entre otras
- Proponer los lineamientos de la política de contrataciones electrónicas del Sistema Electrónico de Contrataciones y Adquisiciones del Estado - SEACE;

Siguiendo esta línea se han venido implementando proyectos de desarrollo de Gobierno Electrónico como el sistema electrónico de adquisiciones y compras del Estado-SEACE, el portal de servicios al ciudadano, firmas y certificados electrónicos, planillas electrónicas y recientemente las notificaciones por medios electrónicos, vemos entonces que lentamente se está abriendo camino al desarrollo e implementación del Gobierno Electrónico en nuestro país⁸².

⁸² Mediante Resolución N°014-2008/SUNAT, la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria aprueba un nuevo sistema de notificaciones, por el cual dicha institución notificará sus actos administrativos por correo electrónico a los deudores tributarios.

En el 2006 con la aprobación y puesta en marcha del Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información y la Agenda Digital Peruana se sientan bases del desarrollo de la Sociedad de la Información Perú y con ello se inician también las primeras propuestas para la implementación del Gobierno Electrónico pues dentro de estos documentos se incluyen como objetivos la implementación del Gobierno Electrónico en las entidades gubernamentales a nivel nacional.

Por otro lado tenemos que desarrollo dispar del Gobierno Electrónico en las administraciones públicas peruanas se debió entre otros factores a la escasa partida presupuestal para las entidades, es así quienes más desarrollaron estos sistemas de implementación de gobierno electrónico son las que mayoritariamente las que manejan su propia partida presupuestal como en la Superintendencia de Administración Tributaria- SUNAT, el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil-RENIEC, la Superintendencia Nacional de Registros Públicos-SUNARP, CONSUCODE, entre los más destacados de lo anterior vemos que en el Perú no tenemos un desarrollo uniforme ni generalizado del gobierno electrónico pero si se observa un progresivo avance del mismo en algunas entidades ya mencionadas.

2.1. Antecedentes: Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI

Inicialmente la entidad encargada de impulsar el proceso de desarrollo del Gobierno Electrónico en nuestro país fue el Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI. Es recién en el 2003 con la Aprobación Fusionan la Sub Jefatura de Informática del instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI y la Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la secretaria de Gestión Pública que se inicia el traspaso hacia la conformación en el seno de PCM de lo que será la ONGEI. Posteriormente con la del Aprobación del Reglamento de Organización y funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros - PCM, Decreto Supremo N° 063-2007-PCM es que tenemos más formalmente el paso de

funciones del INEI a la PCM para impulsar el desarrollo del Gobierno Electrónico en el país.

2.2. En la actualidad: ONGEI

El Estado peruano, ante la necesidad de impulsar el desarrollo del GE en el país, decreta, en junio del 2003, la creación de la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI), la que recibe el encargo de dirigir, implementar y supervisar la política nacional de gobierno electrónico e informática, en el marco del Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú.

La ONGEI, desde su creación ha desarrollado múltiples acciones como el liderar la Comisión Multisectorial encargada de proponer el Sistema Nacional de Catalogación de Bienes, Servicios y Obras a ser adoptado por el Estado peruano, ha estado también a cargo de proponer las modificatorias del Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales. Formó parte del Proyecto del Medio de Pago Virtual, orientado a proveer de un medio electrónico de pago que permita cancelar servicios, tasas u otros al Estado peruano.

Entre las acciones desarrolladas desde los inicios de su creación se encuentran también la colaboración en el Proyecto de la Plataforma de Firmas Electrónicas y Certificados Digitales del Estado Peruano, Proyecto del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, la cual es la encargada de habilitar la operación electrónica de la administración pública.

Otro logro importante fue el desarrollo del Proyecto de la Plataforma Transaccional del Estado peruano, la idea del proyecto es contar con la posibilidad de que las entidades públicas puedan inter operar electrónicamente. Un área de trabajo importante ha sido el desarrollo del Proyecto del Portal de Servicios

Empresariales y del Portal de Servicios al Ciudadano, que compila los diversos servicios electrónicos brindados por el Estado peruano a las empresas y a la ciudadanía en general⁸³.

Otro aspecto importante y donde más avance se ha tenido es en el Consejo Superior de Contrataciones y Adquisiciones del Estado - CONSUCODE con la implantación del Sistema Electrónico de Adquisiciones y Contrataciones del Estado - SEACE⁸⁴, proyecto estratégico viene siendo impulsado por el CONSUCODE desde el año 2001.

3. Estudio de la ONGEI; análisis y evaluación de su esquema organizacional y funcional

En esta parte de nuestra investigación nos enfocaremos en el estudio de la entidad encargada de dirigir y desarrollar los planes, estrategias y proyectos de Gobierno Electrónico en el Perú.

En primer lugar nos enfocaremos a trabajar en lo concerniente a la creación de la entidad mencionada y en las propuestas y objetivos planteados en su nacimiento, en una segunda parte analizaremos el desarrollo de las propuestas y de los programas y proyectos que han iniciado, desarrollado y culminado así como las propuestas pendientes todo ello en base a los informes que ONGEI presenta a la CODESI anualmente.

⁸³ Para mayor información ver: <http://www.serviciosalciudadano.gob.pe/>

⁸⁴ Para mayor información ver: <http://www.seace.gob.pe/>

3.1.Creación de la ONGEI

Mediante el Decreto Supremo N° 066-2003-PCM⁸⁵ se realiza la fusión de la Subjefatura de Informática del Instituto Nacional de Estadística e Informática- INEI y la Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la Secretaría de Gestión Pública, dándose paso a lo que vendría a ser en la actualidad la ONGEI.

Como sabemos inicialmente quien llevaba el encargo de desarrollar el Gobierno Electrónico en el Perú era el INEI pero mediante la promulgación de este Decreto se fusiona a la PCM y se sustenta ello en razón a que la integración evitaría la duplicidad de funciones dado que se había encargado a la PCM el cumplimiento de funciones y atribuciones similares a las que venía cumpliendo la INEI.

Es así que la norma dispone las funciones que se atribuyen a la PCM, a través de la Secretaría de la Gestión Pública, quien se encargará de normar, coordinar, integrar y promover el desarrollo de la actividad informática en la Administración Pública, impulsando y fomentando el uso de las nuevas tecnologías de la información para la modernización y desarrollo del Estado. De lo descrito en el texto normativo se desprende que esta entidad estará a cargo de dirigir los proyectos y propuestas de desarrollo del Gobierno Electrónico para el Perú.

Es Recién con la aprobación del Reglamento de Organización y Funciones, mediante el Decreto Supremo N°067-2003-PCM⁸⁶ que encontramos a la ONGEI de manera más estructurada, ya como una oficina ubicada dentro de la estructura orgánica de la PCM, el estudio de la ONGEI dentro de la estructura orgánica de PCM lo veremos en nuestro siguiente punto.

⁸⁵ Decreto Supremo N° 066-2003-PCM, del 28 de junio del 2003.

⁸⁶ Decreto Supremo N°067-2003-PCM del 28 de junio del 2003. Aprueban Reglamento de Organización y Funciones de la PCM.

3.2.Estructura orgánica y funcional de la ONGEI

Para poder ver tanto la estructura orgánica, funcional y jerárquica de la ONGEI debemos remitir nuestro estudio a los documentos de gestión de la PCM tal como el Reglamento de Organización y Funciones y otros que resulten pertinentes.

3.2.1. Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros

“El ROF constituye una de las herramientas más importantes para la adecuada gestión administrativa de una entidad pública, como documento que ordena las funciones a su cargo, conteniendo la estructura orgánica así como las funciones generales y específicas de cada uno de sus órganos y unidades orgánicas.”⁸⁷

Podemos ver entonces que el ROF es un reglamento meramente administrativo, que es usado para organizar las funciones y actividades a propias de la entidad pública que la emite.

Iniciaremos revisando el Reglamento de Organización y Funciones - ROF de la PCM en el año 2003 dado que es en ese año que se efectúa la fusión de la Sub jefatura de Informática del Instituto Nacional de Estadística e Informática- INEI y la Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la Secretaría de Gestión Pública lo cual posteriormente da paso a colocar a la ONGEI en la estructura orgánica de la PCM y ello lo vemos en el ROF de la PCM.

⁸⁷ Manual para la elaboración de Reglamentos de Organización y Funciones – ROF, Presidencia del Consejo de Ministros.Pp 2. Para acceder al documento ver: www.pcm.gob.pe

El ROF actual de la PCM fue promulgado por medio del Decreto Supremo N°063-2007-PCM, en esta norma se puede desprender la ubicación de ONGEI en el organigrama de PCM, así como la estructura jerárquica y las funciones que tiene la ONGEI.

La ubicación de la ONGEI dentro de la estructura orgánica de la PCM, así como la jerarquía de esta entidad podemos verla en el Título VII: De los Órganos técnicos Especializados, Capítulo II: De la Oficina de Gobierno Electrónico e Informática.

En este sentido podemos ver que la ONGEI es un Órgano Técnico Especializado que depende jerárquicamente de la Presidencia del Consejo de Ministros tal como se indica en el artículo 49° del citado Decreto Supremo, entonces veamos mejor ello en los siguientes gráficos.

ORGANIGRAMA SECTORIAL DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

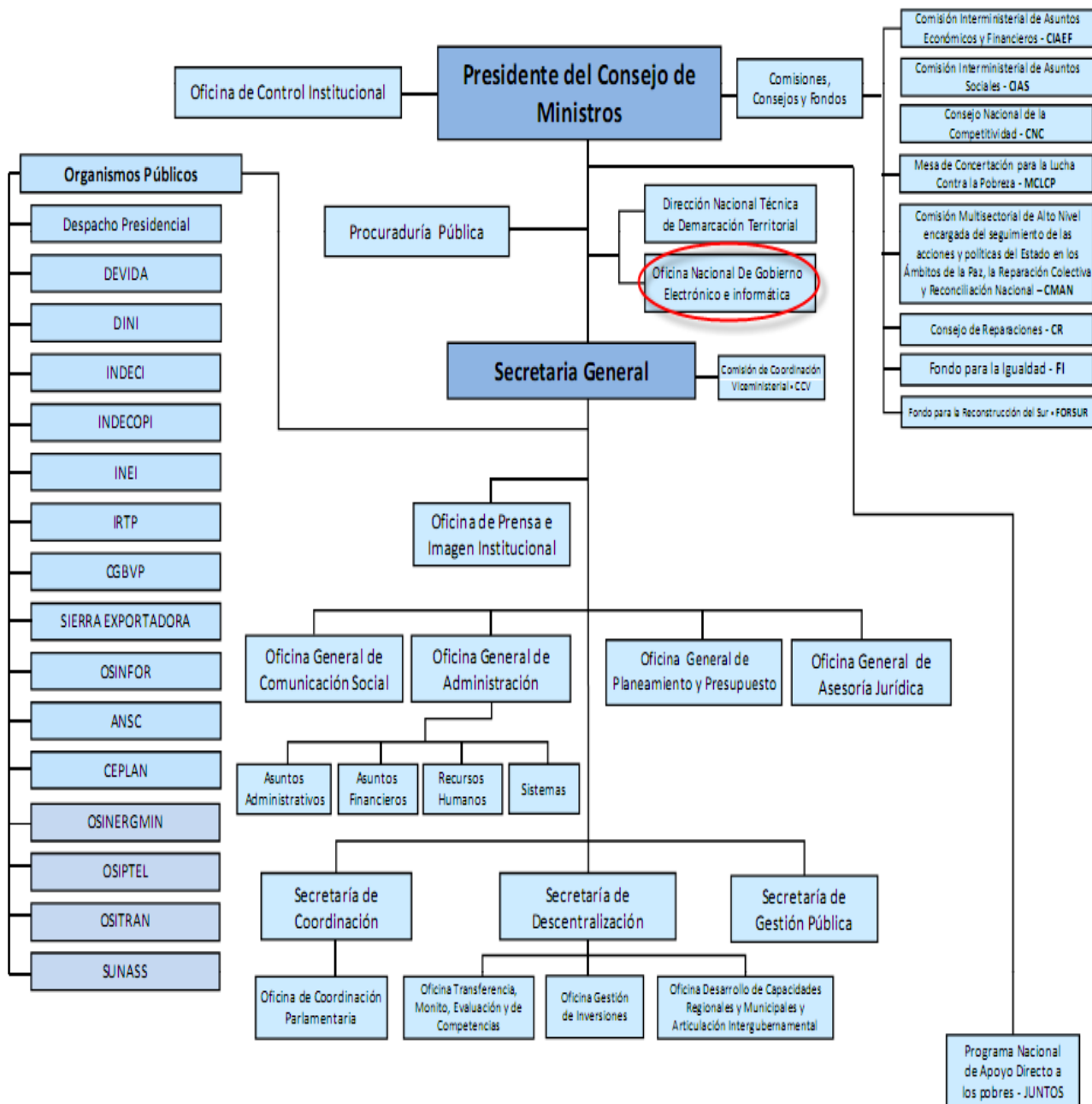


Grafico N°19: Posición de la ONGEI dentro del Organigrama de la Presidencia del Consejo de Ministros – PCM. Fuente: Web de la PCM

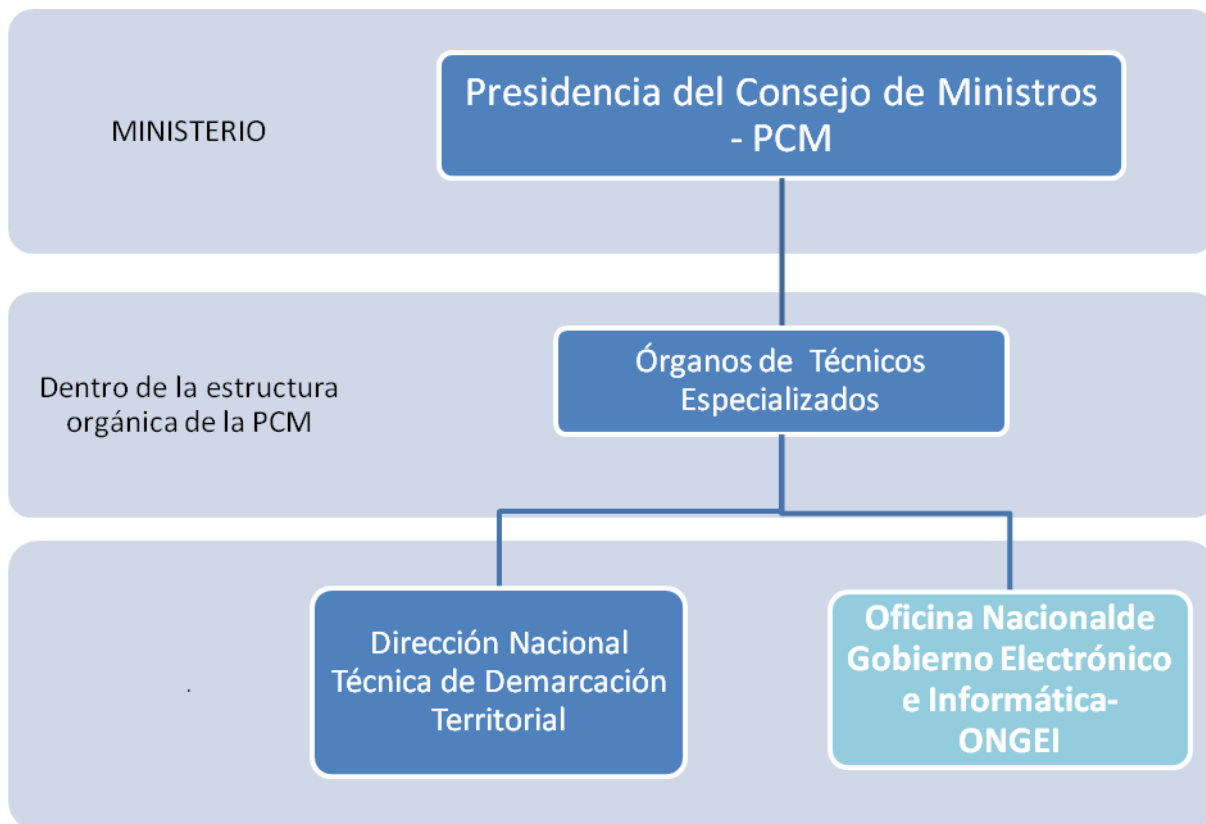


Grafico N°20: Detalle de la posición de la ONGEI dentro de la estructura Orgánica de la Presidencia del Consejo de Ministros – PCM.

En cuanto las funciones de la ONGEI podemos iniciar revisando el artículo 50° del Decreto Supremo N° 063-2007-PCM. De la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico, donde indica que es la PCM a través de la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática de la Secretaría de Gestión Pública quien se encarga de dirigir, implementar y supervisar la Política Nacional de Gobierno Electrónico e Informática.

Así mismo en el artículo 50° se indican de modo más específico las funciones de la ONGEI, que son:

1. Actuar como ente rector del Sistema Nacional de Informática para lo cual emite las directivas o lineamientos que permitan la aplicación de dicho Sistema;

2. Proponer la Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico, así como coordinar y supervisar su implementación;
3. Desarrollar acciones orientadas a la consolidación y desarrollo del Sistema Nacional de informática y supervisar el cumplimiento de la normativa correspondiente;
4. Coordinar y supervisar la integración funcional de los sistemas informáticos del Estado y promover el desarrollo de sistemas y aplicaciones de uso común en las entidades de la Administración Pública;
5. Coordinar y supervisar el desarrollo de los portales de las entidades de la Administración Pública para facilitar la interrelación de las entidades entre sí y de éstas con el ciudadano, con el fin de establecer la ventanilla única de atención;
6. Administrar el Portal del Estado Peruano;
7. Proponer los lineamientos de la política de contrataciones
8. Proponer los lineamientos de la política de contrataciones electrónicas del Sistema Electrónico de Adquisiciones y Contrataciones del Estado - SEACE;
9. Brindar asistencia técnica a las entidades de la Administración Pública para la implementación de proyectos tecnológicos en materia de su competencia;
10. Formular propuestas para impulsar el proceso de desarrollo e innovación tecnológica para la mejora de la gestión pública y modernización del Estado promoviendo la integración tecnológica;
11. Aprobar los estándares tecnológicos para asegurar las medidas de seguridad de la información en las entidades de la Administración Pública;

12. Fomentar una instancia de encuentro con representantes de la Administración Pública y del Sector Privado, con el fin de coordinar y potenciar los distintos esfuerzos tendientes a optimizar un mejor aprovechamiento de las nuevas tecnologías aplicadas a la modernización de la gestión pública;
13. Emitir opinión técnica respecto de las autógrafas, proyectos de Ley y proyectos normativos que la Alta Dirección someta a su consideración. Dicha opinión versará respecto de las competencias que le han sido asignadas;
14. Emitir opinión técnica en materia de su competencia;
15. Otras funciones que le sean encomendadas por el Presidente del Consejo de Ministros.

Tenemos gracias a esta normativa una lista de funciones de ONGEI, entonces pasaremos a analizar la que consideramos relevante para fines de nuestra investigación:

La segunda de las funciones listadas anteriormente es y una de las más representativas, es la de proponer la Política Nacional de Gobierno Electrónico e Informática del Estado ello en concordancia con lo dispuesto en el Plan para el Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú elaborado por la Comisión Multisectorial para el Desarrollo de la sociedad de la Información - CODESI.

Es decir es la ONGEI quien elabora la propuesta para la Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico, que ya habíamos analizado en las secciones anteriores, pero finalmente es en otra instancia donde se formulan las políticas; así vemos que el artículo 7 del Decreto Supremo N° 063-2007-PCM. El Presidente del Consejo de Ministros establece los objetivos, formula, dirige y supervisa las políticas del sector de la Presidencia del Consejo de Ministros en armonía con las disposiciones constitucionales y la política general del Gobierno. Asimismo, supervisa las acciones de las comisiones y organismos públicos descentralizados adscritos a la Presidencia del Consejo de Ministros, de conformidad con lo dispuesto en las normas correspondientes.⁸⁸

Podemos ver entonces que es la PCM mediante la Presidencia del consejo de Ministros quien se encarga de la formulación de la Política Nacional de Gobierno Electrónico pero es ONGEI quien desarrolla la propuesta inicial, el apoyo para el logro de ésta y el seguimiento del mismo y es siguiendo esta línea que se desarrolla un informe anual sobre el desarrollo de la Estrategia de Gobierno Electrónico, ello según lo dispuesto por la Resolución Ministerial N°274-2006-PCM, que aprueba la Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico. Ahora el artículo 3° indica que la ONGEI debe presentar un informe anual sobre el desarrollo de la Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico indicando en éste los avances y aspectos pendientes, el mencionado informe deberá ser presentado ante la CODESI.

⁸⁸ Decreto Supremo N° 063-2007-PCM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros

Queda Claro que el rol de la ONGEI es meramente asistencial, es la que se encarga de agenciar los elementos e instrumentos que posteriormente se deben evaluar y aprobar en instancias superiores, no cuenta con autonomía, ni competencias suficientes para poder llevar a la práctica las propuestas que plantea en los documentos e instrumentos que elabora, lo cual reduce su ámbito de actuación y ejecución; por todo ello es que exponemos en el siguiente punto nuestra propuesta para dar una posible salida a esta situación.

4. Propuesta de un esquema organizacional y funcional de la entidad encargada de dirigir la Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico para el caso Peruano

Como ha quedado demostrado a lo largo de la presente investigación, el mundo se orienta hacia el desarrollo de una Sociedad de la Información producto de la globalización. Dentro de este marco, el Gobierno Electrónico se enfoca como tanto como para los gobiernos como para los ciudadanos como un elemento que nos permite aumentar la transparencia del Estado, promover la ciudadanía, facilitar la vida de las personas y de las empresas, reducir costos para el ciudadano y la Administración, promover la modernización de las organizaciones públicas y la gestión del conocimiento, es también una herramienta importante para promover la justicia social y la integración entre los países.

Hemos visto a lo largo de nuestra investigación que las decisiones estratégicas sobre Gobierno Electrónico son eminentemente políticas, y sólo complementariamente técnicas, este es un condicionamiento al que se someten el desarrollo del Gobierno Electrónico, pues dichas decisiones están siempre sujetas a las prioridades y percepciones de los integrantes de las esferas políticas, ya sea en el orden nacional, estatal, provincial o municipal.

Resulta entonces relevante afirmar que el Perú debe adaptar su estructura orgánica para facilitar el desarrollo de la Sociedad de la Información y el Gobierno Electrónico en el país, aportando mayores beneficios a los ciudadanos. Por lo cual, se propone constituir un órgano único que se dedique a la formación y consolidación de la Sociedad de la Información y el Gobierno Electrónico en el Perú, en lugar de la actual ONGEI. A fin de alcanzar las metas, se propone que este nuevo organismo dependa del Presidente de la República, tendencia que como hemos visto se ha venido adoptando a nivel mundial para garantizar la implementación de la Sociedad de la Información como del Gobierno Electrónico. Esbozaremos por ello en esta sección el desarrollo de una propuesta normativa encaminada a presentar a esta nueva entidad.

4.1. Proyecto de Ley, ley que crea al órgano encargado de dirigir los planes y políticas públicas de Gobierno Electrónico en el Perú

4.1.1. Exposición de motivos

Fundamentación

En el actual contexto mundial en el que el desarrollo de las Tecnologías de Información y Comunicación han ido marcando el ritmo y haciendo necesarias nuevas maneras de actuación de la sociedad ante estos procesos es necesario mencionar que se viene desarrollando un cambio profundo en la forma y en contenido de las relaciones de los seres humanos entre sí y por consecuencia también de los grupos sociales, las sociedades de la que estos forman parte.

Uno de los paradigmas en el actual contexto de interrelación por medio de las TIC es las que han puesto de manifiesto en las comunicaciones por medios electrónicos. Ante esta realidad no se han podido quedar al margen las entidades que son parte de la Administración Pública pues esta ha tenido que adaptarse en muchos aspectos a esta nueva realidad y tratar de colocarse a la altura de los tiempos, ello no solo en sus procesos de desarrollo y gestión interna sino también en la promoción y el acompañamiento a los ciudadanos, los administrados de los beneficios del uso de las Tecnologías de la Información. Vemos entonces que la administración pública queda obligada a transformarse en una administración más eficaz y eficiente y de cara al ciudadano.

Tenemos entonces que las Tecnologías de la información y Comunicaciones son una herramienta fundamental para incrementar la eficiencia operativa de los procesos a los que se introducen en el seno de las entidades de la administración pública, al conformarse como un factor de desarrollo y cambio es que se ha venido adoptado en los gobiernos de los países más desarrollados a nivel mundial en materia económica, es así que Naciones como Irlanda, Australia, Corea, Singapur, Reino Unido y Estados Unidos entre otros así lo confirman. Para no ir lejos tenemos en el plano regional que Naciones con un nivel de desarrollo económico destacable como lo pueden ser Chile, Colombia o Argentina nos hacen pensar que esta proceso se viene dando a nivel global y se ha venido convirtiendo en una marca de su grado de eficiencia y automatización de procesos, situación que al final del día se refleja en un mejor servicio al ciudadano.

Este momento es coyuntural para llevar a cabo el Cambio de Fondo en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones que necesita el país. Las TIC son una de las herramientas fundamentales que, bien planeadas, le pueden dar al país la capacidad de crecer en varios rubros y la ventaja competitiva a nivel mundial que en su conjunto aporten positivamente al crecimiento económico, a la generación de empleos y a un mayor desarrollo en aquellas áreas que más lo necesitan.

En nuestro caso tenemos un proceso desordenado en materia de Gobierno Electrónico es por ello que vemos frecuentemente que la mayor parte de las veces esa la información que solicitan los usuarios, los procesos de gestión interna y los servicios a los ciudadanos es deficiente, repetitiva y si no existe una ruta clara en materia de Gobierno Electrónico para atender a los ciudadanos y ordenar al Estado internamente, esta situación se tornará en una gran carga que repercutirá invariablemente en un mal uso de los recursos y duplicidades en las funciones de las entidades que participen en los procesos.

Evidentemente estos escenarios repercutirán al final en gastos excesivos, ineficiencia e ineficacia. En este sentido y desde una comparación cualitativa, los países que ocupan las primeras posiciones en los rankings internacionales en materia de economía y desarrollo, tienen en común un desarrollo alto en materia de Gobierno Electrónico y sobre todo que cuentan con el apoyo de la más alta autoridad del país. En nuestro caso, y dada la escasa capacidad de ejecución que presenta la ONGEI, el momento es perfecto para transformar un riesgo estructural en una gran área de oportunidad. Si la ONGEI pasara a depender directamente de la Presidencia, todos sus proyectos y su autoridad integradora se verían fuertemente potenciados logrando así acelerar los tiempos de respuesta y ofrecer

mayores resultados en lapsos más cortos de tiempo.

Si el escenario anterior no fuera suficiente, es fácil inferir que sin la existencia de un ente que coordine, administre y dirija la estrategia en materia de gobierno electrónico y de Sociedad de la Información, no solo el gobierno se vería afectado sino también las oportunidades que la sociedad tuviera de avanzar en la escala mundial.

Análisis costo beneficio

La aplicación de la presente iniciativa legislativa, significa una variación en cuanto a la entidad encargada de regir el proceso de implementación de Gobierno electrónico en el país, los cuales son susceptibles de ser ejecutados con los mismos costos que asumen, en esta materia, las autoridades sectoriales y descentralizadas, las cuales deberán transferir los recursos financieros previstos en sus presupuestos institucionales para el cumplimiento de la competencia indicada, a la entidad reguladora, entidad que asume de manera exclusiva la regulación de la misma. Por lo que, la aprobación e implementación de la presente ley no implica ningún gasto adicional para el erario nacional. Por el contrario en la medida que la Estrategia de Gobierno Electrónico se materialice en el plano nacional el desarrollo de la gestión gubernamental interna tanto como en el servicio a los ciudadanos se hará más eficiente con lo que muchos costos podrían ser reducidos.

4.1.2. Fórmula Legal

El Congreso de la República

Ha dado la siguiente Ley:

LEY DE CREACIÓN DEL ORGANISMO SUPERVISOR DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y EL GOBIERNO ELECTRÓNICO – OSSIGE

TITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1°.- Finalidad de la Ley

La presente ley crea el organismo supervisor de la sociedad de la información y el gobierno electrónico – OSSIGE y establece su ámbito de competencia y regula su estructura orgánica y sus funciones.

Artículo 2°.- Creación y naturaleza jurídica

Crease el Organismo Supervisor como un organismo público dependiente directamente del Presidente de la República, con autonomía administrativa, económica, financiera.

TITULO II
COMPETENCIAS Y FUNCIONES DEL ORGANISMO

CAPITULO I
DE LAS COMPETENCIAS

Artículo 3°.- Competencias

El organismo supervisor es competente en materia de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información; ejerciéndola en forma compartida con otros Sectores, Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales, según corresponda, en materia de Gobierno Electrónico y sociedad de la Información.

Artículo 4°.- Sectores de su Comprensión

El Organismo Supervisor comprende a las Entidades, Comisiones, Proyectos y Programas bajo su jurisdicción, y a aquellas organizaciones públicas del nivel nacional y otros niveles de gobierno que realizan actividades vinculadas a su ámbito de competencia.

Artículo 5°.- Funciones

Constituyen funciones rectoras del Organismo Supervisor:

1. Formular, planear, dirigir, coordinar, ejecutar, supervisar y evaluar la Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico;
2. La fijación de las líneas estratégicas, de acuerdo con la política del Gobierno establecida en materia de tecnologías de la información, el

impulso del Gobierno Electrónico en el sector público.

3. Actuar como un Observatorio de seguimiento del Gobierno Electrónico para conocer su situación y evolución y proponer, en su caso, las medidas oportunas para su mejora.
4. Actuar como ente rector del Sistema Nacional de Informática para lo cual emite las directivas o lineamientos que permitan la aplicación de dicho Sistema;
5. Desarrollar acciones orientadas a la consolidación y desarrollo del Sistema Nacional de informática y supervisar el cumplimiento de la normativa correspondiente;
6. Coordinar y supervisar la integración funcional de los sistemas informáticos del Estado y promover el desarrollo de sistemas y aplicaciones de uso común en las entidades de la Administración Pública;
7. Coordinar y supervisar el desarrollo de los portales de las entidades de la Administración Pública para facilitar la interrelación de las entidades entre sí y de éstas con el ciudadano, con el fin de establecer la ventanilla única de atención;
8. Administrar el Portal del Estado Peruano;
9. Proponer los lineamientos de la política de contrataciones electrónicas del Sistema Electrónico de Adquisiciones y Contrataciones del Estado - SEACE;
10. Brindar asistencia técnica a las entidades de la Administración Pública para la implementación de proyectos tecnológicos en materia de su competencia;
11. El establecimiento de las directrices que sirvan de base para la elaboración, en las distintas entidades del sector público, de los planes estratégicos así como su informe, seguimiento y control.
12. Aprobar los estándares tecnológicos para asegurar las medidas de seguridad de la información en las entidades de la Administración Pública;

13. Fomentar una instancia de encuentro con representantes de la Administración Pública y del Sector Privado, con el fin de coordinar y potenciar los distintos esfuerzos tendientes a optimizar un mejor aprovechamiento de las nuevas tecnologías aplicadas a la modernización de la gestión pública;
14. Emitir opinión técnica respecto los proyectos de Ley y proyectos normativos que sometan a su consideración, que le sean solicitados y cuyo objeto sea la regulación de los recursos, los proyectos y los sistemas de tecnologías de información para el sector público, o que estén directamente relacionados con el desarrollo o la implementación de las líneas estratégicas en materia de Gobierno Electrónico.
15. El impulso de las actividades de cooperación del sector público con las organizaciones internacionales en materia de tecnologías de la información y Gobierno Electrónico, en colaboración con el Ministerio de Relaciones Exteriores.
16. Otras funciones que le sean encomendadas por el Sector.

TITULO III

ESTRUCTURA ORGÁNICA

Artículo 8°.- Estructura Orgánica

La estructura orgánica del Ministerio del Organismo supervisor se conforma según lo establecido en los artículos 29° y 30° de la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.

Los Organismos Públicos se regulan por el Reglamento de Organización y Funciones del Organismo Supervisor.

8.1. La estructura básica del Organismo supervisor está compuesta por los siguientes Órganos:

8.1.1 Consejo Directivo conformado por el presidente o director ejecutivo

8.1.2 Alta Dirección; cuenta con un comité de asesores especializados para la conducción estratégica de políticas de la entidad y para la coordinación con los ministerios, el poder Legislativo y el Poder Judicial.

8.1.3 Gerencia de Gobierno Electrónico

8.1.4 Gerencia de Sociedad de la Información

8.1.5 Unidad Desconcentrada

CAPÍTULO II CONSEJO DIRECTIVO

Artículo 9.- Presidente

El Presidente del Organismo Supervisor tiene a su cargo el establecimiento de políticas y la dirección del organismo. Será designado mediante resolución suprema, por el Presidente de la República de una terna que le será propuesta por el Presidente del Consejo de Ministros.

Artículo 10°.- Alta Dirección

Cuenta con un comité de asesores especializados para la conducción estratégica de políticas de la entidad y para la coordinación con los ministerios, el poder Legislativo y el Poder Judicial y está conformado de la siguiente manera:

- 4.1.1.1.1. Director Ejecutivo designado por la presidencia.
- 4.1.1.1.2. Un representante de cada Ministerio designado por el Sector correspondiente.
- 4.1.1.1.3. Un representante de la Sociedad Civil
- 4.1.1.1.4. Un representante de los usuarios de los servicios de la administración pública
- 4.1.1.1.5. Un representante de los usuarios de servicios de telecomunicación finales de carácter público.
- 4.1.1.1.6. Un representante designado del sector empresarial.

Los miembros del Consejo Directivo serán designados por un plazo de tres años y tomarán sus decisiones con total independencia.

Artículo 11.- Gerencia de Gobierno Electrónico

El gerente de esta área es nombrado por la presidencia. Es el órgano encargado de proponer el marco regulatorio en materia de gobierno electrónico para las entidades públicas a nivel nacional con fines de promover el correcto desarrollo de la estrategia nacional en esta materia.

Este órgano a su vez esta encargado de desarrollar la investigación de los avances en materia regulatoria, innovación, servicios y nuevas tecnologías de información y comunicación en el plano internacional, desarrolla además las coordinaciones internacionales en materia de gobierno electrónico y se encarga del planeamiento estratégico y la formulación de los indicadores de gestión.

Esta gerencia cuenta con 5 áreas que sustentan el desarrollo de sus funciones:

- a) Área de Direccionamiento Estratégico
- b) Área de Investigación y Planeación

- c) Área de Desarrollo y operación
- d) Área de apropiación
- e) Área de monitoreo y evaluación

Artículo 12°- Gerencia de Sociedad de la Información

El gerente de esta área es nombrado por la presidencia. Es el órgano encargado de proponer el marco regulatorio en materia de Sociedad de la Información a nivel nacional.

Desarrolla además las coordinaciones internacionales en materia de Sociedad de la Información y se encarga del planeamiento estratégico y la formulación de los indicadores de gestión.

Artículo 13°.- Unidad Desconcentrada

Esta unidad está encargada de facilitar los mecanismos de articulación con otros niveles de Gobierno, como los Gobiernos Regionales y Locales los procesos de implementación de la estrategia nacional de gobierno electrónico, así también se encarga del desarrollo de las estrategias sectoriales, locales, de la evaluación, así como del acompañamiento para el cumplimiento de las mismas y el desarrollo de los indicadores de gestión en el ámbito de su competencia.

CONCLUSIONES

- El fenómeno de cambios que ha conllevado la inserción de las Tecnologías de Información y Comunicación - TIC en la sociedad nos han conducido a la llamada Sociedad de la Información y la introducción de las TIC en los diferentes ámbitos de nuestras vidas ha generado la necesidad de adaptarse a estos cambios.
- Podemos decir ver a la sociedad de la información como una forma de desarrollo social en la cual se puede adquirir, crear, divulgar información haciendo uso de las TIC para la generación final de conocimientos con miras a un desarrollo social y económico.
- El Gobierno Electrónico se presenta como un componente importante en el proceso de reforma del Estado, pero hay que tomar en cuenta que de lo que se trata no es de introducir tecnología por cantidad y olvidar el tema de gestión, el cambio debe darse a nivel organizacional solo de este modo la tecnología podrá ser el componente generador del cambio y no solo un elemento meramente instrumental.
- La adquisición de Computadoras para el sector público sin un plan de uso y transformación estratégica de los procesos de gestión no se mejora el sector público, solo se logra acelerar y automatizar viejas y malas prácticas burocráticas. Se requiere cambiar la forma como el gobierno opera.
- El Gobierno Electrónico no significará un cambio radical en la concepción, el manejo de los procesos organizacionales en el seno del Estado ni en la prestación de servicios al ciudadano si no existen cambios sustanciales desde los niveles políticos y sociales.

- El Gobierno Electrónico debe ser una herramienta para promover la ciudadanía. Ello resulta esencial para no profundizar aún más las injusticias sociales.
- Es necesario ejecutar un desarrollo de las TIC debe dirigirse específicamente a aumentar el número de personas incluidas en la Sociedad de la Información, dado que estar excluido de este universo es, tal vez, la forma más cruel de la exclusión, porque el hacer inviable el acceso al conocimiento implica apartar a las personas de la posibilidad de mejorar su vida y su entorno, así como suprimir la posibilidad de participar democráticamente, como principio esencial de las democracias modernas.
- Otro desafío importante es romper con un modelo de Gobierno Electrónico que prioriza el cumplimiento de las obligaciones de los ciudadanos con relación al Estado, en detrimento de los deberes del Estado en relación a los ciudadanos.
- Para el éxito en la implementación del Gobierno Electrónico es fundamental compartir conocimiento, dado que se trata de un recurso estratégico del Estado que pertenece a toda la sociedad, gestionándolo de tal manera que no pueda perderse por las fragmentaciones y discontinuidades de la burocracia estatal.
- Es muy importante desarrollar una visión del Gobierno Electrónico que priorice el fortalecimiento de los espacios para compartir información, difundir conocimiento, crear comunidades de práctica especializadas y fortalecer la cooperación. Estos espacios de comunicación e interacción pueden potenciar la participación y la cooperación entre iguales y diferentes ubicados en áreas geográficas distantes.
- Las TIC han abierto nuevos horizontes para la interacción entre las personas y la potenciación de los saberes construidos por la humanidad. Pero pueden resultar aún más excluyentes si ese potencial no se dirige específicamente a promover la ciudadanía. Por tanto, no puede desvincularse al Gobierno Electrónico de una fuerte política de inclusión y de promoción de la igualdad, con riesgo de profundizar aún más las desigualdades sociales existentes.
- El Gobierno Electrónico en los países menos desarrollados, como los de América Latina, también debe contribuir sustancialmente a incluir las clases sociales menos favorecidas. Mientras el mundo de los incluidos funciona bastante bien, el mundo de los excluidos digitales requiere políticas eficaces para cambiar su realidad. En caso contrario, estaremos promoviendo un Gobierno Electrónico elitista, centrado en los segmentos sociales que ya tienen acceso a la educación y la cultura.

BIBLIOGRAFIA

Libros

- ALBORNOZ Belén et al. Experiencias Andinas de Gobierno Electrónico. FLACSO: Ecuador 2007. Primera Edición.

- ARAYA DUJISIN Rodrigo y PORRÚA VIGÓN Miguel. América Latina Puntogob Casos y tendencias en Gobierno Electrónico. FLACSO / AICD-OEA: Santiago de Chile, 2004. Primera edición.

- BERMÚDEZ Pablo y ARAOS Carlos. Libro Blanco sobre Ciudades Digitales en Iberoamérica. Asociación Hispanoamericana de Centros de Investigación y Empresas de Telecomunicación-AHCIET.

- CANTERO MARTÍNEZ, Josefa. El e-Gobierno para un mejor Gobierno: Administraciones Públicas y las nuevas tecnologías. España: Lex Nova, 2005. 1ra edición

- FAYA Paul. “E-Government, Literature Review”. Management Priorities and Senior Personnel Secretariat, Government of Canada. Septiembre 12, 2001 Citado en el Plan Estratégico para el Gobierno Electrónico en la Provincia de Misiones. Argentina: Editorial Universitaria de Misiones. 2005. Primera edición.

- FINQUELIEVICH, Susana. E-Política y e-Gobierno en América Latina. Buenos Aires: Links. 2005.
- GARCÍA MEXÍA, Pablo. Principios de Derecho e Internet. España: Endesa, 2005. 2da edición.
- KATZ, Jorge (ed.) Los caminos hacia una Sociedad de la Información en América Latina y el Caribe. Santiago de Chile: CEPAL. N° 72. Julio del 2003.
- KAUFMAN, E. Participación ciudadana y gestión pública: Modelo Asociativo de Gobierno Electrónico Local, en Participación ciudadana y políticas sociales en el espacio local. Instituto de Investigaciones Sociales. UNAM: México, 2004.
- MARCHANT Ramírez, L. Ed. al. Actualizaciones para el Desarrollo Organizacional, Primer Seminario. Actualizaciones para el Desarrollo Organizacional. Universidad de Viña del Mar, Chile 2005.
- PUNZON Moraleda, Jesús. Administraciones Públicas y Nuevas Tecnologías. España: Lex Nova, 2005. 1raEdición.
- SÁINZ, Fernando. Estudios para la reforma de la Administración Pública. Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública, 2004.
- TELEFÓNICA EMPRESAS: “La Sociedad de la Información en el Perú: Presente y Perspectivas 2003-2005.” Lima: Telefónica. 2002.
- TÉLLEZ Valdés, Julio. Derecho informático. III. Gobierno digital y ciberjusticia. México: McGraw Hill, 2003. 3ra. edición.
- CANTERO Josefa et al. Administraciones públicas y nuevas tecnologías. Lex Nova: España 2005. Primera edición.

- GARCIA MEJIA pablo (ed). Principios de Derecho e Internet. Endesa: Valencia, 2005.
- TORRIJOS Julián, El régimen Jurídico de la e-Administración. COMARES: Granada, 2004.

Publicaciones especializadas

- Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico aprobada por la IX Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado Pucón, Chile, 31 de mayo y 1° de junio de 2007 Adoptada por la XVII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno Santiago de Chile, 10 de noviembre de 2007 (Resolución No. 18 de la Declaración de Santiago)
- CEPAL. Libro Blanco de la Interoperabilidad de Gobierno Electrónico para América Latina y el Caribe. Septiembre del 2007.pp8.
- CEPAL: “Los caminos hacia una Sociedad de la Información en América Latina y el Caribe”, Bavaro, 2003.
- Comisión de la Sociedad de la Información del Ministerio de Ciencias de Portugal. Libro verde sobre la Sociedad de la Información en Portugal. Iniciativa Nacional para la Sociedad de la Información Portugal, mayo, 1997.
- IX Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado. “Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico”. Chile. 31 de mayo y 1° de junio de 2007. Adoptada por la XVII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno Santiago de Chile, 10 de noviembre de 2007 (Resolución No. 18 de la Declaración de Santiago)
- Manual para la elaboración de Reglamentos de Organización y Funciones - ROF, Presidencia del Consejo de Ministros.

- Organisation de Coopération et Développement Économiques. Éliminer la Paperasserie. Editions OCDE 2006, France.
- Organisation de Coopération et Développement Économiques. Mieux légiférer en Europe, France. Editions OCDE: France, 2010.
- Organización de los Estados Americanos. Curso virtual “Aspectos Regulatorios de Gobierno Electrónico”. 2009.
- Organización de los Estados Americanos. Curso virtual “Introducción a la Formulación de Estrategias de Gobierno Electrónico”. 2008.
- Organización Universitaria Interamericana, Colegio de las Américas, Red Interamericana de formación en Gobierno Electrónico, Curso de Gobernanza, Gobernabilidad y Gobierno Digital. 2008.
- Plan 2006-2010 para el desarrollo de la Sociedad de la Información y de Convergencia con Europa y entre Comunidades Autónomas y Ciudades Autónomas.
- Presidencia del Consejo de Ministros, CODESI. Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú – La Agenda Digital Peruana, Lima: PCM, 2005. Primera edición, pp. 14. El documento completo puede consultarse en : <http://www.peru.gob.pe/AgendaDigitalPeru/AgendaDigital.htm>
- Study on Interoperability at Local and Regional Level, Interoperability Study Final Version. eGovernment Unit DG Information Society and Media, Comisión Europea, 31 de diciembre de 2006.

Artículos de Revistas

- Política Digital: innovación gubernamental. México D.F. Nexos, Sociedad, Ciencia y Literatura S.A, n° 45 (2002)-. Frecuencia Bimensual.
- BERTUCCI, Guido. Gobierno digital y valor público. En: Política digital (México D.F.) no. 23 (abr./may. 2005) p. 12-14. ISSN 16651669

- TESORO, José Luis. El gobierno electrónico en la Argentina: indagación comparativa y apreciación estratégica. Disponible en: http://www.infoleg.gov.ar/basehome/noticias/Tesoro_16-01-04.htm
- Gutiérrez Gómez, María Clara. Hacia el Gobierno electrónico: elementos para el desarrollo de una política estatal e-Government. Colombia: Legis Editores S.A. Noviembre, 2003. <http://www.alfa-redi.org/bibliografia.shtml?x=1940>
- “On the differences among: M-Gov, E-Gov, and I-Gov”, Public Management Report: Bob Behn's Vol. 2, No. 10, June 2005. <http://www.ksg.harvard.edu/thebehnreport/June2005.pdf>
- Segunda Conferencia Ministerial sobre la Sociedad de la Información de América Latina y el Caribe San Salvador, 6 al 8 de febrero de 2008 en: <http://www.elac2007.org/sv/docs/compromisodesansalvador-8feb2008.pdf>

Normas

- Decreto N° 1151 del 2008, Bogotá, Colombia.
- Instructivo Presidencia N° 002, del 02 de agosto del 2010. Colombia
- Real Decreto 589/2005 del 20 de mayo del 2005.
- Decreto Supremo N° 18-2008-EM el Régimen de Notificaciones a Domicilio Electrónico Personal.
- Decreto Supremo N°031-2006. PCM. Aprueban el Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información publicado el 20 de junio del 2006.
- Decreto Supremo N°067-2003-PCM del 28 de junio del 2003. Aprueban Reglamento de Organización y Funciones de la PCM.
- Decreto Supremo N° 063-2007-PCM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros.
- Decreto Supremo N° 066-2003-PCM. Fusionan la Sub Jefatura de informática del instituto Nacional de Estadística e informática - INEI y la Presidencia del Consejo de Ministros - PCM.

- Decreto Supremo. N°094-2005-PCM ((Publicado el 06 de Diciembre de 2005)
- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Resolución Ministerial N°274-2006-PCM, del 25 de julio del 2006
- Resolución N°014-2008/SUNAT, la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria aprueba un nuevo sistema de notificaciones.
- Resolución Ministerial N° 148 - 2005 - PCM. Aprueban y autorizan la publicación del “Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú: La Agenda Digital Peruana” publicada el 12 de mayo del 2005.
- Resolución Ministerial N° 318-2005-PCM Constituyen la Comisión Multisectorial para el Seguimiento y evaluación del plan de Desarrollo de Sociedad de la Información – Agenda digital Peruana publicada el 17 de agosto del 2005. Modificada por la Resolución Ministerial N°381-2005-PCM.
- Resolución Ministerial N°181-2003 - PCM. Crean la Comisión de Desarrollo de la Sociedad de la Información.
- Resolución Ministerial N°274-2006-PCM, Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico

Páginas web

- Plan Avanza: Desarrollo de la sociedad de la información y el gobierno electrónico en España
<http://www.planavanza.es/>
- Plan Moderniza, de medidas 2006-2008. Desarrollo del Gobierno Electrónico Consejo de Ministros.
http://www.map.es/iniciativas/mejora_de_la_administracion_general_del_estado/moderniza/parrafo/00/document_es/Plan_Moderniza.pdf
- Cumbre de la Sociedad de la Información:

<http://www.csi.map.es/csi/pdf/Pres.%20resul.%20propuesta%20DEFINITVA.pdf>

- Banco Mundial; definiciones y nociones de e-Gobierno:
<http://go.worldbank.org/M1JHE0Z280>
- CLAD, instituto de estudios de administración y gestión pública
<http://www.clad.org.ve/siare/innotend/gobelec/gobelec.html>
- Red GEALC, red especializada en Gobierno Electrónico
www.redgealc.org
- Consejo Superior de la Administración Electrónica:
http://www.csae.map.es/csi/nuevo/administracion_electronica_7.htm
- Plan INGENIO:
<http://www.ingenio2010.es/>
- Comunidad Europea:
http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/index_en.htm
- Legislación Comunidad europea:
http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/l24226j_es.htm
- Declaración de Florianópolis :
<http://www.eclac.org/publicaciones/xml/2/4312/florianopolis.htm>
- Portal sobre la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información:
<http://www.itu.int/wsis/index-es.html>
- Plan eLAC:
<http://www.eclac.org/>
- Programa Gobierno en Línea:
http://www.gobiernoenlinea.gov.co/home_principal.aspx
- Departamento Nacional de Planeación- DNP:
<http://www.dnp.gov.co>

- Agenda Digital Chilena
<http://www.agendadigital.cl/node/463>
- AGESIC:
www.agesic.gub.uy
- Programa servicios al ciudadano:
<http://www.serviciosalciudadano.gob.pe/>
- SEACE
<http://www.seace.gob.pe/>