

CAPITULO I



INTRODUCCIÓN AL GOBIERNO ELECTRÓNICO

- 1.1 ANTECEDENTES
- 1.2 DEFINICIÓN DE E-GOVERNMENT O GOBIERNO ELECTRÓNICO
- 1.3 FASES DE DESARROLLO
- 1.4 TIPOS DE GOBIERNO ELECTRÓNICO
- 1.5 BENEFICIOS DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

1.1 ANTECEDENTES

El surgimiento y penetración de Internet constituye uno de los desarrollos tecnológicos más significativos del siglo pasado como poderoso medio de comunicación bidireccional que ha impactado la forma de hacer negocios, de divertirse, de educarse y de comunicarse, entre otras muchas actividades. Los vertiginosos adelantos tecnológicos de la computación y de las telecomunicaciones no sólo han hecho posible que la sociedad pueda cambiar, sino que, también brindan la posibilidad a los gobiernos de poder transformarse.

A mediados de la década de 1990, muchos países occidentales entran de lleno a la era de la información, adoptando las ideas de que las nuevas tecnologías podían ser explotadas para reinventar las tareas gubernamentales. Es decir, que la explotación de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (**NTIC**)¹ se considera como la clave para hacer más efectivo, eficaz, con mayor calidad y democratizar los gobiernos.

Desde 1994 y 1995 se llevaron a cabo múltiples actividades en los países desarrollados en áreas no quedarse atrás en la carrera de la era de la información. Por ejemplo, Canadá estableció el *Information Highway Advisory Council* en 1994; Japón creó el *Telecommunications Council* en ese mismo año; Australia incorporó el ASTEC en 1995; y Singapur también en 1995 fundó el *National Computer Board*.

A partir de todas esas iniciativas y como consecuencia de la utilización de las NTIC principalmente Internet en los procesos gubernamentales surge el concepto de gobierno electrónico.^[W01]

1.2 DEFINICIÓN DE e-GOVERNMENT O GOBIERNO ELECTRÓNICO

Como suele suceder en toda área que se encuentra en desarrollo y se convierte en una novedad en la actualidad, se ha encontrado que existen varios conceptos de Gobierno Electrónico (GE) o e-government (electronic government), según distintos puntos de vista y autores. Sin embargo, en todas ellas coinciden en dos elementos comunes: el primero es el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación **TICs**² y el segundo es en la entrega electrónica de servicios públicos.

A continuación veamos dos conceptos de Gobierno Electrónico:

¹ **NTIC:** Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación son un conjunto de herramientas tecnológicas de información, tanto para uso en la enseñanza como en la vida personal de cada ciudadano.

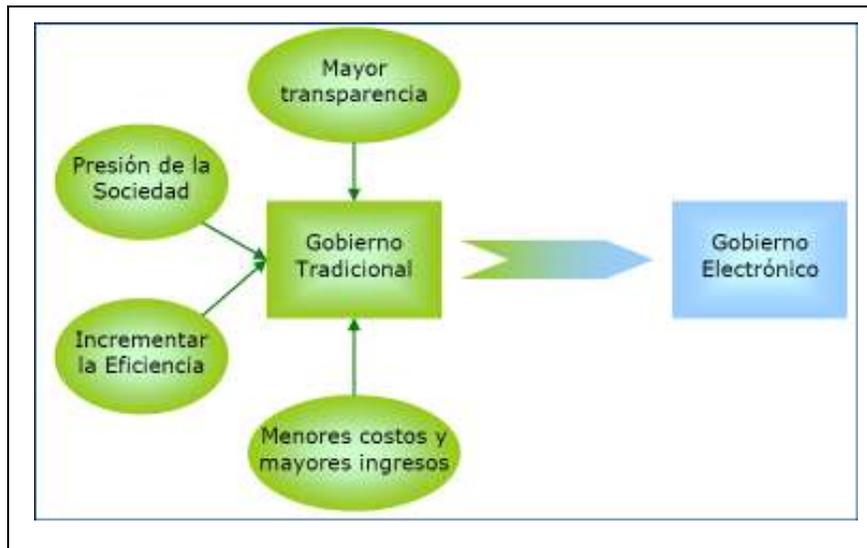
^[W01] Dra. Ana Luz Ruedas / MC. Patricia Pérez Aramburu, "GE: Su estudio y perspectivas de desarrollo", 2006, <http://www.razonypalabra.org.mx/antecedentes/n52/27RuelasyAramburo.pdf>

² **TICs:** Tecnologías de la Información y Comunicación; son aquellas tecnologías que permiten transmitir, procesar y difundir de manera instantánea.

La primera dice lo siguiente: *“Gobierno Electrónico es la aplicación de tecnologías basadas en Internet para actividades comerciales y no comerciales en el seno de las Administraciones Públicas”*.^[W02]

El otro concepto dice: *“El Gobierno Electrónico se refiere al uso de las TICs que realizan los órganos de la administración, para mejorar 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 participación ciudadana”*.^[W03]

En definitiva Gobierno Electrónico es el Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación TICs para mejorar los servicios y la información a todos los actores involucrados en la gestión pública, de una manera eficiente, eficaz y transparente. En la **figura 1.1** se muestra los factores que provocan el cambio.



Fuente: ^[W04]

Figura 1.1. Factores que inciden en el cambio

La aplicación de nuevas tecnologías en las actividades de la Administración Pública, ha permitido a los gobiernos tener un mayor conocimiento de las necesidades de la sociedad y brindarle un mejor servicio.

[W02] Miguel Salvador Serna, "Gobierno Electrónico y gobiernos locales: transformaciones integrales y nuevos modelos de relación más allá de las modas", <http://www.clad.org/fulltext/0043804.pdf>

[W03] Rodrigo Alfaro, Guillermo Bustos, Alejandra González, Joseba Loroño, "Introducción al Gobierno Electrónico: Actores y Dimensiones", http://www.euv.cl/archivos_pdf/gobierno-electronico.pdf

[W04] Lic. Adolfo J. Torres, "eGovernment: Alcance", <http://www.forumtorino.org/download.php?fileID=464&lang=eng>

Por otra parte, las TICs le permiten al Estado tener una mayor accesibilidad y rapidez a la información a un menor costo, con mayor seguridad y rigor informativo, y brindándole la posibilidad de una mejor y más democrática atención a los ciudadanos.

1.2.1 Características del Gobierno Electrónico

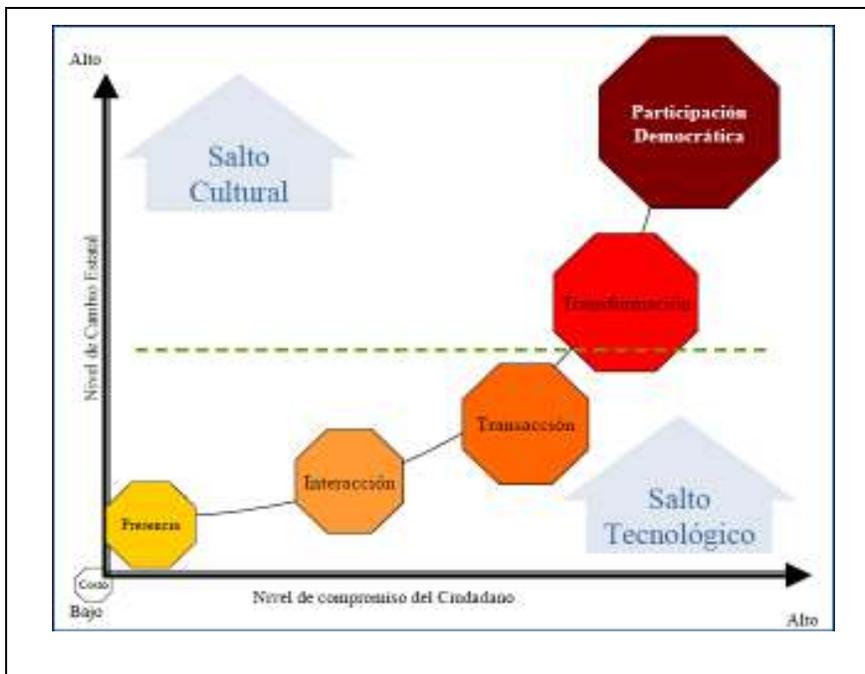
Existen varios aspectos que caracterizan al Gobierno Electrónico, los cuales se detalla a continuación:

- Servicios integrados a través de un Portal de entrada único hacia el gobierno, significa que el Portal del Gobierno servirá como entrada para obtener todos los servicios públicos.
- Foro en el Cliente/Ciudadano, significa conocer sus necesidades y trabajar en función de ello para brindar un servicio integral.
- Creación de un mercado de intercambio único, significa que a través del Portal del Gobierno se unificará las compras entre los diferentes órganos del Estado para lograr eficiencia y transparencia.
- Crear formas participativas, significa oportunidades para el cliente de opinar y participar en los procesos de cambio.
- Promueve el desarrollo económico.

1.3 FASES DE DESARROLLO

El Gobierno Electrónico se está implementado a través de proyectos que tienen una serie de fases, no necesariamente consecutivas. Cada una de ellas tiene su propio objetivo y requiere distintas exigencias en términos de costos, necesidades de conocimiento y nivel de uso de las Tecnologías de Información y Comunicación.

En la **figura 1.2** se ilustra las fases del Gobierno Electrónico y se observa que en el eje horizontal se encuentra el Nivel de compromiso ciudadano, en el eje vertical el Nivel de Cambio Estatal y los costos de implementación.



Fuente: [W05]

Figura 1.2. Fases del Gobierno Electrónico

1.3.1 Presencia

En la primera fase de Gobierno electrónico las instituciones públicas usan las TICs para entregar información básica a los usuarios, como por ejemplo: leyes, reglamentos, estructuras organizacionales, documentos, etc.; esto permite ganar tiempo al no tener que acudir a las respectivas oficinas de las instituciones.

En esta fase no existe la interacción con el usuario debido que la información se encuentra en línea.

[W05] Ing. Diego Cardona MBA, "El Gobierno Electrónico, una revisión desde la perspectiva de la presentación de servicios", <http://www.congres.lluert.net/comunicacions/grup3/Cardona.pdf>



Fuente: [W37]

Figura 1.3. Ejemplo Fase de Presencia

1.3.2 Interacción

En una segunda etapa la comunicación se torna bidireccional, permitiendo al usuario remitir vía electrónica información propia. La idea es que en los tres tipos de interacción (Gobierno-Ciudadano, Gobierno-Empresas y Gobierno-Gobierno), el gobierno podrá hacer más con menos y, al mismo tiempo, fortalecerá la comunicación directa con los ciudadanos. Al generar contenido el usuario agrega su información al sistema y comienza a participar afectando con nueva información las **bases de datos**³ del gobierno. Su información, en forma de planillas, correo electrónico, consultas en línea, es tomada en cuenta para generar nueva información y para la toma de decisiones del gobierno.

[W37] Municipio de Otavalo, <http://www.otavalo.gov.ec>

³ **Base de Datos:** Conjunto de datos relacionados que se almacenan de forma que se pueda acceder a ellos de manera sencilla.



Fuente: [W38]

Figura 1.4. Ejemplo Fase de Interacción

1.3.3 Transacción

En esta fase de Gobierno Electrónico le permite al ciudadano y empresa realizar trámites completos en línea, es decir, con el uso de las TICs y aplicando las técnicas de Comercio Electrónico que tiene la posibilidad de efectuar transacciones electrónicas.

Al implementar transacciones electrónicas es posible conseguir potenciales ahorros de costos, tiempo, papel, responsabilidad en las operaciones y eventuales mejoras en la productividad de la institución.

[W38] Gobierno el Línea de Colombia, <http://www.gobiernoenlinea.gov.co/web/guest>



Fuente: [W39]

Figura 1.5. Ejemplo Fase de Transacción

1.3.4 Transformación

Esta fase genera un mayor reto para su implementación porque implica transformaciones significativas a la forma de operar la administración pública además requiere de una gran estrategia, en la cual estén considerados al menos los siguientes aspectos: una gran voluntad política que apoye los procesos de cambio a realizar; recursos humanos altamente capacitados en el uso de tecnologías de información; disponibilidades presupuestarias que permitan realizar las inversiones necesarias; también es necesario revisar los marcos normativos y la capacidad de los ciudadanos para hacer uso de las iniciativas propuestas.

Es necesario considerar que este tipo de implementaciones crea una integración total entre agencias y entre niveles regionales, así como con el sector privado, las organizaciones no gubernamentales y el ciudadano, permitiendo servicios cada vez más personalizados.

[W39] Gobierno de España, "Plan de Continuidad Empresarial", <http://www.plancontinuidadempresarial.es/>



Fuente: ^[W40]

Figura 1.6. Ejemplo Fase de Transformación

1.4 TIPOS DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

En una forma más clara, se puede decir que el Gobierno Electrónico puede ser visto a través de cuatro tipos de relaciones respecto de las personas o entidades que participan tanto de la provisión como de la recepción de los servicios. Estas relaciones son:

1.4.1 G2C: Gobierno a Ciudadano

Se refiere a entregar servicios electrónicos integrados a los ciudadanos por parte de la administración pública o Estado. Esto genera varios beneficios como ahorro de tiempo y dinero medidos por los desplazamientos a las oficinas públicas y esperas en la atención que dejan de realizarse gracias a uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación TICs. Otros de estos beneficios serían la facilidad, la comodidad y la completa información que es entregada para satisfacer sus necesidades.

1.4.2 G2B: Gobierno a Empresa

Por medio del uso de las TICs, la administración pública permite a las empresas obtener eficientemente productos y/o servicios administrativos de información y/o transacción.

^[W40] Servicio de Rentas Internas "SRI", <http://www.sri.gob.ec>

Los beneficios relacionados con este tipo de relación son parecidas a las que se obtienen con las actividades del tipo G2C, en relación con el ahorro de tiempo, dinero y flexibilidad en la obtención de información. Pero en este caso es necesario destacar que el desarrollo de proyectos del tipo G2B, puede ser especialmente relevante para el Estado, pues podría permitirle, por un lado obtener ahorros importantes en sus costos administrativos, agilizar los procesos de creación de empresas y licitaciones y dar una imagen de transparencia en la gestión.^[W06]

1.4.3 G2E: Gobierno a Empleado

En este caso, son los propios empleados del Estado los sujetos a los cuales se les brindan servicios, a través de herramientas de Gobierno Electrónico. Los beneficios más importantes en este tipo de soluciones son la información de los empleados a través de la **Intranet**⁴, su capacitación en línea y la existencia de canales para realizar consultas, encuestas y denuncias.

1.4.4 G2G: Gobierno a Gobierno

Este tipo de Gobierno Electrónico permite mejorar el canal de comunicación entre los diferentes organismos de diferentes niveles de gobierno (nacional, provincial y/o local). Esto implica definir un marco de políticas, especificaciones y directrices a las reparticiones públicas, de forma que pueda garantizarse la compatibilidad entre sistemas, plataformas y medios de almacenamiento.

En la siguiente **figura 1.3** se indica gráficamente los diferentes tipos de gobierno electrónico que involucra tanto a entes privados como públicos.

^[W06] Módulo 1: "Introducción al Gobierno Electrónico", módulo1.pdf

⁴ **Intranet:** Red entre computadoras montada para el uso exclusivo dentro de una empresa u hogar.

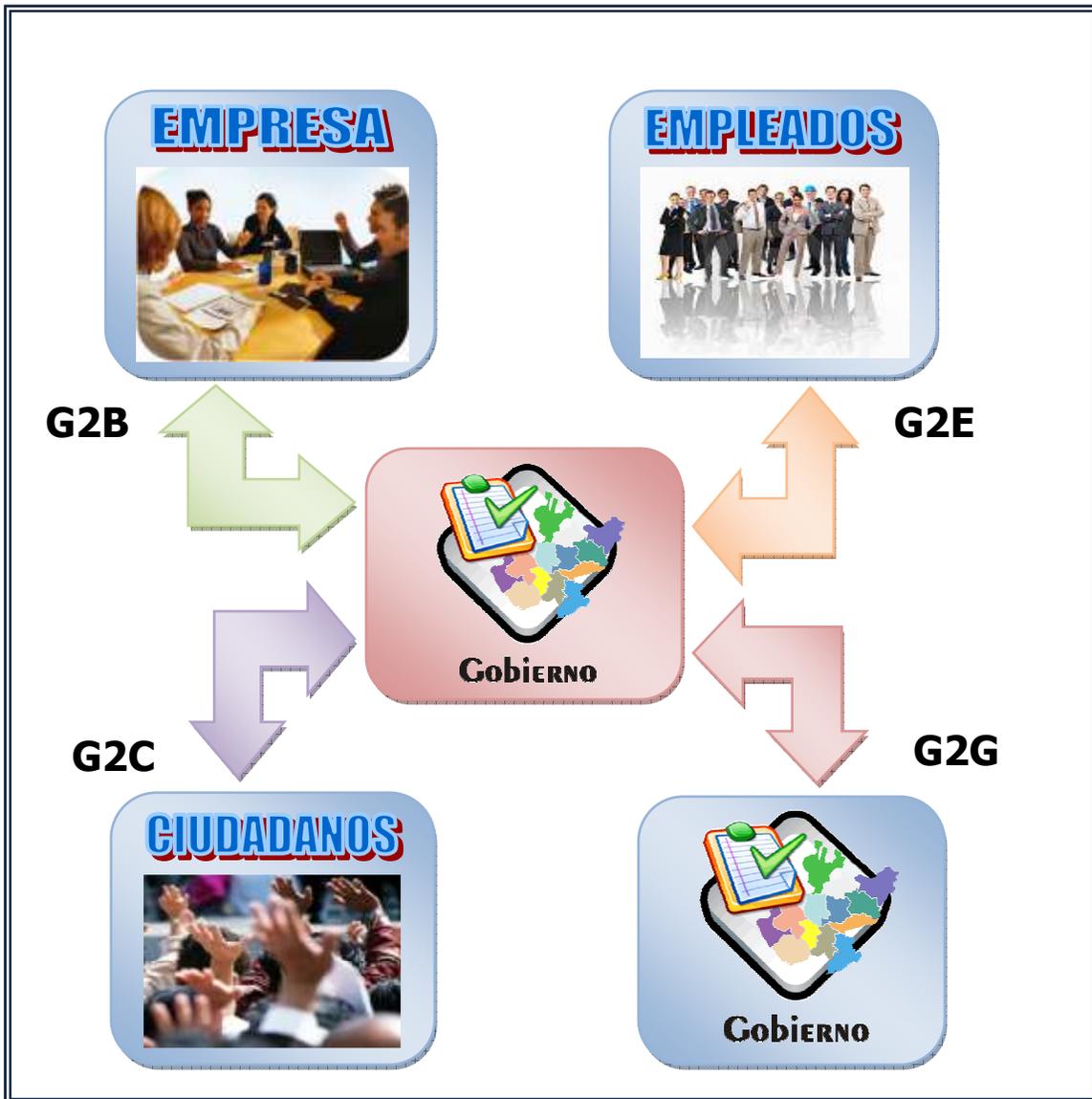


Figura 1.7. Tipos de Gobierno Electrónico

1.5 BENEFICIOS DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO

Los beneficios en la implementación del Gobierno Electrónico se presentan para todos los actores involucrados que se describen a continuación.

1.5.1 Beneficios para los ciudadanos

Los ciudadanos cuando adquieren servicios eficientes lo reconocen pero cuando no lo son se presentan una variedad de críticas e inconvenientes. Por esta razón, el desafío del gobierno, por lo tanto, es innovar e invertir en nuevos modelos de gobierno, de manera que los servicios entregados proporcionen formas más eficientes, convenientes, fáciles y baratas para el ciudadano. Estos servicios deben involucrar a todo tipo de personas entre ellas a los extranjeros y discapacitados.

Para obtener mayores ventajas para los ciudadanos el sector público y el privado deben colaborar, aumentando la capacidad para usar la información que se requiera. En el mundo de los negocios es vital establecer y mantener la confiabilidad de la información, todo esto debe ir acompañado por normas que aseguren la seguridad, privacidad y confidencialidad de la información de las personas. Asimismo, el Gobierno Electrónico permite que las personas tengan mayor acceso a la información del gobierno.

La transformación del gobierno debe ser una oportunidad para la inclusión social, desapareciendo las limitantes geográficas y aumentando la comunicación y oportunidades de trabajo. Para poder lograr eso, deben crearse facilidades para que los ciudadanos puedan familiarizarse con herramientas tecnológicas y permitir así que todos tengan acceso a esta oportunidad. Si bien es cierto no todas las personas tiene esta oportunidad pero siempre habrá que ofrecerles como por ejemplo, por teléfono o un encuentro directo en línea.

Existen ciertos factores que sirven de apoyo para generar beneficios a los ciudadanos en el Gobierno Electrónico, estos son:

- **Usabilidad:** El sistema debe ser de fácil uso para el usuario al que está dirigido. Por ejemplo, el Servicio de Rentas Internas que da facilidad en realizar la Declaraciones de diferente índole.
- **Pertinencia:** Los servicios electrónicos deben satisfacer las necesidades de los usuarios específicos.
- **Inclusión:** Los sistemas no deben excluir a ciertos tipos de personas en participar con las instituciones públicas.
- **Retroalimentación:** Es necesario que el usuario conozca cómo fue considerada su opinión en los procesos de toma de decisión.

- **Costo:** El uso de los sistemas de parte del usuario no generaran mayor costo.

1.5.2 Beneficios para las empresas

En la actualidad los negocios electrónicos se han convertido en herramientas de gran importancia, esto es debido a las técnicas de **Comercio Electrónico**⁵ que administra la relación de proveedores y clientes. Este ejemplo debe adoptar el sector público para recibir los múltiples beneficios de menores costos y mejores posibilidades de desarrollo que beneficiará tanto al sector público como al sector empresarial.

El sector público no sólo juega el papel de proveedor o cliente sino también es responsable de una gran variedad de normas regulatorias y funciones de apoyo.

Los factores que deben tomarse en cuenta para brindar beneficios a las empresas en el Gobierno electrónico son:

- **Seguridad:** Las transacciones realizadas por medios electrónicos deben ofrecer la seguridad necesaria para que las empresas puedan participar.
- **Eficiencia y costos:** Los sistemas deben cumplir los requerimientos para que las empresas puedan operar igual o en menor costo, e igual o mayor eficiencia que en la forma tradicional.

1.5.3 Beneficios para el Gobierno

El Gobierno Electrónico propone una reestructuración y un rediseño en los métodos de trabajo del gobierno, ofreciendo beneficios en eficiencia y efectividad por la mejor utilización de la información, mejor manejo de programas de trabajo y mejorar los negocios internos del Estado. Por ejemplo, una Intranet puede ofrecer la posibilidad de poseer un conocimiento común y que cruce de manera transversal a la organización. Las conexiones de **Extranet**⁶ entre organizaciones, por otro lado, permiten que los procesos se efectúen de manera más rápida y con un menor costo.

Para la implantación de Gobierno Electrónico en las instituciones públicas debe considerarse los siguientes factores:

- **Interoperabilidad:** Capacidad de los sistemas para interconectarse con el único fin de intercambiar información.

⁵ **Comercio Electrónico:** Conjunto de transacciones comerciales que se realizan por medio de una red como internet.

⁶ **Extranet:** Red privada virtual resultado de interconectar dos o más intranets que utilizan Internet como medio de transporte de información entre sus nodos.

- **Regulación:** Conjunto de normativas que regula el actuar de las instituciones públicas.

Existen otros factores que apoyan o dificultan la implementación de Gobierno Electrónico con los tres actores mencionados, estos son:

- **Visión estratégica:** Visión de largo plazo e integral que define la orientación futura del accionar de la institución.
- **Confianza:** Grado de credibilidad que tienen los usuarios respecto de un sistema basado en TICs.
- **Actualización:** Capacidad de un sistema para estar al día con respecto a la información y servicios ofrecidos.

De esta forma, hemos visto que el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en actividades propias del Estado, prometen cambiar radicalmente el concepto que hoy tienen los ciudadanos y empresas de los servicios que presta el Estado, posibilitando que la reinención del Estado sea posible a través del Gobierno Electrónico.^[W03]

En la siguiente **tabla 1.1** se presenta un resumen de los beneficios que causan a los actores involucrados al implementar el Gobierno Electrónico en una empresa pública o privada:

^[W03] Rodrigo Alfaro, Guillermo Bustos, Alejandra González, Joseba Loroño, "Introducción al Gobierno Electrónico: Actores y Dimensiones", http://www.euv.cl/archivos_pdf/gobierno-electronico.pdf

USUARIOS GE	FACTORES	BENEFICIOS
CIUDADANOS	<ul style="list-style-type: none">• Usabilidad• Pertinencia• Inclusión• Retroalimentación• Costo	<ul style="list-style-type: none">• Mayor acceso a la información• Disminución de costos• Mayor participación ciudadana• Servicios ágiles y confiables
EMPRESAS	<ul style="list-style-type: none">• Seguridad• Eficiencia y costos	<ul style="list-style-type: none">• Disminución de costos• Interactividad más rápida
GOBIERNOS	<ul style="list-style-type: none">• Interoperabilidad• Regulación	<ul style="list-style-type: none">• Mayor rapidez y eficiencia• Mejor utilización de herramientas tecnológicas• Disminución de costos

Tabla 1.1. Beneficios del Gobierno Electrónico