

CAPITULO III



GOBIERNO ELECTRÓNICO: SU ESTUDIO Y PERSPECTIVAS DE DESARROLLO

- 3.1 SISTEMAS TRANSPARENTES EN EL GOBIERNO ELECTRÓNICO
- 3.2 MODELOS DE DESARROLLO DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO
- 3.3 IMPORTANCIA E IMPACTO DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO
- 3.4 PROBLEMAS DE IMPLEMENTACIÓN
- 3.5 CÓMO LLEGAR AL GOBIERNO ELECTRÓNICO?
- 3.6 DIMENSIONES DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO
- 3.7 ÉXITOS Y FRACASOS DE LOS PROYECTOS DE GE
- 3.8 ÁREAS DE APLICACIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO

3.1 SISTEMAS TRANSPARENTES EN EL GOBIERNO ELECTRÓNICO

Los sistemas transparentes obligan a cumplir con las responsabilidades y a ser coherentes y consecuentes con nuestros compromisos y objetivos como agentes de participación social.

Estos sistemas ponen en el ciudadano un instrumento de acción social, que debería ser el centro de la interacción entre el ciudadano que tiene acceso a los mecanismos y sistemas digitales, con los ejecutores y responsables de las políticas públicas.

De manera que la misión de los sistemas transparentes es desarrollar aplicaciones confiables y robustas, con el propósito de sustituir las fiscalizaciones que se realizan a todos los comportamientos administrativos, en donde incluyan la participación del elemento humano, en el ejercicio transparente de la acción gubernamental.

3.1.1 Internet



El Internet puede ser definido como una “red de redes”, es decir, una red que no sólo interconecta computadoras, sino que interconecta redes de computadoras entre sí.

El Internet es un sistema mundial de redes de computadoras, un conjunto integrado por las diferentes redes de cada país del mundo por medio del cual un usuario en cualquier computadora puede, en caso de contar con los permisos apropiados, acceder información de otra computadora y poder tener inclusive comunicación directa con otros usuarios en otras computadoras.

El Internet sirve de enlace entre redes más pequeñas y permite ampliar su cobertura al hacerlas parte de una red global. Esta red global tiene la característica que utiliza un lenguaje común que garantiza la intercomunicación de los diferentes participantes; este lenguaje común o protocolo es conocida como **TCP/IP**¹.

3.1.2 World Wide Web (www)



Es un sistema de documentos de hipertexto que se encuentran enlazados entre sí y son accesibles a través del internet.

La exploración en la Web se realiza por medio de un software especial

¹ **TCP/IP** (Transfer Control Protocol/Internet Protocol). Es el protocolo que utiliza el internet para la comunicación.

denominado **browser**² o explorador, como por ejemplo: Internet Explorer, Firefox, Opera, etc.

La web se ha convertido en un medio muy popular de publicar información en Internet, y con el desarrollo del protocolo de transferencia segura (https), la web es ahora un medio de comercio electrónico donde los consumidores pueden escoger sus productos on-line y realizar sus compras utilizando la información de sus tarjetas bancarias de forma segura.

3.2 MODELOS DE DESARROLLO DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO

La aplicación de las TICs ha significado la modernización de la gestión pública, la mejora en la entrega de servicios a la ciudadanía, la mejora de la gobernabilidad, la mejora en la participación ciudadana y en la democracia.

Para alcanzar estos objetivos los gobiernos han formulado diferentes modelos de desarrollo que integren estrategia personal, procesos y tecnología al igual que planes de acción efectivos para trazar una implementación exitosa. En la **tabla 3.1** se muestra algunos autores de modelos de desarrollo de e-gobierno:

PROPUESTO POR	FASE 1	FASE 2	FASE 3	FASE 4	FASE 5	FASE 6
Deloitte Research	Publicación de Información / diseminación	Transacciones oficiales bidireccionales	Portales Multi-propósito	Personalización del portal	“Clusterización” de servicios	Integración completa y Transformación Empresarial
Elmargamid & Mclver	Comunicación en un solo sentido	Comunicación bidireccional	Transacciones complejas	Integración a través de la administración gubernamental	-----	-----
Leyne & Lee	Catálogo	Transacción	Integración vertical	Integración horizontal	-----	-----
Watson & Mundy	Iniciación	Infusión	Adecuación	-----	-----	-----

Fuente:^[W22]

Tabla 3.1. Modelos de desarrollo e-gov.

El modelo basado en fases ha ganado popularidad entre los gobiernos y consiste en la descripción de fases de desarrollo de e-Gobierno y el análisis estructural de las transformaciones.

² **Browser** (navegador o explorador). Aplicación que sirve para acceder a la www y navegar por ellas a través de los enlaces.

[W22] Ana Luz Ruelas, Patricia Pérez, “EL gobierno electrónico: su estudio y perspectivas de desarrollo”, http://www.flacsoandes.org/comunicacion/aaa/imagenes/publicaciones/pub_118.pdf

Los sistemas internos se conectan a interfaces en línea y así los ciudadanos pueden conectarse electrónicamente con el gobierno. El objetivo principal en el desarrollo de los portales gubernamentales es brindar un punto de acceso único donde los ciudadanos puedan configurarlos de acuerdo a características seleccionadas por ellos mismos. Con esto, un gobierno puede establecer relaciones de uno a uno con los ciudadanos creando canales de comunicación bidireccionales haciendo ver al gobierno como una sola entidad.

3.3 IMPORTANCIA E IMPACTO DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO

A través del tiempo las nuevas tecnologías se han convertido en las mejores herramientas de los gobiernos para realizar operaciones con las grandes cantidades de información que recolectan así como también administrar en diferentes formas para ejecutar procesos más eficientes.

También posibilitan nuevas formas de comunicación dentro y fuera del gobierno. Así, la información resulta fundamental en la ejecución de toda clase de responsabilidades y metas; así que entre mejor sea llevado a cabo el manejo de información, mejores serán los resultados obtenidos, además a través del internet, los gobiernos pueden brindar servicios, establecer una comunicación más estrecha con los ciudadanos y publicar información a través de páginas web.

Existe una gran diferencia entre los gobiernos y el uso de la tecnologías y esta es que los gobiernos son las que determinan el tipo de información que recolectan, utilizan y comunican y no las tecnologías ya que ellas no actúan por si solas, si existe algún cambio en la información es porque hubo cambios dentro de las estructuras institucionales, es decir, la tecnologías y la información no actúan por si solas.

Entonces, el gobierno electrónico o e-gobierno también llamado gobierno en línea o gobierno digital es un concepto que engloba a todas aquellas actividades basadas en las modernas tecnologías de la información y la comunicación (Internet) que el Estado desarrolla para aumentar la eficiencia de la gestión pública, mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos y proveer las acciones de gobierno en un marco mucho más transparente que el actual. Digitalizar el gobierno no es sólo instalar unas cuantas computadoras o diseñar una página web que ofrezca información, sino que supone transformar la relación fundamental que existe entre el gobierno y los ciudadanos.

El gobierno electrónico mejora drásticamente la eficiencia del gobierno, ya que las TICs permiten racionalizar procedimientos burocráticos, reducir costos de transacción y usar recursos de un modo productivo; tiene el potencial de mejorar la eficacia del gobierno, pues le permite responder oportunamente a las necesidades de los ciudadanos e incrementar la cobertura y la calidad de sus

servicios; también mejora los vínculos entre los ciudadanos y el gobierno, puesto que promueve una mayor interacción entre ellos a través del intercambio de información.

Asimismo, permite a los ciudadanos participar más activamente en el proceso de toma de decisiones y estar más al tanto de las cuestiones relacionadas con la comunicad y el desarrollo social; y abre al público los procesos de gobierno y políticas, aumentando la transparencia de las operaciones gubernamentales y asegurando la rendición de cuentas en cualquier acción gubernamental.

3.3.1 Siete rasgos básicos del Gobierno Electrónico

1. Fácil de usar, conectando a la gente a los distintos niveles de gobierno nacional e internacional, de acuerdo a sus preferencias y necesidades.
2. Disponible y de acceso universal, en la casa, el trabajo, los centros educativos, las bibliotecas y otras localidades apropiadas a cada comunidad.
3. Privacidad y seguridad, además de autenticación, que generen confianza.
4. Innovador y enfocado a resultados, enfatizando velocidad y capacidad de absorber y/o adaptar avances tecnológicos.
5. Colaboración, con soluciones desarrolladas entre aliados públicos, privados, no-gubernamentales y centros de investigación.
6. Optimo en costos y beneficios, a través de una estrategia de inversión que produzca ahorros, ganancias, y beneficios a largo plazo.
7. Transformacional, fomentando tecnología a través de liderazgo personal y organizacional para cambiar la forma de hacer gobierno, y no solo automatizando las prácticas y procesos existentes.

3.4 PROBLEMAS DE IMPLEMENTACIÓN

A pesar de que se reconoce que internet es el medio más poderoso para la implementación del gobierno electrónico, no es el único y no siempre es el más adecuado para todas las comunidades, grupos y sectores sociales, y sus respectivos contextos y necesidades. Es importante tener conciencia de ello, particularmente en países donde la mayoría de la población sigue aún sin beneficiarse del acceso a internet, particularmente con conexión de banda ancha.

El diseño de proyectos de gobierno electrónico basados únicamente en internet y tecnología de última generación puede profundizar las disparidades, limitar la calidad de la participación y el mejoramiento de las condiciones de vida y hacer más grande aún la distancia entre el gobierno y la población. Adicionalmente, mientras más compleja y sofisticada sea una iniciativa, más costosa será, sin que esto garantice su impacto positivo ni tenga asegurada su sustentabilidad en términos de generación de beneficios y lucros. Muchos de los recursos que se derrocharían en iniciativas de gran envergadura podrían ser usados para mejorar las condiciones de infraestructura de TIC, establecer programas de generación de capacidades, etc.

Por lo tanto, implementar un e-gobierno no es suficiente contar con un marco de referencia o seguir un modelo de desarrollo paso a paso, sino que también es indispensable superar los problemas que resultan a lo largo de la construcción del e-gobierno.

3.5 CÓMO LLEGAR AL GOBIERNO ELECTRÓNICO?

El uso de las tecnologías de la información y comunicación permite que el gobierno torna más eficaz y eficiente, proporciona servicios de más calidad y fácil acceso, estimula la actividad económica, sirve como apoyo en la difusión de programas y rendición de cuentas, sirve como guía de autogestión al ciudadano, incrementa la comunicación tanto al interior como al exterior del gobierno, genera certidumbre y confianza en el gobierno, informa a la población y crea un ambiente que facilita la participación.

Para llegar a cumplir todo lo que engloba el concepto de gobierno electrónico los gobiernos o instituciones tienen que desarrollar una serie de nuevos marcos o estrategias durante toda su implementación, algunas de ellas son:

Puestos de trabajo basados en conocimiento.- A través de las tecnologías de la información y comunicación los servidores públicos deben aumentar su productividad personal, del grupo y de los servicios.

Gestión del cambio.- Los servidores públicos necesitan cambiar de actitud, entender de qué se trata el GE, ser dotados con destrezas y habilidades necesarias, estar predispuestos a implementar las soluciones del GE.

Infraestructura de TIC flexible y robusta.- Una infraestructura bien diseñada, confiable y escalable es crítica para el soporte del Gobierno Electrónico.

Estándares.- Priorizar la interoperabilidad de sistemas y evitar el lock-in.

Infraestructura de Clave Pública (Public Key Infrastructure, PKI).- El objetivo es proveer un clima de seguridad, y por ende, crear confianza entre los usuarios. La **firma digital**³ puede brindar un medio de identificación y autenticación al realizar negocios con el Gobierno y cuando se transmite información sensible y confidencial a través de la red.

Provisión de Servicios Electrónicos.- El punto de partida es realizar una auditoría de los procesos existentes y elaborar una lista de ahorro de tiempo y recursos para el Estado si los procesos fueran brindados electrónicamente.

Puntos de Acceso.- Brindar un enfoque más coherente y uniforme para presentar y dar información del Estado al público. Generar guías sobre estándares para el Gobierno en este sentido.

Portales y gateways⁴ del Estado.- Desarrollar un solo portal en común para evitar lanzar servicios on-line por cada dependencia del Estado.^[W23]

³ **Firma digital.** Método criptográfico que asegura la identidad del remitente en mensajes y documentos.

⁴ **Gateways.** Puerta de enlace, acceso, pasarela dedicada a intercomunicar sistemas con protocolos incompatibles.

[W23] Karina Sánchez, "Situación actual y tendencias del gobierno electrónico", <http://www.fundapi.org/egov/eGovParaguay.pdf>



Figura 3.1. Etapas para llegar al Gobierno Electrónico

3.5.1 Estrategias del Gobierno Electrónico

Las estrategias de gobierno electrónico que se adopten no serán efectivas si no se orientan a apoyar el desarrollo humano y social, y si no atienden previamente cuestiones relativas al acceso a las TIC y a la capacidad de usarlas efectivamente, en un entorno en el que la seguridad y privacidad del ciudadano/a estén garantizadas.

A continuación se presenta las principales estrategias que se debe de tomar en cuenta para la implementación del Gobierno Electrónico, y estas son:

- **Estado ante el ciudadano:** Integración de los procesos y trámites de las instituciones.

- **Promover una cultura de servicio de calidad:** Promover la prestación de más y mejores servicios al ciudadano.
- **Transparencia y descentralización:** Permitir un ágil acceso de los ciudadanos a la información del Estado, favoreciendo la transparencia de la gestión pública y promoviendo la descentralización en la prestación de los servicios.
- **Economía y eficacia:** De los trámites internos de la administración pública.

3.5.2 Oportunidades que ofrece el Gobierno Electrónico

El e-gov ofrece muchas oportunidades para mejorar la calidad de servicio al ciudadano, siendo las más importantes las siguientes:

- Hacer más productivo el gasto público.
- Facilitar el acceso del ciudadano a los servicios públicos.
- Aumentar la competitividad.
- Mejorar la eficiencia y la transparencia de la gestión.
- Combatir la corrupción.
- Crear vínculos hacia el proceso de democratización y participación ciudadana.
- Fortalecer la interacción y la responsabilidad entre los ciudadanos y sus representantes públicos.
- Generar confianza.

3.6 DIMENSIONES DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO

La utilización de las TICs por parte de los gobiernos locales llevaron a la mejora de su gestión interna, de la oferta de servicios e información y de los sistemas de intercambio e interacción con los ciudadanos y con las organizaciones públicas y privadas, esto permitió estructurar al gobierno electrónico en cuatro dimensiones:

- Dimensión Interna
- Dimensión Externa

- Dimensión Relacional
- Dimensión de Promoción

A continuación se formula algunas ideas respecto a estas dimensiones.

3.6.1 Dimensión interna

Es aquella que analiza la manera de cómo afectan las TICs a los métodos de trabajo de las administraciones locales, como son, la administración organizativa, tanto de los recursos humanos como los recursos materiales; y la administración de gestión de estos recursos.

Así, introducir tecnología no significa gestionar el cambio, si no se enmarca en una estrategia de transformación organizativa, de rediseño de procesos desde el punto de vista del ciudadano. Es decir, que las administraciones se conviertan en usuarios líderes en la utilización de las TICs, dando respuesta a las expectativas que genera el ámbito del Gobierno Electrónico.

3.6.2 Dimensión externa

Es aquella que hace referencia al uso de las TICs para llegar a un entorno de la administración. Un entorno donde no sólo encontramos a los ciudadanos como receptores de servicios, de información y de atención pública, sino también a empresas privadas. Aunque las páginas web son un exponente llamativo, también existen otros tipos de mecanismos para la comunicación como el correo electrónico, los foros, los chats o las votaciones on-line.

3.6.3 Dimensión relacional

Esta dimensión es muy similar a la dimensión externa con la única diferencia de que esta se relaciona con varias administraciones públicas locales, regionales, estatales que proveen varios servicios a la ciudadanía.

Las interrelaciones que realiza esta dimensión son de G2G (Gobierno a Gobierno) y G2E (Gobierno a Empresas) concibiendo la idea de “extranets”, de manera que la comunicación se hace más fluida y eficiente.

3.6.4 Dimensión de participación

Esta dimensión destaca las actividades orientadas a potenciar el enlace social a través del fomento del uso de las TICs por parte de los ciudadanos, de las empresas y del resto de agentes sociales, además permite la participación de la ciudadanía en las decisiones del gobierno, a través de los medios telemáticos.

3.7 ÉXITOS Y FRACASOS DE LOS PROYECTOS DE GE

En el año 2002 se llevó a cabo un estudio donde se determinaba los factores de éxito y fracaso al momento de implementar y gestionar proyectos de Gobierno Electrónico.

En la siguiente **tabla 3.2** se muestra los principales resultados:

FRACASO EN LA IMPLEMENTACIÓN DE GE		ÉXITO EN LA IMPLEMENTACIÓN DE GE
Falta de conducción	Drivers	Presión externa Deseos políticos
Restricciones Falta de decisión y estrategia	Estrategia	Facilitadores Visión y estrategia global
Ineficiente gestión del proyecto Ineficiente gestión de cambio Predominancia de intereses políticos y particulares	Gestión	Buena gestión del proyecto Buena gestión de cambio
Diseño incorrecto y poco realista	Diseño	Diseño efectivo
Falta de competencia requeridas	Competencias	Competencias requeridas
Infraestructura tecnológica inadecuada Incompatibilidades tecnológicas	Tecnología	Adecuada infraestructura tecnológica

Fuente:^[W25]

Tabla 3.2. Estudio de éxito y fracaso en la implementación de GE.

3.7.1 Factores de éxito

Los factores que ayudan al éxito en la implementación de los proyectos de Gobierno Electrónico serán explicados a continuación de la siguiente manera:

Presiones externas: Conducción de la reforma conjunta con entidades fuera del gobierno.

Deseos políticos internos: Conducción conjunta con los principales funcionarios del Gobierno para la reforma y el logro de los objetivos del proyecto de e-Government.

Visión y estrategia global: Se debe tener una visión global y un plan maestro para lograr una buena gobernabilidad e identificar a “donde se quiere llegar” para que a través del uso de las TICs obtengamos un excelente gobierno digital.

^[W25] Lic. Adolfo Torres, “eGovernment: Alcance, éxitos y fracasos”, <http://www.forumtorino.org/download.php?fileID=464>

Efectiva gestión del proyecto: Esto incluye:

- Responsabilidades claras
- Buena planificación
- Análisis de los riesgos
- Buen seguimiento y control
- Buena organización de los recursos
- Buena gestión de la relación entre organismos públicos, y entre los sectores público y privado.

Efectiva gestión del cambio: Esto incluye:

- Combinar el liderazgo con un buen proyecto
- El uso de incentivos para crear el compromiso y la apropiación del proyecto de Gobierno Electrónico (e-Government).
- Participación de los interesados para conseguir apoyo y minimizar la resistencia.

Diseño efectivo: Un enfoque incremental con objetivos factibles y de rápido alcance, resultados escalables, participación activa de todos los interesados, dando lugar a diseños que respondan a las necesidades reales de los usuarios y coincidan con el contexto en el que los mismos se encuentran.

Competencias necesarias: Existencia de capacidad y de conocimientos necesarios, sobre todo dentro del mismo gobierno

Adecuada infraestructura tecnológica: Apoyado a través de políticas de telecomunicaciones adecuadas.

3.7.2 Causas del fracaso

Las causas que llegan al fracaso al momento de implementar un proyecto de Gobierno Electrónico son explicadas a continuación de la siguiente manera:

Falta de conducción interna: Las presiones provienen sólo de los proveedores de TIC, y no existe compromiso, o comprensión del proyecto, por parte de los entes de gobierno involucrados.

Falta de visión y estrategia: Ausencia de visión de largo plazo para poder ver el alcance que tiene el proyecto, la falta de orientación, y la falta de relación entre fines y medios. Puede ser causada por continuos cambios del personal que conduce el proyecto y/o por cambios de política o en el contexto político.

Inadecuada gestión del proyecto: Falta de una clara definición de las responsabilidades debido a múltiples propietarios del proyecto.

Inadecuada gestión del cambio: Carencia de apoyo por parte de altos funcionarios que provoca la falta de asignación de recursos, y un mensaje negativo a otros grupos, la falta de participación de los interesados que provoca la falta de propiedad.

Predominio de intereses políticos y particulares: Se presentan luchas internas, donde la resistencia a la pérdida del poder es temido y preocupación excesiva por los efectos electorales.

Diseño incorrecto y poco realista: Causados especialmente por la ausencia de contribución de los principales actores, dando lugar a diseños que son demasiado técnicos, demasiado ambiciosos, o incompatibles con el medio ambiente local y con las necesidades. Ocurre especialmente cuando están involucrados inversores, empresas y consultores externos. Otros problemas de diseño pueden ser la falta de conducción, o falta de ajuste a la estructura organizativa. Al momento de la definición del proyecto se debe tener en claro cuál será el alcance del proyecto, el objetivo global del mismo y las metas intermedias que deben ser alcanzadas.

Falta de competencias necesarias: Falta de conocimientos sobre las herramientas tecnológicas y falta de capacidad entre los desarrolladores, los funcionarios y los usuarios u operadores.

Infraestructura tecnológica inadecuada: Escasez de ordenadores, redes, servidores, etc.

Incompatibilidades tecnológicas: Incapacidad de los sistemas informáticos para el intercambio de datos.^[W25]

3.8 ÁREAS DE APLICACIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO

En los últimos años la expansión de las TICs ha servido para elaborar múltiples estrategias de modernización de los gobiernos. Bajo este acontecimiento el Gobierno Electrónico se divide en tres áreas:

^[W25] Lic. Adolfo Torres, "eGovernment: Alcance, éxitos y fracasos", <http://www.forumtorino.org/download.php?fileID=464>

3.8.1 La e-administración o prestación de servicios

Es la aplicación de Internet, tecnologías de información y telecomunicaciones en las áreas, actividades y procesos del Estado, como en cualquier organización. En esta área entran las actividades intra-estatales y sus relaciones con otros estados y organizaciones y con el ciudadano en su rol de cliente del Estado.

Los Gobiernos y las Administraciones Públicas disponen de una gran cantidad de datos e información que con el apoyo de las TICs pueden ser procesados, almacenados y accesibles con mayor rapidez y eficiencia.

Algunas de las aplicaciones TIC más utilizadas para la mejora en la prestación de los servicios públicos son:

- **Páginas web:** Los Estados o las Administraciones Públicas han desarrollado su propio **sitio web**⁵ en la que tratan de garantizar su presencia en Internet. Sin embargo, existen notables diferencias en su perfil de orientación al ciudadano y el nivel de desarrollo de los servicios en línea, que más que a factores tecnológicos se deben a una escasa visión y planificación de los proyectos de Gobierno Electrónico. En suma, las páginas web implementan dentro del sector público el concepto de virtualidad real que crea un nuevo canal de acceso a los servicios públicos, desde cualquier lugar del planeta, en cualquier momento.



⁵ **Sitio web.** Esta constituido de una o más páginas web que son accesibles a través de la dirección URL generalmente un dominio.

Fuente: Propia capturada

Figura 3.2. Sitio Web

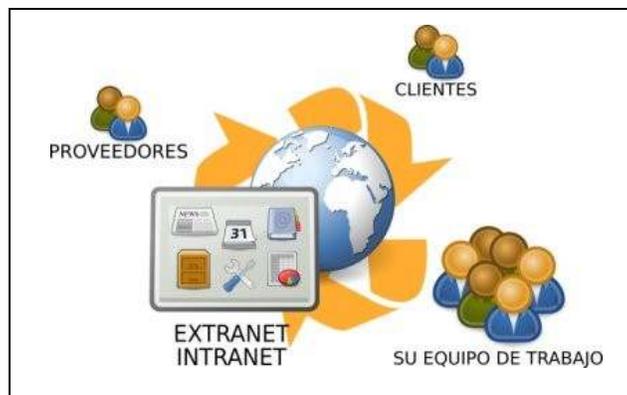
- **Portales:** Su objetivo es ser ventanillas únicas de los servicios gubernamentales del Estado o de las administraciones públicas regionales y locales. El correcto desarrollo de estos proyectos requiere la colaboración interdepartamental e interinstitucional “que no siempre se produce” para que los servicios se construyan sobre la base de las necesidades que tienen los ciudadanos.



Fuente: Propia capturada

Figura 3.3. Portal Web

- **Intranets, extranets y gestores de expedientes:** Son aplicaciones tecnológicas que tratan de mejorar la eficacia y eficiencia de las organizaciones. Se han convertido en el punto de partida para muchos proyectos de Gobierno Electrónico en los que no se pretende correr demasiados riesgos en el proceso de implementación.



Fuente: Propia capturada

Figura 3.4. Intranet y Extranet

- **Quioscos electrónicos:** Puntos de acceso público a la información electrónica de los gobiernos que pueden ser terminales de ordenadores o cajeros automáticos localizados en lugares públicos o privados.



Fuente: Propia capturada

Figura 3.5. Quiosco Electrónico

Los gobiernos utilizan éstas y otras herramientas para ofrecer y canalizar información y documentación de interés sobre la actividad gubernamental, administrativa y sobre los servicios que prestan. A continuación veremos los siguientes ejemplos:

- **Información en línea de servicios ya existentes.-** Incluye desde información y consulta, hasta la realización de trámites en línea a toda la ciudadanía.
- **Creación de nuevos servicios y programas.-** Comprende, desde la incorporación de nuevas tecnologías a viejos servicios y la creación de servicios solo posibles con la llegada de estas tecnologías, actualmente se trabaja en las áreas de educación y salud, mediante la creación de programas de educación a distancia y de telemedicina.
- **Creación de nuevas herramientas de apoyo a la gestión interna.-** Comprende las técnicas e instrumentos, como la intranet, gestores de expedientes, **data mining**⁶, **data warehouse**⁷, etc., que permiten un mayor control de la gestión interna de las organizaciones.

⁶ **Data mining.** Minería de datos que consiste en la extracción no trivial de la información que reside de manera implícita en los datos.

⁷ **Datawarehouse.** Es una colección de datos orientada a un determinado ámbito (empresa, organización, etc.), que ayuda a la toma de decisiones en la entidad en la que se utiliza.

- **Creación de nuevas estructuras organizativas.-** Posibilidades para transformar las estructuras de las organizaciones públicas. En ese sentido, se está avanzando hacia la organización por procesos y equipos de trabajo para mejorar la prestación de los servicios públicos.

3.8.2 E-democracia o promotores de la democracia

El potencial de las TIC para reforzar el rol de la democracia es enorme ya que pueden ser un catalizador para animar a que otros actores participen en el proceso democrático. Entre otras funciones, la extensión de las TIC puede:

1. Garantizar el acceso de todos los ciudadanos a la red, a sus contenidos; capacitarles para generar sus propias valoraciones y animarles a tomar parte en los procesos democráticos.
2. Desarrollar aplicaciones simples que se utilicen en las instituciones y procesos ya existentes para extender la información y el intercambio de ideas.

Ejemplos de aplicaciones simples serían:

- **Correo Electrónico:** Permite que los ciudadanos tengan la oportunidad de dirigirse a los gobernantes y representantes y esperar una respuesta. Son cada vez más los países que incluyen esta opción, pero el tiempo de respuesta, la calidad y utilidad de las mismas es muy desigual.
- **Listas de distribución:** A través de ellas, los gobiernos hacen circular información y documentación a quienes se subscriben, pueden dar su opinión y debatir con otros ciudadanos sobre temas de interés.
- **Foros web y Foros de noticias:** Son similares a las listas de distribución, pero tienen una diferencia significativa: los ciudadanos pueden ver los comentarios de los participantes en el debate e interactuar y compartir percepciones.
- **Chats on-line:** Ofrecen a los participantes la posibilidad de intercambiar opiniones en tiempo real durante varias horas.

- **Encuestas:** Los gobiernos incluyen también en sus páginas web encuestas sobre la calidad de los servicios o sobre distintas políticas públicas.

Este tipo de herramientas debe considerarse bajo las posibilidades que ofrecen para la extensión de una visión en la que la opinión y decisión de los ciudadanos o clientes sobre los productos de la acción gubernamental tiene cada vez mayor trascendencia, esto conlleva a observar cambios en los resultados y métodos de las Administraciones Públicas.

3.8.3 E-gobernanza o dinamizadores y elaboradores de política públicas

Las políticas y servicios tienen cada vez más un carácter transversal, que ponen de manifiesto que el sector público ya no puede elaborar políticas públicas efectivas sin el apoyo activo de los ciudadanos, empresas locales y organizaciones no gubernamentales. Al mismo tiempo, más que simplemente decir qué hace el gobierno y cómo funciona, los ciudadanos quieren involucrarse directamente en el proceso político real, particularmente al nivel local y regional.

De ahí la necesidad de que los gobiernos desarrollen visiones estratégicas, ejerzan un rol proactivo y dinamizador e intervengan y lideren directamente los temas económicos y sociales que afectan a la comunidad. En este contexto, las TICs son herramientas que permiten, técnicamente, ampliar las posibilidades de un modelo relacional e interactivo de los Gobiernos y Administraciones Públicas, que siempre que exista voluntad política, permitirá obtener mejores resultados para el conjunto de la sociedad que los obtenidos por políticas sectoriales y territorialidades. En esta línea, las iniciativas de Gobierno Electrónico se plantean como oportunidad para el desarrollo de nuevas dinámicas de relación con los distintos agentes sociales, favoreciendo un diálogo más fluido y una implicación más efectiva. De forma que en la medida en que se incorpore a los ciudadanos a la gobernanza de sus propias comunidades habrá una enorme posibilidad de ganar capital social.

Conocer la propia realidad de las instituciones y dinámicas de interacción entre los agentes implicados para el desarrollo de una mejor gobernanza es el punto de partida para diseñar e implementar las correspondientes iniciativas de Gobierno Electrónico.^[W26]

^[W26] Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Sistemas Computacionales, "E-government", <http://www.ccee.edu.uy/ensenian/catsistc/docs/egov.pdf>