



EDUCACION CONTINUA

Gerencia Digital de Gobierno Local

Una Aplicación al Gobierno Provincial del Azuay, año 2006.

Tesis previa a la obtención del Título de:
Magister en Administración de Empresas, MBA.

Autor: Ing. Juan Carlos Pauta Ortíz

Director: Francisco Salgado Arteaga, MSc.

01/10/2007

Responsabilidad

Todo el estudio, ideas y conceptos que contiene esta tesis
es de responsabilidad exclusiva del autor:

Juan Carlos Pauta Ortíz

Agradecimiento:

Al concluir este trabajo quiero expresar mis más sinceras muestras de agradecimiento:

A la Universidad del Azuay,
por darme siempre la oportunidad
de crecer en mi vida profesional.

Al Ing. Francisco Salgado Director de Tesis
por sus valiosos aportes,
conocimientos y experiencia brindada.

A todos quienes me apoyaron durante este proceso.

A todos ellos
muchas gracias

Dedicatoria:

Este trabajo dedico
a los seres que más amo en este mundo:
Katherine,
Daniel Mateo,
Juan Emmanuel
a mi hija que esta por nacer,
y a mis padres hermanos y sobrinos
por ser la fuente de motivación
y apoyo en mis esfuerzos de superación
personal, familiar y profesional.

Con cariño
Juan Carlos

Universidad del Azuay
Maestría en Administración de Negocios

Diseño de Tesis previa a la obtención del título de Graduación MBA

Tema

Gerencia Digital de Gobierno Local
“Una aplicación al Gobierno Provincial del Azuay, año 2006”

Antecedentes

Vivimos momentos de transformación social de enorme trascendencia y de alcance mundial. Las tecnologías de la información y las comunicaciones conocida como TIC’s, simbolizadas por el fenómeno de Internet, aceleran el cambio de la sociedad industrial a la sociedad de la información y el conocimiento.

Esta nueva época se caracteriza por la capacidad de los ciudadanos, empresas y Administración Pública para acceder a la información, instantáneamente, desde cualquier lugar y en la forma deseada. Estas tendencias se plasman en todos los ámbitos de la Sociedad incluyendo los Organismos Públicos quienes, para satisfacer esta demanda de los ciudadanos, están llevando a cabo procesos de cooperación entre ellos, con el objetivo de impulsar el desarrollo de las telecomunicaciones y sistemas de información en el ámbito provincial y autonómico, estatal y privado.

El término Gobierno Electrónico también llamado *e-Government*, nace en la década de los 90 como una manera de describir el quehacer del Gobierno, apoyado por las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC), en pro del mejoramiento de las capacidades democratizadoras, y del incremento de la eficiencia y efectividad de las funciones gubernamentales.

Es necesario enfatizar que la finalidad del Gobierno Electrónico no es tecnologizar los procesos existentes tal cual están hoy, sino que replantear los procesos y servicios del Gobierno, de manera de mejorarlos y ponerlos al servicio del desarrollo de una nueva sociedad de la información, apoyándose de las TIC cuando ello lo amerite.

Al igual que ha venido ocurriendo con el sector privado, el sector público ha visto como las tecnologías de la información y la comunicación han comenzado a irrumpir en los procedimientos y en el funcionamiento de la administración pública, proclamando mayores dosis de eficiencia, más transparencia y mayor agilidad en la prestación de servicios a los ciudadanos.

La mayor parte de estas tecnologías han mostrado su valor añadido en el mundo de la empresa y, con ligeras modificaciones, comienzan a ser abrazadas por el sector público, en algunos

casos en busca de eficiencias que impacten positivamente las maltrechas finanzas públicas y, en otros, como respuesta a una ciudadanía que demanda más información, más transparencia y más eficiencia en la administración pública.

En la mayor parte de los países de Latinoamérica, la búsqueda de transparencia actúa como motor permanente en un continente cuya imagen como plaza de negocios, aunque mejorada en los últimos años, continúa siendo continuamente golpeada por estadísticas sobre corrupción y opacidad en el sector público.

La adopción de las TIC's se ha convertido para los gobiernos de todo el mundo no sólo en un catalizador de una renovación desesperadamente necesitada, sino también en elemento central de desarrollo en la medida en que empuja a ciudadanos y empresarios a participar de las posibilidades de la nueva economía. Sin entrar a valorar si la incorporación de la “e” en la administración pública para convertirla en gobierno electrónico es buena o mala, resulta un hecho que se trata de un fenómeno imparable y que la cuestión fundamental para los gobiernos no es si deben o no embarcarse en un Plan de Gobierno Electrónico sino cuando y cómo deben hacerlo.

El gobierno electrónico no es sólo una ambición de los países desarrollados. Los países periféricos han comenzado a utilizar las TIC's para facilitar diverso tipos de gestión gubernamental, ya que no se trata sólo de abrir portales o sitios Web con los datos del Estado y de facilitar los trámites internos. El gobierno electrónico significa poner el Estado, nacional, regional o local, en Internet, para contribuir a producir una transformación en la cultura política e institucional, y para que los ciudadanos puedan acceder a las informaciones que les interesan.

1. Objetivos Generales:

La principal tarea de este proyecto de investigación es explorar el vínculo entre el uso de TIC's y la mejora del buen gobierno local, mediante propuestas de alta interoperabilidad, que sea participativa y conjunta, y que permita la iteración entre el gobierno local y los ciudadanos, alcanzando niveles de transparencia y democracia.

- **Objetivos Específicos:**

- 1) Reconocer los aportes de la literatura académica al tema e-gobierno en general y su aplicación en gobiernos locales
- 2) Aprovechar los aportes analíticos a la inserción de TIC's en el gobierno local realizados en Ecuador y en países similares.
- 3) Propuesta para mejorar y simplificar los servicios e información que ofrecen las instituciones gubernamentales a la ciudadanía

- 4) Propuesta para mejorar y simplificar los procesos de soporte institucional
- 5) Proponer la creación de canales tecnológicos que permitan aumentar transparencia y la participación ciudadana

2. Impacto Tecnológico

Lo que la tecnología *Web* y el Internet hacen es facilitar el proceso y orientar la incorporación de tecnología en la administración pública al manejo de la relación con el administrado y de los procesos que tienen lugar entre ambos. Douglas Holmes define esta circunstancia perfectamente cuando manifiesta que la reinención de los gobiernos necesitaba desesperadamente de un facilitador y llegó la tecnología *Web (Internet)* para fomentar el trabajo en equipo, apoyar a las empresas, atraer a los ciudadanos y excitar a políticos y periodistas.

El Gobierno asigna un papel prioritario a la democratización y desarrollo de los sistemas educativo, científico y tecnológico como base de la sociedad de la información. Estos sistemas constituyen un componente central de la estrategia nacional para superar la pobreza y sentarán las bases de un proceso de desarrollo sostenido y sustentable, cuyos beneficios se distribuirán equitativamente.

Cada gobierno, por tanto, pone el énfasis de sus planes de gobierno electrónico en aquellos aspectos de mayor importancia para su comunidad.

Uno de los objetivos primordiales de este estudio sería el de encausar los esfuerzos de los procesos de mejoramiento basados en la productividad, la innovación y el desarrollo tecnológico. Este trabajo intenta ser de gran utilidad en la medida que ayuda a identificar aquellos factores internos o de estructura en los que es necesario trabajar para mejorar el desempeño a nivel sectorial.

3. Impacto Social

El funcionamiento de la administración pública, como ya se ha mencionado en la introducción se presenta como un aspecto clave en la actividad de cualquier país no sólo por el elevado peso que el gobierno como agente tiene en la economía sino porque está presente en la mayor parte de la actividad diaria de ciudadanos y empresarios.

Esta investigación es concebida como un punto de partida hacia la estrechez de la brecha digital donde los actores como proveedores, clientes ó usuarios e institución de gobierno local, unen sus esfuerzos para el bien de la comunidad, aprovechando los beneficios que brindan el buen uso de las TIC's y las experiencias en la implementación en los países que

lo han realizado o que se encuentran en proceso de cambio, ya que se sostiene que las TIC's pueden constituirse en espacios de integración social y ampliación de los derechos ciudadanos.

El gobierno electrónico parece, por tanto, un arma de doble filo para los ciudadanos. Sin duda tendrán una mayor capacidad de control sobre la actividad del gobierno pero el gobierno verá también facilitada su capacidad para controlar las vidas y los movimientos de sus ciudadanos.

Consecuencia Social:

- Difundir a ciudadanos los programas y servicios que presta el gobierno local
- Interactuar con los ciudadanos en el proceso democrático de gobierno
- Promocionar un gobierno transparente, eficaz delineando su desarrollo futuro
- Disminuir la brecha digital y crear conocimiento
- Dar facilidad en la toma de decisiones
- Aporte para la mejora organizativa, estructural y administrativa
- Socializar oportunidades de acceso a la población, sectores públicos y privados
- Mejorar el nivel de calidad de vida de la sociedad y del sector

4. Teoría Referencial

Para desarrollar e implementar un Sistema de Construcción de Indicadores de Competitividad Regional-Provincial, es necesario tener a mano una serie de conceptos, herramientas y soportes tales como:

- **Las TIC y sus aportaciones a la sociedad**
 - *Las Tecnologías de la Información y las Comunicación (TIC) son incuestionables y están ahí, forman parte de la **cultura tecnológica** que nos rodea y con la que debemos convivir. Amplían nuestras capacidades físicas y mentales. Y las posibilidades de desarrollo social.*
 - ✚ Dr. Pere Marquès Graells, 2000 (última revisión: 31/12/05)
<http://dewey.uab.es/pmarques>
- **Tecnologías de Información**
 - Una manera de comprender el impacto organizacional de la tecnología de información es considerar una organización como un sistema socio-étnico donde las personas, las tareas, la tecnología la cultura y la estructura son los componentes básicos en una organización.

- Los Sistemas de Información conocido como la combinación organizada de personas hardware, redes de comunicaciones y recursos de datos, transforma y disemina la información en una organización.
 - ✚ *O'brien James, Sistemas de Información Gerencial, Cap I, “Introducción a los Sistemas de Información en la Organización”, Pag. 9*
- E-gobierno:
 - **E-administración:** la aplicación de Internet y las tecnologías de información y comunicación (TIC) en las áreas de funcionamiento, actividades y procesos del Estado. Es decir, el uso de tecnología en los “procesos y operaciones de recursos humanos, sus comunicaciones, sus compras, su facturación y cobranza (impuestos), la gestión, etc. En estas categorías entran no sólo las actividades interestatales, sino sus relaciones con otros Estados y organizaciones (proveedores) y con el ciudadano en su rol de cliente *forzoso* del Estado y su burocracia” (Alejandro Prince, 2002, ACTUAR).
 - **E-Política:** la aplicación de tecnología a las actividades políticas de los gobiernos en sus diversos niveles, en su relación con los ciudadanos. En esta categoría entran actividades tales como votaciones, *referendums* o plebiscitos electrónicos, así como listas de discusión, foros y chateo entre ciudadanos y legisladores.
 - **E-sociedad:** El intercambio entre el gobierno y las redes ciudadanas orientadas a la resolución de problemas de desarrollo humano local
 - ✚ **Informe del Grupo de trabajo sobre Gobierno electrónico**
LINKS-E.GOV
- Lenguajes, entornos de desarrollo y ejecución:
 - Con los distintos lenguajes, entornos de desarrollo y ejecución se implanta las diferentes aplicaciones que utilizan TIC`s, debido a que cada lenguaje de programación tiene su propio vocabulario gramática y usos únicos de acuerdo a las necesidades.
 - ✚ *O'brien James, Sistemas de Información Gerencial.*

5. Esquema tentativo de la investigación

☞ CAPITULO #1

■ **La Tecnologías de Información y Comunicación Análisis**

- Las TIC´s definición y análisis
- Las TIC y sus aportaciones en la sociedad-gobierno
- Circunstancias que limitan la expansión de las TIC
- Enfoques de análisis de la TIC´s
- La problemática de la TIC asociadas a la sociedad de la Información
- La nueva Sociedad, la Sociedad del Conocimientos

☞ CAPITULO #2

■ **Las Tecnologías de Información y los Gobiernos locales**

- Gobernabilidad local y sus relaciones
- El papel de la Información y comunicación en gobernabilidad
- TIC´s y el buen Gobierno
- Estrategia de Gobiernos Digitales en Ecuador
- La teledemocracia
- Aplicación de TIC en gobiernos locales nacionales e internacionales
- TIC´s y la toma de decisiones en gobiernos Locales

☞ CAPITULO #3

■ **Análisis actual de la Gerencia de Gobierno Local y las TIC´s**

- E-administración y los procesos internos
- E-servicios y la comunidad
- E-gov y los proveedores
- Las TIC`s y la toma de decisiones

☞ CAPITULO #4

■ **Propuestas y aplicación de uso de las Tic´s en la Gerencia de un gobierno local, (aplicación piloto al Gobierno Provincial del Azuay).**

- Aplicación e implementación de:
 - e-administración y los procesos internos

- e-servicios para la comunidad
- e-gov y los proveedores
- pruebas de evaluación
- seguimiento

5. Metodología y Técnicas de Investigación

- a. Revisión Bibliográfica y de información disponible sobre Competitividad, Indicadores y Construcción de Indicadores.
- b. Para efectos de aplicación evaluación y pruebas se tomara como base de estudio al Gobierno Provincial del Azuay.

Bibliografía:

- Alfaro, R. M. 1995 Descifrando paradojas ciudadanas: Una mirada cultural a la política. En: *Los medios, nuevas plazas para la democracia*. Lima: alandria.Carrión, F. y D. Wollrad 1999.
- *La ciudad escenario de comunicaciones*. Quito: Flacso/Ecuador. Chillón, A. S/f. *El giro lingüístico y su incidencia en el estudio de la comunicación periodística*. Barcelona: Facultad de Ciencias de la Comunicación, Universidad Autónoma de Barcelona.Ferrer, J. C.1997
- *Tecnología de Información en la empresa chilena*. Santiago de Chile: Dolmen. García Canclini, N. 1997
- *Cultura y comunicación: entre lo global y lo local*. La Plata: Universidad Nacional de la Plata. Gobierno de Chile S/f.
- *Informe de Comisión Nacional de Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación*. Santiago de Chile.
- El gobierno en línea en el Ecuador
<http://www.dlh.lahora.com.ec/paginas/judicial/PAGINAS/D.Informatico.41.htm>
- Las TIC y sus aportaciones a la Sociedad
<http://dewey.uab.es/pmarques/tic.htm>
- Instituto de Conectividad para las Américas
<http://www.icamericas.net/index.php?module=htmlpages&func=display&pid=695>
- CASTELLS, Manuel (2001). "Internet y la sociedad en red". En Lección inaugural del programa de doctorado sobre la sociedad de la información y el conocimiento. Barcelona: UOC.
- PELGRUM, W.J. (2001) "Obstacles to the integration of ICT in education: results from a worldwide education assesement" *Computers & Education*, ním. 37, 163-178
- SÁEZ VACAS, Fernando (1997). "Innovación tecnológica y reingeniería en los procesos educativos". En ALONSO, C. (coord.). *La Tecnología Educativa a finales del s.XX: concepciones, conexiones y límites con otras asignaturas*. Barcelona: Eumo -Grafic.
- TORRALBA, Francesc (2002). Apuntes de la conferencia del Dr. Francesc Torralba a la URL, "dilemes ètics de les TIC a la societat global", Facultat Blanquerna, 4/3/2002.

- El Gobierno en línea en el Ecuador; Dr. Jose Luis Barzallo
Asociación Nacional de Derecho Informático y miembro activo de la
Comunidad Alfa-Redi
<http://lac.derechos.apc.org/cdocs.shtml?x=11867>.

- Retos en la cultura del e-gobierno, derivados de la aplicación de los beneficios
que ofrecen los Servicios de Tecnologías de Información.
www.monografias.com

- Nuevas formas de gestión social: Las tecnologías de información y
comunicación (TIC) en los gobiernos locales de Buenos Aires y Montevideo;
Susana Finkelievich Coordinadora, Área de Estudios Urbanos, Instituto de
Investigaciones Gino Germani, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de
Buenos Aires, Uriburu 950, 6° Piso
1114 Buenos Aires, Argentina, Tel. y fax: (54 11)
48611892,finquel@ciudad.com.ar

6. Cronograma de actividades.

ACTIVIDADES X SEMANA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
1. CAPITULO #1 Las TIC's análisis																	
2. CAPITULO #2 Las Tecnologías de Información y los Gobiernos locales																	
3. CAPITULO #3 Análisis actual de la Gerencia de Gobierno Local y las TIC's																	
4. CAPITULO #4 Propuestas de aplicación del uso de las TIC's en gobiernos locales																	
5. Análisis e interpretación de los datos.																	
6. Elaboración y presentación de la información																	
7. Conclusiones y recomendaciones e informe																	

Abstract:

Digital Management of the Local Government

“An application in the Provincial Government of Azuay, year 2006”

The different government organizations characterized by the administration of public resources, require an intelligent modernization of their management in order to offer more efficient services, transparency and promote a joint participative democracy; in order to reach this, they search for mechanisms to help obtaining the planned objectives and in this way get to the community with total satisfaction as is being done in other places.

The TIC's (Technologies of Information and Communication) represented by the Internet phenomenon design at the same time a conjunction of technological innovations and the tools which allow a radical redefinition of the society's function. The usage of TIC's affects several fields of the human sciences, the theory of organizations and management. A good example of the influence of the TIC's in the society is the electronic government.

The inclusion of the electronic government in the strategies of the state can produce an enormous impact in the center of management, affecting its structure, the management procedures and the internal and external relationships of power.

With this purpose, and taking advantage of the possibilities offered by new data technologies, public management is focused in aspects such as: the restructure of management organization, promote decentralization, and improve the relations with the citizens and the use of alternative ways of public service management for the civil society offering good governability with transparency and democracy.

In spite of the digital gap, an increasing number of organizations seem to be decided to use intensively the data and communication technologies to improve the communication with internal and external public, and to implement automatic processes.

This is the reason to look for an intelligent synergy in the Management of the Local Government supported by the TIC's, focused on the three columns: e management and internal processes, e-services and community and e- gov and suppliers.

RESUMEN EJECUTIVO

Gerencia Digital de Gobierno Local “Una aplicación al Gobierno Provincial del Azuay, año 2006”

Las entidades de gobierno caracterizadas por el manejo de los recursos públicos, requieren una modernización inteligente en su administración para ofrecer servicios con mayor eficiencia, transparencia y promover la democracia participativa conjunta, para lo cual buscan mecanismos que ayuden a alcanzar los objetivos planteados y de esta manera llegar a la comunidad con total satisfacción como se está consiguiendo en otros lugares.

Las TIC´s (tecnologías de Información y Comunicación) representadas por el fenómeno de Internet designan a la vez un conjunto de innovaciones tecnológicas pero también las herramientas que permiten una redefinición radical del funcionamiento de la sociedad. La puesta en práctica de las TIC´s afecta a numerosos ámbitos de las ciencias humanas la teoría de las organizaciones o la gestión. Un buen ejemplo de la influencia de los TIC´s sobre la sociedad es el gobierno electrónico.

La inclusión del gobierno electrónico en las estrategias del estado pueden producir en el seno de la administración un impacto organizativo de gran magnitud, que afecta tanto a su estructura, a sus procesos de gestión y a sus relaciones internas y externas de poder.

Con esta finalidad, y aprovechando las posibilidades de las nuevas tecnologías de la información, la gestión pública se enfoca en aspectos como: la reestructuración de las organizaciones administrativas, promoviendo la descentralización, la mejora de las relaciones con los ciudadanos y la utilización de formas alternativas de gestión de servicios públicos para la sociedad civil ofreciendo buena gobernabilidad con transparencia y democracia.

A pesar de la brecha digital, un número cada vez mayor de organizaciones parecen estar decididas a hacer un uso intensivo de las tecnologías de la información y la comunicación para mejorar la comunicación con públicos internos y externos, así como automatizar procesos, ahorrando espacio, tiempo y energía.

Es por ello que este estudio busca la sinergia inteligente de la Administración de Gobierno Local apoyados con lo que las TIC's ofrecen, enfocando tres pilares en los que se basa esta propuesta, siendo ellos: la e-administración y los procesos internos, los e-servicios y la comunidad y el e-gov y los proveedores.

INDICE

CAPITULO #1

Las tecnologías de información y comunicación análisis

Introducción.	1
1.1 Las TIC’s definición y análisis.	
1.1.1 Definición.	2
1.1.2 Análisis.	3
1.1.2.1 Puntos de vista sobre las TIC’s.	3
1.1.2.1.1 Educación.	5
1.1.2.1.2 Gobierno.	6
1.2 Las TIC y sus aportaciones en la sociedad-gobierno.	
1.2.1 Aportaciones a la Sociedad.	6
1.2.2 Las grandes aportaciones de las TIC’s.	7
1.2.3 Probable evolución de las TIC’s.	9
1.2.4 Aportaciones al gobierno.	10
1.3 Circunstancias que limitan la expansión de las TIC’s.	13
1.3.1 Los frenos al desarrollo del uso de TIC’s.	14

1.4 Enfoques de análisis de la TIC’s.	16
1.4.1 TIC’s y los gobiernos.	17
1.4.2 TIC’s y el trabajo.	18
1.4.3 TIC’s y las instituciones.	19
1.5 La problemática de las TIC’s asociadas a la sociedad de la información.	20
1.6 La nueva sociedad, la sociedad del conocimiento.	21
1.6.1 Internet y la sociedad en red	23
1.6.2 Nuevos retos de la sociedad de la información	26

CAPITULO #2

Las tecnologías de información y los gobiernos locales

2.1 Gobernabilidad local y sus relaciones.	31
2.1.1 Evolución de la oferta de gobierno electrónico.	
2.1.1.1 Nivel informativo.	32
2.1.1.2 Nivel de interactividad.	32
2.1.1.3 Nivel de transacción.	33
2.1.1.4 Nivel de transformación.	33
2.2 El papel de la Información y comunicación en gobernabilidad.	34
2.3 TIC’s y el buen gobierno.	35
2.4 Estrategia de gobiernos digitales en Ecuador.	36
2.4.1 ContrataNet	37
2.4.2 El caso de Quito digital	38
2.5 La tele democracia, cyber democracia y democracia electrónica.	40
2.5.1 Democracia.	40
2.5.2 Tele democracia.	41
2.5.3 Cyber democracia.	41
2.5.4 Democratización electrónica.	42

2.6 Aplicación de TIC’s en gobiernos locales nacionales e internacionales.	43
2.6.1 E-gobierno en gobiernos nacionales.	44
2.6.1.1 Programa EDUFUTURO	44
2.6.1.2 Gobierno Municipal del Tena contrata servicios del IGM.	45
2.6.1.3 Quito digital.	46
2.7 E-gobierno en gobiernos internacionales.	49
2.7.1 Gobierno de Bahía (Brasil).	
2.7.2 Francia y la seguridad social.	50
2.7.3 Italia y el seguro social.	
2.7.4 Canadá y los servicios de empleo.	51
2.7.5 Bélgica y la declaración inmediata de empleo.	
2.7.6 Chile: PreviRed.com.	52
2.7.7 Malasia: Pago de las cotizaciones por medio de Internet.	53
2.7.8 Marruecos: Declaración y pago de las cotizaciones.	53
2.7.9 Los Estados Unidos: Solicitud de prestaciones de la Seguridad Social por Internet (ISBA).	54
2.7.10 Alemania: Tratamiento electrónico de los expedientes.	55
2.8 TIC’s y la toma de decisiones en gobiernos locales.	

CAPITULO #3

Análisis actual de la Gerencia de Gobierno Local y las TIC’s

3. Análisis actual de la Gerencia de Gobierno Local y las TIC’s	58
3.0.1 Visión y objetivos claros.	60
3.0.2 Capacidad de los usuarios / ciudadanos	61
3.0.3 Fases del gobierno electrónico	64
3.0.4 Variables que definen el e-gov.	66

3.1 E-administración y los procesos internos.	66
3.1.1 Ámbito orgánico-administrativo.	69
3.1.2 Costes y beneficios de la e-administración	70
3.1.3 Modelos de desarrollo de e-gobierno.	72
3.2 E-servicios y la comunidad.	
3.2.1 Desarrollo de servicios electrónicos centrados en el usuario.	74
3.2.1.1 Legislación y regulación.	76
3.2.1.2 Privacidad.	77
3.2.1.3 Seguridad.	78
3.2.1.4 Accesibilidad asequible.	79
3.3 E-gov y los proveedores.	
3.3.1 Objetivos del gobierno electrónico con los negocios/proveedores.	80
3.3.2 ¿Cuál debería ser la participación del sector privado?	82
3.4 Las TIC`s y la toma de decisiones.	83
3.4.1 Generar la capacidad de participar.	84

CAPITULO #4

Propuestas y aplicación de uso de las TIC`s en la Gerencia de un gobierno local, (aplicación piloto al Gobierno Provincial del Azuay).	87
4.1 e-administración y los procesos internos	
4.2 e-servicios y la comunidad	96
4.3 e-gov y los proveedores	97
4.4 Pruebas de evaluación	99
4.5 Seguimiento	100
Conclusiones	101
Recomendaciones	103
Bibliografía	105

CAPÍTULO N° 1

Las tecnologías de información y comunicación análisis

- 1.1 Las TIC’s definición y análisis**
- 1.2 Las TIC’s y sus aportaciones en la sociedad-gobierno**
- 1.3 Circunstancias que limitan la expansión de las TIC’s**
- 1.4 Enfoques de análisis de las TIC’s**
- 1.5 La problemática de las TIC’s asociadas a la sociedad de la Información**
- 1.6 La nueva Sociedad, las Sociedad del Conocimiento**

1. Las tecnologías de información y comunicación análisis.

Introducción

Vivimos momentos de transformación social de enorme trascendencia y de alcance mundial. Las tecnologías de la información y las comunicaciones conocida como TIC's, simbolizadas por el fenómeno de Internet, aceleran el cambio de la sociedad industrial a la sociedad de la información y el conocimiento.

Esta nueva época se caracteriza por la capacidad de los ciudadanos, empresas y Administración Pública para acceder a la información, instantáneamente, desde cualquier lugar y en la forma deseada. Estas tendencias se plasman en todos los ámbitos de la Sociedad incluyendo los Organismos Públicos quienes, para satisfacer esta demanda de los ciudadanos, están llevando a cabo procesos de cooperación entre ellos, con el objetivo de impulsar el desarrollo de las telecomunicaciones.

1.2 Las TIC's definición y análisis.

1.1.1 Definición.

Los Sistemas de Información conocido como la combinación organizada de personas hardware, redes de comunicaciones y recursos de datos, transforma y disemina la información en una organización.

Por Tecnologías de la información y de la comunicación (TIC's) se entiende un concepto difuso empleado para designar lo relativo a la informática conectada a Internet y, especialmente, el aspecto social de éstos. TIC's: Se denomina así (en forma simplificada) a las Tecnologías de la Información y de la Comunicación o también se las suele denominar Ntic's (por Nuevas Tecnologías de la Información y de la Comunicación)¹.

¹ Wikipedia, La Enciclopedia Libre, Tecnologías de Información y comunicación
http://es.wikipedia.org/wiki/Tecnologías_de_la_información

Las TIC's agrupan un conjunto de sistemas necesarios para administrar la información, y especialmente el hardware y software necesarios para convertirla, almacenarla, administrarla, transmitirla y encontrarla. Los primeros pasos hacia una sociedad de la información se remontan a la invención del telégrafo eléctrico, pasando posteriormente por el teléfono fijo, la radiotelefonía y, por último, la televisión. Internet, la telecomunicación móvil y el GPS pueden considerarse como nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

Las TIC's son una forma de denominar al conjunto de herramientas, habitualmente de naturaleza electrónica, utilizadas para la recolección, almacenamiento, tratamiento, difusión y transmisión de la información

Se denominan Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC's)², al conjunto de tecnologías que permiten la adquisición, producción, almacenamiento, tratamiento, comunicación, registro y presentación de informaciones contenidas en señales de naturaleza acústica (sonidos), óptica (imágenes) o electromagnética (datos alfanuméricos).

1.1.2 Análisis.

Las Tecnologías de Información, más que herramientas generadoras de productos finales, son procesos científicos cuyo principal objetivo es la generación de conocimiento, que a la postre incidirán en los modos de vida de las sociedades, no sólo en un ámbito técnico o especializado, sino principalmente en la creación de nuevas formas de comunicación y convivencia global.

Se podría establecer un punto de semejanza entre la revolución de las Tecnologías de la Información y la Revolución Industrial, cuya principal diferencia reside en la materia prima

² Definición de TIC <http://www.transformando.com/minisites/tecnologia/escritorio/Paginas/Cont1D.htm>

de su maquinaria, es decir, pasamos de una eclosión social basada en los usos de la energía a una sociedad cuyo bien primordial ha pasado a ser el conocimiento y la información.

Desde un punto de vista histórico, la revolución de las Tecnologías de la Información marca un momento crucial y decisivo en la sociedad mundial, pues ha penetrado en todas las áreas de vida humana, no como agente externo, sino como (muchas veces) motor que genera un flujo activo en las interrelaciones sociales.

Durante la última década del siglo pasado, mucho se habló sobre una nueva era de oscurantismo informativo, ocasionado por esta suerte de carrera contra reloj por la adquisición y generación de información y conocimientos. Sin embargo, las nuevas tecnologías de la información, representan una oportunidad singular en el proceso de democratización del conocimiento, pues los usuarios pueden tomar el control de la tecnología, que usan y generan, y producir y distribuir bienes y servicios. Podría pensarse que las TIC’s han abierto un territorio en el cual la mente humana es la fuerza productiva directa de mayor importancia en la actualidad.

Por lo tanto, el ser humano es capaz de convertir su pensamiento en bienes y servicios y distribuirlos no solo en una frontera local, sino globalmente. Las TIC’s han modificado sustancial e irrevocablemente, la forma en que vivimos, dormimos, soñamos y morimos.

En este caso, podríamos hacernos eco de las palabras de Jean Paul Sartre cuando dice que no se trata de preguntarnos si la historia tiene un sentido, sino de que debemos darle el sentido que nos parezca mejor y prestar toda nuestra colaboración para las acciones que lo requieran. Esto se aplica perfectamente a la participación ciudadana activa en el desarrollo

de las Tecnologías de la Información en el país, lo que por ende incidirá en el crecimiento económico, político, social y cultural de la nación³.

1.1.2.1 Puntos de vista sobre las TIC's.

Las TIC's pueden interpretarse o analizarse desde diferentes puntos de vista dependiendo su aplicación entre ellas se podría mencionar:

1.1.2.1.1 Educación.

Las nuevas tecnologías de la Información y Comunicación son aquellas herramientas computacionales e informáticas que procesan, almacenan, sintetizan, recuperan y presentan información representada de la más variada forma (Sánchez, 2000a, 2000b). Es un conjunto de herramientas, soportes y canales para el tratamiento y acceso a la información. Constituyen nuevos soportes y canales para dar forma, registrar, almacenar y difundir contenidos informacionales⁴.

Para todo tipo de aplicaciones educativas, las TIC's son medios y no fines. Es decir, son herramientas y materiales de construcción que facilitan el aprendizaje, el desarrollo de habilidades y distintas formas de aprender, estilos y ritmos de los aprendices. Del mismo modo, la tecnología es utilizada tanto para acercar al aprendiz al mundo, como el mundo al aprendiz⁵.

³ Gobierno Bolivariano de Venezuela, Centro Nacional de Tecnologías de Información (Harvey Brooks y Daniel Bell), <http://www.cnti.gob.ve/queson.html>

⁴ Tecnologías de la información y la comunicación.
http://es.wikipedia.org/wiki/Tecnologías_de_la_informacion

⁵ Educalibre, Informática Educativa. <http://www.educalibre.cl/node/608>

1.1.2.1.2 Gobierno.

La introducción de estas tecnologías consigue un cambio de nuestra sociedad. Se habla de sociedad de la información o sociedad del conocimiento. Se trata de un cambio en profundidad de la propia sociedad. Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación designan a la vez un conjunto de innovaciones tecnológicas pero también las herramientas que permiten una redefinición radical del funcionamiento de la sociedad. La puesta en práctica de las TIC´s afecta a numerosos ámbitos de las ciencias humanas la teoría de las organizaciones o la gestión. Un buen ejemplo de la influencia de los TIC´s sobre la sociedad es el gobierno electrónico.

La expansión de las tecnologías de la información y la comunicación basadas en la microelectrónica, la informática, la robótica y las redes de comunicaciones se está produciendo a gran velocidad en todos los ámbitos socioeconómicos y de las actividades humanas configurando la nombrada Sociedad de la información⁶.

1.3 Las TIC´s y sus aportaciones en la sociedad-gobierno.

1.3.1 Aportaciones a la Sociedad

La ética orienta cómo debemos actuar en relación a los demás. La tecnoética estudia la relación entre las opciones tecnológicas y sus consecuencias éticas.

Las máquinas ampliaron nuestras capacidades físicas, las TIC´s amplían nuestras capacidades intelectuales (potencian unas y abren nuevas posibilidades). Los nuevos productos que triunfan son: flexibles, intuitivos, cercanos, asequibles, prácticos, atractivos y útiles.

⁶ Tecnologías de la información y la comunicación. http://es.wikipedia.org/wiki/Tecnologias_de_la_informacion

1.2.2 Las grandes aportaciones de las TIC's.

Las TIC's son incuestionables y están ahí, forman parte de la cultura tecnológica que nos rodea y con la que debemos convivir. Amplían nuestras capacidades físicas y mentales. Y las posibilidades de desarrollo social.

Las TIC's configuran la sociedad de la información. El uso extensivo y cada vez más integrado de las TIC's es una característica y factor de cambio de nuestra sociedad actual.

Cambiantes, siguiendo el ritmo de los continuos avances científicos y en un marco de globalización económica y cultural, contribuyen a la rápida obsolescencia de los conocimientos y a la emergencia de nuevos valores, provocando continuas transformaciones en nuestras estructuras económicas, sociales y culturales, e incidiendo en casi todos los aspectos de nuestra vida: el acceso al mercado de trabajo, la sanidad, la gestión burocrática, la gestión económica, el diseño industrial y artístico, el ocio, la comunicación, la información, la manera de percibir la realidad y de pensar, la organización de las empresas e instituciones, sus métodos y actividades, la forma de comunicación interpersonal, la calidad de vida, la educación. Su gran impacto en todos los ámbitos de nuestra vida hace cada vez más difícil que podamos actuar eficientemente prescindiendo de ellas.

Sus principales aportaciones a las actividades humanas se concretan en una serie de funciones que nos facilitan la realización de nuestros trabajos porque, sean éstos los que sean, siempre requieren una cierta información para realizarlo, un determinado proceso de datos y a menudo también la comunicación con otras personas; y esto es precisamente lo que nos ofrecen las TIC's.

-  Fácil acceso a todo tipo de información
-  Instrumentos para todo tipo de proceso de datos

-  Canales de comunicación
-  Almacenamiento de grandes cantidades de información
-  Automatización de tareas,
-  Interactividad.
-  Homogeneización de los códigos
-  Instrumento cognitivo⁷.

De todos los elementos que integran las TIC's, sin duda el más poderoso y revolucionario es Internet, que nos abre las puertas de una nueva era, la *Era Internet*, en la que se ubica la actual Sociedad de la Información. Internet nos proporciona un tercer mundo en el que podemos hacer casi todo lo que hacemos en el mundo real y además nos permite desarrollar nuevas actividades, muchas de ellas enriquecedoras para nuestra personalidad y forma de vida. Y es que ahora las personas podemos repartir el tiempo de nuestra vida interactuando en tres mundos: el mundo presencial, de naturaleza física, constituido por átomos, regido por las leyes del espacio, en el que hay distancias entre las cosas y las personas; el mundo intrapersonal de la imaginación y el ciberespacio, de naturaleza virtual, constituido por bits, sin distancias⁸.

La sociedad es una sociedad de individuos en la que se están disolviendo las instituciones sociales. Por consiguiente, las nuevas formas de relación social que existirán y se desarrollarán van a ser construidas por estrategias individuales. El hecho de que sean individuos con valores éticos y solidarios o sean personas descarnadamente agresivas y competitivas va a prefigurar no sólo la felicidad de esas personas, sino qué tipo de instituciones vamos a crear en el siglo XXI. Por tanto, la ética, la solidaridad y el humanismo son más importantes que nunca. Ha de ser una sociedad de personas y de redes entre personas, no de instituciones.

⁷ Pere Marqués Graells, 2000 (última revisión: 31/12/05) [Departamento de Pedagogía Aplicada](#)

⁸ Desde Chile Trujillo, TIC La Sociedad de la Información o Sociedad del Conocimiento es la nueva era del siglo XXI .2000 <http://community.telecentre.org/es/node/19709>

Hacer nueva economía implica adoptar la flexibilidad geográfica, la flexibilidad del trabajo, la liberalización del mercado de capitales, la ruptura de los últimos elementos de monopolio de telecomunicaciones, el desarrollo de estructuras de capital de riesgo y, junto a eso, hay que reforzar el sistema de protección social para los ciudadanos, hay que reforzar el sistema de educación (políticas contra la exclusión y la marginación) e impulsar políticas de representación democrática de los ciudadanos a todos los niveles. Son dos elementos clave: abrir las puertas a la nueva economía y al mismo tiempo reforzar la protección social⁹.

1.2.3 Probable evolución de las TIC's.

A partir de las tendencias actuales, la evolución de las TIC's en los próximos años puede estar caracterizada por los siguientes aspectos:

-  Progresivo aumento de los sistemas informáticos portátiles
-  Progresiva difusión de las pantallas planas (TFT)
-  Implantación de las tecnologías inalámbricas: ratón, teclado, impresoras, redes LAN
-  Omnipresencia de los accesos a Internet.
-  Uso generalizado de los sistemas de banda ancha para las conexiones a Internet.
-  Telefonía móvil de tercera generación UMTS, con imagen y conexiones gráficas a Internet.
-  Suministros de software a través de Internet (se pagará según consumo, como la electricidad)
-  Multiplicación de las actividades que realizaremos desde el ciberespacio: tele banco, telemedicina, ocio
-  Generalización de la "pizarra digital" en las aulas presenciales¹⁰.

⁹ Esta sociedad sin Internet es como la era industrial sin electricidad" Una entrevista con Manuel Castells
http://www.iigov.org/dhial/?p=3_09

¹⁰ Marqués Graells Pere Dr., 2000 (última revisión: 31/12/05) Las TIC's y sus aportaciones a la Sociedad
<http://dewey.uab.es/pmarques/tic.htm>

1.2.4 Aportaciones al gobierno

Las experiencias de utilizar TIC´s en gobiernos locales surgieron a partir de la segunda mitad de los 90's, en un proyecto que fue creado y financiado por la Comunidad Europea para posibilitar a los gobiernos locales unir recursos y experiencias en la aplicación de TIC´s para la gestión urbana. En Estados Unidos, se multiplicaron los ejemplos no sólo para facilitar la gestión local, sino para tratar de superar el “déficit democrático”, en cuanto a la falta de interés y compromiso de los ciudadanos con respecto a los asuntos públicos.

El gobierno electrónico no es sólo una ambición de los países desarrollados. Los países en vías de desarrollo han comenzado a utilizar las TIC´s para facilitar diversos tipos de gestión gubernamental, ya que no se trata sólo de abrir portales o sitios web con los datos del Estado y de facilitar los trámites. El uso de TIC´s en gobiernos significa poner el Estado, nacional, regional o local, en Internet, para contribuir a producir una transformación en la cultura política e institucional, y para que los ciudadanos puedan acceder a las informaciones que les interesan.

Las TIC´s representan un paso decisivo en el proceso de democratización de la información pública y en la interacción ciudadano-gobierno-ciudadano. La interacción ciudadano-gobierno garantiza el reconocimiento de las prioridades y demandas del público, la receptividad del grupo gobernante y el mejoramiento de múltiples aspectos operacionales que están entreteljidos en las relaciones gobierno-ciudadano.

La introducción de TIC´s representa, una nueva forma de relación política en la cual los individuos en sociedad y, entre otros, sus representantes, grupos sociales, organizaciones sociales, organizaciones políticas, grupos de presión, pueden actuar directamente sobre asuntos públicos. El uso de TIC´s como instrumento para un mejor gobierno ha sido estimulado también por la mediación de movimientos sociales organizados.

El individuo aislado tiende a hacer uso de TIC´s sólo para objetivos personales (correo electrónico, Chat, sitios web de interés personal, consulta de servicios comerciales, etc.). Sin embargo, dentro de un movimiento social, o dentro de un mecanismo de participación dirigido por algún tipo de organización social, el individuo se involucra en un proceso de búsqueda de material informativo (sea de interés individual o comunitario) y en interacción con el gobierno.

La “sociedad de la información” ha sido alabada por los optimistas porque mejora las oportunidades de crecimiento y desarrollo a través de TIC´s. Se consideran capaces de mejorar los indicadores sociales, de ofrecer nuevas oportunidades de desarrollo, de fortalecer las democracias y de mejorar la vida de los pobres en países y regiones del mundo subdesarrollado.

Su vínculo con el buen gobierno local puede ilustrarse mejor por la expansión de los servicios educativos, del aprendizaje a distancia y de las actividades culturales; por incentivos de trabajo, por la expansión de los servicios judiciales y el control de la justicia, por un aumento de la noción de ciudadanía, la seguridad pública, los derechos humanos y más interacción con las autoridades, por el compromiso de los grupos sociales, por el seguimiento de los proyectos de interés público, por el acceso a agencias de protección al consumidor, por una prestación de servicios más adecuada para los incapacitados, por la expansión de los servicios: ”Háblenos” – “Evite las filas de espera” (bancos, personas mayores, oficinas de correo), por la seguridad pública (policía, departamento de bomberos), seguridad y asistencia social, información sobre las fuentes y usos de energía y energía alternativa, salud, servicios públicos (transporte, tránsito, vivienda), etcétera.

Las TIC´s pueden ser muy útiles para interactuar con el legislativo, obteniendo información sobre las operaciones legislativas – normas, derechos, seguimiento de las propuestas legislativas, acciones que presionan la legislatura y contactos con representantes. Por

ejemplo, la consulta de una "propuesta de banco de datos" de acuerdo al tipo, número, autor, tema, fecha y otros parámetros, facilita un seguimiento de los proyectos, de las correcciones hechas, de temas relacionados, y permitiría registrarse a través del correo electrónico para recibir datos sobre el progreso de propuestas de interés.

La integración de TIC's genera un factor de democratización. Las TIC's en sí mismas deberían ser un medio para crear mecanismos y políticas propicios para el aprendizaje, una nueva tecnología que facilite compartir las soluciones entre los diferentes niveles de gobierno y población, además puede ser una poderosa herramienta para el desarrollo de una nueva conciencia crítica y de participación ciudadana.

Los desafíos que produce la integración de TIC's giran alrededor de la pregunta de cómo permitir el avance de diferentes segmentos de la sociedad hacia la innovación y adaptación de nuevas tecnologías para mejorar los procesos de gobierno y para reducir las diferencias sociales y económicas. Ya que el problema no es tanto de naturaleza técnica o económica, sino más del lado de la voluntad política y el deseo por la igualdad.

1.5 Circunstancias que limitan la expansión de las TIC's.¹¹

Las TIC's, fruto del desarrollo científico, influyen a su vez en su evolución, contribuyendo al desarrollo socioeconómico y modificando el sistema de valores vigente. Aunque, como dice Sáez Vacas (1995), *"la tecnología cambia rápidamente hasta la forma como vivimos, pero en cambio nuestras propias concepciones del mundo se modifican con pereza"*.

¹¹ Pere, Marqués Graells. Las TIC's y sus aportaciones a la Sociedad. <http://dewey.uab.es/pmarques/tic.htm> (último acceso: octubre de 2006).

Por otra parte, aún queda camino por recorrer hasta que las TIC's constituyan un instrumento "convivencial" en el sentido que lo enuncia Ivan Illich: instrumento que se puede manipular sin dificultad, no constituye el monopolio de una única clase de profesionales, respeta la autonomía personal y no degrada el entorno físico (p.e. el teléfono)

La expansión de las TIC's en todos los ámbitos y estratos de nuestra sociedad se han producido a gran velocidad, y es un proceso que continúa ya que van apareciendo sin cesar nuevos elementos tecnológicos. La progresiva disminución de los costes de la mayoría de los productos tecnológicos, fruto del incremento de los volúmenes de producción y de la optimización de los procesos fabriles, se deja sentir en los precios y nos permite disponer de más prestaciones por el mismo dinero, facilitando la introducción de estas potentes tecnologías en todas las actividades humanas y en todos los ámbitos socioeconómicos. No obstante, a pesar de estas magníficas credenciales que hacen de las TIC's instrumentos altamente útiles para cualquier persona, y por supuesto imprescindibles para toda empresa, existen diversas circunstancias que dificultan su más amplia difusión entre todas las actividades y capas sociales:

-  Problemáticas técnicas: incompatibilidades entre diversos tipos de ordenador y sistemas operativos, el ancho de banda disponible para Internet (insuficiente aún para navegar con rapidez y visualizar vídeo de calidad on-line), la velocidad aún insuficiente de los procesadores para realizar algunas tareas (reconocimiento de voz perfeccionado, traductores automáticos...).
-  Falta de formación: la necesidad de unos conocimientos teóricos y prácticos que todas las personas deben aprender, la necesidad de aptitudes y actitudes favorables a la utilización de estas nuevas herramientas (alfabetización en TIC's).
-  Problemas de seguridad. Circunstancias como el riesgo de que se produzcan accesos no autorizados a los computadores de las empresas que están conectados a Internet y el

posible robo de los códigos de las tarjetas de crédito al comprar en las tiendas virtuales, frena la expansión del comercio electrónico y de un mayor aprovechamiento de las posibilidades de la Red.

-  Barreras económicas. A pesar del progresivo abaratamiento de los equipos y programas informáticos, su precio aún resulta prohibitivo para muchas familias. Además, su rápido proceso de obsolescencia aconseja la renovación de los equipos y programas cada cuatro o cinco años.
-  Barreras culturales: el idioma dominante, el inglés, en el que vienen muchas referencias e informaciones de Internet (muchas personas no lo conocen); la tradición en el uso de instrumentos tecnológicos avanzados (inexistente en muchos países poco desarrollados), etc.

1.3.1 Los frenos al desarrollo del uso de TIC´s.

La sociedad “Gartner Group” menciona diversos factores que frenan la evolución tecnológica (Gutiérrez, 2002).

-  Los inhibidores sociales: es decir, la escasez de personal cualificado (en algunos países), la brecha digital (se trata de la posibilidad de acceso físico a Internet y de la aptitud – por edad y formación – para utilizar los servicios) y la protección de la esfera privada (necesidad de adoptar una legislación especial).
-  Los inhibidores tecnológicos están asociados a la heterogeneidad de datos (es necesario intercomunicar los distintos sistemas que han sido creados independientemente) y a la inexistencia de infraestructuras.
-  Los inhibidores políticos, la timidez de las políticas de recursos humanos, las restricciones jurídicas (los procedimientos administrativos tienen, en principio, una base legislativa que es preciso modificar y adaptar para poder pasar a la e-administración), la perspectiva de resultados a corto plazo, etc.

- Por último, resulta difícil proceder, en la administración pública, a realizar análisis de costo-beneficio o a elaborar estudios de la recuperación de las inversiones, debido a las especiales características de la clientela y de los servicios. Esto es particularmente cierto en el caso de servicios que nunca se habían ofrecido, sea por el servicio o por la manera de ofrecerlo.

Todos estos desafíos muestran los límites en materia de evolución y de crecimiento que tienen los servicios electrónicos basados en TIC's. La tasa de equipamiento de la población con computadores personales crece menos rápidamente de lo previsto y, por consiguiente, ralentiza las posibilidades de conexión y utilización de los servicios electrónicos. La protección de los datos y las libertades (seguridad y confidencialidad) todavía no ha encontrado respuestas satisfactorias en numerosos países. A pesar de dichos obstáculos, constatamos que los poderes públicos, y las organizaciones de la seguridad social desean avanzar hacia el intercambio y la transmisión de informaciones desmaterializadas (sin utilizar los soportes en papel).

La Cumbre sobre la sociedad de la información (Ginebra, diciembre de 2003), puso de manifiesto que, vista la complejidad de los problemas, el e-comercio (e-gobierno/e-administración) es un mercado joven que sigue siendo difícil de organizar y de regular.

1.4. Enfoques de análisis de la TIC's.

- Cabe destacar el aspecto económico y social del asunto. En lo que se refiere al aspecto económico, creo que las empresas lo aprenden por sí mismas. Hay que tener en cuenta que la nueva economía abarca toda la economía, no sólo aquellos aspectos relacionados con el sistema electrónico y las nuevas tecnologías, y que todas las empresas funcionarán a muy corto plazo, en los próximos cinco años, a través de Internet o no funcionarán. No sólo se venderá a través de Internet, sino que la organización interna de las empresas, las relaciones

con otras empresas, con el mercado, con los proveedores, etcétera, se harán por Internet. Internet no es simplemente una tecnología, sino que es la forma de organización de la nueva economía y de la nueva sociedad. Se puede decir que esta sociedad sin Internet es como la era industrial sin electricidad. Las empresas lo están aprendiendo con más o menos rapidez. La realidad es que hay una nueva economía mundial que se está desarrollando de forma vertiginosa y que el principal problema es saber cómo se ajusta una sociedad y sus instituciones a este tipo de economía y de tecnología¹².

1.4.1 TIC's y los gobiernos.

Las tecnologías de información y comunicación (TIC's) han revolucionado múltiples esferas de la vida de las personas de distintas formas. Varios de los impactos orgánicos más visibles se dan, sin duda, en el ámbito del gobierno, en el que la aplicación de las TIC's (sobre todo Internet, pero no exclusivamente eso) ha significado la modernización de la gestión pública, la mejora en la entrega de bienes públicos y servicios a la ciudadanía, la mejora en la gobernabilidad, el estímulo al desarrollo de la industria local de TIC's, pero también la oportunidad para redefinir los conceptos y formas tradicionales de participación ciudadana y democracia.

Por lo general son los gobiernos los que impulsan el desarrollo de las políticas TIC's. Los actores clave del sector público son el ministerio responsable de las comunicaciones, la compañía operadora nacional de telecomunicaciones y el organismo regulador. También debería involucrarse a otros ministerios que tuvieran un interés en los resultados de este proceso.

¹² Castells Manuel, Economía de la Información

1.4.2 TIC’s y el trabajo.

La influencia que ejercen los desarrollos tecnológicos en el ámbito del trabajo y por ende en el de las relaciones laborales es bien conocida. En tal sentido, existen numerosas y profundas investigaciones realizadas para tratar de entender los cambios producidos por la revolución industrial y sus distintas optimizaciones en los procesos de producción.¹³

En este contexto de nueva revolución científica y tecnológica, la informática, y la telemática crean nuevas formas de utilización de las tecnologías de la información y las comunicaciones, (en adelante TIC’s) en el trabajo que permiten en su caso más extremo, remotizarlo (tele trabajo) pudiendo realizarlo a domicilio, a distancia, solo contando con una computadora y una conexión a Internet.

El trabajo a través de las TIC’s se convierte en una alternativa cada vez más utilizada por los jóvenes que buscan conseguir su primer empleo, por personas discapacitadas, por grupos vulnerables y por otros excluidos afectados por el desempleo.

1.4.3 TIC’s y las instituciones.¹⁴

Una Intranet/Extranet es una aplicación web diseñada para que los trabajadores, clientes y/o proveedores de una empresa puedan distribuir y compartir datos, acceder a todo tipo de proyectos y obtener información del negocio de su compañía desde cualquier lugar.

¹³ El impacto de las TIC's en el trabajo. hacia un nuevo concepto de pleno empleo, Dra Viviana Laura Diaz <http://www.forumsocinfo.gov.br/menu2/apresentacoes/VivianaDiaz.doc>

¹⁴ Intranet/Extranet, <http://www.ticsevolution.com/intranet-extranet-23-p.html>

Con Internet, los procesos de producción han ganado en rapidez, flexibilidad y capacidad de respuesta. Pero la revolución digital va más allá: ha incrementado espectacularmente la productividad de los empleados más cualificados. Los mercados y las Intranet/Extranet empiezan a hacer realidad el viejo sueño de la oficina virtual, donde ya no hay toneladas de papeles, formularios extraviados ni burocracia paralizada porque los documentos clave no aparecen.

Una aplicación Intranet/Extranet es mucho más que gestionar el conocimiento, se trata de reorganizar profundamente las relaciones con los trabajadores, clientes y/o proveedores buscando una optimización en el uso de la información mediante el acceso permanente a la información on line, suponiendo un considerable ahorro de tiempo, una mejora de su satisfacción y una mejora de su productividad.

Las ventajas que nos aporta una solución Intranet/Extranet son:

-  Reducción de costes y tiempo en actividades burocráticas.
-  Formación on line.
-  Mejora de la información interna.
-  Equipos de colaboración en un entorno web.
-  Agilización de la integración del nuevo profesional en la empresa.
-  Servicios intuitivos de gestión de la información.
-  Soporte para gestión del conocimiento.
-  Comercio electrónico interno.
-  Motivador, potenciador de la implicación del profesional.
-  Fidelización del empleado, cliente y/o proveedor.

1.7 La problemática de las TIC's asociadas a la sociedad de la información.

La tecnología no significa necesariamente progreso; ofrece oportunidades pero también comporta nuevas problemáticas:

-  Grandes desigualdades, pues muchos no tienen acceso a las TIC's. Aparece una nueva brecha tecnológica que genera exclusión social.
-  Dependencia tecnológica: creencia de que las tecnologías solucionarán todos nuestros problemas.
-  La sensación de que la tecnología controla nuestra vida y es fuente de frustraciones (cuando no funciona adecuadamente).
-  Necesidad de una alfabetización digital para integrarse en la nueva sociedad. La necesaria alfabetización en TIC's de todos los ciudadanos.
-  Problemas derivados del libre acceso a la información en el ciberespacio (niños...)
-  La problemática que supone el exceso de información en la Red, que muchas veces es simplemente "basura" que contamina el medio dificultando su utilización.
-  Problemas de acceso a la intimidad, accesos no autorizados a la información
-  Facilita el desarrollo de enormes empresas que operan globalmente, algunas mayores que algunos Estados.
-  El coste de la adquisición de los equipos y programas.
-  Los problemas éticos relacionados con la información que se difunde (Internet, mass media...) que requieren de una "ética mundial"
-  La propiedad intelectual de los programas informáticos y de los materiales que se colocan en Internet
-  La confidencialidad de los datos de los usuarios informáticos
-  La privacidad de los propios espacios virtuales (correo electrónico, páginas web...)
-  La responsabilidad de nuestras acciones en el ciberespacio
-  La posibilidad de anonimato al actuar en el ciberespacio, que permite la impunidad del trasgresor de las normas

-  La vulnerabilidad de los sistemas informáticos, problemas de seguridad: transacciones económicas...
-  La defensa del usuario ante materiales nocivos: filtros para los más jóvenes...
-  Las nuevas formas de adicción y dependencia a estas tecnologías
-  La posibilidad de "falsificación de uno mismo", construcción de un "alter ego" en la red
-  Problemas relacionados con los idiomas
-  La selección de la información adecuada: buscar, valorar...
-  La gestión de nuestro tiempo ante las enormes posibilidades y la enorme cantidad de información disponible
-  Los límites de la virtualidad frente a la presencialidad

Según el informe del MCYT "la Sociedad de la Información en el siglo XXI: un requisito para el desarrollo", en lo que respecta a la creciente "brecha digital", que separa a los países y personas que tienen un buen acceso a las TIC's y los que no tienen este acceso, aunque los países más pobres también incrementan su acceso a las TIC's, los países desarrollados lo hacen mucho más rápidamente. Igualmente ocurre dentro de los países entre núcleos urbanos y rurales, clases sociales más altas y más bajas.

La "brecha digital" conlleva para los marginados perder una buena oportunidad para el desarrollo y para el progreso en todos los ámbitos, y retroalimenta otras brechas existentes aumentando las diferencias.

Hay que trabajar en aras de la "e-inclusión", entendida como el acceso a las tecnologías y adecuación a las necesidades de los colectivos más vulnerables. Para ello se debe escoger en cada caso la tecnología más apropiada a las necesidades locales, proporcionar una tecnología asequible económicamente a los usuarios, fomentar su uso preservando la

identidad sociocultural y potenciando la integración de los grupos con riesgo de exclusión¹⁵.

1.8 La nueva sociedad, la sociedad del conocimiento.

La Sociedad de la Información, denominada también la “Economía del Conocimiento” requiere, además de incrementar el acceso y el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (TIC’s), resolver las estrategias de los países, como respuestas nacionales a los profundos y radicales cambios que estas tecnologías están produciendo en la economía, el comercio, la cultura, el trabajo, la salud, la educación y, en general, el desarrollo socioeconómico.

De esta manera, ante la situación actual caracterizada por rápidos y profundos cambios estructurales, la globalización, las urgencias sociales y de reducción de la pobreza, y la necesidad de creación de empleo, se requiere sin duda de un acceso efectivo a la sociedad de la información como instrumento que contribuya a un desarrollo eficiente, equitativo y sustentable.

Sin duda, la naturaleza del uso de las TIC’s determina el alcance de los beneficios a la sociedad y la economía en su conjunto. Por tanto la introducción de las TIC’s, junto a políticas que aseguren un desarrollo de la Sociedad de la Información en cada país deben necesariamente traducirse en, entre otros,

-  una mayor participación,
-  mayores beneficios para todos los habitantes,

¹⁵ MAJÓ, Joan, MARQUÈS, Pere (2001) La revolución educativa en la era Internet. Barcelona: CissPraxis
<http://dewey.uab.es/pmarques>

-  mejores niveles de educación,
-  mayor eficiencia y transparencia en la administración pública,
-  nuevas estrategias de desarrollo empresarial, y
-  nuevos horizontes y oportunidades de desarrollo social.

Todo esto se traduce en una sociedad capaz de aprovechar las oportunidades que se generan a partir de la Sociedad de la Información.

El Banco Interamericano de Desarrollo está consciente que una estrategia nacional hacia la Sociedad de la Información no se concreta únicamente a través de consideraciones “tecnológicas”, sino también incorporando aspectos relacionados con el capital humano, la investigación y la educación, la formación, la gestión, las finanzas, la producción de contenido y otros. Es así que se requiere de una estrecha y adecuada coordinación entre políticas el marco institucional que permita llevar adelante estos cambios.

El desafío inicial se encuentra en la definición de estrategias y metodologías de acción que permitan incorporar a los países a este debate y, por consiguiente, poner en marcha esfuerzos concretos hacia el desarrollo de la Sociedad de la Información/Economía del Conocimiento. El Banco Inter-Americano de Desarrollo, a través de la División de Tecnología de Información para el Desarrollo (SDS/ICT) viene promoviendo de manera efectiva el proceso de formulación de Estrategias Nacionales para la Sociedad de la Información (ENSI) en sus países miembros prestatarios de la Región de Latinoamérica y El Caribe (LAC), habiendo constituido precisamente una metodología de trabajo denominada ENSI para este propósito.

1.6.1 "Internet y la sociedad en red".¹⁶

Internet es más que una tecnología, un medio para todo: medio de comunicación, de interacción, de organización social. Un medio en el que se basa una nueva sociedad en la que ya vivimos: la "sociedad en red".

a. Las lecciones de la historia de Internet. Se desarrolla (desde los años setenta) a partir de la interacción entre la investigación universitaria, los programas de investigación militar de los Estados Unidos y la contracultura radical.libertaria, que buscaban en ello un instrumento de liberación y autonomía respecto al Estado y las grandes empresas. No hubo aplicación militar de Internet, hubo financiación militar de Internet que los científicos utilizaron para sus estudios y la creación de sus redes tecnológicas. Dos décadas más tarde, la empresa impulsaría su uso social generalizado.

Desde el principio se desarrolla como un instrumento libre de comunicación, a partir de una arquitectura informática abierta de libre acceso y autogestionada, que fue progresivamente modificada colaborativamente por una red internacional de científicos y técnicos. Actualmente está gobernada por una sociedad privada apoyada por el gobierno Americano y de otros países.

b. La geografía de Internet. En Internet podemos distinguir dos tipos de geografía: la de los usuarios (muy concentrada en los países desarrollados) y la de los proveedores de contenido (concentradas en las principales áreas que es donde están las personas con la información y el conocimiento necesario)

Internet permite trabajar desde cualquier sitio (oficina móvil, oficina portátil, conexión ubicua...), pero no se está desarrollando el trabajo en casa.

¹⁶Las Tic's y sus aportaciones a la Sociedad en red, Dr. Pere Marqués Graells, 2000
<http://dewey.uab.es/pmarques/tic.htm>

- c. La divisoria digital.** Las personas que no tienen acceso a Internet tienen una debilidad cada vez mayor en el mercado de trabajo. Los territorios no conectados pierden competitividad económica. Además aparece un segundo elemento de división social más importante que la conectividad técnica: la capacidad educativa y cultural de utilizar Internet. Saber buscar la información, procesarla convertirla en conocimiento útil para lo que se quiera hacer, saber aprender a aprender.
- d. Internet y la nueva economía.** Internet ha permitido el desarrollo de las transacciones financieras electrónicas y de los mercados bursátiles virtuales, no obstante la nueva economía no es la de las empresas que producen o diseñan Internet, es la de las empresas que funcionan con y a través de Internet. En el comercio electrónico, un 80% son transacciones entre empresas, solamente un 20% es comercio a consumidores finales.
- e. La sociabilidad en Internet.** Internet desarrolla, pero no cambia, los comportamientos sociales. En general cuanto mayor es la red física de una persona, mayor es su red virtual (aunque en casos de débil sociabilidad real, Internet puede tener efectos compensatorios). Las comunidades virtuales tienen otro tipo de lógica y de relaciones. Son comunidades de personas basadas en unos mismos intereses, afinidades y valores. Internet permite saltar las limitaciones físicas del espacio (el barrio, el entorno laboral...) para buscar personas afines con las que establecer relación. Son tanto más exitosas cuanto más están ligadas a tareas o intereses comunes (más allá de los jóvenes, es minoritario su uso para juntarse y contar tonterías... la gente no tiene tiempo para ello).
- f. Los movimientos sociales en Internet.** Actualmente hay una crisis de las organizaciones tradicionales (partidos, asociaciones políticas...) en favor de los movimientos sociales en torno a valores y proyectos (medio ambiente, derechos humanos...). La mayor parte de estos movimientos sociales utilizan Internet como una forma privilegiada de acción y organización en red (cualquier persona puede lanzar un

manifiesto en Internet y ver de aglutinar personas en torno a un proyecto). En ellos el poder funciona en redes locales que permiten organizar por ejemplo protestas globales.

- g. Relación directa de Internet con la actividad política.** Internet podría ser un instrumento de participación ciudadana extraordinario, un ágora política de información del encaje político y los gobiernos a los ciudadanos, y de relación interactiva. Pero gobiernos y políticos solamente lo usan como tablón de anuncios (y como mucho para recibir opiniones sin más). La sociedad modela Internet y no al contrario. Allí donde hay movilización social, Internet actúa como instrumento de cambio social; allí donde hay burocratización política y política estrictamente mediática de presentación ciudadana, Internet es simplemente un tablón de anuncios.
- h. La privacidad en Internet.** Los gobiernos no pueden controlar Internet, pero en Internet no hay privacidad, todo puede ser rastreado.
- i. Internet y los medios de comunicación.** Internet y TV seguirán siendo dos sistemas distintos. No parece interesante transmitir TV por Internet por el gran ancho de banda que consumirían todos los canales, pero Internet si puede ser el sistema operativo con el que interactuemos para seleccionar la información que queramos ver...

Aunque Internet está cortocircuitando los grandes medios de comunicación (periódicos digitales, radios...), parece que serán compatibles varios formatos: periódico en papel, online, por radio, por TV... según los distintos momentos de utilización.

Cuando todo está en Internet el principal problema es la credibilidad. Y es allí donde los grandes medios de comunicación deben defender su espacio.

- j. Internet constituye la infraestructura tecnológica y el medio organizativo** que permite el desarrollo de una serie de formas de relación social que no tienen su origen

en Internet, que son fruto de una serie de cambios históricos... pero que no podrían realizarse sin Internet¹⁷.

1.6.3 Nuevos retos de la sociedad de la información

En cualquier caso, no cabe duda que **la sociedad de la información comporta nuevos retos** para las personas, entre los que destacamos:

- a. El cambio continuo, la rápida caducidad de la información y la necesidad de una formación permanente para adaptarse a los requerimientos de la vida profesional y para reestructurar el conocimiento personal.
- b. La inmensidad de la información disponible y la necesidad de organizar un sistema personal de fuentes informativas y tener unas técnicas y criterios de búsqueda y selección.
- c. La necesidad de verificar la veracidad y actualidad de la información.
- d. Gestionar nuestra presencia en el ciberespacio.
- e. Los nuevos códigos comunicativos, que debemos aprender para interpretar emitir mensajes en los nuevos medios.
- f. La tensión entre el largo y el corto plazo en un momento en el que predomina lo efímero y se buscan rápidas soluciones pese a que muchos de los problemas requieren de estrategias a largo plazo.
- g. Ver de aprovechar los nuevos medios para resolver algunos de los problemas "irresolubles" hasta ahora: gran fracaso escolar, deficiente atención de las administraciones a los administrados...
- h. La tensión entre tradición y modernidad: adaptarnos al cambio sin negarnos a nosotros mismos y perder nuestra autonomía.
- i. Convertirnos en ciudadanos del mundo (y desarrollar una función social) sin perder nuestras raíces (tensión entre lo mundial y lo local)

¹⁷ Castells Manuel, Economía de la Información. (último acceso: 2006 de diciembre).

- j.** Los problemas de sostenibilidad a nivel del planeta.
- k.** Tensión entre lo espiritual y lo material, ya que el mundo necesita ideales y valores.
- l.** Procurar que los nuevos medios contribuyan a difundir la cultura y el bienestar en todos los pueblos de la Tierra.
- m.** Pensar en los puestos de trabajo que se necesitarán y preparar a la gente para ellos, contribuyendo así a evitar el desempleo y la exclusión social¹⁸.

¹⁸ MAJÓ, Joan, MARQUÈS, Pere (2001) La revolución educativa en la era Internet. Barcelona: CissPraxis
<http://dewey.uab.es/pmarques>

CAPÍTULO N° 2

Las tecnologías de información y los gobiernos locales

- 2.1 Gobernabilidad local y sus relaciones**
- 2.2 El papel de la Información y comunicación en gobernabilidad**
- 2.3 TIC's y el buen Gobierno**
- 2.4 Estrategia de Gobiernos Digitales en Ecuador**
- 2.5 La tele democracia**
- 2.6 Aplicación de TIC's en gobiernos locales nacionales e internacionales**
- 2.7 TIC's y la toma de decisiones en gobiernos Locales**

2. Las tecnologías de información y los gobiernos locales.¹⁹

Introducción.

La TIC's deben ser concebidas en forma amplia para acompañar la información que una organización crea y usa. Los aportes que deben proveer las TIC's. son de carácter estratégico y deben alinearse con una estrategia global. Las TIC's son una herramienta; y como tal, su utilidad depende de cómo se la utiliza, ya que como instrumento no brinda soluciones por si solas. Al igual que una herramienta, debe ser empleada correctamente, para lograr una mayor eficiencia. El uso eficaz de las TIC's. depende en gran parte de una buena planificación, administración, de buenas políticas públicas definidas, y de su posterior gestión.

Desde la perspectiva de las organizaciones, la incorporación de TIC's tiene que verse desde un doble punto de vista: por un lado, como herramientas que permiten producir los servicios con costes más eficientes; por otro, como herramientas que posibilitan una mejor comunicación con los usuarios finales de esos servicios.

Las TIC's pueden originar aumentos considerables de productividad para la administración pública. Para ello, deben cumplirse varias condiciones, como por ejemplo un cambio profundo en las relaciones entre el Estado, la administración pública y los ciudadanos, partiendo de una fuerte voluntad política, capaz de mantener la vista en el objetivo y consciente de que en ciertos momentos será necesario “caminar a ciegas”. Si los cambios son meramente superficiales o aparentes, y no inciden en las relaciones sustanciales con los ciudadanos, entonces no sólo serían insuficientes sino también probablemente perniciosos.

¹⁹ Gobierno Electrónico y Administración Pública Local, *Ángel Páez, Carolina Iribarren y María Isabel Neüman*, <http://www.cem.itesm.mx/dacs/publicaciones/logos/antiores/n35/apaezmneuman.html>

Debe formularse una política que establezca prioridades, abarcando un período lo suficientemente amplio, más allá de los tiempos políticos o los plazos electorales que pueden sobrevenir antes de que los cambios se consoliden.

2.1 Gobernabilidad local y sus relaciones

Hoy con los avances y la inclusión de las TIC's en las empresas, las organizaciones se ven obligadas a reorientar la filosofía y estilo gerencial que tradicionalmente se ha adoptado para obtener los resultados esperados. La Administración Pública también enfrenta este reto y es por ello que en los países desarrollados se está empezando a hablar de la *Buena Gobernabilidad*.

La Buena Gobernabilidad enfatiza el papel de los gerentes como proveedores de servicios de alta calidad, según los intereses y necesidades de los ciudadanos y las diversas comunidades; la *Buena Gobernabilidad* incrementa la autonomía de los gerentes, debido a que reduce los controles del gobierno central y las demandas y toma de decisiones en la actuación individual y organizacional; también reconoce la importancia de gestionar los factores humanos y tecnológicos que los gerentes requieren para lograr sus objetivos; caracterizándose por tener mente abierta en cuanto a los propósitos que deben ser gestionados por los servidores públicos y cuáles deben ser manejados por el sector privado.

El *Gobierno electrónico* se refiere a los procesos y estructuras creadas para la oferta electrónica de los servicios gubernamentales. El *Gobierno electrónico* depende funcionalmente de muchas aristas o ramificaciones como el compromiso de los gerentes públicos, la dinámica política, los servicios civiles y las funciones parlamentarias y judiciales; se requiere que el gobierno tenga apertura a un modelo de prestación de servicios bastante complejo, en el que interactúan tanto los niveles como las aristas del sistema de gobierno.

2.1.1 Evolución de la oferta de gobierno electrónico.

La evolución de las experiencias de gobierno electrónico en el mundo ha sido observada y esquematizada de diferentes formas y por diferentes autores. Esta evolución ha sido descrita en su mayoría, en una serie de etapas que intentan explicar cómo se ha ido desarrollando la oferta del gobierno en su relación tradicional con sus públicos, a través de redes telemáticas, en un proceso de incorporación de los servicios, funciones y responsabilidades de dichas organizaciones, lo mismo que los valores de la administración pública y su compromiso por una buena gobernabilidad en la plataforma digital.

Backus, (2001) distingue cuatro etapas progresivas en el establecimiento del gobierno electrónico. Este esquema de evolución coincide con la propuesta de niveles de interactividad de Jensen, (1993), quien estudia las relaciones de los usuarios con las redes telemáticas y señala que la forma como éstos interactúan con los sitios en la red no es homogénea y podría clasificarse según la intensidad de esa interacción, en la cual el usuario va de una menor a una mayor participación.

Los escalones progresivos de establecimiento del gobierno electrónico de Backus representan niveles de participación del ciudadano, en la medida que éste se involucra, ejerce un efecto en la acción del gobierno y logra incluso poder político a través de las redes telemáticas y los sitios de gobierno electrónico.

Backus presenta reflexiones en torno a los retos políticos, sociales, económicos y tecnológicos que enfrentan las diferentes iniciativas de gobierno electrónico. Según él, los riesgos se presentan en cuanto a la estabilidad política, el nivel de confianza pública, las amenazas a la identidad del gobierno, la estructura económica, la estructura del gobierno, y la demanda para las iniciativas electrónicas. El autor recomienda que se base la implementación del gobierno electrónico en un programa de pasos pequeños y precisos,

pero bajo una visión a largo plazo. Sugiere como modelo de implementación el refrán "Think big, start small and scale fast" (piense grande, empiece pequeño, y crezca rápido.)

Es de aclarar, que la clasificación que se presenta, aunque responde a una idea de escalones, no quiere decir que algunas experiencias de e-gobernabilidad no se ubiquen en más de un escalón a la vez.

2.1.1.1 Nivel informativo.

En primera instancia, se encuentra la etapa de presentación de información, en la cual, las diferentes agencias gubernamentales ofrecen información sobre sí mismas a través de la red al público en general, lo que significa estar presente en las redes telemáticas, proporcionando al público externo (Gobierno-Ciudadano y Gobierno-Empresa) información relevante. El formato del primer sitio web de gobierno es similar a los de un folleto u hoja impresa.

2.1.1.2 Nivel de interactividad

En una segunda etapa la comunicación se torna bidireccional, permitiendo al público usuario remitir vía electrónica información propia. La idea es que en los tres tipos de interacción esenciales a la gobernabilidad (Gobierno-Comunidad, Gobierno-Empresas y Gobierno-Gobierno), el gobierno podrá hacer más con menos y, al mismo tiempo, fortalecerá la comunicación directa con los ciudadanos, eliminando la intermediación que normalmente efectuaban las burocráticas oficinas gubernamentales. Para el caso del gobierno electrónico, el término "interactividad" representa el rescate de los productos y servicios del gobierno, intercambio de información, comunicación.

2.1.1.3 Nivel de transacción

Con la tercera etapa la complejidad de la tecnología se incrementa, pero la valoración del cliente (ciudadanía y sector privado) también aumenta. Las transacciones en su totalidad pueden ser hechas sin tener que acudir a una oficina. En esta fase, los procesos internos han de ser rediseñados para proveer un buen servicio.

El gobierno necesita crear nuevas leyes y legislación que validen la transacción de papeles con certificación legal. En esta etapa completar los procesos en línea, incluye pagos, firma digital, etc. Esto ahorra tiempo, papel y dinero.

En la tercera etapa se permite un intercambio más efectivo entre el gobierno y los administrados, permitiendo por ejemplo, la obtención de un certificado vía electrónica.

2.1.1.4 Nivel de transformación

La cuarta fase es la fase de transformación, fase en la cual todo sistema de información estará integrado y el público (Ciudadanía y Sector privado) puede utilizar los servicios en una oficina de atención virtual desde cualquier lugar de conexión. Un sitio único de ingreso para todos los servicios es la última meta.

El mayor obstáculo para alcanzar esta meta se encuentra principalmente del lado interno del gobierno. Por ejemplo, la necesidad drástica del cambio de cultura, procesos y responsabilidades dentro de la institución gubernamental (Gobierno-gobierno). Los empelados gubernamentales en sus diferentes departamentos deben trabajar juntos de una forma uniforme y sin divisiones. En esta fase el ahorro de costos, la eficiencia y satisfacción del usuario alcanzan los niveles más altos.

En la cuarta y última etapa todos los servicios gubernamentales son integrados en un solo portal el cual reúne condiciones de funcionalidad y facilita información en forma completa sobre el gobierno.

Esta etapa de desarrollo del gobierno electrónico debe hacer posible que se alcance el mayor nivel de interactividad entre los ciudadanos y el gobierno. Este nivel implica una apropiación completa por parte de las comunidades de la herramienta tecnológica para la consecución de sus objetivos de participación ciudadana, donde los usuarios del sitio de gobierno electrónico logren, no sólo incidir en las políticas y decisiones que lo afecten, si no que sea capaz de transformar al gobierno mismo a través de propuestas que provengan de los ciudadanos.

El transcurso de estas etapas supone un trabajo arduo el cual deberá ser acometido con el debido respaldo, es decir con el aporte de conocimientos sobre la nueva tecnología y la forma de prestar servicios a través de Internet, por parte de expertos en la materia pero que además no será posible sin la voluntad política del gobierno de asumir al "gobierno electrónico" como una estrategia de evolución y perfeccionamiento de la democracia.

2.2 El papel de la Información y comunicación en gobernabilidad.

La reforma o reestructuración de las administraciones públicas en los países occidentales centran su atención en la denominada *modernización* de las instituciones políticas tradicionales y en el impacto que los cambios fundamentales que caracterizan la Era Informativa.

La Era Informativa tiene una cara distinta en los países menos desarrollados y en Latinoamérica, razón por la cual las organizaciones privadas y públicas no quieren quedarse rezagados en un escenario que parece estar movilizado por la fuerza de los datos.

A pesar de la brecha digital, un número cada vez mayor de organizaciones parecen estar decididas a hacer un uso intensivo de las tecnologías de la información y la comunicación para mejorar la comunicación con públicos internos y externos, así como automatizar procesos, ahorrando espacio, tiempo y energía.

Las organizaciones gubernamentales en Latinoamérica comienzan a dar sus primeros pasos y para ello comienzan a incluir la prestación de algunos servicios en línea, intentando incrementar su eficacia y eficiencia. Asimismo, la demanda de mayor disciplina fiscal en una economía globalizada se ha combinado con la exigencia de los ciudadanos por una gestión más transparente y responsable de los servicios públicos, en términos de accesibilidad y calidad.

Con esta finalidad, y aprovechando las posibilidades de las nuevas tecnologías de la información, la gestión pública se enfoca en aspectos como: la reestructuración de las organizaciones administrativas, promoviendo la descentralización, la mejora de las relaciones con los ciudadanos y la utilización de formas alternativas de gestión de servicios públicos para la sociedad civil.

2.7 TIC's y el buen gobierno.

La utilización de las TIC's en diferentes instituciones de gobierno han alcanzado niveles altos de eficiencia y transparencia sobre la burocracia y su forma tradicional de llevar la institución, aunque en algunos casos se teme el mismo resultado.

En el caso Latinoamericano el gobierno electrónico como arma del "buen gobierno", propulsaría un salto en las posibilidades de organización y participación de las comunidades tan alejadas actualmente del ejercicio de la ciudadanía por no existir los canales idóneos para su vinculación. El gobierno electrónico implica una reestructuración de la administración pública para poder hacer realidad la promesa de la democracia

electrónica que se supone una de las bondades de las tecnologías de la comunicación y la información.

Las nuevas tecnologías, y el asombroso desarrollo de las ciencias de la información, proveen alternativas antes inimaginables para la conformación y reorientación de la gobernabilidad. Para esto, el gobierno deberá adoptar "nuevas prácticas" de la gestión de la información en sus áreas específicas de competencia, como parte de su esfuerzo integral de modernización del sector público.

La difusión de la información a través del debate permanente, transparente y la rendición de cuentas aseguran el respeto a la representación popular y a las diferentes fuerzas que lo conforman, los cuales serán los elementos claves para la gobernabilidad futura.²⁰

2.8 Estrategia de gobiernos digitales en Ecuador.

En el Ecuador se están llevando a cabo proyectos de utilización y aplicación de las TIC's, como es el caso de CONTRATANET, Quito Digital, así como la presentación de sus gestiones gubernamentales en Internet.

2.4.1 ContrataNet.²¹

Contratanet Fase I es un sistema de información a través del Internet transparente, confiable, accesible y evolutivo que contiene procesos de contratación pública.

Logros a alcanzar por medio de la empresa

²⁰ Economía de la Información y Comunicación, Manuel Castells, pág. 4. año 2001

²¹ <http://www.contratanet.gov.ec/jsp/acerca/acercade.jsp>

1. El Estado logrará significativos ahorros en su presupuesto de adquisiciones.
2. Las instituciones convocantes contarán con mejores opciones en calidad y precio.
3. Las empresas privadas tendrán más oportunidades de negocios.
4. La sociedad podrá conocer el destino de los recursos.

El presupuesto del proyecto ContrataNet Fase 1 es de aproximadamente USD 500,000.00; con el aporte financiero de COSUDE y la Comisión del Control Cívico de la Corrupción.

De acuerdo al Decreto Ejecutivo 122, todas las entidades del Estado Ecuatoriano dependientes del Ejecutivo, sin excepción, deberán publicar obligatoriamente en el Contratanet la información sobre sus procesos de contratación cuyos presupuestos referenciales correspondan a:

Concurso Público de Ofertas es decir aquellos procesos de contratación cuyo monto iguale o supere el resultado de multiplicar el coeficiente 0,00002 por el presupuesto inicial del Estado del correspondiente ejercicio económico, hasta el valor igual al resultado de multiplicar el coeficiente 0,00004 por el presupuesto inicial del Estado del correspondiente ejercicio económico.

Para las otras entidades del estado, el Contratanet solicita la publicación de procesos de contratación cuyos presupuestos referenciales sean iguales o superiores a USD 10 000.

www.contratanet.gov.ec

2.4.2 El caso de Quito digital²²

Recientemente se lanzó en el país una iniciativa interesante: ¿Quito Digital?

El Municipio de Quito presentó formalmente el programa con bombos y platillos y es de esperar que se hagan todos los esfuerzos para alcanzar los objetivos planteados, en virtud de que esta iniciativa implica una fuerte inversión de recursos financieros. Entre uno de los aspectos importantes que contempla el programa es la capacitación de empleados municipales para que se conviertan en trabajadores del conocimiento. La capacitación, para el caso de Quito Digital y otros proyectos, es la punta de la lanza en la optimización y efectivización de su implementación y en el uso de las tecnologías en que se sustentan.

Es interesante ver la referencia que se hace al acceso universal y seguro en el portal del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito. Aquella es bastante general para un proyecto que debe ir cumpliendo etapas. El acceso universal es función del Estado y conocemos las grandes dificultades para llevarlo a cabo, incluso en países considerados de mayor desarrollo, mientras que la seguridad tiene diferentes implicaciones, así como estados y grados de necesidad que deben ser analizados a profundidad.

Llama la atención el supuesto grado de involucramiento o de atribución que tendrá el Municipio de Quito respecto de los servicios avanzados de telecomunicaciones o de la firma electrónica y su correspondiente certificación, ya que, especialmente esta última forma parte de las regulaciones que son obligación del Estado. Esencialmente resulta interesante el propósito de regular los aspectos jurídicos del comercio electrónico, cuando estas son funciones del Estado como parte de la función Legislativa, Ejecutiva y no de los gobiernos seccionales. Los elementos que quedan sin regulación, forman parte del comercio y por tanto no están sujetos a normativa distinta a la tradicional. Lo que se podría

²² El Gobierno en línea en el Ecuador, Dr. José Luis Barzallo.
<http://www.dlh.lahora.com.ec/paginas/judicial/PAGINAS/D.Informatico.41.htm>

entender por esto, forzando un poco la interpretación, es que, se pretende regular seccionalmente lo que se conoce como gobierno electrónico central, en el que caben las relaciones con el sector privado.

Entre otros aspectos que vale la pena resaltar que son el desarrollo de la red Metropolitana, la plataforma tecnológica y el portal del Municipio. Este portal será una de las bases importantes para la entrada de los ciudadanos a interactuar con el Municipio de Quito. El portal debe ofrecer las herramientas necesarias y de fácil uso para que los ciudadanos encuentren con desenvoltura la información que buscan, para que puedan realizar transacciones con las instituciones bancarias con las que el Municipio negoció acuerdos buscando beneficiar a los usuarios del portal, que, en definitiva, son los contribuyentes o ciudadanos de la Capital de la República.

Este portal debe ser pensado con la mentalidad que las TIC’s obligan, es decir, que su uso no sea restringido a quienes habitan la ciudad, sino también a quienes estén interesados en conocer sobre la ciudad, redes de comunicación vehicular, sitios de turismo, arte y cultura, así como para quienes necesiten información económica o política de la ciudad. Es la entrada a la ciudad digital y por tanto debe tener un nivel adecuado de presentación.

Finalmente Quito Digital se abre a la educación, tanto de los educandos como la de los maestros, siendo un punto vital para resaltar que con maestros preparados, tendremos alumnos formados para enfrentar los retos que imponen las TIC’s.

Iniciativas como estas impulsan al Ecuador y es necesario orientar las políticas del Estado en la dirección adecuada y con la tecnología necesaria del gobierno en línea. Debemos dejar de lado propuestas que no forman parte de las políticas propias del gobierno en línea y seguir el camino de la concreción con resultados.

2.9 La tele democracia, cyber democracia y democracia electrónica.

Con la utilización de las TIC’s en instituciones de gobierno han surgido nuevas interpretaciones combinadas y que es necesario partir del concepto de democracia para obtener una mirada clara y completa sobre los términos adquiridos como Teledemocracia, Cyberdemocracia y Democratización electrónica.

2.5.1 Democracia.

Es una forma de gobierno en la cual, en teoría, el poder para cambiar las leyes y las estructuras de gobierno, así como el poder de tomar todas las decisiones de gobierno reside en la ciudadanía, pero en la actualidad todos los sistemas democráticos del mundo son principalmente de tipo representativo.

2.5.2 Tele democracia.

Es el concepto más antiguo de democracia electrónica desarrollado durante la década de los setenta, se convirtió en la primera idea de democracia electrónica ampliamente discutida en los ochenta.

El concepto teledemocracia tiene una clara preferencia por la forma de democracia directa y se encuentran principalmente concentrados en las dimensiones del voto y la actividad política dentro de las esferas más propias de participación. Al mismo tiempo, generar la mejor y más completa información política para el electorado es un aspecto clave para fomentar una participación política más efectiva, y ello motiva que se convierte en una preocupación central para los tele demócratas.

La teledemocracia trata de establecer más formas de democracia directa en el interior de los sistemas políticos a través del empleo de las nuevas tecnologías de la comunicación

esencialmente mediante el uso de la televisión por cable, lo que se predijo que sería la llave para solucionar la mayoría de los problemas políticos más apremiantes a escala mundial.

El concepto de teledemocracia considera que las principales causas de la actual apatía de la ciudadanía, en la esfera de participación política propiamente dicha, residen en la frustración, la alienación del electorado en la estructura de la democracia representativa y en los efectos derivados de la actividad informativa llevada a cabo por los medios corrientes destinados a la comunicación de masas.

Las visiones teledemocráticas argumentan que los gobiernos se han distanciado en exceso de los ciudadanos, considerando a éstos en su parcela o vertiente más individual. Así, los nuevos medios de comunicación podrían ayudar a acercar de nuevo el gobierno a los hogares de los ciudadanos. Además, estas tecnologías permiten a este último superar las barreras de tiempo y espacio, generando formas de democracia directa pensadas con anterioridad pero no aplicadas de una manera práctica debido a los problemas de tamaño en la población. En este sentido, los espectaculares avances en las tecnologías de la comunicación abren, por primera vez, las posibilidades para una participación directa de los ciudadanos en el proceso de toma decisiones.²³

2.5.3 Cyberdemocracia.

Corresponde a la evolución de las redes computarizadas más interactivas y permitían vías de comunicación de muchos – a - muchos, y no sólo un flujo de uno – a - muchos. La idea de una comunicación de muchos – a – muchos es el marco central para la generación de beneficios colectivos, presentando mayores capacidades que aquellas teorizaciones vinculadas a revoluciones comunicativas previas que, a menudo, no han ostentado la capacidad para percibir estas posibilidades como lo menciona Martín Hagen.

²³ Tres conceptos diferentes sobre democracia electrónica, Martin Hagen
http://www.revistafuturos.info/futuros_4/democra_elect_3.htm

Los partícipes de la Cyberdemocracia están de acuerdo en que el principal enemigo a combatir es el centralismo, tanto en las estructuras políticas como en las informativas, que está ampliamente relacionado con los procesos de deterioro de las formas vitales de autogobierno. La importancia política de la comunicación a través de computadores reside en su capacidad para afrontar el jerárquico monopolio político existente en los poderosos medios de comunicación, y, quizá, en su capacidad para revitalizar el concepto de democracia basado en la ciudadanía.²⁴

2.5.4 Democratización electrónica.

En contraste con Teledemocracia y la Cyberdemocracia, el concepto de Democratización Electrónica, según Hagen, no desea establecer modalidades de democracia directa, aunque sí desea mejorar la situación de las estructuras de democracia representativa. Para los partidarios de este concepto el mayor potencial de la nueva tecnología de la información, con vistas a mejorar la democracia, reside en su capacidad para realizar la democracia mediatizada²⁵

La meta a perseguir, para lograr un aumento en las dimensiones de los canales y vías destinados a la provisión de información, es, pues, el realce de la democracia a través de las nuevas tecnologías de manera que pueda incrementarse el poder político de aquellos cuyo rol se encuentra habitualmente minimizado en los procesos políticos fundamentales. Los

²⁴ Cyberdemocracia, Rheingold, 1993

²⁵ Democracia Electrónica, Zinder, 1994.

partidarios de este concepto asumen que con estos postulados se logra ubicar a una mayor cantidad de ciudadanos en las esferas de poder.²⁶

El concepto de democratización electrónica también señala que las redes computarizadas son un instrumento válido de cara a reforzar la sociedad civil, teniendo en cuenta que los costes de transacción y organización en las asociaciones y grupos de interés pueden verse ampliamente reducidos.²⁷

Las diversas vertientes ubicadas en el concepto de democratización electrónica favorecen las mejoras en las estructuras y mecanismos propios de la democracia e inciden en la importancia de los intercambios de información y las discusiones políticas en el marco de las actividades de participación. Este concepto, probablemente porque favorece las formas de democracia representativa sobre aquellas propiamente de democracia directa, ha sido crucial en la implementación de muchos de los usos políticos a los que han sido sometidas las redes computarizadas actualmente, especialmente en los sistemas de información política.²⁸

2.10 Aplicación de TIC´s en gobiernos locales nacionales e internacionales.

En el Ecuador como en otros países la utilización de las TIC´s se hace cada vez más urgente además que se puede aprovechar de las experiencias de otras implementaciones realizadas a nivel mundial para que nuestras empresas públicas y privadas no se queden mirando el distanciamiento que marca la brecha digital.

²⁶ Democratización Electrónica, (Hacker & Todino, 1996)

²⁷ Democratización Electrónica, (Bonchek, 1995).

²⁸ http://www.revistafuturos.info/futuros_4/democra_elect_3.htm

2.6.1 E-gobierno en gobiernos nacionales.

2.6.1.1 Programa EDUFUTURO ²⁹Dotación de Conectividad en la Provincia de Pichincha

➤ **Objetivo general.**

Contribuir a mejorar la calidad de los procesos educativos a través de la democratización del acceso a las tecnologías de la información y comunicación.

➤ **Objetivo específico (objetivo del proyecto).**

-  Dotar de infraestructura tecnológica de telecomunicaciones y de conectividad en todos los sectores de la Provincia de Pichincha.
-  Construir una multi-red de canales de comunicación para fortalecer los programas de cultura, educación, centros de gestión empresarial, turismo, salud, obras públicas, seguridad ciudadana, entre otros que lleva adelante el Gobierno de la Provincia de Pichincha.
-  Priorizar la dotación del servicio de Internet a las escuelas unidocentes y pluridocentes del Programa Edufuturo.

➤ **Periodo Total de Ejecución del Proyecto:** 48 meses

➤ **Coste Total del proyecto:** \$ 8'540.829,96

- Financiación solicitada: \$ 4'537.499,00

- Aportaciones HCPP: \$ 4'003.330,96

- **Beneficiarios del proyecto**

Los Beneficiarios de este proyecto son:

 1200 escuelas que conforman el Programa EDUFUTURO

²⁹EDUFUTURO, <http://www.pichincha.gov.ec/paginas/cgiFramPopUpMacrProy.asp?txtCodiProy=21>

-  más de 200000 alumnos de nivel primario y pre-primario que se educan en esas escuelas
-  más de 60000 familias que verán un nuevo futuro para sus hijos

2.6.1.2 Gobierno Municipal del Tena contrata servicios del IGM³⁰.

Con la finalidad de realizar el levantamiento aerofotogramétrico de 1.800 hectáreas del cantón Tena, el Gobierno Municipal contrató al Instituto Geográfico Militar para realizar este trabajo y obtener cartografía de todo el sector a una escala 1:1.000, lo que le permitirá planificar y administrar de mejor manera el territorio urbano y rural.

Los trabajos realizados por el I.G.M. hasta el momento en este proyecto han sido el control geodésico y de campo, para lo cual personal especializado se desplazó a las zonas respectivas para efectuar los cálculos respectivos, cuyos datos servirán para la restitución cartográfica en gabinete. Además se realizó la densificación de puntos por el método fotogramétrico digital, innovación implementada últimamente por este Instituto, ya que anteriormente se utilizaba el método analítico

2.6.1.3 Quito digital³¹

El desarrollo humano trata de ampliar las oportunidades de las personas -de todas las personas- para que puedan:

-  alcanzar una vida larga y saludable
-  accedan a una buena educación y al conocimiento,

³⁰ Gobierno Municipal del Tena contrata servicios del IGM

http://www.igm.gov.ec/cms/index2.php?option=com_content&do_pdf=1&id=27

³¹ Quito Digital, <http://www.quitodigital.gov.ec/>

-  generen los ingresos necesarios para sí y para su familia,
-  disfruten efectivamente de la libertad, la democracia, la equidad y la justicia.

- **Definición de gobierno electrónico.**
 -  Es el uso que hace el Estado de las TIC’s, con el fin de simplificar procedimientos administrativos internos y disminuir costos,
 -  otorgar transparencia a determinados trámites y a ciertos procesos políticos,
 -  ampliar y hacer más eficiente y eficaz la prestación de servicios públicos, y,
 -  difundir información de interés para la comunidad, abriendo canales para la participación ciudadana.

- **Principios generales.**
 -  Colocar todo (información y servicios) en línea y hacer todo en línea.
 -  Proveer un acceso universal y seguro a la información y servicios en línea.
 -  Capacitar a los empleados municipales para que se conviertan en trabajadores del conocimiento.
 -  Trabajar en sociedad para tener éxito.
 -  Eliminar barreras y liderar con el ejemplo.

- **Componentes del proyecto.**
 -  El Portal del MDMQ
 -  MDMQ con el ciudadano
 -  MDMQ con la empresa privada
 -  MDMQ con el sector público
 -  Equipamiento y conectividad
 -  Capacitación y asistencia técnica

- **El portal del MDMQ.**

-  Proveer un acceso universal y seguro a la información y servicios en línea.
-  Evolución de la página web actual al portal del MDMQ.

- **MDMQ con el ciudadano.**

-  La Alcaldía.
-  El Concejo Metropolitano.
-  Obras en construcción.
-  Obras proyectadas.
-  Pagar impuestos y servicios utilizando servicios bancarios y tarjetas de crédito.
-  Trámites en el MDMQ.
-  Estado de cuenta del ciudadano.
-  Bolsa de Empleo y Negocios.
-  Listas de precios.
-  Educación a distancia

-  Atención médica en los Patronatos municipales.
-  Rutas de líneas de transporte.
-  Informar sobre eventos de Arte, Cultura y Recreación.
-  Actividades de Grupos Cívicos.

- **MDMQ con la empresa privada.**

-  Licitaciones y Concursos Públicos
-  Demanda de Bienes y Servicios.
-  Valor referencial de bienes y servicios más utilizados.
-  Subastas.
-  Catálogo Electrónico de Productos.

 Listas de Proveedores.

- **MDMQ con el sector público.**

 Servicio avanzado de telecomunicaciones.

 La firma electrónica y su correspondiente certificación.

 Regulación de los aspectos jurídicos y técnicos del comercio electrónico.

- **Equipamiento y conectividad**

 Red Metropolitana del MDMQ.

 Redes Departamentales.

 Nueva Plataforma Tecnológica: Servidores, Software de Base y Aplicaciones.

- **Capacitación y asistencia técnica**

 Uso de Internet: Capacitar a los empleados municipales para que se conviertan en trabajadores del conocimiento.

 Uso de Computadores Personales: Utilizar todo el potencial ofrecido por las herramientas de escritorio.

 Capacitación Especializada: Formación técnica en el ámbito de trabajo

- **Plataforma tecnológica:**

 Windows, Unix, Linux.

 DB2, Oracle y SQL Server.

 Visual Basic, VisualAge.

 n-capas.

2.7 E-gobierno en gobiernos internacionales.

2.7.1 Gobierno de Bahía (Brasil).³²

Su surgimiento coincide con la necesidad de actualización e integración tecnológicas y con la modernización de las prácticas administrativas y gerenciales para atender las crecientes demandas de servicios, al tiempo que se necesitaban reducir costos operativos y de personal. El año 1995 puede ser considerado como punto de partida, con los primeros esfuerzos por introducir las TIC's en el gobierno. Se destaca, en ese año, la creación de una Intranet denominada BBS Prodeb red interna de computadoras del Estado de Bahía, que permitió obtener información sobre los servicios prestados por el Estado, y sobre proyectos y actividades en desarrollo (por ejemplo, licitaciones.)

Se establecieron, como ítem de mayor relevancia en términos de oferta, la implantación ya en 1995 de los puestos del Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) y la puesta a disposición de servicios e informaciones públicas por medio de la red. Las inversiones canalizadas al SAC lograron el objetivo esperado de una mejora de los servicios prestados, de la mejora de la productividad y de la eficiencia de los Órganos Públicos.

2.7.2 Francia y la seguridad social

Aunque es cierto que en las primeras fases de desarrollo de la informática se desmultiplicaron las plataformas informáticas y los sistemas de información, desde hace algunos años se constata una convergencia de las aplicaciones. Así pues, en Francia, la unificación total de los sistemas de información del seguro de desempleo en torno a dos grandes aplicaciones fue una de las condiciones de desarrollo de las nuevas tecnologías. En

³² Gobierno de Bahía, Brasil,
[http://www.icamericas.net/documents/dp_uploads/estudios_report/Gobierno Electronico en Bahia-Sp.pdf](http://www.icamericas.net/documents/dp_uploads/estudios_report/Gobierno_Electronico_en_Bahia-Sp.pdf)

dicho ámbito, se desarrolló la tecnología Internet tanto de manera interna (20 000 puestos de trabajo) como de manera externa, para facilitar el acceso de los solicitantes de empleo y de las empresas a los servicios multimedia. De esta manera, el sistema de información permite que los empleadores envíen directamente los certificados expedidos para las personas que hayan perdido su trabajo (Dailhé y Urbani, 2002). Ese mismo movimiento de convergencia de las aplicaciones informáticas se está realizando en Francia en el ámbito de los regímenes de las jubilaciones complementarias.

2.7.3 Italia y el seguro social.

El Instituto Nacional del Seguro Social (INPS) de Italia ha perfeccionado, el acceso virtual a sus servicios mediante el refuerzo de las capacidades de sus socios y el uso de las innovaciones tecnológicas. Internet ha permitido iniciar el proceso de descentralización de los servicios, al flexibilizar el vínculo que une a dichos servicios con las oficinas centrales y al mejorar su accesibilidad (Spadaccio, 2002).

2.7.4 Canadá y los servicios de empleo.

Frecuentemente, los servicios electrónicos basados en la tecnología Internet destinados a los ciudadanos han sido prioritariamente desarrollados en el ámbito del empleo. Bases de datos reagrupan las ofertas de empleo depositadas por las empresas, de manera que toda persona que busque empleo pueda acceder a dicho sitio mediante la red Internet.

El Gobierno federal ha identificado 20 grupos de servicios o de información ofrecidos a los canadienses, agrupados desde la perspectiva de los ciudadanos y presentados a través de portales Web (Milne, 2002).

El grupo de Puestos de Trabajo, Trabajadores, Formación y Carreras Profesionales (*Jobs, Workers, Training and Careers Cluster*), creado por el DRHC, proporciona a quienes buscan empleo un acceso a través de una “ventanilla” única a la información relacionada con el empleo, las calificaciones profesionales, la formación y el trabajo, así como herramientas (incluidos el aprendizaje “on-line” y un inventario interactivo de temas de formación profesional) y servicios para los canadienses que experimenten cambios en sus vidas. También proporciona a los empleadores la capacidad de anunciar directamente ofertas de trabajo en la Web.

2.7.5 Bélgica y la declaración inmediata de empleo.

El objetivo de la declaración inmediata de empleo por vía electrónica es comunicar a la Oficina Nacional de Seguridad Social de Bélgica (ONSS) el inicio o el final de una relación laboral, a más tardar en el momento de entrada en servicio. Esta aplicación (llamada DIMONA) forma parte de una operación de simplificación de las obligaciones administrativas de los empleadores, llevada a cabo en el seno de la Seguridad Social belga (Snyders, 2002).

La Oficina Nacional de Seguridad Social, menciona entre las distintas repercusiones en los procedimientos de funcionamiento:

-  la supresión de las declaraciones en “papel”. Resultado: ningún tratamiento manual;
-  el nuevo sistema de control automático e inmediato. Resultado: mejor funcionamiento y más rápido;
-  el control de la forma y los datos por el empleador. Resultado: mejor calidad, menor manipulación;
-  todas las funciones se integran en una declaración. Resultado: tramitación reducida a un único procedimiento.

2.7.6 Chile: PreviRed.com.

PreviRed es un sitio Internet que permite a todas las empresas de Chile, independientemente de cuál sea su personalidad jurídica, declarar y pagar, en un solo lugar y mediante un único procedimiento, las cotizaciones sociales de los asalariados afiliados, en particular respecto a las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), a las mutualidades y al Instituto de Normalización Previsional (INP). Para utilizar los servicios del sitio, las empresas deben inscribirse y definir una clave secreta de acceso que les permita identificarse en PreviRed, con el fin de poder transmitir las informaciones relativas a la empresa y los datos de los asalariados

(Fuente: www.previred.com).

2.7.7 Malasia: Pago de las cotizaciones por medio de Internet.

El Fondo de Previsión de los Asalariados (EPF) ha negociado una asociación con diversos bancos para facilitar el pago de las cotizaciones por medio de Internet y, así, hacer que dicho pago sea más rápido, fácil y eficaz. Sólo pueden utilizar dicho servicio las empresas que hayan abierto una cuenta de pago Internet en uno de dichos bancos

(Fuente: www.kwsp.gov.my).

2.7.8 Marruecos: Declaración y pago de las cotizaciones.

Para poder beneficiarse de las ventajas ofrecidas por las nuevas tecnologías, la Caja Nacional de Seguridad Social (CNSS) ha creado un portal Internet para la declaración y el pago de las cotizaciones sociales. Este portal, bautizado con el nombre de DAMANCON, está destinado al uso de las empresas afiliadas a la Caja Nacional de Seguridad Social o a sus mandatarios. Este servicio gratuito, cuyo uso no requiere habilidades técnicas particulares, comprende dos operaciones.

2.7.8.1 Caja Nacional de Seguridad Social (CNSS).

- ✚ **La teledeclaración** Es una función que permite a las empresas afiliadas a la Caja efectuar sus declaraciones de manera electrónica.
- ✚ **El telepago:** Es el segundo aspecto importante de los nuevos servicios ofrecidos por la Caja Nacional de Seguridad Social. Esta técnica permite a las empresas afiliadas a la Caja pagar sus cotizaciones a través de Internet gracias a un sistema simple y extremadamente seguro.

(Fuente: <http://www.ebds.cnss.ma>).

2.7.9 Los Estados Unidos: Solicitud de prestaciones de la Seguridad Social por Internet (*Internet Social Security Benefits Application, ISBA*).

En enero de 2000, se adoptó la decisión de emprender el desarrollo de un sistema de tramitación en línea de las solicitudes de jubilación presentadas a la Administración de la Seguridad Social (SSA) de los Estados Unidos. En un principio, la aplicación “Prestaciones del seguro de jubilación por Internet” (*Internet Retirement Insurance Benefit, IRIB*), consistía en una simple conversión de los formularios en papel y de los procedimientos correspondientes. En un transcurso de tiempo muy breve, Internet ha conllevado una rápida transformación de los servicios públicos. Desde que se puso en marcha el proyecto (situación en verano de 2002), se han registrado más de 175 000 solicitudes de prestaciones por Internet, y dicho número aumenta cada mes (Gray, 2002).

2.7.9.1 Solicitud de prestaciones de la seguridad social por Internet (ISBA).

Con la puesta en marcha del procedimiento en línea (IRIB/ISBA), los solicitantes pueden acudir al sitio Web de la seguridad social en prácticamente cualquier momento y, dejándose guiar por una secuencia precisa de preguntas e instrucciones, completar con

total independencia una solicitud de prestaciones de jubilación. Cuando se termina la secuencia de operaciones, se envían los datos por vía electrónica a la administración de la seguridad social. A continuación, el solicitante debe imprimir, firmar y enviar una copia del formulario de solicitud, así como los documentos originales necesarios, a la oficina local de la seguridad social o a un centro de tramitación.

2.7.10 Alemania: Tratamiento electrónico de los expedientes.³³

El procesamiento de los expedientes mediante sistemas de gestión de los movimientos electrónicos requiere que se adapten las operaciones administrativas. Alemania introdujo, en enero de 2002, un régimen complementario de jubilación basado en la capitalización. Las actividades de cálculo de la contribución del Estado fueron transferidas al Instituto Federal de Seguro de los Empleados (BfA). Para el cálculo de dicha contribución, el titular del ahorro debe presentar una solicitud y enviarla al prestatario de servicios privado que recoge los datos y los transmite al Instituto Federal de Seguro de los Empleados por vía electrónica (Meurer, 2002).

2.7.10.1 El Instituto Federal de Seguro de los Empleados.

Este Instituto cumplirá esta nueva misión después de haber creado procedimientos administrativos basados en las tecnologías Internet para unos 1 000 empleos previstos. El sistema de procesamiento responde a los siguientes objetivos:

-  tramitación de los expedientes prácticamente sin papel;
-  creación de un archivo exclusivamente electrónico;
-  tramitación electrónica de las solicitudes de apertura de expedientes o de información en un sistema de gestión de movimientos;

³³ E-gobierno/e-administración: En busca de eficiencia y una nueva relación con los clientes, François Kientzler, <http://www.issa.int/pdf/IT/3kientzler-DT.pdf>

 intercambio de datos con los servicios correspondientes, igualmente mediante Internet. Telemedicina, la teleformación medica, telediagnóstico, televigilancia

2.9 TIC's y la toma de decisiones en gobiernos locales.³⁴

La estrategia general y la propuesta de Gobiernos Electrónicos Locales (GEL) se fomenta en tres pilares fundamentales:

- a. **Concientización de las altas autoridades.-** Concientización de las altas autoridades de lo que es el E-Gobierno y una serie de programas de capacitación que involucra a las autoridades locales - Desarrollo desde el Gobierno Central no significa necesariamente una visión que responda a las necesidades del Gobierno Local, GEL se resume en: Hacer Buen Gobierno significa: Hacer más con lo que se tiene y la utilización de la Tecnología en todos sus aspectos para ofrecer nuevos "Servicios", que en la Sociedad de la Información se llaman E-Servicios.
- b. **Organización Interna.-** Se refiere a que, al inicio de su mandato, el primer paso que todo administrador público, en este caso quienes estén al frente de la administración local, necesita dar es modernizar sus administraciones -procedimientos y métodos- y unirlos en alguna manera a la actualización y modernización tecnológica para poder prestar mejor y eficiente los servicios tradicionales del Gobierno Local, pero fundamentalmente, preparar a la Administración para ofrecer NUEVOS SERVICIOS - E-Services, que son aquellos servicios que se prestan mejor con la ayuda de los recursos tecnológicos.
- c. **E-Servicios.-** Se relacionan con la prestación de los servicios tradicionales (cobranzas, catastro, censo, y otros como identificación ciudadana digital) pero principalmente haciéndolos accesibles a la población sin importar la presencia física del ciudadano en

³⁴ TIC en la gobernabilidad, Banco Interamericano de Desarrollo,
http://www.iadb.org/sds/ICT/site_6198_s.htm

el recinto municipal. Igualmente, para poder ofrecerlos se necesita de contar con iniciativas que acompañen la visión y ofrezcan la conectividad y acceso para hacer uso de los E-Servicios. Unidos a estos E-Servicios, existen una serie de actividades que se deben desarrollar en el ámbito comunitario en orden para preparar el entorno, siendo ellos: (a) Conectividad -No se puede esperar desarrollar el E-Gobierno a nivel local si no se cuenta con una estructura clara de conectividad; (b) Acceso, aún con conectividad y sin acceso masivo se estaría ofreciendo las ventajas del E-Gobierno local a un grupo reducidamente pequeño; (c) Contenido: Las administraciones locales participando del GEL tienen que desarrollar su propio contenido temático que deberá estar en línea con los planes de desarrollo local, regional y nacional.

En síntesis, la estrategia de GEL ofrece la oportunidad de potenciar al Gobierno Local en la toma de decisiones en beneficio de la Ciudadanía.

CAPÍTULO N° 3

Análisis actual de la Gerencia de Gobierno Local y las TIC´s

- 3.1 E-administración y los procesos internos**
- 3.2 E-servicios y la comunidad**
- 3.3 E-gov y los proveedores**
- 3.4 Las TIC`s y la toma de decisiones**

3. Análisis actual de la Gerencia de Gobierno Local y las TIC´s

En la actualidad el enfoque gerencia de las empresas ha tenido cambios que se basan en la utilización de TIC´s en la administración haciendo más eficaces y más eficientes las gerencias, provocando instancias trascendentes para el desarrollo de los pueblos, basándose en principios como:

-  Publicar toda la información posible.
-  Publicar la mayor cantidad de servicios en línea.
-  Garantizar el acceso simple y universal a la información.
-  Favorecer la participación de los ciudadanos y del personal.
-  Trabajar en cooperación con organizaciones públicas y privadas.
-  Promover las transacciones electrónicas con ciudadanos, empresas beneficiarias, proveedores, organizaciones no gubernamentales y otras dependencias del gobierno municipal.
-  Personalizar la información y servicios al ciudadano y a las empresas.
-  Garantizar la transparencia de todas las transacciones.
-  Integrar y homogeneizar todos los sistemas de información.

Todos estos principios se aplican en diferentes gerencias de gobierno alcanzando brindar servicios públicos de una forma orientada al ciudadano y con mejor relación costo beneficio, así como mejorar los procesos internos del gobierno, las habilidades de su personal y las relaciones con las empresas y otras dependencias gubernamentales.

En los últimos años hemos asistido a un aumento inesperado de páginas Web y portales de los Gobiernos y Administraciones Públicas. Dependiendo del interés político y directivo por Internet como canal para la prestación de servicios públicos, las organizaciones han diseñado estrategias para que la información y los servicios públicos estén disponibles en Internet. Estas estrategias de presencia de las organizaciones públicas en Internet podrían resumirse en dos tipos:

-  las que buscan adaptar a sus organizaciones a una suerte de moda, posibilitándoles el volcado de información “en la red”; y
-  las que tienen como objetivo que las organizaciones públicas además de tener presencia en Internet se replanteen sus funciones, su forma de trabajo y su modelo organizativo para funcionar “en red”, basándose en variables, modernización y acciones directas e indirectas.

- **Acciones directas.-** Son aquellas que tienen como objetivo principal difundir los bienes y servicios informáticos en el interior de los organismos de la administración pública municipal.
- **Acciones indirectas.-** Son aquellas que promueven el acceso social y económico a las tecnologías y permiten la consolidación de los servicios que el Gobierno Electrónico brinda.³⁵

La incorporación de la informática a los procesos administrativos, permiten que las Administraciones Públicas puedan sistematizar los procesos de trabajo, agilizar la gestión interna, prestar servicios públicos a través de múltiples canales, y ampliar las posibilidades de interacción entre los responsables públicos y la ciudadanía. La incorporación de infraestructuras TIC´s constituye, por si misma, un motor para la transformación de las organizaciones, pero se requieren, además, *cambios organizativos y nuevas lógicas de trabajo* para aprovechar todo el potencial de las TIC´s en la mejora de la prestación de servicios públicos y la orientación de la acción pública hacia las necesidades de la ciudadanía.

3.0.1 Visión y objetivos claros.

EL hecho de querer incluir las TIC's en nuestras empresas no significa perder el norte sobre la administración pública, sino que las TIC's tan solo son una herramienta y no debe permitirse que la tecnología dirija nuestro proyecto sin que sean los principios administrativos la visión y los objetivos planteados los que dirijan la tecnología con liderazgo y legislación/regulación.

³⁵ Modernización Municipal, Perú,
<http://www.hqsolutions.com.ar/docs/HQSolutions%20-%20Egov%20Municipal.ppt>

Los objetivos del gobierno electrónico no deben verse como algo separado de otras iniciativas de modernización de estado. Si no se identifican vínculos, conflictos y sinergias, pueden resultar dislocaciones, redundancias, pérdida de oportunidades y una actuación poco optimizada. El hecho es que la tecnología es parte de un servicio público moderno y por ello está intrínsecamente unida a otros elementos. Como resultado, el gobierno electrónico debería estar contemplado dentro del contexto de las prioridades del gobierno y otras iniciativas de la administración pública, junto a temas como la lucha anticorrupción, el bienestar en el lugar de trabajo, la participación de los ciudadanos, la mejora del servicio, y la medición de las actuaciones.

3.0.2 Capacidad de los usuarios / ciudadanos.³⁶

A pesar de la importancia que tiene valorar la capacidad de los ciudadanos y la tecnología, el núcleo del gobierno electrónico se sitúa en la propia administración pública. Muchos de los cambios requeridos deben producirse en los propios servicios públicos. Con esto en mente, es importante considerar el impacto de las nuevas tecnologías en el trabajo gubernamental.

A fin de poder explotar los beneficios del gobierno electrónico, los ciudadanos deben, en primer lugar, tener la capacidad de utilizarlo. Esta capacidad, requiere tres elementos: capacidad de leer y escribir, conocimiento sobre la utilización de las TIC's, y conocimiento de los beneficios que puede proporcionar. La edad y la educación son esenciales en el tema de la capacidad.

³⁶ Guía Práctica para el Gobierno Electrónico: Cuestiones Impactos y Percepciones, Banco Interamericano de Desarrollo, <http://www.eamericas.org/archivos/CCMD1-02esp.pdf>

3.0.2.1 Educación

La predisposición electrónica y la educación están íntimamente unidas; por un lado, Internet ofrece grandes posibilidades de compartir conocimiento e información y, a través del aprendizaje cambiar la naturaleza de la educación. Por otro lado, los que más se pueden beneficiar de Internet no están normalmente conectados on-line; la carencia de educación primaria y/o bajo alfabetización son barreras básicas para el uso de Internet. Los estudios indican que la correlación entre ingresos y el uso de Internet no está relacionada con la correlación entre educación y uso de Internet. Lo que indica que la educación formal es un factor independiente del uso de Internet²³ y, por el momento, las dos terceras partes de los internautas, tienen algún tipo de educación superior. ²⁴ En Costa Rica, las tres cuartas partes de los hogares con acceso a Internet, tienen como cabezas de familia a licenciados universitarios.

Esta correlación no sorprende dadas las aptitudes que se requieren para la utilización de internet. Dado que la forma habitual de interacción en Internet es el lenguaje escrito (por oposición al vídeo o audio), es lógico que sean las personas alfabetizadas las que más beneficios pueden obtener de su uso. La alfabetización electrónica puede cumplir una función educativa, tanto mediante la formación de adultos, como con la incorporación de tecnología en los currículos de los jóvenes. Más adelante veremos ejemplos que demuestran los distintos enfoques educativos adoptados por los gobiernos con la finalidad de preparar a sus ciudadanos para la era del conocimiento.

3.0.2.2 Confianza.

Aunque el gobierno electrónico tiene un gran potencial de mejora de las relaciones con el ciudadano, también contiene un gran desafío. Muchas personas tienen baja confianza en el gobierno y pueden ser muy aprensivas a la relación. Por ejemplo, menos de un tercio de los jóvenes latinoamericanos dicen confiar en las instituciones y sus representantes.²⁵ Los

altos niveles percibidos de corrupción (al menos en algunos países) pueden también disminuir los niveles de confianza. Por ejemplo en el índice de percepción de corrupción de Transparencia Internacional del 2002, Ecuador y Bolivia están en el lugar 89 y Guatemala, Nicaragua y Venezuela en el 81. Si se añade un nivel más de complejidad, las encuestas sugieren que muchos ciudadanos latinoamericanos están incómodos con la tecnología y no confían en la seguridad de Internet. Sin embargo, algunos países han puesto en marcha identificadores aceptables.

3.0.2.3 Contenido.

Un factor que normalmente se pasa por alto es el suministro de contenido apropiado en el ámbito cultural local. El contenido es una cuestión tanto de acceso como de oferta. Si el gobierno quiere que los ciudadanos y empresas accedan a sus servicios e información, el gobierno debe facilitar un contenido atractivo. No es tarea fácil. Para la mayor parte del mundo el hecho de que Internet esté en inglés y bajo la influencia de la cultura norteamericana, constituye una barrera para la accesibilidad.

Afortunadamente, el suministro de servicios e información puede incrementar el interés en Internet, siempre que los mismos se proporcionen en el lenguaje local y reflejen cuestiones locales. Desde esta perspectiva, la relación entre el gobierno electrónico y la preparación para el mundo de la red es recíproca; la inversión en tecnología y las aptitudes necesarias para hacer el gobierno electrónico relevante, también construyen las bases de un mundo en red, y los servicios de gobierno electrónico pueden resultar un incentivo para que los ciudadanos participen en Internet.

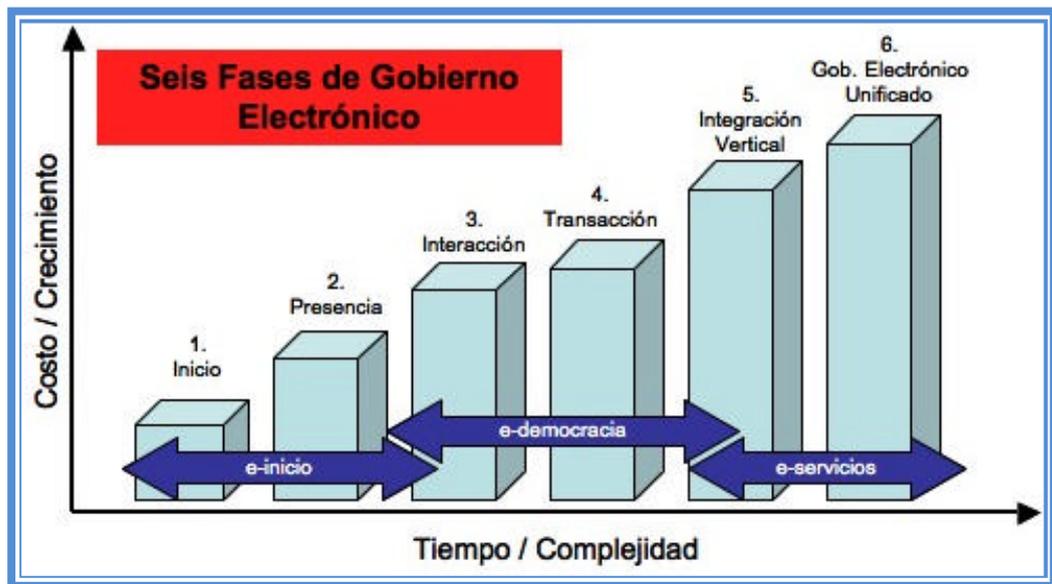
3.0.3 Fases del gobierno electrónico.³⁷

El Gobierno Electrónico tiene un carácter incremental y transformador que se define a partir de un conjunto de etapas a través de las cuales se debe progresar. Las cuales son:

- a. **Presencia:** Consiste en colocar en línea información básica referente a la institución o entidad (leyes, regulaciones, documentos, estructuras organizacionales, entre otras). No ofrece ningún grado de interactividad del ciudadano con la institución o con otros ciudadanos a través del sitio Web, portal o cualquier otro mecanismo disponible como correo electrónico, celulares, teléfonos, televisión, radio o cable.
- b. **Interacción:** La fase se encuentra caracterizada por la generación de las primeras interacciones o trámites entre ciudadanos y empresas con instituciones gubernamentales. En este sentido habilita un mecanismo o un canal mediante el cual se desarrolla un proceso comunicacional que ofrece la oportunidad de tomar contacto primario con distintas autoridades. Puede realizarse a través de contacto vía correo electrónico, envío de formularios de comentarios, sugerencias u opinión, creación de foros y espacios de Chat para intercambio de ideas.
- c. **Transacción:** Esta fase consiste en implementar transacciones electrónicas a ciudadanos y empresas por parte del gobierno, como una alternativa y/o complemento a la atención que se brinda de manera presencial en las oficinas. Los sitios Web o portales transaccionales permiten un acceso directo a los servicios del gobierno.
- d. **Transformación:** Esta fase está determinada a través de transformaciones significativas en la forma de operar del gobierno. Las relaciones entre el ciudadano y las autoridades que componen el gobierno cambian, y las entidades se encuentran en la capacidad de proveer sus servicios de forma electrónica de modo de cumplir su misión y visión.

³⁷ Libro Blanco de la Sociedad la Información y el Conocimiento, CONATEL, www.conatel.gov.ec/website/conectividad/sociedad/libro_blanco/gobierno_electronico.doc

Dado que el Gobierno Electrónico no es estático, sino que es una herramienta para gobernar de manera orgánica, transformadora y adaptable a las condiciones de cada país y que tiene como finalidad resolver las necesidades sociales en un entorno cambiante, para complementar este proceso algunos autores agregan dos etapas adicionales a las cuatro mencionadas: una al principio (etapa de Inicio) y una al final (etapa de Gobierno Electrónico Unificado) como se muestra en la siguiente figura:



La nueva etapa de Inicio, primera y básica, establece la necesidad de disponer al menos de TIC's para iniciar el proceso de e-gov. Por su lado, la etapa de Transformación se subdivide en una de Integración Vertical y en otra de Gobierno Electrónico Unificado. La Integración Vertical se refiere a la provisión de servicios de los organismos públicos y sus interrelaciones, mientras que el e-Gov unificado busca catapultar el concepto de acceso al gobierno mediante un solo punto integrador, a decir de Naciones Unidas, “un gobierno completamente integrado a la Web en “one-stop-government”.

En este punto las TIC’s pasan de ser una herramienta transformadora a convertirse en un instrumento integrador que facilita todo el quehacer gubernamental.

3.0.4 Variables que definen el e-gov.

✚ Desarrollo de las capacidades tecnológicas:

- Despliegue de las Infraestructuras de la Información y Comunicación.
- Convergencia de las tecnologías tradicionales con las nuevas.
- Desarrollo de software para la gestión pública.
- Disponibilidad de servicios electrónicos para el ciudadano y las empresas.

✚ Modernización de la administración pública :

- Modernización de las estructuras normativas, de estándares y regulatorias.
- Modernización de las estructuras administrativas o de gestión.
- Unificación de las fuentes de información para su intercambio.
- Actualización de los esquemas de conocimiento, incorporando la capacitación informática.

3.1 E-administración y los procesos internos.

La utilización intensiva de las TIC’s por parte de las administraciones públicas supone un cambio técnico, pero sobre todo un cambio organizacional (Harvard Policy Group, 2000). Ello requiere una planificación coordinada que afecte a todos los niveles de la organización y que vaya más allá del simple proceso de informatización de un expediente administrativo.

³⁸Para el aumento de la eficacia y la eficiencia de la gestión gubernamental a través de las TIC’s hace falta reconsiderar cualitativamente las formas de organización del trabajo, las relaciones humanas en el seno de las organizaciones públicas y, consiguientemente, las estructuras de poder dentro de la propia administración.

La introducción efectiva de la administración electrónica en su vertiente interna favorece la disminución del número de niveles administrativos, gracias a la mejora de los sistemas de control y coordinación en manos de los gerentes. Incentiva el rediseño de los sistemas y puestos de trabajo y el incremento del grado de flexibilidad tanto de la organización como de su personal. Cambia de forma profunda las dinámicas de relación de la organización con los agentes sociales y los proveedores y, por último, introduce nuevos parámetros informativos en la toma de decisiones organizativas (Barkin, Bennet y Remez, 2001).

Todo ello nos muestra que la introducción de estrategias de gobierno electrónico puede producir en el seno de la administración un impacto organizativo de gran magnitud, que afecta tanto a su estructura, a sus procesos de gestión y a sus relaciones internas y externas de poder. De otro modo, si esto no fuera así, no estaríamos hablando de introducción efectiva de la administración electrónica, sino de mero maquillaje de modernización ficticio, disfrazado de innovación tecnológica.

De ahí la importancia de insertar las estrategias de introducción de iniciativas de gobierno electrónico en los planes globales de modernización y cambio organizativo. El rediseño de procesos, la definición de puestos de trabajo, los sistemas de formación, las estructuras de incentivos que se introducen a través de las iniciativas de administración electrónica, deben ser planeados de forma global, en función de cada cultura organizativa y atendiendo tanto a las demandas externas como a las necesidades que se plantean dentro de la propia

³⁸ Sociedad de la Información Administración Pública, VII Congreso de Ciencia Política y de la Administración: Democracia y Buen Gobierno. http://www.aecpa.es/congreso_07/archivos/web07.pdf

estructura administrativa. Sólo así el desarrollo de iniciativas de gobierno electrónico puede constituirse como una oportunidad para la introducción del cambio y mejora organizativa.

Del mismo modo que la introducción del uso intensivo de las TIC´s en las administraciones públicas genera un impacto en la estructura y en los procesos administrativos, el efecto es también relevante en el ámbito de los recursos humanos y de la cultura organizativa (Barkin, Bennet y Remez, 2001). Por ello debe preverse una consideración especial respecto a la transformación de los perfiles laborales, las necesidades en formación y las repercusiones que la introducción del cambio genera en las expectativas de carrera profesional dentro de la organización. Cada organización plantea retos distintos en función de sus recursos humanos, de sus características sociales, educativas, motivacionales, de estructura de pirámide de edad, etc. Estos elementos demandan distintas estrategias de acción, que no deben ser dejadas de lado si se pretende conseguir la implantación exitosa de un proceso de administración electrónica (Salvador, 2002). Cuidado especial merece la figura del directivo público, ya que será el encargado de liderar administrativamente la introducción del proceso de cambio, compaginando las demandas de mejora organizativa con las necesidades y expectativas de los trabajadores públicos.

La ciudadanía y los usuarios, en general, desconocen la compleja articulación de competencias de las organizaciones públicas, y demandan de ellas respuestas rápidas y únicas. Por su parte, las políticas y servicios públicos tienen cada vez más un carácter transversal (implicando a más de un departamento y nivel de Administración si se quiere diseñar políticas y servicios más cercanos a las necesidades de la ciudadanía). Ello obliga a diseñar mecanismos de coordinación y a elaborar *políticas interdepartamentales e interinstitucionales*, que implican un cambio radical en la manera de concebir la *Política* (y las *Políticas*). Ésta(s) ya no es(son) propia(s) de un territorio, un ámbito competencial jurídicamente definido, o un departamento o unidad administrativa, sino que tiene(n) un carácter *relacional* al ser imprescindible la participación de diferentes agentes

institucionales, sociales y económicos para responder a las necesidades complejas de la sociedad actual (Brugué y Gomá, 1998: 32-35; Criado y Ramilo, 2001: 19-20).

Con el concepto “*e-administración o Administración en red*” hablamos de *aspectos organizativos* (integración de sistemas, rediseño de procedimientos, etc.) y de *carácter institucional* (principios, valores y cultura de orientación a las necesidades de los usuarios) que pueden llevar a las organizaciones públicas a responder mejor a las necesidades de sus usuarios (ciudadanos, empresas y otras Administraciones Públicas). A la luz de este nuevo modelo de Administración, las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC’s), en general, e Internet, en particular, pueden ser entendidas como “fines” en sí mismas (lo importante es estar “en la red”), o como motores para el cambio en las organizaciones (de compartimentos estancos a articulación “en red” y visión transversal de los problemas).

3.1.1 Ámbito orgánico-administrativo.

El desarrollo e implementación del Gobierno Electrónico juega un doble papel en este ámbito. Por un lado, provoca una reingeniería institucional y administrativa en la forma como se entienden los procesos de entrega de servicios públicos a partir de una visión funcional de la operación, establece estándares en los procedimientos, genera un cambio de actitud y atención hacia el usuario en el funcionario público. Por otro lado, cambia la relación con el ciudadano y la visión de éste sobre la cosa pública.³⁹

³⁹ Gobierno electrónico y participación, factores de éxito para su desarrollo, David Sancho Royo, <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/CLAD/clad0043801.pdf>

3.1.2 Costes y beneficios de la e-administración⁴⁰

En el diseño de estrategias de adecuación de los Gobiernos y Administraciones Públicas al nuevo modelo relacional de gobierno, es necesario tener en cuenta a distintos agentes claves en su desarrollo y puesta en marcha. Por tanto, es necesario examinar la rentabilidad de las estrategias de avanzar hacia una Administración en red. Las siguientes son unas dimensiones importantes que implican costes y beneficios para cada uno de los agentes claves en el desarrollo de la Administración en red.

- a. Los Gobiernos y Administraciones Públicas que deciden abordar una estrategia de uso de TIC´s para mejorar la prestación de servicios públicos cuentan en muchos casos con inversiones suficientes para adquirir infraestructuras y equipamientos. La limitante más importante no radica, entonces, en el volumen de la inversión, sino en adaptar el funcionamiento de las organizaciones a las nuevas formas de trabajo que posibilitan las TIC´s. El cambio cultural afecta a las personas y solamente consiguiendo la adhesión de los responsables (políticos, directivos y públicos) a la nueva forma trabajo en red es como se consigue desplegar el potencial de las TIC´s en la definición de políticas y prestación de servicios públicos. Este modelo lleva implícitos ciertos elementos de confianza interdepartamental que se muestra como la base y sustento de todo el modelo de Administración en Red, en el que se aspira a que la redundancia de funciones e información se reduzcan a su mínima expresión.

- b. La clase política tiene que ser capaz de definir estrategias a largo plazo. Las transformaciones organizativas que permitan aprovechar el potencial de las TIC´s en las

⁴⁰ Dra. Ana Luz Ruelas / MC. Patricia Pérez Arámburo. «El gobierno electrónico: su estudio y perspectivas de desarrollo.» 2006.

Mariángela Petrizo Páez - M. Carmen Ramilo Araujo. «El papel de los usuarios en el diseño de la Administración en red.» *Propuestas de Comunicación*. Murcia: VIII Jornadas TECNIMAP, 2004. 12.

organizaciones públicas son procesos que llevan tiempo. Esta evolución hacia una nueva forma de Gobierno y Administración Pública relacional implica interiorizar una serie de principios y valores que han de formar parte de la idiosincrasia de cada cargo dentro de la gestión de lo público. Pero solamente esta evolución es posible si existe una visión y un liderazgo claro que marque una estrategia y anime al conjunto de los recursos humanos de las organizaciones a repensar qué hacen y cómo lo hacen y a utilizar las TIC’s para añadir valor a su trabajo.

- c. En este contexto, ¿qué papel de usuario se está potenciando? En la actualidad, y por norma general, se estimula el rol de consumidores o receptores de servicios. En muchos casos, son los mismos usuarios los que tienen que “autogestionarse” los servicios por Internet, añadiendo complejidad a la relación con la Administración Pública. Si la finalidad de las TIC’s es mejorar la prestación de servicios, lo más interesante es el desarrollo de mecanismos multicanal para la prestación de servicios. Por otro lado, hay que decir que no se contempla a la ciudadanía como sujeto activo para la mejora de la definición de las políticas y los servicios públicos. En muchos casos las Administraciones Públicas tienen problemas para definir y pensar qué servicios puede demandar la ciudadanía. Y o bien son los responsables políticos o públicos (también ciudadanos) quienes se ponen por un momento en la perspectiva ciudadana, o bien se incorpora a la ciudadanía al proceso de definición de las políticas y servicios públicos para que estos se adecuen mejor a las necesidades presentes.

- d. La participación del sector empresarial es fundamental para llevar a cabo la definición y puesta en marcha de este nuevo modelo de Administración relacional. De hecho, en lugar de pensar en ser proveedores de soluciones y servicios, tienen que comenzar a pensar en ser “colaboradores” (*partners*) del sector público incapaz de estar al día en las últimas tecnologías y que precisa contar con la colaboración privada. Las visiones y estrategias tienen que ser marcadas por el Sector Público quien tendrá que ser capaz de

articular mecanismos de colaboración con el sector privado (que conoce el estado del desarrollo tecnológico) y la implicación de la sociedad civil (desde donde se plantean necesidades) a lo largo de todo el proceso de definición de políticas y servicios públicos.

3.1.3 Modelos de desarrollo de e-gobierno.

Los gobiernos han trabajado para formular modelos de desarrollo que integren estrategia, personal, procesos y tecnología al igual que planes de acción efectivos para trazar una implementación exitosa. En la siguiente tabla se muestran 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 Multipropósito	Personalización del portal	“Clusterización” de servicios	Integración completa y Transformación Empresarial
Elmargamid & McIver	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 (customization)	-----	-----	-----

Fuente: Modelos de desarrollo de e-Gobierno. Fuente: Yong, James SL (Ed.) (2003). Op. cit, p. 17.

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. Generalmente, las fases iniciales de la evolución de la e-gobierno

implican la publicación o la catalogación de información en la *Web*. Subsecuentemente, 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 así como canales de comunicación bidireccionales. En la etapa final de la evolución, desaparecerá la percepción de departamentos gubernamentales distintos y el público verá al gobierno como una sola entidad.

Resulta claro que los gobiernos, como instituciones públicas y guardianes de la democracia, necesitan desempeñar un papel pro-activo en el mundo de la Internet. Primero, necesitan mantener las prácticas democráticas existentes. Segundo, necesitan incorporar y adaptar estrategias y tecnologías en línea para expandir y aumentar la democracia participativa. El aumento de la participación ciudadana en la democracia es vital para asegurar que los gobiernos de todos los niveles y de todos los países puedan cumplir la voluntad de sus ciudadanos y vencer los desafíos que presenta la era de la información.⁴¹

Difícilmente una organización pública podrá desarrollar componentes efectivos de gobierno electrónico si no ha desarrollado sus procesos y procedimientos claramente. La posibilidad técnica de comunicación biunívoca intergubernamental y con el ciudadano está asociada un

⁴¹ Políticas públicas, poder local y participación ciudadana en el sistema de Consejos de Desarrollo urbano y rural, Demetrio Antonio Pérez Ordoñez, <http://www.monografias.com/trabajos15/poder-local/poder-local.shtml>

proceso técnico relacionado con los aspectos organizacionales específicamente con los objetivos o misión de la organización y no solo a la automatización de las oficinas restando importancia al capital humano.

Por otro lado la formulación de estos proyectos debe plantearse en forma clara, explícita y considerando sin lugar a dudas los aspectos organizacionales específicos, por lo tanto las inversiones en TIC's en su conjunto deben enmarcarse en una planificación estratégica y deben responder a una lógica de continuidad institucional y administrativa. (Tobelem 1993).

En relación con los aspectos organizacionales se asumen como indicadores los siguientes factores:

-  Manuales de Organización y métodos con orientación hacia el Gobierno Electrónico
-  Coordinación Institucional
-  Continuidad administrativa
-  Proyectos de modernización a mediano y largo plazo para implantar Gobierno Electrónico
-  Iniciativas Institucionales
-  Voluntad política de los líderes hacia el Gobierno Electrónico
-  Liderazgo en la toma de decisiones sobre temas de Gobierno Electrónico

3.2 E-servicios y la comunidad

Se refiere a la entrega de mejores servicios a los ciudadanos, como los trámites interactivos (peticiones los documentos, emisión de certificados, pagos hacia y desde los organismos públicos).

La plasmación del gobierno electrónico en la dimensión externa se asocia a la prestación de servicios y a la capacidad de interacción con los ciudadanos a través de los nuevos canales de información y comunicación que surgen de la implantación de las TIC's. Aunque las páginas Web son quizás su exponente más llamativo y extendido, cabe no olvidar otro tipo de mecanismos como el correo electrónico, los foros de discusión, los Chat o las votaciones on-line. El conjunto de ámbitos temáticos sobre los que se construye la dimensión externa puede clasificarse en tres grupos:

- a. cuestiones referidas a la vida cotidiana, donde la administración local asume un papel de articuladora del territorio, informando de los servicios de distinta índole que se encuentran en su marco espacial de referencia.
- b. cuestiones referidas a la administración a distancia, con una clara orientación prestacional centrada en los servicios públicos que se ofrecen desde la corporación local.
- c. cuestiones referidas a la vida política y a la participación, en referencia a la naturaleza pública y política de las administraciones locales, abriendo nuevos espacios, más ágiles y permanentes, para el intercambio y la interacción entre ciudadanos y la dirección política de la organización pública.

El mayor o menor avance en cada una de los ámbitos temáticos considerados configura un determinado estilo de relación entre el gobierno local y la sociedad a la que se dirige, que pueden ir desde presentarse como una empresa de servicios públicos hasta un espacio de participación y decisión política.⁴²

Algunas de las promesas de la modernización de la Administración pública, descritas como “Ventajas para todos”, son las siguientes:

⁴² Serna, Miguel Salvador. «Gobierno Electronico y Gobierno Local.» Barcelona , 2002.

-  Más y mejores servicios públicos
-  Plazos de reacción más rápido
-  Agilización y fortalecimiento de la burocracia
-  Participación activa en las decisiones que le afectan
-  Servicios públicos asequibles

Las iniciativas de eCiudadanos y eServicios mejoran la comunicación y la calidad de servicio entre el gobierno y los ciudadanos

Las iniciativas Gobierno-Ciudadanos (*Government-to-Citizens – G2C*) han sido diseñadas para facilitar a los ciudadanos su interacción con el gobierno. Su enfoque se centra en el cliente y en los servicios electrónicos integrados que puedan ser proporcionados bajo el concepto de “un solo sitio” (*one-stop shop*). Esto significa que los ciudadanos puedan llevar a cabo varias operaciones diferentes, especialmente aquellas donde se involucran agencias múltiples, sin la necesidad de contactar a cada una de ellas. Según Yong (2003, p15), un único punto de acceso refuerza la participación ciudadana en los procesos democráticos ya que los ciudadanos pueden utilizar fácilmente procedimientos administrativos y expresar de manera más conveniente sus necesidades a los servidores públicos.

3.2.1 Desarrollo de servicios electrónicos centrados en el usuario.

En el ámbito de la administración electrónica, *“el sitio Web corporativo debe abandonar su carácter esencialmente organizacional para convertirse en un portal para la comunidad a la que sirve, presentando los contenidos y servicios de la forma en la que los usuarios desean recibirlos”*⁴³. De igual forma, las organizaciones públicas deben intentar implementar en versión electrónica aquellos servicios más interesantes y útiles para la comunidad a la que sirven.

⁴³ (Lara Navarra 2004)

La expectativa de los usuarios es obtener las respuestas adecuadas a sus necesidades de información de la forma más rápida posible. Uno de los métodos más eficaces para dar solución a los problemas planteados por el usuario es la personalización de los servicios. De esta forma, la administración electrónica, y de forma especial el portal personalizado, aparecen como una oportunidad única de profundizar en la reforma de la administración, introduciendo nuevos servicios que aumenten la transparencia del funcionamiento de la propia Administración, y prácticas que reduzcan las molestias a los usuarios y simplifiquen notablemente su relación con la misma.

3.2.1.1 Legislación y regulación⁴⁴

Una buena legislación y regulación son fundamentales para el crecimiento exitoso de una economía en red. Un clima normativo favorable para el uso de Internet, el gobierno y el comercio electrónico es un factor que incentiva a la comunidad, las personas y las empresas a invertir y utilizar las tecnologías de información y comunicación. Aspectos importantes de esta guía, como la disponibilidad y asequibilidad de Internet y del hardware y software necesario o la utilización de estas tecnologías en el comercio y en la educación, dependen de una legislación y regulación favorables. Al considerar la necesidad de una legislación y regulación robusta para el gobierno electrónico, debemos tener en cuenta tres áreas clave:

- a. Privacidad: asegurar que la información personal sólo se use para su propósito inicial o mediante consentimiento (por ejemplo los historiales médicos).
- b. Seguridad: asegurar que la información personal y las transacciones están protegidas de la manipulación por parte de terceras partes.

⁴⁴ Geoff Dinsdale Sammir Chhabra John Ratt-Wilson. «Guia Practica para el Gobierno Electronico.» Canada, 2002.

- c. Accesibilidad asequible: establecer una legislación y reglamentación que aumente la competencia y estimule una provisión de tecnología asequible (por ejemplo, de proveedores de Internet).

3.2.1.2 Privacidad

Es un hecho conocido que la información personal se ha convertido en una mercancía que puede ser comprada y vendida. Esto atraviesa muchas fronteras y la mayoría de las empresas no están sujetas a normas sobre la recogida, uso y revelación de información 1.47

El paso clave en este apartado consiste en determinar cómo el propio gobierno puede reunir, utilizar y almacenar información. De hecho, Canadá ha ido un paso más allá, introduciendo legislación que regula cómo las instituciones privadas pueden gestionar la información personal.

Para el desarrollo del gobierno electrónico es esencial mantener la privacidad, como paso para generar confianza; los ciudadanos estarán dispuestos a divulgar sus datos on-line si consideran que no va a utilizarse de forma inapropiada. Algunos elementos de la privacidad incluyen:

- a. Rendición de cuentas: los gobiernos responsables deben aceptar responsabilidad por la información que reciben de los ciudadanos.
- b. Consentimiento: los gobiernos deben obtener consentimiento para reunir y almacenar cualquier información.
- c. Accesibilidad y divulgación: la información personal no debe ser divulgada o utilizada para ningún propósito sin consentimiento; los ciudadanos deben poder acceder a su propia información.
- d. Precisión: la información de los ciudadanos debe ser precisa y puesta al día.

3.2.1.3 Seguridad

La seguridad supone que partes no autorizadas no pueden acceder a información a transacciones realizadas a través de Internet. Es un objetivo clave que los intercambios electrónicos sean tan seguros como los realizados en persona. Para que se desarrolle el comercio electrónico los ciudadanos necesitan tener confianza de que están trabajando en un entorno seguro. Uno de los temas prioritarios es el reconocimiento de la firma digital a través de legislación que reconozca que los contratos o acuerdos on-line son tan validos y obligatorios como los contratos escritos en papel con firmas tradicionales. Los ordenadores y las redes deben confirmar que los ciudadanos son los que dicen ser y las firmas digitales pueden proporcionar el nivel de verificación necesario para las transacciones.

3.2.1.4 Accesibilidad asequible.

Un acceso asequible presupone un marco normativo que promueva la competencia y la inversión. Un aspecto importante de esto en ALC es una regulación apropiada del sector de telecomunicaciones. Una regulación que promueva la competencia, reduciendo barreras a la inversión en infraestructuras es una condición esencial para participar en un mundo en red.

Ejemplo

Un ejemplo de esta inversión es Edufuturo, un programa dirigido por la provincia de Pichincha. Este programa está ligado al objetivo de la provincia de ser la más competitiva dentro de Ecuador e incluye:

- 1.** Hacer accesible a las escuelas las TIC´s.
- 2.** Capacitar a los educadores a través de la formación.
- 3.** Desarrollar una Web que incluye áreas como educación, cultura, biblioteca, información, noticias e información de contacto. Se dirige a padres, profesores y

estudiantes. Para los primeros proporciona información en psicología aplicada a niños y claves para su estimulación. A los maestros ofrece información en metodología, psicología, pedagogía, métodos de aprendizaje, etc. Para los estudiantes de segundo a séptimo grado, ofrece información en lenguaje, estudios sociales, matemáticas ciencias. Se evalúa el aprendizaje del alumno y se almacenan los resultados en bases de datos.

4. Software educativo en CD-ROM- de forma que si la Web es sobre información, el CDROM es sobre aprendizaje.
5. Conectar las escuelas a Internet.

3.3 E-gov y los proveedores.

Son las iniciativas de gobierno electrónico destinadas a brindar servicios administrativos y de información a las empresas a través del Internet. Es la relación entre la Administración y las empresas que se refiere a los trámites administrativos que las empresas pueden realizar con la Administración a través de medios electrónicos también es el paso de las iniciativas del gobierno electrónico que comprende acciones como la transferencia para el Internet de gran parte de los procesos de compras de los gobiernos, a través de grandes portales que concentran dichas transacciones.

3.3.1 Objetivos del gobierno electrónico con los negocios/proveedores.

-  Agilización de los tramites con la administración publica
-  Mejoras en su competitividad
-  Mejoras en la relación sector privado/publico
-  Utilización de la administración como motor en la incorporación de las nuevas tecnologías de la empresa

Busca reducir costos y conseguir mayor competencia, en las adquisiciones y la interacción con los contratistas o proveedores del gobierno.

La relación del Gobierno y los proveedores o negocios es especialmente importante para el Gobierno, donde puede alcanzar importantes ahorros en sus costes administrativos, demostrar transparencia en su gestión, agilizar los procesos de licitaciones y otras importantes ventajas.

Realizar procesos de negocios eficientemente. Administrar presupuestos. Entregar servicios más eficientes. Ahorrar costos. Mejorar la experiencia del cliente. Es una lista de deseos muy grande. Pero gracias a la tecnología de Internet, las empresas están disfrutando de los beneficios de aumentar la tecnología de Internet para obtener productos y servicios en el mercado que estén por encima de los competidores.

Al igual que la empresas, las organizaciones del gobierno pueden exampliar sus inversiones utilizando la tecnología, crear un e-gobierno, para entregar servicios más eficientes.

La popularidad de los servicios en línea está creciendo, y en la medida en que las agencias del gobierno hagan uso de la tecnología para obtener beneficios, los programas del e-gobierno continuarán desarrollándose más. El despliegue de redes digitales con banda ancha puede ayudar a conducir mejor los servicios y las operaciones del gobierno⁴⁵.

La presencia del Web debe ir más allá de una página estática con información. Las iniciativas verdaderas del e-gobierno incluyen transacciones e interacciones. “En la medida

⁴⁵ E-Gobierno: Las iniciativas de Internet incrementan la productividad y la satisfacción de los clientes, CISCO
http://www.redaccionvirtualcisco.com/redaccion/articulodestacado/ver_comunicados.asp?Id=148

en que estos componentes incrementen su nivel de conectividad y acceso, sus expectativas, en relación a los servicios que estarán disponibles para ellos en línea para el sector privado y público, están incrementando.”

Al hacer un mayor uso de banda ancha, los gobiernos pueden entregar servicios de una manera más eficiente y mejorar la educación, la medicina y otros servicios tradicionales, así como ofrecer nuevos.

Los proyectos de e-gobierno habrán de integrar las siguientes características:

-  Abiertos y penetrantes: Habrán de contar con servicios basados en estándares de Internet y el conocimiento de la sociedad habrá de ser incluida en su totalidad.
-  Orientada en el cliente: Poner al ciudadano en el centro del pensamiento, con sistemas que provean calidad y servicios personalizados en donde exista valor agregado en dichos servicios.
-  Integrar los servicios del gobierno en los procesos de negocios, las agencias y las jurisdicciones, para que dichos servicios aparezcan en línea como un sistema completamente integrado.
-  Fomentar las asociaciones público privadas.

Fuerzas de la motivación detrás del sector de Gobierno-Proveedor Hay dos fuerzas: El primero es la comunidad de negocios y la segunda es la demanda creciente de los responsables de la política para la reducción de costos y una consecución más eficiente.

3.3.2 ¿Cuál debería ser la participación del sector privado?

El gobierno electrónico no es algo que el gobierno puede llevar a cabo por sí solo. El sector privado cumple una función primordial, desde el establecimiento de la visión y el proceso

de planificación, hasta su implementación, monitoreo y evaluación. Sin embargo, la función del sector privado y de la tecnología, no es simplemente imponer tributos, regular, demandar y controlar.

El sector privado es un socio. Las compañías no son meramente una fuente de impuestos, servicios de Tecnología o servicios de empleo. Tanto en los países en desarrollo como en los industrializados, el gobierno electrónico requiere de expertos, recursos y opiniones del sector privado. Las compañías del sector privado pueden ofrecer lecciones valiosas con relación a los servicios al cliente, las respuestas y la adaptación a las necesidades del cliente. No debe verse al sector privado como a una fuente de contratación externa. Haga del sector privado un verdadero socio en el gobierno electrónico.

3.4 Las TIC`s y la toma de decisiones.

Una e-gobierno exitosa fortalece constantemente las conexiones dentro del gobierno, entre el gobierno y los ciudadanos, y entre el gobierno y otras instituciones civiles de la sociedad.

El gobierno electrónico se refiere a la continua optimización de los servicios del gobierno, la participación ciudadana y gobernación mediante la transformación de las relaciones internas y externas a través de la tecnología y la Internet. Este medio puede aumentar la eficiencia y transparencia de la administración pública, así como incrementar la capacidad institucional de los gobiernos locales, regionales y nacionales.

El desarrollo, incremento y mejoramiento de los servicios que brinda el gobierno electrónico se debe, en gran parte, a los múltiples beneficios que obtienen el gobierno mismo y los ciudadanos. En particular, mejora drásticamente la eficiencia del gobierno, ya que las TIC`s 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.⁴⁶

3.4.1 Generar la capacidad de participar:

La participación se refiere a todos los métodos que permiten a los actores internos y externos en ‘influir’ en la gestión de la empresa. Se trataría, por lo tanto, del grado de implicación y de compromiso que adquieren en el proceso de toma de decisiones’.

Ayestarán, S. et al [2006] en su publicación ‘*Rumbo a la innovación: Trabajo en equipo y cambio cultural en las organizaciones*’, distingue cuatro formas de participación:

- a. **Participación en la información y comunicación**, forma en la que se exige transparencia de la información y acceso a la misma de las personas que conforman la organización.
- b. **Participación en la definición de objetivos**, donde la aportación de opiniones por parte de las personas así como el conocimiento individual y grupal de la metodología PDCA [Planificar, Hacer, Evaluar y Ajustar] resultan aspectos clave para que la participación se pueda dar.

⁴⁶ Piaggese: 2004, p38-40

- c. **Participación en la toma de decisiones**, individual y/o colectivamente, donde necesariamente las personas deben conocer el despliegue de el/los proceso/s en los que toman parte, de cara a la toma de decisión más idónea.
- d. **Participación en la creación de conocimiento**, donde el mero hecho del intercambio de información no es suficiente: ha de darse además una coordinación, una integración de ideas, perspectivas y experiencias que faciliten el descubrimiento de una nueva idea.

CAPÍTULO N° 4

Propuestas y aplicación de uso de las TIC's en la Gerencia de un gobierno local, (aplicación piloto al Gobierno Provincial del Azuay).

Aplicación e implementación de:

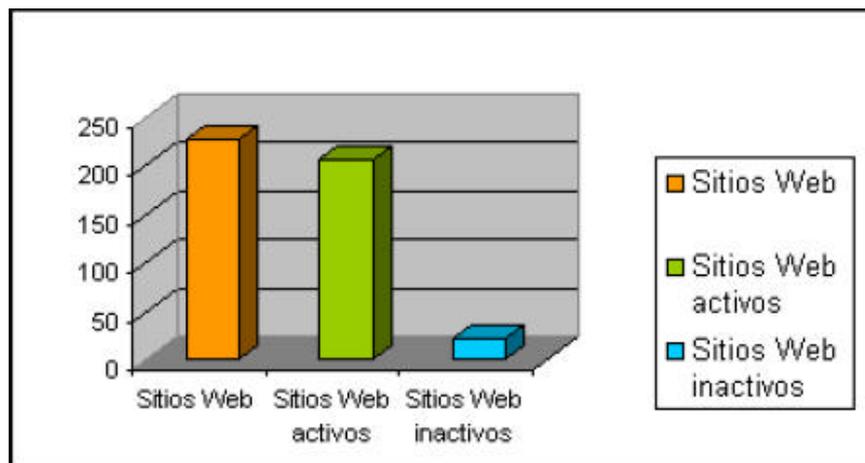
- 4.1 e-administración y los procesos internos**
- 4.2 e-servicios y la comunidad**
- 4.3 e-gov y los proveedores**
- 4.4 pruebas de evaluación**
- 4.5 seguimiento**

4 Propuestas y aplicación de uso de las TIC’s en la Gerencia de un gobierno local (aplicación piloto al Gobierno Provincial del Azuay).

Desde el año 2005 se vienen realizando diferentes estudios sobre la aplicación de gobiernos digitales en el Ecuador, obteniendo resultados sobre los cuales se deben considerar para llevar a cabo propuestas de desarrollo-aplicación de TIC’s en el sector gubernamental.

Los resultados obtenidos sobre los sitios Web gubernamentales son los siguientes:

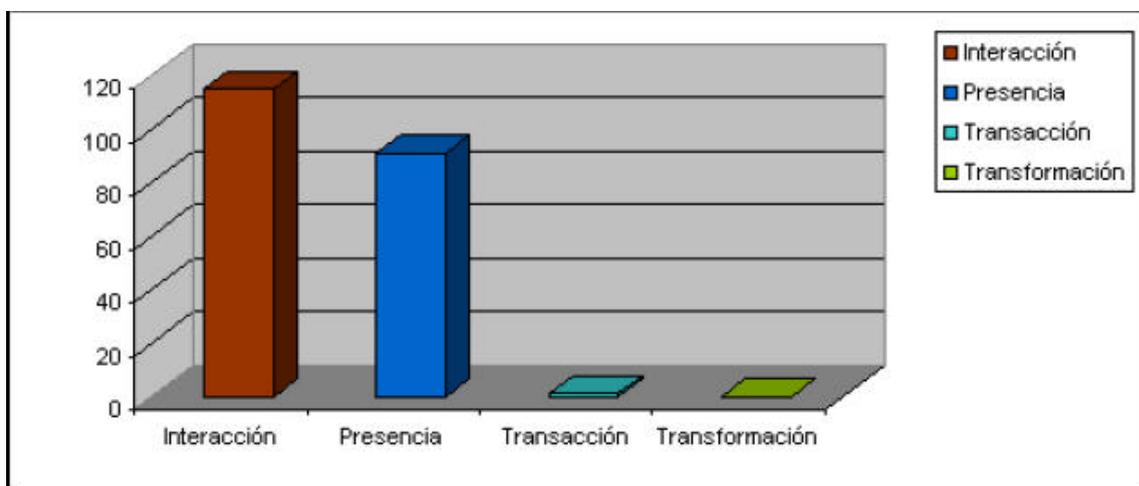
Estadísticas de los sitios Web gubernamentales	
Dominios gov.ec	Totales
Sitios Web	229
Sitios Web activos	207
Sitios Web inactivos	22



Fuente: Ecuador-Diagnostico y Estrategia de Gobierno Electrónico2005

Existen también resultados sobre la Fase de Desarrollo en la que se encuentran la aplicación/implementación de los diferentes portales Web de Gobierno Digital en donde la gran mayoría no alcanzan a la Fase de Transacción mucho menos a la Fase de Transformación, entre los resultados tenemos:

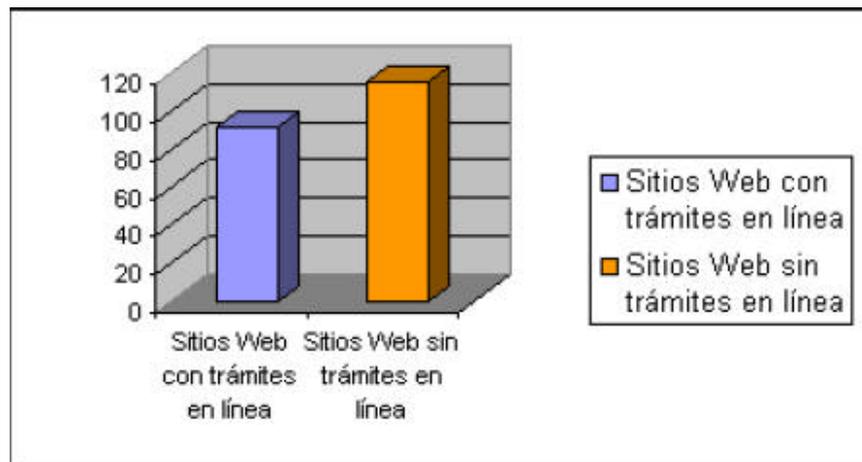
Fase de desarrollo de e-gov	
Interacción	115
Presencia	91
Transacción	1
Transformación	0



Fuente: Ecuador -Diagnostico y Estrategia de Gobierno Electrónico 2005

Algunas de las aplicaciones de Gobiernos Digitales en el Ecuador cuentan con el servicio de trámites en línea, pero la mayor parte no cuenta con el servicio donde se puedan realizar trámites on-line, teniendo como resultado:

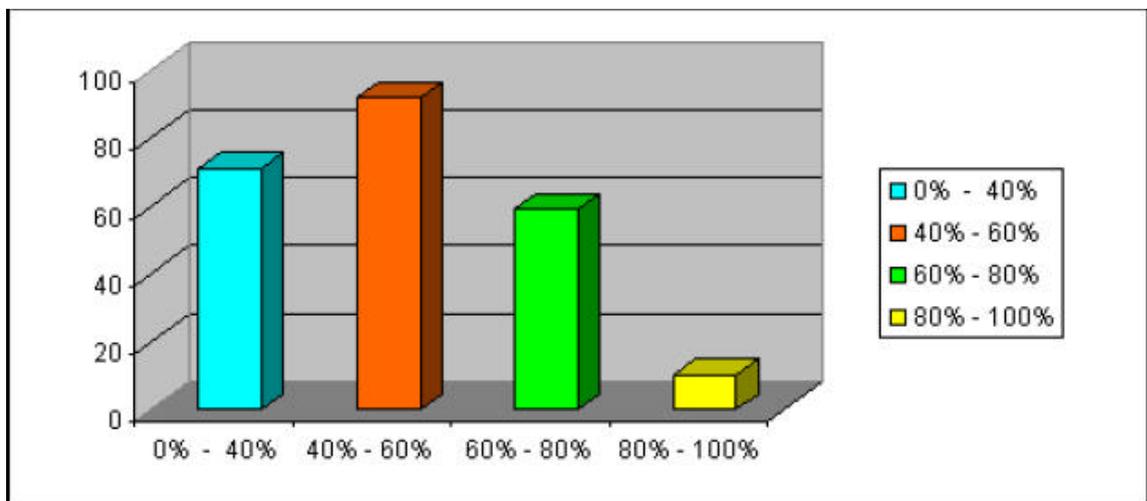
Trámites en línea	
Sitios Web con trámites en línea	92
Sitios Web sin trámites en línea	115



Fuente: Ecuador- Diagnostico y Estrategia de Gobierno Electrónico2005

Otros de los resultados que se considera de mucha importancia es el de Utilidad (Servicio de Valor agregado en Términos Generales), en donde la gran mayoría de Gobiernos Digitales podrían generar un valor agregado más alto hacia los actores, en donde se obtienen los siguientes resultados.

Utilidad (servicio de valor agregado-terminos generales)	
0% - 40%	71
40% - 60%	92
60% - 80%	59
80% - 100%	10



Fuente: Ecuador -Diagnostico y Estrategia de Gobierno Electrónico 2005

Planteamiento de la Propuesta

Después de revisar información, resultados y de estudiar las aplicaciones que han realizado diferentes Gobiernos dentro y fuera del país, el camino a seguir sería la personalización local de las actividades de Gerencia de Gobierno Local, para lo cual se hace énfasis en la principal tarea de este proyecto de investigación que es explorar el vínculo entre el uso de TIC's y la mejora del buen gobierno local, mediante propuestas de alta interoperabilidad, que sea participativa y conjunta, y que permita la iteración entre el gobierno local y los ciudadanos, alcanzando niveles de transparencia y democracia.

Mediante Decreto Ejecutivo No. 3392, publicado en el Registro Oficial 719 de 5 de diciembre de 2002, se establece en su artículo 3. “Fase 2: Ofrecer servicios y trámites en línea a los ciudadanos“.

⁴⁷ Esto proyecta implementar tecnologías avanzadas de información utilizadas en sistemas integrales, aplicados a la automatización digital, previa la obtención de la certificación de los servicios ofertados por la función pública, que permitirán a la sociedad realizar los trámites en-línea con agilidad, transparencia, eficiencia, para hacerlos más productivos y competitivos.

Siendo actores directos de la administración pública local también somos los fieles testigos que la institución pública en general adquiere diferentes términos de desprecio ; lo que nos lleva en cierta manera a decidir que este trabajo de investigación se lo haga en beneficio de la colectividad rompiendo esquemas que por muchos años se han venido estableciendo, y que está muy lejos de lo que la ciudadanía quiere que se le entregue y que sea capaz de realizar como entidad gubernamental, ya que no solo involucra a la Administración actual o de turno, sino también a todos quienes forman parte de los cambios que deben darse para alcanzar los objetivos que se plantean.

⁴⁷ Registro Oficial Nro719,
<http://www.dlh.lahora.com.ec/paginas/judicial/PAGINAS/R.O.Diciembre.5.2002.htm>

Cuestiones a considerar:

Antes de realizar la personalización de las actividades de Gerencia de Gobierno Local debemos considerar los siguientes aspectos que se consideran claves para la implementación:

- ¿Ha articulado el gobierno objetivos específicos?
- ¿Están enraizados en el contexto gubernamental?
- ¿Han sido bien comunicados y comprendidos por los interesados?
- ¿Son suficientes los objetivos para avanzar de la situación actual (contexto) hasta lograr el cumplimiento de su visión?
- ¿Están los objetivos alineados con la totalidad de los valores y prioridades del gobierno?
- ¿Cuenta el gobierno con los recursos indispensables para implementar los objetivos al mismo tiempo o es necesaria una estrategia de priorización?

De los Objetivos a la implementación:

Una vez establecidos y priorizados los objetivos, el gobierno debe considerar cómo pasar de las ideas a la acción; teniendo en cuenta el resultado a las siguientes interrogantes:

- ¿Cómo pueden realizarse los objetivos?
- ¿Cómo puede organizarse el proceso, seguirlo y supervisarlos?
- En definitiva, ¿cómo puede implementarse el gobierno electrónico?

LIDERAZGO

El liderazgo es, quizás, la clave para una implantación satisfactoria. Dependiendo del proyecto, el liderazgo puede ser necesario a tres niveles: gobierno, comunidad y sector privado.

Como con cualquier otra iniciativa, es importante evaluar la demanda de los usuarios (ciudadano, empresa o gobierno) de los servicios; después de todo, ¿puede haber auténtico gobierno electrónico sin ciudadanos y empresas conectadas? Los gobiernos a menudo adoptan iniciativas de gobierno electrónico sin tener una clara comprensión acerca de lo que quieren los potenciales usuarios; ¿quieren servicios disponibles on-line? ¿A qué servicios quieren acceder, frente a otras formas de acceso? ¿Cómo de importante es el gobierno electrónico comparado a otras vías o canales de acceso?

Si uno de los objetivos del gobierno electrónico es mejorar los servicios, es imprescindible conocer las necesidades del usuario antes de emprender cualquier acción. El gobierno electrónico debería estar organizado desde la perspectiva del usuario, no desde la perspectiva del gobierno.

Identificando necesidades, prioridades y expectativas de los usuarios, los gobiernos pueden proporcionar lo que quieren los usuarios y no lo que los gobiernos piensan que quieren los usuarios. Dado el enorme coste financiero y operativo de fracasar, hay que tener en cuenta las áreas que son prioritarias para los ciudadanos en la asignación de los recursos.

Aplicación e implementación

La propuesta está dirigida a tres frentes los cuales son los ejes principales en la Administración Local, como: **1.** la e-administración y procesos internos, **2.** e-servicios y la comunidad y **3.** E-gov y los proveedores, cada una de ellas en su relación con la aplicación de TIC's en la Gerencia de Gobierno Local.

4.1 e-administración y los procesos internos

La reforma o reestructuración de la administración pública local centran su atención en la denominada *modernización* de las instituciones políticas tradicionales y en el impacto que los cambios fundamentales que caracterizan la Era Informacional.

Aportar para que la Administración de Gobierno Local sea más productiva y más competitiva es una de las principales acciones que se propone en este estudio, en donde la reestructuración de la administración pública evite la burocracia y asuma responsabilidades, haciendo de ella una empresa más eficaz y más eficiente, pero sin descuidar factores que se presenten al momento pleno de la aplicación como:

- Amenazas político-administrativas
- Crecimiento de la industria
- Identidad de marca
- Complejidad de la información
- Represalias esperadas
- Política gubernamental

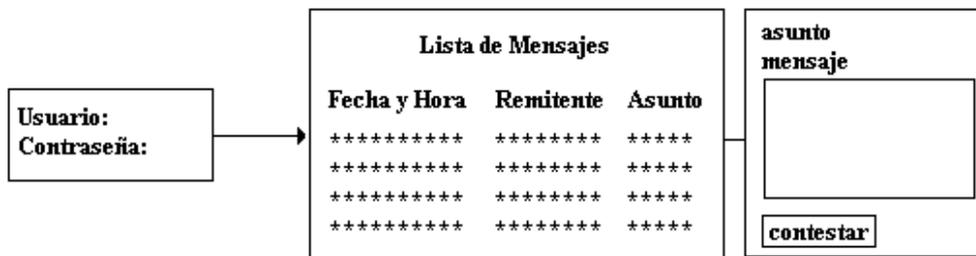
Proponer un modelo de administración con aplicación de TIC's en la administración, en donde la renovación o rediseño de herramientas administrativas que se incurre cuando un cliente en este caso el administrador o empleado público prefiere un tipo de servicio.

La propuesta es el diseño de un sistema para de control y manejo de documentos internos del Gobierno Provincial del Azuay, el cual provee mayor facilidad de manejo de los documentos a los actores directos, en donde se pueda dar seguimiento de los mismos y conocer su trayectoria y responsabilidad, el cual consta de:

1. **Usuarios:** Administración de una base datos de usuarios quienes serán las personas autorizadas para el manejo del sistema que nos sirve para envío y recepción de documentos.
2. **Redacción del documento:**
 - a. **Destinatario:** persona a quien se dirige el mensaje
 - b. **Archivo adjunto:** envío de documento digitalizado
 - c. **Asunto:** título del envío
 - d. **Mensaje:** cuerpo del documento



3. **Contestar y ver mensajes recibidos :**
 - a. **Lista de Mensajes:** usuarios quienes han solicitado algún trámite/servicio
 - b. **Asunto:** título del mensaje de contestación
 - c. **Mensaje:** cuerpo del mensaje de respuesta



4. **Seguimiento de mensajes:** Muestra un detalle organizado en una estructura de árbol los mensajes recibidos y las respuestas realizadas las cuales contienen:
- Responsabilidad
 - Tiempos de entrega/recepción
 - Tiempos de respuesta/emisión
 - Legitimación/autenticación
 - Agilidad/Transparencia
 - Eficiencia y eficacia
 - Articulación

4.6 e-servicios y la comunidad

Mejorar la comunicación y la calidad de servicio entre el gobierno y los ciudadanos, es otro de los ejes principales que se plantea en este proyecto, y no se logra de otra manera sino que facilitando a los ciudadanos su interacción para con la Institución Pública objeto de nuestro estudio, en donde los usuarios puedan hacer uso fácilmente de procesos administrativos y expresar con democracia plena sus inquietudes y /o necesidades.

La propuesta en este ámbito es dar la atención al ciudadano y que pueda manifestar sus denuncias sobre temas que considere pertinente hacerlo y que el Gobierno Provincial del Azuay pueda responder sobre lo sucedido, pudiendo ser incluso la institución denunciada. Para ello se propone un lugar en el sitio Web en donde exista el espacio dedicado a la comunidad-ciudadano y se pueda dar respuestas inmediatas a las inquietudes que los ciudadanos requieren, aportando también al fortalecimiento de la institución con mayor democracia participativa.

Para lograr esta democracia participativa se dará un espacio en el portal Web de la Institución en donde exista el espacio destinado a la atención del ciudadano, el mismo que presentare un formulario electrónico que debe ser llenado por el usuario sobre la denuncia a realizar y que consta de:

- **Fecha:** fecha en la que se realiza la denuncia
- **Datos personales:** datos de la persona quien hace la denuncia o llena el formulario
- **Razón:** objeto o razón de la denuncia
- **Persona o entidad denunciada:** datos de la persona o institución quien fuere el causante
- **Solución:** planteamiento de la posible solución de la denuncia

4.7 e-gov y los proveedores

Otro de los principales objetivos de esta propuesta es la iniciativa de gobierno electrónico destinadas a brindar servicios administrativos y de información a los proveedores a través del Internet, que comprende la transferencia para el sitio Web de gran parte de los procesos de compras/licitaciones del Gobierno Local a través de su portal Web que concentran dichas transacciones, Las mismas que buscan ahorrar costos y conseguir mayor competencia en las adquisiciones y la interacción con los contratistas o proveedores del gobierno, demostrando transparencia en su gestión con agilidad en los procesos de licitaciones.

De igual manera se asignará un lugar específico en el portal web de la institución objeto de nuestro estudio, destinado a la relación con proveedores, quienes deben cumplir con requisitos previos a la utilización del servicio para poder acceder a ellos.

Para la utilización de este servicio se ha clasificado en tres partes fundamentales:

1. Validación de documentos y creación de cuentas
2. Participación en las licitaciones
3. Participación en los concursos/proformas/cotizaciones

1. Validación de documentos y creación de cuentas.

Como parte inicial del proceso de proveedores del Gobierno Provincial del Azuay, primero se debe solicitar la creación de la cuenta como proveedor por medio electrónico, luego del cual debe presentar documentos que le certifiquen como proveedor del sector público, en donde constan datos personales del representante legal, Registro Único de Contribuyentes (RUC) a la fecha, así como certificados que la institución gubernamental solicitase.

Luego de presentación de documentos de proveedores se le asignara los permisos necesarios para que pueda hacer uso del servicio que la entidad ofrece, siendo personalizado para cada proveedor.

2. Participación en las licitaciones

Después de otorgar los permisos al proveedor, este podrá hacer uso para solicitar o acceder a los detalles de las licitaciones o contratos que la entidad de gobierno este requiriendo en dicho momento.

3. Participación en los concursos/proformas/cotizaciones

Luego de que el proveedor ha sido calificado y después de que haya cuestionado o solicitado detalles sobre alguna licitación o contrato, el proveedor estará en capacidad de participar o enviar su propuesta/cotización sobre el requerimiento publicado.

Todos los proveedores podrán acceder a la verificación de envío de documentos, para que la entidad solicitante sea quien publique sobre los detalles de los contratos y otras estipulaciones a considerar al momento de la contratación o adjudicación.

4.8 Pruebas de evaluación

Para evaluar la propuesta planteada, se debe tener presente los objetivos establecidos y analizar desde los resultados hacia los objetivos, siendo los usuarios quienes alimenten la evaluación sobre el producto ofrecido, en cuanto a e-servicios y la comunidad, e-gov y los proveedores y la e-administración y los procesos internos.

Se pretende que esta evaluación sea constante y que se lo haga por secciones, es decir cada eje será evaluado independientemente de los otros ejes mencionados, sin embargo el resultado se aplicare en forma holística a la aplicación.

Lo que el usuario evaluaría de entre los más importantes:

- 1 efectividad,
- 2 productividad,
- 3 seguridad y
- 4 satisfacción.

Los resultados deberán ser analizados y darán las pautas para tomar las acciones necesarias inmediatas hasta alcanzar plena confianza en los destinatarios del producto.

4.9 Seguimiento

Esta aplicación de la propuesta no es cuestión de poner en marcha sino en realizar avances y mejoras en muchos de los campos en los que abarca el e-gov dentro de la Administración de Gobierno Local.

El seguimiento de la implementación se realizará mediante informes en periodos de tiempo inferiores a 30 días mediante informes y ser remitidos a la entidad gubernamental, iniciándose su cómputo desde la fecha de aplicación del proyecto en marcha.

El seguimiento debe ser realizado desde institución por un lado como emisores y desde los actores por otro lado como receptores, en cada uno de los ejes que se implementa para así tener claro el panorama de cuál es el estado de avance, satisfacción de los usuarios y alcance de objetivos establecidos a priori.

CONCLUSIONES

El cambio de enfoque de la Administración hoy en día de las empresas está destinada al cliente y su satisfacción total, no obstante el Gobierno Provincial del Azuay al ser una entidad sin fines de lucro, busca ampliar el proceso de gobierno enlazando la entidad gubernamental con entidades internas y externas mediante la utilización inteligente de las TIC's (tecnologías de la información) en su estrategia de gobierno. Sin embargo el e-gov (gobierno electrónico) no solo es cuestión tecnlogizar los procesos o de poner la institución en la Web para que los usuarios interactúen en forma virtual, es necesaria la interacción, transacción y de ser posible la transformación entre los actores como ciudadanos, proveedores y los mismos entes internos de la entidad, y así contribuir a producir una transformación en la cultura política e institucional.

El e-gov (gobierno electrónico) entonces comienza con una transformación al gobierno desde su estructura, procesos, políticas y estrategias tradicionales para alcanzar los objetivos permitiendo la toma de acciones y/o decisiones efectivas en el entorno actual. La parte tecnológica tiene que ofrecer una arquitectura abierta y flexible que pueda solucionar los problemas actuales, futuros y que permita la integración de otras soluciones cuando se requiera. Este conjunto de estrategias, tecnología y procesos logra transformar el gobierno hacia una gestión electrónica.

Prestar servicios de manera eficiente y económica es obligación de las autoridades, para ello el apoyo en la utilización de TIC's en la prestación de servicios en línea permite la oportunidad de potenciar al Gobierno local con transparencia y democracia en beneficio de la comunidad, lo que resulta más acogedor a los usuarios en su participación aumentando los niveles de confianza de los actores directos e indirectos en la actuación de las autoridades, tales ejemplos han sido provocados por administraciones similares como el Caso de Chile, Brasil, Francia, Canadá, EEUU entre otros y de Quito en el caso nacional.

La aplicación realizada ejemplifica una de las formas en la que se puede mejorar y/o simplificar los procesos internos, el ofrecimiento de servicios y la forma como se pueden crear canales tecnológicos para la participación ciudadana con transparencia y con la apertura a que la ciudadanía participe de forma activa. Este ejemplo legitima que la utilización de TIC's en la Administración de Gobierno transparenta su gestión y aumenta el desempeño con eficiencia y eficacia que es lo que la comunidad espera.

Es muy importante señalar que al término de este trabajo de investigación se confirma que las empresas públicas o privadas al tener claro su misión y visión y apoyarse estratégicamente en las TIC's, contribuyen a aumentar el proceso de desarrollo socio-económico de los países y permiten alcanzar objetivos concretos en su áreas.

RECOMENDACIONES

La utilización de las TIC's en la administración de una entidad pública o privada se debe realizar después de haber establecido con total claridad la misión y visión de ella, además hay que tener presente que las TIC's tan solo son una herramienta para alcanzar los objetivos planteados a corto, mediano y largo plazo.

Involucrar al e-gov en la estrategia de gobierno como herramienta para alcanzar los objetivos, analizando aspectos importantes como la resistencia al cambio, la seguridad y la confidencialidad en las transacciones de los usuarios, debiendo existir para ello una comunicación efectiva por parte de quienes impulsan este proyecto hacia los involucrados.

Capacitar motivar e incentivar al personal usuarios y proveedores sobre la estrategia a implementar, haciéndoles coparticipes de los nuevos cambios y generar cambio en la mentalidad establecida.

Las soluciones que se seleccionen en este tipo de proyectos tecnológicos deben tener liderazgo y regulación, además debenser estudiadas cuidadosamente ya que el retorno de la inversión será medido en sus resultados financieros como en sus resultados sociales por cuanto el gobierno tiene la responsabilidad de administrar los recursos públicos locales.

Mediante la decisión, desarrollo innovación e implementación el Gobierno Provincial del Azuay debe proyectar un auténtico ejemplo desde la Administración Pública Local a través del protagonismo de los representantes y servidores públicos en la mejora sustancial de su propia gestión, así en la transición hacia la Sociedad de la Información, como vía para mejorar la calidad de vida en todos los aspectos.

BIBLIOGRAFIA

Barzallo, José Luis. *El Gobierno en línea en el Ecuador*.

<http://www.dlh.lahora.com.ec/paginas/judicial/PAGINAS/D.Informatico.41.htm> (último acceso: marzo de 2007).

Bonchek. *Democratización Electrónica*. (último acceso: marzo de 2007).

Brooks, Harvey, y Daniel Bell. *Gobierno Bolivariano de Venezuela, Centro Nacional de Tecnologías de Información*. <http://www.cnti.gob.ve/queson.html> (último acceso: 2006).
—. *Gobierno Bolivariano de Venezuela, Centro Nacional de Tecnologías de Información*. <http://www.cnti.gob.ve/queson.html> (último acceso: 2006 de diciembre).

Castells, Manuel. «Economía de la Información y Comunicación.» pág. 4. 2001.

CISCO. *E-Gobierno: Las iniciativas de Internet incrementan la productividad y la satisfacción de los clientes*.

http://www.redaccionvirtualcisco.com/redaccion/articulodestacado/ver_comunicados.asp?Id=148 (último acceso: marzo de 2007).

CONATEL. *Libro Blanco de la Sociedad la Información y el Conocimiento*.

http://www.conatel.gov.ec/website/conectividad/sociedad/libro_blanco/gobierno_electronico.doc (último acceso: marzo de 2007).

Definición de TIC.

<http://www.transformando.com/minisites/tecnologia/escritorio/Paginas/Cont1D.htm> (último acceso: junio de 2006).

Desarrollo, BID Banco Interamericano de. *Guía Práctica para el Gobierno Electrónico: Cuestiones Impactos y Percepciones*, . <http://www.eamericas.org/archivos/CCMD1-02esp.pdf> (último acceso: marzo de 2007).

—. *TIC en la gobernabilidad*. http://www.iadb.org/sds/ICT/site_6198_s.htm (último acceso: marzo de 2007).

Díaz, Viviana Laura. *El impacto de las TIC's en el trabajo. hacia un nuevo concepto de pleno empleo*. <http://www.forumsocinfo.gov.br/menu2/apresentacoes/VivianaDiaz.doc> (último acceso: enero de 2007).

Educalibre. *Informática Educativa*. <http://www.educalibre.cl/node/608> (último acceso: noviembre de 2006).

EDUFUTURO. EDUFUTURO,

<http://www.pichincha.gov.ec/paginas/cgiFramPopUpMacrProy.asp?txtCodiProy=21> (último acceso: marzo de 2007).

Esta sociedad sin Internet es como la era industrial sin electricidad" Una entrevista con Manuel Castells. http://www.iigov.org/dhial/?p=3_09 (último acceso: diciembre de 2006).

Gobierno de Bahía.

http://www.icamericas.net/documents/dp_uploads/estudios_report/Gobierno_Electronico_en_Bahia-Sp.pdf (último acceso: junio de 2006-2007).

Hagen, Martín. *Tres conceptos diferentes sobre democracia electrónica*.

http://www.revistafuturos.info/futuros_4/democra_elect_3.htm (último acceso: marzo de 2007).

IGM, Gobierno Municipal del Tena contrata servicios del. *Gobierno Municipal del Tena contrata servicios del IGM*.

http://www.igm.gov.ec/cms/index2.php?option=com_content&do_pdf=1&id=27 (último acceso: marzo de 2007).

Intranet/Extranet. <http://www.ticsevolution.com/intranet-extranet-23-p.html> (último acceso: 2007 de enero).

- Kientzler, François. *E-gobierno/e-administración: En busca de eficiencia y una nueva relación con los clientes*,. <http://www.issa.int/pdf/IT/3kientzler-DT.pdf> (último acceso: octubre de 2006).
- MAJÓ, Joan. *La revolución educativa en la era Internet*. Barcelona: CissPraxis. (2001). <http://dewey.uab.es/pmarques> (último acceso: 2007 de enero).
- . *La revolución educativa en la era Internet*. Barcelona: CissPraxis. <http://dewey.uab.es/pmarques> (último acceso: 2007 de enero).
- Miguel, Serna. . «*Gobierno Electronico y Gobierno Local.*» Barcelona , 2002. *Modernización Municipal-Perú*. <http://www.hqsolutions.com.ar/docs/HQSolutions%20-%20Egov%20Municipal.ppt> (último acceso: marzo de 2007).
- Navarra, Lara. 2004.
- Ordoñez, Demetrio Antonio Pérez, y Demetrio Antonio Perez Ordoñez. *Políticas públicas, poder local y participación ciudadana en el sistema de Consejos de Desarrollo urbano y rural*. <http://www.monografias.com/trabajos15/poder-local/poder-local.shtml> (último acceso: marzo de 2007).
- Paez, Angel, Carolina Iribarren, y Maria Isabel Neuman. *Gobierno Electrónico y Administración Pública Local*. <http://www.cem.itesm.mx/dacs/publicaciones/logos/anteriores/n35/apaezmneuman.html> (último acceso: 2007 de febrero).
- Paez, Marianeglela, y Carmen Ramilo. ««El papel de los usuarios en el diseño de la Administración en red.» . Murcia: VIII Jornadas TECNIMAP.» *Propuestas de Comunicacion*. Murcia, 2004.
- Pere, Marqués. *Departamento de Pedagogía Aplicada*. 2000. (último acceso: octubre de 2006).
- Pere, Marqués Graells. *Las TIC's y sus aportaciones a la Sociedad*. <http://dewey.uab.es/pmarques/tic.htm> (último acceso: octubre de 2006).
- Pere, Marqués. *Las Tic's y sus aportaciones a la Sociedad en red*. 2001. (último acceso: 2007 de enero).
- Piaggessi:. 2004: p38-40.
- Quito Digital*. <http://www.quitodigital.gov.ec/> (último acceso: marzo de 2007).

revista futuros. http://www.revistafuturos.info/futuros_4/democra_elect_3.htm (último acceso: marzo de 2007).

Rheingold. *Cyberdemocracia*. 1993. (último acceso: marzo de 2007).

Ruelas Aramburo, Ana Luz, y Patricia Perez. «*El gobierno electrónico: su estudio y perspectivas de desarrollo.*» 2006.

Sammir, Geoff Dinsdale, y Chhabra John Ratt-Wilson. *Guia Practica para el Gobierno Electronico*. (último acceso: marzo de 2007).

Sancho, David. *Gobierno electrónico y participación, factores de éxito para su desarrollo*. <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/CLAD/clad0043801.pdf>.

Sociedad de la Información Administración Pública, VII Congreso de Ciencia Política y de la Administración: Democracia y Buen Gobierno.

http://www.aecpa.es/congreso_07/archivos/web07.pdf (último acceso: marzo de 2007).

Tecnologías de la información y la comunicación.

http://es.wikipedia.org/wiki/Tecnologías_de_la_informacion (último acceso: octubre de 2006).

Todino, Hacker &. *Democratización Electrónica*. (último acceso: marzo de 2007).

Trujillo, *Desde Chile TIC La Sociedad de la Información o Sociedad del Conocimiento es la nueva era del siglo XXI*. 2000. <http://community.telecentre.org/es/node/19709> (último acceso: noviembre de 2006).

Wikipedia, La Enciclopedia Libre, *Tecnologías de Información y comunicación*.

Wikipedia,. http://es.wikipedia.org/wiki/Tecnologías_de_la_información (último acceso: 2006 de noviembre).

Zinder. *Democracia Electrónica*. 1994. . (último acceso: marzo de 2007).