

## GOBIERNO ELECTRÓNICO

“El *Gobierno Electrónico* se refiere a los procesos y estructuras creadas para la oferta electrónica de los servicios gubernamentales, 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”.

“El gobierno-e, que se refiere al empleo de la internet y las TIC para conseguir una mejor administración del gobierno mediante la transparencia y el acceso público a la información, reforzando la asociación fundamental entre el sector público y los ciudadanos. El gobierno-e también fomenta una participación más amplia de los ciudadanos en el proceso y gestión de los gobiernos. Además, puesto que se apoya en la transparencia, es un arma más eficaz contra la corrupción”.

Un elemento estratégico para el desarrollo de los países radica en la eficiencia con que se llevan a cabo los servicios que ofrece el gobierno a los diferentes sectores de la sociedad y su capacidad de interacción con los ciudadanos.

Los países desarrollados están resolviendo buena parte de los problemas de funcionamiento de sus gobiernos mediante la incorporación masiva de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, para mejorar los procesos internos de toma de decisiones y para mejorar la relación con la ciudadanía.

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

Entonces el Gobierno Electrónico se refiere al uso por parte de las agencias gubernamentales de las TIC, que tienen la capacidad de transformar las relaciones con el ciudadano, las empresas y otras agencias gubernamentales y engloba por lo menos los siguientes elementos:

- Está relacionado con la aplicación de las TIC
- Implica innovación en las relaciones internas y externas del gobierno (Otras agencias gubernamentales, sus propios empleados, las empresas y/o el ciudadano)
- Afecta la organización y función de gobierno en lo relativo a: o Acceso a la información o Prestación de servicios o Realización de trámites y o Participación ciudadana
- Busca optimizar el uso de los recursos para el logro de los objetivos gubernamentales
- Su implementación implica el paso por una serie de estados, no necesariamente consecutivos

- Es un medio, no un fin en sí mismo.

Los Gobiernos juegan cada vez más un papel principal en demostrar las ventajas de la provisión de servicios electrónicos, es fundamental el mejoramiento del enfoque al cliente y los servicios, concentrando recursos en áreas críticas y esenciales, aumentando la competitividad en el mercado.

Al concepto de Gobierno Electrónico entramos empujados a causa de la propia dinámica impuesta por la nueva economía digital. El Gobierno debe dar un impulso decidido al comercio electrónico, convirtiéndose en usuario modelo de TIC y demostrando ventajas de esta modalidad, tanto a las empresas y ciudadanos locales como al exterior del país.

**TIC'S** Se define desde su inicio a las TIC como instrumentos y procesos utilizados para recuperar, almacenar, organizar, manejar, producir, presentar e intercambiar información por medios electrónicos y automáticos, las TIC son aquellas tecnologías que permiten transmitir, procesar y difundir información de manera instantánea. Son consideradas la base para reducir la Brecha Digital sobre la que se tiene que construir una Sociedad de la Información y una Economía del Conocimiento.

Las TIC pueden ser tanto tradicionales, como la radio, la televisión y los medios impresos, como nuevas, un conjunto de medios y herramientas como los satélites, la computadora, la internet, el correo electrónico, los celulares, los robots entre otros. Las TIC optimizan el manejo de la información y el desarrollo de la comunicación. Permiten actuar sobre la información y generar mayor conocimiento e inteligencia. Abarcan todos los ámbitos de la experiencia humana. Están en todas partes y modifican los ámbitos de la experiencia cotidiana: el trabajo, las formas de estudiar, las modalidades para comprar y vender, los trámites, el aprendizaje y el acceso a la salud, entre otros.

En definitiva, las actividades que implican el desarrollo humano dependen de cómo la gente domine las TIC. En muchos países, las TIC ya están inmersas en diferentes actividades rutinarias:

### **IETE RASGOS BÁSICOS DEL GOBIERNO-E**

1. Fácil de usar, conectando a la gente a los distintos niveles de gobierno nacional e internacional, de acuerdo a sus preferencias y necesidades.
2. Disponible y de acceso universal, en la casa, el trabajo, los centros educativos, las bibliotecas y otras localidades apropiadas a cada comunidad.
3. Privacidad y seguridad, además de autenticación, que generen confianza.
4. Innovador y enfocado a resultados, enfatizando velocidad y capacidad de absorber y/o adaptar avances tecnológicos.

5. Colaboración, con soluciones desarrolladas entre aliados públicos, privados, no-gubernamentales y centros de investigación.
6. Optimo en costos y beneficios, a través de una estrategia de inversión que produzca ahorros, ganancias, y beneficios a largo plazo.
7. Transformacional, fomentando tecnología a través de liderazgo personal y organizacional para cambiar la forma de hacer gobierno, y no solo automatizando las prácticas y procesos existentes.

## **ESTRATEGIAS DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO**

Gobierno Electrónico es el uso que hacen, los órganos de la administración pública, de las modernas tecnologías de la información y comunicaciones, en particular Internet, para mejorar los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos, incrementar la eficiencia y la eficacia de la gestión pública, proveer a las acciones del gobierno un marco de transparencia y crear mecanismos para facilitar la participación ciudadana en la toma de decisiones de la gestión pública. La importancia y envergadura de las tareas a realizar para gestar el gobierno electrónico requiere la determinación de una serie de principios que orienten la estrategia a seguir, estas son:

**Equidad en el acceso:** Asegurando a todos los ciudadanos el acceso a la información o a los servicios provistos en forma electrónica por el Estado, no importando de donde, quien y a que hora lo requiere.

**Amigabilidad:** Fácil de usar, simple y sencillas para los ciudadanos.

**Seguridad:** Disponer de adecuados niveles de seguridad que garanticen el derecho a la privacidad de las personas en el acceso a información y las transacciones que realice.

**Renovador:** Estableciendo en el Estado una nueva forma de operar, rediseñando, creando y modificando procedimientos y relaciones con los ciudadanos, incorporando y usando tecnologías de la información y comunicaciones.

**Conveniente:** Que el beneficio que obtenga el ciudadano al obtener información o un servicio a través de los nuevos medios, sean superiores a los que recibirían en forma presencial.

**Cobertura nacional:** Es decir que las transacciones puedan realizarse desde cualquier parte del país, por lo que los servicios deben diseñarse teniendo presente esta consideración.

**Participación del sector privado:** Este sector debe participar en el desarrollo e implementación de servicios, formación y capacitación de funcionarios y ciudadanos. Reservándose la propiedad y el uso de la información al Estado o al ciudadano a la cual pertenece.

## **COMO LLEGAR AL GOBIERNO ELECTRÓNICO**

Para lograr un Estado de la Era de la Información, se necesita desarrollar una serie de nuevos marcos y estrategias a lo largo y ancho del mismo :

Puestos de Trabajo basados en Conocimiento – los servidores públicos deben aumentar su productividad personal, del grupo y de los servicios a través del uso de las TIC.

Gestión del Cambio (Change Management) – Los funcionarios necesitan cambiar de actitud – entender de qué se trata el GE, ser dotados con destrezas y habilidades necesarias, estar predispuestos a implementar las soluciones del GE.

Actualización de la Infraestructura de TIC y su gestión en torno a una estrategia integrada y coherente de TIC para el Estado – Si las TIC han sido implementadas de forma independiente. De ahora en más deben interconectarse y converger.

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

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

Infraestructura de Clave Pública (Public Key Infrastructure, PKI) – Esto es crítico a la hora de proveer un clima de seguridad, y por ende, crear confianza entre los usuarios. La firma digital puede brindar un medio de identificación y autenticación al realizar negocios con el Gobierno y cuando se transmite información sensible y confidencial a través de la red. Una legislación a este respecto es importante para lograr la equiparación legal entre la firma digital y la escrita y habilitar al Estado para realizar transacciones por este medio.

Provisión de Servicios Electrónicos – Todos los servicios públicos que sean adaptables para una provisión electrónica deben ser identificados de modo a entrar en un proceso de Reingeniería apropiado. El punto de partida es realizar una auditoría de los procesos existentes y elaborar una lista de ahorro de tiempo y recursos para el Estado si los procesos fueran brindados electrónicamente.

Puntos de Acceso – brindar un enfoque más coherente y uniforme para presentar y dar información del Estado al público (aparición y "gusto" homogéneos). Generar guías sobre estándares para el Gobierno en este sentido.

Portales y gateways del Estado – En vez de lanzar servicios on-line dependencia por dependencia gubernamental, podrían ser aglomerados accediendo a través de un portal común.

## **ÁMBITOS DEL DESARROLLO DEL GOBIERNO ELECTRONICO**

El gobierno electrónico debe desarrollarse en tres ámbitos:

- Servicios al ciudadano: Mejorando la relación de servicio del gobierno al ciudadano, empresa e inversionista, mediante el uso intensivo de tecnologías de la información y

comunicaciones, que permita prestar un servicio eficiente y eficaz. Un gobierno sin paredes, puertas ni horarios.

- **Gestión pública:** Mejorando la gestión integral (mejoramiento de procesos) de los servicios, con el uso intensivo de las tecnologías de la información y comunicaciones, mejorando la productividad del servicio. En un ambiente de trabajo integrado y colaborativo.

**Participación ciudadana:** Permittedo desarrollar mecanismos apoyado en las nuevas tecnologías de la información y comunicaciones, que capaciten al ciudadano a ejercer un rol activo en la toma de decisiones en los distintos niveles de la administración pública. Permittedo abrir nuevos espacios y formas de participación, profundizando las prácticas demructura.