

El Gobierno Electrónico. Marco Conceptual y una propuesta de definición

Gerardo J. Rupérez C.¹

Resumen

Las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) han traído consigo cambios trascendentales en el orden social. Aunque se reconoce la evolución de las TIC resulta necesario contar con la infraestructura necesaria para que las sociedades puedan aprovechar estas tecnologías. En este sentido, los Gobiernos como responsables de la gestión del sector público han venido incorporando estas prácticas. El Gobierno Electrónico pretende ser una expresión de la modernización administrativa de las instituciones públicas que busca elevar los estándares de calidad, transparencia y capacidad de respuesta a los ciudadanos. En este trabajo se pasa revista al constructo Gobierno Electrónico, así como a las etapas necesarias para su implementación, bajo la premisa de que es un concepto que llegó para quedarse y que tendrá un importante impacto de la sociedad del futuro y en sus sistemas de gestión pública, lo cual implica un cambio cultural.

Palabras claves: Sector Público, Gobierno Electrónico, Transformación Digital.

E-Government.

Conceptual framework and a definition proposal

Abstract

Information and Communication Technologies (ICTs) have brought significant changes in the social order. Although the evolution of ICTs is recognized, it is essential to have the necessary infrastructure for societies to take advantage of these technologies. In this sense, governments, as those responsible for managing the public sector, have been incorporating these practices. E-government is intended to be an expression of the administrative modernization of public institutions that seeks to raise standards of quality, transparency and responsiveness to citizens. In this work, the construction of Electronic Government is reviewed, as well as the necessary stages for its implementation, under the premise that it is a concept that is here to stay, and that will have an important impact on the society of the future and on its public management systems, which implies a cultural change.

Keywords: Public Sector, Electronic Government, Digital Transformation.

¹ Gerardo Rupérez es abogado egresado de la UCAB. Doctor en Derecho de la UCV. Socio de la firma RCG Abogados.

I. Introducción

La forma como el ser humano ha aprovechado la información y la ha transformado en conocimiento, ha dado lugar a los cambios más trascendentales de la humanidad. El nacimiento de una sociedad sedentaria en contraposición a los clanes nómadas hace aproximadamente 13.000 años, fue posible a raíz de que la especie humana asumió como conocimiento la agricultura e implementó la tecnología agraria.

La tecnología como aplicación práctica del conocimiento posibilita cambios estructurales en la forma de vida. Si pensamos, por ejemplo, en la invención tecnológica de la Imprenta hacia el Siglo XV o en la máquina de vapor a finales del Siglo VIII, nos daremos cuenta de la influencia gigantesca de la tecnología en el orden social. El primer ejemplo, en razón a su papel en la difusión del conocimiento que se hizo accesible a través de los libros, y el segundo, en relación al impacto de la Revolución Industrial en los procesos de producción masiva de bienes.

En este orden de ideas, el auge de las Tecnologías de la Información y Comunicación (en lo adelante TIC's), especialmente Internet, ha originado un cambio trascendental en la sociedad global, igual o superior a los referidos. En palabras de Toffler², nos enfrentamos a "la tercera ola", siguiendo a la primera correspondiente a la era agrícola y a la segunda ola correspondiente a la era industrial.

La información y el conocimiento, y la manera expedita y eficiente como se crean y transmiten, se constituyen como aspectos claves de una sociedad diferente a aquella de la era industrial, caracterizada por el incremento de la información a consecuencia de la implementación intensiva de las TIC en los diferentes órdenes sociales.

No es de extrañar que la identificación de esta dinámica de intensas transformaciones reciba diversas denominaciones. Varios son los autores que consideran que estamos en presencia de una nueva etapa en la historia universal o de un nuevo orden social: Aldea Global³; Sociedad del Conocimiento⁴; Sociedad de la Información⁵, Mundo Digital⁶; la Era de la Información⁷, entre otras expresiones, que buscan identificar la misma realidad y que varía según el enfoque particular.

En todo caso, debemos tener presente que una cosa es la Sociedad de la Información y otra la Infraestructura que la permite. La sociedad se construye por todos y está por construirse. Internet y las demás TIC son las herramientas que permiten el desarrollo de esta nueva sociedad, y la forma como los distintos actores utilizan esas herramientas es parte del contenido de ésta última.

Entre éstos actores figuran, la comunidad científica, a quien se debe su creación; el sector empresarial privado, donde ha tenido un desarrollo vertiginoso; los diversos grupos sociales; y más recientemente el sector público.

² Toffler, A. (1979). *The third wave*. New York: Plaza & Jones.

³ Marshall, H. (1962). *The Gutenberg Galaxy: The Making of Typographic Man*. Ediciones Routledge & Kegan Paul, USA.

⁴ Drucker, P (1969). *The age of discontinuity, Guidelines to our changing society*. Transaction Publishers. New Brunswick (USA) and London (UK).

⁵ En 1973, el sociólogo estadounidense Daniel Bell introdujo la noción de la sociedad de información, en su libro "El advenimiento de la sociedad post-industrial", donde formula que el eje principal de ésta será el conocimiento teórico y advierte que los servicios basados en el conocimiento habrían de convertirse en la estructura central de la nueva economía y de una sociedad apuntalada en la información.

Bell, D (1973). *El advenimiento de la Sociedad Post-Industrial*. Traducción: Raúl García y Eugenio Gallego. Editorial Alianza. Obtenido en: www.tecale.org.

⁶ Negroponte, N (2000) *El mundo digital. Un futuro que ha llegado*. Ediciones B.S.A, Barcelona.

⁷ Castells, M (2001). *La Era de la Información. Economía, Sociedad y Cultura. Volumen I, II y III*, Editorial Siglo XXI, México D.F.

Sobre éste último se podría decir, que si bien las tecnologías siempre han servido como herramientas a la actividad pública, la incorporación del sector público a la dinámica de la Sociedad de la Información comienza a vislumbrarse en una etapa posterior a los otros sectores.

Es a partir de la década de 1990 que se comienza a hablar de e-government⁸, o lo que es lo mismo, del uso intensivo de las TIC por parte de los Gobiernos o de las Administraciones Públicas, con miras a lograr una modernización administrativa que se traduzca en la elevación de los estándares de calidad en sus actuaciones.

Posteriormente fueron utilizándose en la literatura especializada y en las respectivas adaptaciones al español, diversos términos que pueden ser considerados sinónimos: Gobierno Electrónico, Administración Pública Electrónica, Gobierno Digital, Gobierno de la Información, Gobierno en Línea, Administración Pública Telemática, Infogobierno, entre otros.

II. Gobierno Electrónico y Administración Pública Electrónica.

Conviene advertir antes de proseguir, que las expresiones Gobierno Electrónico y Administración Pública Electrónica han sido consideradas sinónimas, aunque también hay quienes le han atribuido contenidos distintos.

Así por ejemplo, en la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico -que sirve de modelo para las legislaciones nacionales-, se asumen estos conceptos como sinónimos a los efectos de dicho documento:

“3. A los efectos de la presente Carta Iberoamericana se entienden las expresiones de ‘Gobierno Electrónico’ y de ‘Administración Electrónica’ como sinónimas, ambas consideradas como el uso de las TIC en los órganos de la Administración para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientar la eficacia y eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos. Todo ello, sin perjuicio de las denominaciones establecidas en las legislaciones nacionales”⁹

De esta definición se puede extraer que aún cuando se consideran las expresiones Gobierno Electrónico y Administración Pública Electrónica sinónimas, se establece como destinatarios de la utilización de las TIC a los “órganos de la Administración”.

Entre quienes establecen diferencias, el catedrático uruguayo Carlos Delpiazzo, señala:

“la noción de Gobierno electrónico es más abarcativa que la de Administración electrónica pero, sin duda, la comprende. Ello es así porque bajo el rótulo de Gobierno electrónico se comprende desde la provisión de servicios al ciudadano hasta la llamada democracia electrónica como ámbito de participación popular para la toma de decisiones”¹⁰

⁸ Esta fue la expresión original en inglés, la cual nació en el mundo anglosajón, casi como un slogan, revestida de cierto papel publicitario propio del ambiente de gerencia privada.

⁹ Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico (2007), Aprobada por la IX Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado, Chile, 31 de mayo y 1º de junio de 2007. Adoptada por la XVII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno, Santiago de Chile, 10 de noviembre de 2007, Resolución No. 18 de la Declaración de Santiago.

¹⁰ Delpiazzo, Carlos E. (2006), Desafíos jurídicos relacionados al Gobierno Electrónico. Con especial referencia a la Administración electrónica, Síntesis de la exposición pronunciada en el Seminario sobre “Políticas públicas para el Gobierno Electrónico” realizado en el Salón de Actos del Edificio Libertad, Sede de la Presidencia de la República Oriental del Uruguay. (p.1).

Es decir, a la inversa de lo que sucede con los conceptos de Gobierno y Administración en el sentido tradicional, la expresión Gobierno Electrónico en el plano doctrinario -para quienes establecen una diferenciación- es más amplia que la de Administración Pública Electrónica.

En lo que a nosotros respecta, pensamos que los conceptos aludidos pueden ser considerados sinónimos, ya que son términos que ponen el acento en el predicado y buscan destacar la aplicación del elemento tecnológico (TIC) en las instituciones públicas.

Igualmente, es importante internalizar, que cuando se hace referencia a alguna de estas expresiones no se pretende aludir a una Administración Pública distinta a la tradicional. Si se pretende denotar la intención de cambiar ésta última, pero se entiende que el destinatario del cambio son las mismas estructuras que sirven como brazos ejecutores del poder político.

III. Hacia una definición de Gobierno Electrónico.

Cuando se repasa las múltiples definiciones asociadas al Gobierno Electrónico, nos encontramos subyacentes en cada uno de ellas diferentes aproximaciones, que a nuestro entender no se excluyen sino se complementan, y que configuran lo que podrían considerarse los elementos que integran su conceptualización.

Así por ejemplo, desde una perspectiva exclusivamente técnica, pudiera definirse al Gobierno Electrónico como la distribución de la información y de los servicios gubernamentales vía Internet. Aunque pudiera decirse que ésta es una concepción incompleta, lo cierto es que la misma destaca su aspecto esencial, esto es, prestar al ciudadano información y servicios administrativos a través de Internet.¹¹

También se ha dicho que el Gobierno Electrónico implica la transformación de las oficinas tradicionales, convirtiendo los procesos en papel en procesos electrónicos (total o parcialmente), lo que repercute en la mejora de la productividad y en la simplificación de los diferentes procesos del quehacer administrativo, además de evitar el traslado innecesario a las oficinas gubernamentales, las filas de espera y el contacto directo con el empleado gubernamental.¹²

Otro aspecto destacado, es el referido a considerarlo como una estrategia para acercar el poder al ciudadano. De hecho, su implementación puede ser desarrollada desde los diferentes niveles de la Administración (Nacional, Regional, Local). Incluso, podría considerarse el plano local como el escenario más favorecedor o más idóneo en cuanto a sus competencias, para el desarrollo de proyectos de esta naturaleza.

De hecho, si bien el reconocimiento de autonomías para entidades regionales y locales apunta a acercar el poder ciudadano en los procesos propios de la relación administrativa, lo cierto es que sólo mediante el uso estratégico e intensivo de las TIC por parte de las Administraciones Públicas, es factible lograr una verdadera relación mediata entre los ciudadanos y la Administración Pública.

Otro elemento comúnmente apuntado es la dimensión interna del Gobierno Electrónico, esto es, su papel en el ámbito de la gestión interna de las Administraciones Públicas. En este sentido, resalta su doble orientación: su orientación final es el ciudadano ya que éste se constituye como razón de ser de las Administraciones Públicas, pero también se orienta como un proceso de transformación hacia lo

¹¹ Una definición consultada que apunta en esta perspectiva sería la expuesta por Ronaghan al señalar que el Gobierno Electrónico es el uso de las TIC en el sector público. Más específicamente, indica que es el uso de Internet y de la WEB para proveer servicios e información gubernamentales al ciudadano. Ronaghan, S (2002). *Benchmarking E-government: A Global Perspective* En: United Nations Online Network in Public Administration and Finance (UNPAN). American Society for Public Administration (ASPA). USA.

¹² En esta línea de pensamiento se inscriben autores como Mathew, al señalar que el Gobierno Electrónico es una forma de distribuir los servicios del gobierno al público en general usando Internet sin que el público tenga que ir a una oficina o tenga contacto directo con una persona o contacto telefónico con un empleado gubernamental. Matthew, T. (2001). *Running head: Framework for Electronic Government*. Wilmington College, USA.

interno de la organización pública en particular, y en especial, en su relación con otras organizaciones públicas.¹³

Otro enfoque consultado, enfatiza que se constituye como un motor de transformación de la Administración Pública.¹⁴ Se considera que su impacto real no es prestar servicios vía Internet, sino lograr una Administración Pública diferente, cercana al ciudadano, amigable, que permita una interacción real y efectiva. No se trata simplemente de asumir la tecnología, su adopción implica el desarrollo de un proceso de continua optimización de los servicios y actividades de la Administración Pública, con miras a lograr la transformación de la relación fundamental que existe entre la Administración Pública y los ciudadanos, y entre las Administraciones Públicas.

Conectado con lo anterior, un aspecto ampliamente aceptado por la doctrina especializada, es de reconocer el carácter poliédrico del Gobierno Electrónico¹⁵. Dicho en otros términos, su implementación implica tomar en cuenta varios enfoques, en el entendido de que sólo se producirá un cambio positivo y eficaz, en la medida que las innovaciones tecnológicas se combinen con cambios en las estructuras y procesos organizativos de los organismos públicos, se genere y desarrolle una cultura de servicio público acorde con el contexto, y se produzcan normas jurídicas que garanticen los derechos de los ciudadanos y brinden seguridad jurídica a las transacciones electrónicas.

Finalmente, destaca la orientación mediante la cual el derecho ciudadano a relacionarse electrónicamente con la Administración Pública es el presupuesto básico del Gobierno Electrónico, por lo cual este debe desarrollarse en torno al objetivo de concretar este derecho y todas sus implicaciones.¹⁶ Según esta orientación, el propósito fundamental debe ser entablar relaciones jurídicas entre la Administración Pública y los ciudadanos por vía electrónica, y no sólo facilitar el acceso de los ciudadanos a la información.

IV. Finalidades del Gobierno Electrónico.

Las finalidades del Gobierno Electrónico son muchas y muy diversas. Sin embargo, en un esfuerzo de síntesis, podemos identificar cinco propósitos fundamentales: a) Facilitar a los ciudadanos el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de los deberes, lo que incluye entablar relaciones jurídicas entre el ciudadano y la Administración Pública por vía electrónica; b) Incrementar la cobertura y

¹³ Sobre este aspecto, los autores Layne y Lee, destacan que el Gobierno Electrónico es el uso de la tecnología por parte del Gobierno, particularmente el uso de Internet para ampliar el acceso y distribución de los servicios e información al ciudadano, las empresas, los empleados y otras agencias gubernamentales. Layne, K., & Lee, J (2001). Developing fully functional E-government: A four stage Government. Information Quarterly 18, USA.

¹⁴ En esta línea de razonamiento, Wohlleben destaca que el Gobierno electrónico implica comunicar al ciudadano con el Gobierno para obtener ciertos objetivos. La transformación es lo más importante, aún por encima de los servicios. El impacto real es la transformación en un Gobierno diferente, difícil de alcanzar, que provea servicios modernos y diferentes de los que actualmente se estén proveyendo. Wohlleben, P. (2001). What's E-Government? How Do We Do It? Government Computer News, USA.

¹⁵ Al respecto, Cerrillo, ha señalado que la Administración Pública Electrónica representa diferentes planos cuya intersección y concurrencia es necesaria para su óptimo desarrollo. Quiere decir éste último que conjuga varios aspectos o facetas. No se trata exclusivamente de un asunto tecnológico, involucra también aspectos políticos, organizativos, culturales y jurídicos. Cerrillo, A. (2007). Administración Electrónica. Editorial Thomson & Aranzadi, Pamplona. Por otra parte, la Comisión Europea, desarrolló un concepto que resalta el mencionado carácter poliédrico al definirlo como “el uso de las tecnologías de la información y de las comunicaciones en las Administraciones Públicas, combinado con cambios organizativos y nuevas aptitudes, con el fin de mejorar los servicios públicos y los procesos democráticos y reforzar el apoyo a las políticas públicas”. Comisión Europea. (2003). El papel de la Administración Electrónica en el futuro de Europa. Comunicación al Consejo, al Parlamento Europeo y al Comité Económico Social Europeo (no publicada en el Diario Oficial).

¹⁶ Esta concepción es la que inspira la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico y Ley de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos española.

calidad de los servicios gubernamentales; c) Estimular la participación ciudadana; d) Incrementar la transparencia administrativa y e) Optimizar el manejo de los recursos públicos.

Con facilitar a los ciudadanos el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de los deberes, lo que se pretende es destacar el principio fundamental de que la Administración Pública está al servicio de los ciudadanos o personas, por lo cual la implementación de la APE supone como norte facilitar a éstos, a través de la relación jurídica electrónica, el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de su deberes.

Conectado con el anterior, el incremento de la cobertura y calidad de los servicios gubernamentales supone que el ciudadano tenga, además de mayor acceso a la información gubernamental¹⁷, la posibilidad de realizar trámites administrativos o recibir servicios públicos por la vía electrónica.

En lo concerniente al estímulo de la participación ciudadana¹⁸, se busca incrementar la participación ciudadana en los asuntos públicos. La APE posibilita la incorporación de mecanismos mediante los cuales los ciudadanos pueden participar en el diseño de políticas públicas, opinar sobre proyectos de leyes o reglamentos, votar electrónicamente, entre otros.

Por otro lado, el propósito del fomento de la transparencia administrativa¹⁹ implica lograr que las Administraciones Públicas ejecuten sus actividades de forma pública y abierta, que pueda ser revisada y controlada por los ciudadanos. El Gobierno Electrónico tiene un papel preponderante en este sentido, al facilitar por vía electrónica actividades como rendición de cuentas, vigilancia en los avances de las obras públicas, control del gasto público, contrataciones públicas, entre otras.

Por último, el propósito de la optimización en el manejo de los recursos públicos, pretende que el Gobierno Electrónico contribuya a lograr una Administración Pública más eficiente en costos, y por esta vía garantizar recursos para el cumplimiento de los cometidos estatales. En palabras sencillas, se pretende economizar. Ello implica utilizar las TIC para racionalizar procedimientos burocráticos, reducir costos de transacción y usar recursos de un modo productivo, que conlleve a un ahorro en comparación a como se ha venido haciendo tradicionalmente.

V. Etapas del Gobierno Electrónico.

La implementación del Gobierno Electrónico supone un proceso por etapas y el cumplimiento de una serie de fases, que sin embargo no necesariamente deben ser consecutivas. Son muchos los autores que han sistematizado las mencionadas etapas de evolución.

El autor Chenok²⁰ distingue tres estados de evolución: a) El “front-end”, que consiste en colocar información y servicios en línea, haciéndolos fácilmente accesibles y usables; b) el “back-end”, que implica lograr la interoperabilidad entre agencias para proveer una estructura única al ciudadano, las empresas, otros gobiernos y los mismos empleados; y c) la gobernanza y la participación ciudadana

¹⁷ Tanto de la que pueda ser considerada como información general destinada a todos los interesados, como aquella de tipo personal relacionada con trámites o procedimientos que lo involucren y se lleven electrónicamente en el seno de la Administración Pública

¹⁸ Si bien la doctrina ha advertido diversas formas de participación ciudadana en asuntos públicos, éstas siempre terminan concretándose en temas políticos y administrativos. Es decir, existen dos grandes áreas para la participación ciudadana: la política y la Administración pública. En ambos casos, la participación ciudadana se legitima en la condición de miembros de la comunidad que los ciudadanos tienen, y en el hecho de ser portadores del interés general. En materia política, serían claros ejemplos de participación ciudadana: el derecho al sufragio; los referendos y la iniciativa legislativa popular. En materia administrativa, serían ejemplos de participación ciudadana las peticiones y sugerencias que los ciudadanos dirigen a las administraciones públicas para que se construya un hospital o una escuela.

¹⁹ Como nos apunta Vergara, “la transparencia no es fácil, no es una condición natural de las organizaciones gubernamentales”. Para que una organización pública llegue a ser transparente en los hechos, se requiere de una serie de esfuerzos y de un enfoque interdisciplinario. Su realización implica la conjunción de aspectos legales, culturales, organizacionales y educativos. Vergara, R. (2008). La Transparencia como problema. Instituto Federal de acceso a la Información Pública (IFAI). México D.F.

²⁰ Chenok, D. (2001). What’s E-Government? Chief of the information policy branch at the office of management and budget’s office of regulatory affairs, GCN editorial director, Washington.

como último componente, que va más allá de la información y los servicios. Tiene que ver con el uso de las TIC para incorporar al ciudadano en el proceso de toma de decisiones.

Desde otra óptica, en un trabajo realizado por los autores Layne y Lee²¹, se esquematizan cuatro fases, atendiendo a las siguientes premisas: a) Una primera fase que podría ser traducida de catálogo, que consiste en que las organizaciones públicas tengan presencia en la Red, presenten información en forma de ficheros y suministren al usuario la oportunidad de bajar (download) formas y formularios vía electrónica; b) una segunda fase denominada Transacción, que según el enfoque de los autores, abarcaría poder completar formas administrativas vía digital y trabajar sobre base de datos que soporten las transacciones electrónicas; c) una tercera fase denominada Integración Vertical, la cual implicaría la interoperabilidad y el enlace progresivo entre sistemas locales y los sistemas del más alto nivel de similares funcionalidades y d) una cuarta fase conocida como Integración horizontal, que consistiría en sistemas integrados de diversas funciones, que permitan al usuario o ciudadano acceder a un único portal que contenga a toda la información y los servicios electrónicos requeridos (real one stop shopping for citizens).

Por su parte, el autor Cardona²², después de hacer una revisión de un grupo de estudios, distingue cinco fases: Presencia, Interacción, Transacción, Transformación y Participación democrática. En la primera fase de presencia, según este enfoque, las oficinas gubernamentales utilizarían las TIC para proporcionar información básica al público, limitándose a una simple presentación desde la perspectiva de la organización y progresivamente cambiarían hacia una perspectiva del ciudadano. En la segunda fase, se pasaría de la presencia a la interacción con el usuario, lo que implica la ampliación la capacidad de los servicios proveídos electrónicamente, de manera que el ciudadano pueda acceder a información crítica, “bajar” formatos y contactar con la Institución vía correo electrónico. Una tercera fase más avanzada sería la de transacción, en la cual las instituciones gubernamentales ponen a disposición del público aplicaciones de auto servicio, para que el ciudadano realice trámites completos en línea. La cuarta etapa corresponde a la transformación. Ella consiste en un salto cultural, ya que se trata de una redefinición de los servicios gubernamentales y de toda la operación de la Administración Pública. Finalmente, como última fase, se contempla el paso a la participación democrática, lo que implica que el ciudadano intervenga activamente en la definición de las políticas públicas, y en la revisión y control del quehacer político de los dirigentes elegidos.

Como observamos, se trata de enfoques distintos sobre una misma problemática, lo que precisamente nos conduce a sostener que no hay una manera única de avanzar en la implementación del Gobierno Electrónico. Igualmente, tampoco se trata de etapas necesariamente consecutivas, ya que las mismas pueden ser abordadas en distinto orden, dependiendo del caso concreto.

No obstante, si podemos deducir criterios comunes de utilidad a los fines de proyectar nuestro propio esquema. A nuestro parecer, el primer estadio de evolución del Gobierno es la presencia en la Red, lo que implica que los organismos públicos diseñen y pongan en funcionamiento su portal WEB, en donde proporcionen información básica sobre su organización, competencias, autoridades y suministren opciones de contacto al usuario como listados telefónicos y correos electrónicos.

Un segundo estadio sería la interacción en la Red, lo que supone portales web más avanzados, mediante el cual el usuario pueda completar datos para la realización de trámites o solicitar servicios, enlazar la web con otros servicios de atención al público (“call centers”, taquillas únicas), concertar citas programadas, revisar información personalizada, hacer seguimiento a trámites o procedimientos administrativos e incluso hacer operaciones transaccionales como pago de impuestos, tasas, etc.

Sin embargo, y en esto nos diferenciamos de otros enfoques, la interacción no debe considerarse como una etapa sólo para proveer información y servicios; debe también abarcar simultáneamente el

²¹ Layne, K., & Lee, J (2001) Developing fully functional E-government: A four stage Government. Information Quarterly 18, USA.

²² Cardona, D. (2002). El Gobierno Electrónico. Una revisión desde la perspectiva de la prestación de servicios. En: I Congreso Catalán de Gestión Pública. Barcelona.

fomento a la participación ciudadana y la transparencia institucional. Es decir, no vemos porque el fomento de la participación ciudadana y la transparencia institucional deba considerarse una etapa posterior. De hecho, pudiera darse el caso concreto de una página web que fomente la participación ciudadana o la transparencia institucional y no ofrezca servicios administrativos.

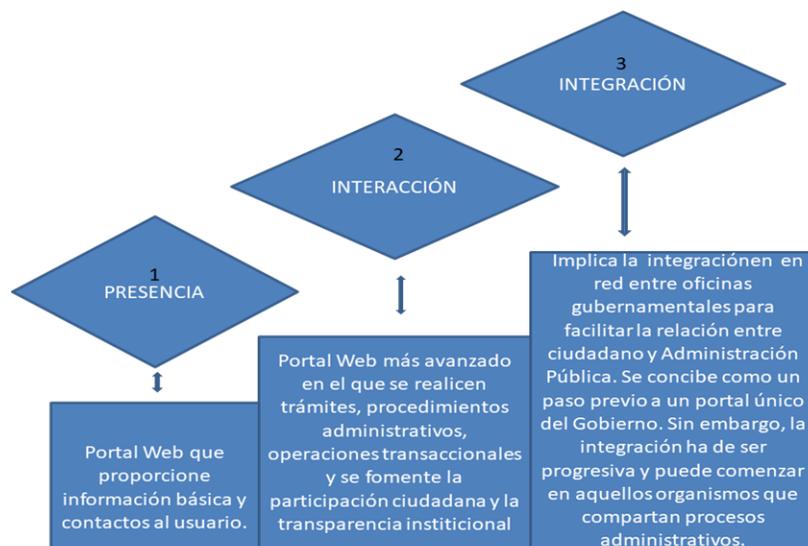
En todo caso, dentro de las medidas que promueven la participación ciudadana y la transparencia institucional por vía electrónica, podemos incluir actividades como la consulta electrónica a los ciudadanos para la formulación de políticas públicas, la elaboración proyectos de leyes o reglamentos, la verificación ciudadana en las rendiciones de cuentas de los funcionarios, el seguimiento de obras públicas, el seguimiento del gasto público, entre otras.

El tercer estadio aborda la integración entre oficinas gubernamentales. A nuestro modo de ver este es un paso bastante complejo. Ello implicaría la coordinación y colaboración entre las distintas instituciones públicas, incluidos los diferentes niveles políticos – territoriales, a los fines de facilitar al ciudadano sus demandas. Se trata pues de hacer más cómodo al ciudadano la obtención de los recaudos necesarios para la realización de sus trámites o para la obtención de servicios, por cuanto éstos pueden ser revisados o facilitados a través de una red común entre oficinas gubernamentales, sin que para ello se tenga que acudir a varias oficinas gubernamentales.

De alguna manera sería un paso previo a la consolidación de un portal único, donde el ciudadano pueda acceder a toda la información gubernamental que necesite, y realizar los trámites administrativos u obtener los servicios que requiera, además de canalizar su participación en lo relacionado con la toma de decisiones sobre asuntos públicos y en la contraloría social. Sin embargo, la integración ha de ser progresiva y puede comenzar en aquellos organismos que compartan procesos administrativos, es decir, en aquellos casos de trámites administrativos que requieran la intervención de varios organismos públicos.

A continuación, la ilustración del enfoque de las etapas de la APE que proponemos:

Ilustración: Etapas del Gobierno Electrónico²³



VI. Nuestra definición de Gobierno Electrónico.

En el contexto de la Sociedad de la Información, el Gobierno Electrónico alude a la implementación y el uso estratégico de las Tecnologías de Información y Comunicación, en las actividades desplegadas por las Administraciones Públicas en sus diferentes niveles territoriales, tanto en sus relaciones

²³ Elaboración propia.

internas (dentro de la organización y con otras organizaciones públicas) como en sus relaciones externas (con los ciudadanos o personas jurídicas de Derecho privado), con el fin de facilitar a los ciudadanos el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus deberes (lo que incluye entablar relaciones jurídicas entre el ciudadano y la Administración Pública por vía electrónica), incrementar la cobertura y calidad de los servicios gubernamentales, estimular la participación ciudadana y proveer a la actividad administrativa de un marco de transparencia, así como optimizar el uso de los recursos para el logro de los cometidos estatales. Lo anterior implica un proceso gradual por etapas (presencia, interacción e integración entre oficinas gubernamentales), no necesariamente consecutivas, que debe considerar las dimensiones tecnológica, política, cultural, organizativa y jurídica.

VII. Referencias

- Bell, D (1973). El advenimiento de la sociedad post-industrial. Traducción: Raúl García y Eugenio Gallego. Editorial Alianza. Obtenido en: <http://www.tecale.org>.
- Caiden, G (1991). Administrative Reform Comes of Age. Editorial Walter de Gruyter, Berlin/New York.
- Cardona, D (2002). El Gobierno Electrónico. Una revisión desde la perspectiva de la prestación de servicios. En: I Congreso Catalán de Gestión Pública. Barcelona.
- Castells, M (1999). Internet y la Sociedad Red. En: Lección inaugural del programa de doctorado sobre la sociedad de la información y el conocimiento (UOC) Universitat Oberta de Catalunya (UOC). Obtenido en: <http://www.sociologia.de>.
- _____ La Era de la Información. Economía, Sociedad y Cultura. Volumen I,II y III, Editorial Siglo XXI, Ciudad de México.
- Castoldi, P (2002). El gobierno electrónico como un nuevo paradigma de administración. En: Prudentia Iuris No. 55, Universidad Católica Argentina Santa María de los Buenos Aires, Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, Buenos Aires.
- Centro Nacional de las Tecnologías de la Información (CNTI). Agenda de Gobierno Electrónico. Marco conceptual y Plan Estratégico 2001, Caracas.
- Criado J, & R (2002). La Necesidad de Teoría(s) sobre Gobierno Electrónico. Una Propuesta Integradora. En: XVI Concurso de Ensayos y Monografías del CLAD sobre Reforma del Estado y Modernización de la Administración Pública, Caracas.
- Chenok, D (2001). What's E-Government? Chief of the information policy branch at the office of management and budget's office of regulatory affairs, GCN editorial director, Washington.
- Conferencia Iberoamericana número IX de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado (2007). Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico. Pucón, Chile, 31 de mayo y 1º de junio de 2007. Adoptada por la XVII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno. Santiago de Chile, 10 de noviembre de 2007. (Resolución No. 18 de la Declaración de Santiago).
- Cook, Meghan E (2000). What Citizens Want From E-Government Current Practice Research. Center for Technology in Government. University at Albany, USA.
- Delpiazzo, C (2006). Desafíos jurídicos relacionados al Gobierno Electrónico. Con especial referencia a la Administración electrónica. Síntesis de la exposición pronunciada en el Seminario sobre "Políticas públicas para el Gobierno Electrónico" realizado en el Salón de Actos del Edificio Libertad (sede de la Presidencia de la República). Obtenido en: <http://lacnic.net/documentos/egov/egov-desafios-juridicos.pdf> Recuperado el 25 de marzo de 2008.
- Hood, C (1991). A Public Management for all Seasons. En: Public Administration. Washington.
- Karen L y Jungwoo L (2001) Developing fully functional E-government: A four stage Government. Information Quarterly 18, 122-136, USA.
- Música Herzog, E (2002). Una Buena Administración como un recurso de Derechos Humanos. Conferencia presentada durante el VII Congreso anual de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO), Lisboa.
- Ronaghan, S (2002). Benchmarking E-government: A Global Perspective . En: United Nations Online Network in Public Administration and Finance (UNPAN). American Society for Public Administration (ASPA). USA.
- Santana, L (1996). "Reinventing Government": nueva retórica, viejos problemas. En: Revista del CLAD Reforma y Democracia. No. 6, Caracas.

- Serra, Artur (2006). Tres claves para entender el fenómeno Internet. Coordinador del Centro de Aplicaciones de Internet. Universidad Politécnica de Catalunya. Obtenido en: <http://www.lafactoriaweb.com/default-2.htm>. Consultado el 12 de septiembre de 2009.
- Téllez Valdés, Julio (1995). Derecho Informático, Mac.Graw Hill, México D.F.
- Toffler, A. (1979). The third wave. Plaza & Jones, New York.