

# GOBIERNO ELECTRÓNICO

Hacia una tecnología humana, democrática y transparente



## Jaime Honores Coronado

Ingeniero de Computación y Sistemas por la Universidad de San Martín de Porres, maestro en Administración de Negocios (MBA) y doctor en Gobierno y Políticas Públicas por la misma universidad. Ha realizado cursos de especialización en gobierno electrónico, interoperabilidad y transformación digital (en la OEA, Corea del Sur y MIT).

Se desempeñó como director general de la Oficina General de Tecnologías de la Información en el Ministerio de Salud (Minsa), jefe de la Oficina General de Estadística y Tecnologías de la Información y Comunicaciones en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE), y como director general de Focalización en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS). Fue exintendente de la Intendencia de Investigación y Desarrollo de la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD) y exjefe de la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico de la Presidencia del Consejo de Ministros (ONGEI-PCM). Asimismo, ha sido director de COMMON Perú, Asociación de Usuarios TIC. Actualmente se desempeña como Gerente de Tecnologías de Información en Petroperú S. A.

Tiene experiencia de trabajo en y con entidades del sector público y privado en sistemas administrativos, contrataciones del Estado, proyectos TIC, gobierno electrónico, interoperabilidad, gobierno abierto, gobierno y transformación digital.

Ha sido docente en universidades de Lima y provincias: a nivel de pregrado, en la Universidad de San Martín de Porres y en la Universidad Privada Antenor Orrego, y a nivel de posgrado, en la Universidad Continental (Maestría de Gestión Pública y Maestría de Recursos Humanos). Ha dictado Diplomados/Programas In House para funcionarios de entidades públicas en las universidades Continental, San Ignacio de Loyola y Tecnológica del Perú.

## **Gobierno electrónico**

Hacia una tecnología humana, democrática y transparente

HONORES CORONADO, Jaime

*Gobierno electrónico: Hacia una tecnología humana, democrática y transparente* / Jaime Honores Coronado -- Huancayo: Universidad Continental, Fondo Editorial, 2021.

ISBN electrónico 978-612-4443-39-8

1. Internet en la administración pública 2. Procesamiento de datos  
3. Sistemas de información administrativa

352.38 (SCDD)

Datos de catalogación Universidad Continental

Es una publicación de la Universidad Continental

*Gobierno electrónico. Hacia una tecnología humana, democrática y transparente*  
Jaime Honores Coronado

Primera edición versión digital

Huancayo, diciembre de 2021

El texto completo está disponible en: <https://repositorio.continental.edu.pe/>

© Autor

© Universidad Continental SAC

Av. San Carlos 1980, Huancayo, Perú

Teléfono: (51 64) 481-430 anexo 7863

Correo electrónico: [fondoeditorial@continental.edu.pe](mailto:fondoeditorial@continental.edu.pe)

[www.ucontinental.edu.pe](http://www.ucontinental.edu.pe)

Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú n.º 2021-14336

ISBN electrónico: 978-612-4443-39-8

DOI <http://dx.doi.org/10.18259/978-612-4443-39-8>

Diseño de cubierta y diagramación: Yesenia Mandujano Gonzales

Cuidado de edición: Jullisa del Pilar Falla Aguirre

La obra ha sido sometida al proceso de arbitraje o revisión de pares antes de su divulgación. El contenido de la publicación es responsabilidad exclusiva de sus autores. No refleja necesariamente la opinión de la Universidad Continental.



*Gobierno electrónico: Hacia una tecnología humana, democrática y transparente* se publica bajo la Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial 4.0 Perú. Compartir bajo la misma licencia. Se autoriza su reproducción, siempre que se cite la fuente y sin ánimo de lucro.

# **GOBIERNO ELECTRÓNICO**

Hacia una tecnología humana, democrática y transparente

Jaime Honores Coronado



# ÍNDICE

<b>Presentación</b>	<b>9</b>
<b>Prólogo</b>	<b>11</b>
<b>1. Gobierno Electrónico</b>	<b>15</b>
1.1. Por una ética tecnológica	15
1.2. Por una vanguardia de bienestar y transparencia	16
1.3. Tecnología, sociedad e identidad	18
1.4. Hacia un cambio de actitud en la gestión pública	20
1.5. Reflexión final	20
<b>2. Para entender mejor qué es el gobierno electrónico</b>	<b>23</b>
2.1 Tipos de gobierno electrónico	36
2.2. Fases del desarrollo del gobierno electrónico	42
<b>3. Factores críticos de éxito para el gobierno electrónico</b>	<b>45</b>
<b>4. Factores que impiden el éxito del gobierno electrónico</b>	<b>49</b>
<b>5. Interoperabilidad</b>	<b>53</b>
5.1. Beneficios de la interoperabilidad	54
<b>6. Casos de éxito en gobierno electrónico</b>	<b>57</b>
<b>Recomendaciones</b>	<b>73</b>
<b>Bibliografía</b>	<b>75</b>
<b>Glosario de términos</b>	<b>79</b>



# PRESENTACIÓN

La Escuela de Posgrado de la Universidad Continental, en sus inicios conocida como Escuela de Gerencia Continental, es el primer centro especializado en gestión pública del Perú, que desde hace 21 años viene formando a miles profesionales y líderes del sector público, con el propósito de empoderar a los estudiantes para que crean en sus capacidades de crear valor público para los ciudadanos y para generar impacto social positivo.

El gobierno electrónico (GE) es uno de los ejes transversales de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, y su implementación supone el uso intensivo de las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC) con el objetivo de mejorar la prestación de los servicios públicos en favor de los ciudadanos.

En esta publicación el autor presenta algunos casos de éxito de gobierno electrónico en el país, pero resalta que nuestro avance puede ser mayor, por ello señala factores de éxito que impulsarían la implementación de una política pública de GE. En ese sentido me permito destacar dos de esos factores de éxito: el primero es el liderazgo político, un elemento central en la implementación de cualquier política pública porque permite alinear los esfuerzos y disponer de los recursos necesarios para llevarla adelante, y el segundo, la implementación del servicio civil meritocrático, que conlleva, entre otros, evitar la excesiva rotación de personal y contar con servidores públicos calificados.

El libro del profesor Jaime Honores no es uno de tecnología, es un libro de gestión pública; es un texto que todo servidor público debe leer para entender el impacto del GE en beneficio de los

ciudadanos, en cómo el uso de la TIC puede transformar al Estado para hacerlo más eficiente, transparente, al alcance de todos y para evitar y combatir la corrupción.

Esta obra es de lectura obligatoria para todo servidor público, en especial para los hacedores de políticas públicas de los tres niveles de gobierno que quieran adoptar acciones para implementar políticas públicas para impulsar el GE beneficio de los ciudadanos a través de más y mejores servicios públicos.

Jaime Enrique Sobrados Tapia  
ESCUELA DE POSGRADO  
UNIVERSIDAD CONTINENTAL

## PRÓLOGO

El ingeniero Jaime Honores Coronado, destacado gestor público y docente de la Universidad Continental, nos comparte en el libro *Gobierno Electrónico: Hacia una tecnología humana, democrática y transparente* importantes aproximaciones a los distintos elementos que componen el gobierno electrónico, y resalta la importancia y el rol que cumple este para optimizar los procesos y la toma de decisiones en la administración pública y en el marco del proceso de modernización de la gestión pública.

El libro, publicado por la Organización Educativa Continental, destaca las distintas definiciones de gobierno electrónico considerando diferentes ángulos y enfatiza los modelos de interacción y las fases de desarrollo. Asimismo, se presenta el desarrollo del gobierno electrónico a través de cuatro fases que cada entidad pública debe atravesar con el fin de que, con el soporte de las tecnologías de información y comunicación, pueden aplicarlas para brindar servicios más eficientes y eficaces al ciudadano.

Las tecnologías, planificadas y desarrolladas apropiadamente, son potentes agentes cristalizadores del cambio, pueden optimizar significativamente los procesos de trabajo, acercar cada vez más los servicios del Estado a los ciudadanos, y permiten, además, fomentar su participación en las decisiones del sector público. Así, los diferentes servicios basados en tecnologías de información y comunicación pueden convertirse en instrumentos poderosos para promover la transparencia y la participación ciudadana.

Es importante destacar que este libro incluye un capítulo dedicado a los factores críticos de éxito para el gobierno electrónico como

el rol del liderazgo político; los recursos humanos y financieros necesarios para la implementación y el mantenimiento de los sistemas; las políticas públicas para el desarrollo del gobierno electrónico; las plataformas y políticas de telecomunicaciones; los proyectos emblemáticos de alto impacto y corto plazo; el rol clave de las alianzas del gobierno con el sector académico para el desarrollo y promoción de la investigación, el sector privado y la comunidad internacional; autoridades sensibilizadas; las competencias y la calidad de gestión y conocimiento de las tecnologías de información; y la visión y estrategia global para ejecutar planes de impacto nacional. Por otro lado, el autor también describe en el libro los factores negativos que impiden el desarrollo y la implementación del gobierno electrónico, y exhibe en otro capítulo las ventajas y el rol de la interoperabilidad para el desarrollo nacional.

Asimismo, el ingeniero Jaime Honores plasma en el libro una serie de casos de éxito en gobierno electrónico basado en su experiencia y conocimientos adquiridos durante su carrera profesional en la gestión pública.

Finalmente, esta publicación destaca una serie de recomendaciones muy útiles para los gestores públicos. Consideramos que este libro se constituye en una importante fuente de consulta para todo estudiante o profesional que esté interesado en el proceso de modernización del Estado y el rol clave que cumplen las tecnologías de información y comunicación para aportar soluciones que beneficien al ciudadano, con ética y transparencia.

Walter H. Curioso, PhD, MD, MPH  
Vicerrector de Investigación  
Universidad Continental

# AGRADECIMIENTOS

A mi esposa, hijos, hermanos y todos mis familiares, por su infinito amor.

A todas mis amistades, por su aprecio invaluable.

A todos mis jefes ,por la confianza y oportunidad depositada en mi persona.

A los servidores públicos que compartieron espacio laboral conmigo y se esfuerzan día a día por mejorar el sector público.

A los servidores públicos de las áreas de Tecnologías de la Información, quienes continuamente implementan soluciones de gobierno electrónico.

A la Universidad Continental, por su apoyo en la publicación de este libro.

A mis alumnos de la Maestría de Gerencia Pública de la Universidad Continental, que fueron mi inspiración para embarcarme en este reto académico.



## 1. GOBIERNO ELECTRÓNICO

### Hacia una tecnología humana, democrática y transparente

«Todo acto o voz genial viene del pueblo y va hacia él.»

César Vallejo

#### 1.1. Por una ética tecnológica

En esta época global es muy usual escuchar términos que acentúan el alto desarrollo tecnológico alcanzado. Se usa un léxico informacional moderno. Pero más allá de este torrente de actualización científico-tecnológica y didáctica, el público común y corriente, que transita a pie por esta era digital sabrá comprender y discernir y utilizar bien los conceptos que se le ofrecen para su provecho en la vida diaria. Se ha generalizado el malestar que sienten las personas cuando quieren tramitar algún documento del Estado. Las largas colas, los cobros excesivos, las coimas y la falta de una buena atención son indicadores de “viveza criolla”, y de indiferencia hacia un cambio de orden espiritual.

Hay libros interesantes que centran su análisis en esta problemática, pero no logran adecuar su lenguaje al público al que están dirigidos, debido a su tecnicismo, y por ello solo son leídos en reducidos círculos eruditos y académicos. Se requiere claridad expositiva para acercar los libros a un público interesado en vivir en una sociedad de la información, en el Bicentenario y más aún, en el contexto de la pandemia por la COVID-19.

En ese sentido, se vienen repensando los múltiples acontecimientos sucedidos en el Perú en el transcurso de su historia. Esta evaluación y este análisis no son exclusivos del pasado y presente de la política,

de la historia, de la cultura y el arte, sino también del presente y del futuro de la ciencia y la tecnología, en que las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC) en el Estado deberían asumir un rol protagónico en el desarrollo del país.

**Figura 1.** Principios de un gobierno electrónico



## 1.2. Por una vanguardia de bienestar y transparencia

Desde hace varios años, el concepto de gobierno electrónico viene siendo escuchado y asimilado con mayor fuerza, y se ha colocado a la vanguardia de las tendencias de la informática y la comunicación, que tienen como punto crucial insertarse en los espacios de la administración pública, a efectos de lograr una gestión moderna, eficiente e innovadora.

Decimos que es una tendencia de avanzada porque, además de los contenidos teóricos y reflexivos, reúne principios positivos, una filosofía y una postura ética. Su desarrollo se da en el espacio posmoderno, de allí que trae consigo las características propias de esta época, marcada por el privilegio de los pluralismos, por

la cooperación, y los estilos eclécticos y susceptibles de múltiples lecturas e interpretaciones.

Cada vez que pensamos en un gobierno, se nos viene a la mente el sistema de gobierno autoritario, de facto, que caracteriza al oligarca o al tirano, de los muchos que surgieron en tierras de América. Sin embargo, dentro del espacio posmoderno de nuestra vida actual hay mundos paralelos que coexisten y se legitiman de acuerdo con las necesidades que tiene el ser humano en una sociedad establecida que se desenvuelve con una envoltura tecnológica.

Ahí el sentido de lo democrático se extiende al derecho del pueblo a recibir todos los servicios que emanan de la sociedad de la información, y que estos no solo sean usufructuados por una minoría o una pequeña casta privilegiada.

El gobierno electrónico no puede ser, de ningún modo, la dictadura del elemento puramente tecnológico. No se sirve del hombre, más bien está al servicio de él para su bienestar. De allí que no se puede desligar de un rigor ético que debe ser tomado en cuenta frente a actitudes negativas que forman parte del legado de una modernidad en crisis, proveniente del siglo pasado, como la mala interpretación de la teoría evolutiva en donde prevalece el más fuerte sobre el débil, y cuya consecuencia trajo consigo el racismo y la extinción de millones de seres humanos.

Asimismo, en la actualidad, una ética de la competencia no puede basarse en un sistema donde el espacio que unos ganan, otros lo pierden, excluyéndose una tercera opción: donde en el terreno puedan ganar todos.

Algunos estudios han interpretado con exactitud este síntoma con respecto a una de las caras del uso informático. Lo que importa es el resultado, la llegada, la meta, el fin, y ya no los procesos, es decir, el fin justifica los medios.

Esta visión sesgada del valor de la informática motivó a que se hablara, hace algunas décadas atrás, del poder de la máquina sobre el hombre o la posible muerte del libro, como si la presencia de las computadoras significara el ocaso del humanismo y la cultura.

Desde ningún punto de vista el avance tecnológico puede significar la muerte de la utopía, de los sueños y los ideales arraigados en la condición humana. Libro y máquina coexistirán de manera armónica en el tiempo y en el espacio del hombre: uno, el estético y espiritual, y el otro, el real y mediático.

**Figura 2.** Principales características del gobierno electrónico



Fuente: Elaboración propia

### 1.3. Tecnología, sociedad e identidad

Consideramos que no basta el caudal de ensayos y trabajos que abordan la compleja trama tecnológica si es que no tienen como finalidad, base y sustento al hombre en su delicado proceso social. La educación tecnológica no solo se reduce al aprendizaje del uso de ordenadores personales, es mucho más que eso, es un *modus*

*vivendi*, un formato que contribuye en cada persona la búsqueda de su propio ser frente a la sociedad. La tecnología no está al margen del desarrollo identitario de las personas. En realidad, la tecnología sirve para satisfacer las necesidades de la población humana. De allí que debemos ser claros al enfatizar que cuando se habla de gobierno electrónico lo que nos interesa es su plena vinculación con la búsqueda de bienestar del individuo y de la población en general.

Estas proposiciones fueron señaladas en *La Carta Iberoamericana del Gobierno Electrónico*, suscrita por los gobiernos iberoamericanos en el 2007, en Pucón, (Chile). En este documento se resaltó que la calidad de atención de toda institución pública tiene que ver con la aplicación de nuevas estrategias tecnológicas, especialmente las que velan por el bienestar de las personas. Como bien se declara en el documento: “Estamos firmemente comprometidos a reducir la brecha digital y convertir la Sociedad de la Información y el Conocimiento en una oportunidad para todos, especialmente mediante la inclusión de aquellos que corren peligro de quedar rezagados” (p. 3).

La aplicación de las TIC abre un vasto campo de oportunidades para los pueblos y países, pues contribuyen al conocimiento de la heterogeneidad cultural, la riqueza lingüística, y, de modo general, el pleno conocimiento de que las distancias se han acortado, por ende, hay mejores posibilidades de potenciar el desarrollo cultural de los pueblos.

*“La democracia sólo es posible con el acceso fácil a la información y las buenas comunicaciones. Y la tecnología es una forma de facilitar las comunicaciones”*

Tom Clancy

#### 1.4. Hacia un cambio de actitud en la gestión pública

A los efectos de la Carta Iberoamericana, en la Administración Pública se viene tomando plena consciencia de los alcances y retos del gobierno electrónico o de la administración electrónica vinculados entre sí para ofrecer un servicio de calidad a los ciudadanos.

Sin embargo, la modernización de nuestro Estado tiene un avance desigual. No todas las municipalidades o entidades públicas ofrecen servicio de internet con alta fidelidad. Existe un avance incipiente en utilizar el internet para incrementar la participación ciudadana. Se necesitan autoridades comprometidas que asuman este brillante reto informático y puedan brindar los recursos necesarios para su realización.

En este punto, el gobierno electrónico es sinónimo de modernización del Estado porque permitiría una mejor descentralización del país, así como una mayor transparencia transparentar la gestión pública; y con ello brindar una mayor confianza y participación ciudadana.

La transformación de la gestión pública que el gobierno electrónico ofrece no la realizan las TIC por sí mismas, la ejecutan los empleados y funcionarios públicos que utilizan las nuevas posibilidades y funcionalidades que brinda la tecnología para transformar sus países, sus regiones, sus provincias, sus municipios o sus entidades públicas.

#### 1.5. Reflexión final

Desde el título de nuestro libro *Gobierno electrónico: Hacia una tecnología humana, democrática y transparente*, así como el epígrafe de Vallejo, nos persigue la finalidad de ligar la experiencia tecnológica a la experiencia humana, tanto de forma

individual como colectiva. Los versos del gran poeta peruano tienen como punto de partida y de llegada la esencia humana. Todo acto y esfuerzo material que redunde en el bienestar de la colectividad humana es nuestra meta y la seguridad de arribar a buen puerto. Así como hay una patria jurídica y política común a todos los peruanos, y una patria espiritual, artística, también hay una patria tecnológica, cuyas fronteras no están delimitadas aún, pero que debemos ir diseñando para otorgar el bienestar a todos los peruanos. Este libro no es un simple manual de conceptos o un catálogo de frivolidades. Pretendemos con la escritura de sus páginas recuperar una nueva ética respecto al uso de las TIC por el sector gubernamental, y así construir una nueva aptitud y transparencia en cuanto a la mejora de los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos. El Perú debe ser una tierra firme y segura para construir una ciudadanía, basada en el respeto, en el cultivo de los diferentes lenguajes y diferentes creencias y valores. Respetarnos por lo que somos y desterrar la discriminación y la exclusión en todas sus formas, y donde uno pueda, tal como decía Arguedas “Vivir todas las patrias”.

*“El verdadero progreso es el que pone la tecnología al alcance de todos”*

Henry Ford



## 2. PARA ENTENDER MEJOR QUÉ ES EL GOBIERNO ELECTRÓNICO

### 2.1. Definiciones e interpretaciones más comunes

Por ser una tendencia mundial, de grandes proyecciones, que vincula a las TIC como un elemento primordial en el desarrollo equitativo y sostenible de los países, y es un vehículo eficaz para la gobernabilidad y la transparencia democrática, los objetivos y características principales del gobierno electrónico suelen ser interpretados con múltiples matices que, en buena cuenta, le dan un mayor interés y reconocimiento.

Es preciso señalar que su raíz modernizante está vinculada, objetivamente, con una población que siente que sus necesidades son atendidas, y con instituciones que priorizan en sus objetivos acciones y actividades que les permita ser más eficientes y competitivas.

De manera puntual, las acciones del gobierno electrónico —como lo estamos viendo— sitúan a las TIC como herramienta y punto de apoyo para el desarrollo de un gobierno eficiente. Ello significará una mayor calidad de los servicios públicos y más información para establecer un mejor proceso en las decisiones tomadas; así como para otorgar facilidades en las coordinaciones entre las diferentes instancias de gobierno.

*“Todos tenemos la esperanza de que el mundo pueda ser un lugar mejor donde vivir y la tecnología pueda colaborar para que ello suceda”*

Tim Berners Lee

A continuación, vamos a revisar un conjunto de definiciones sobre el gobierno electrónico para así poder entender su importancia y sus reales dimensiones en una estructura básica donde la sociedad de la información y una ciudadanía digital viene tomando forma, producto del desarrollo y el auge de la tecnología.

Desde el punto de vista macro, de la construcción de una sociedad digital, Blair (1999, citado por Vargas, 2011, p. 4) afirma que “el uso de las TIC” es un elemento necesario para suplir las necesidades del ciudadano y las empresas sin quedarse atrás en los desarrollos tecnológicos. Todo ello, “mediante el establecimiento de coordinaciones interagenciales, que permiten el acceso a los servicios 24 horas al día, 7 días a la semana y haciendo la vida más fácil [al ciudadano]”.

Desde una mirada mucho más fina, respecto de su proceso operacional, Dawes et al. (1999, citado por Vargas, 2011, p. 4). concluye en que gobierno electrónico “son aplicaciones avanzadas de las TIC en el Gobierno, gracias a combinaciones bien integradas de políticas, objetivos, procesos organizacionales, contenidos en información y tecnología para alcanzar los objetivos públicos. Esto quiere decir que la trama de relaciones, de vinculaciones y enlaces es una parte fundamental del gobierno electrónico en su aplicación.

Atendiendo el aporte y el beneficio que ofrece a la modernidad, Breen (2000, citado por Vargas, 2011, p. 4) entiende el gobierno electrónico como “[...]el uso de la tecnología para ampliar el acceso y la distribución de los servicios gubernamentales para el beneficio del ciudadano, las empresas y los empleados”.

*“El gran motor del cambio-la tecnología”*

Alvin Toffler

Desde su cualidad básica, desde su esencia, según la EzGov FlexFoundation, (2000, citada por Vargas, 2011, p. 7) gobierno electrónico “son los servicios al ciudadano, a los que se les aplica reingeniería con tecnología o simplemente proveeduría a través de Internet”.

Visto el gobierno electrónico desde un enfoque integral, tiende a consolidar un pensamiento más amplio y abarcador. Para Ferguson y Raine (2000, citados por Vargas, 2011, p. 4), e-Gobierno “Es más que los servicios al ciudadano, a los que se les aplica reingeniería con tecnología o, simplemente, proveeduría a través de Internet”. Los autores proponen nuevas rutas para su consolidación:

El camino del gobierno electrónico está, hasta ahora, iniciando a la par que los gobiernos y el ciudadano alrededor del mundo experimentan y aprenden a explotar las TIC. Incluye nuevos estilos de liderazgo, nuevas formas de debatir y decidir políticas e inversiones, nuevas formas de acceder a la educación, nuevas formas de oír al ciudadano y nuevas formas de organizar y proveer información y servicios. Ferguson y Raine (2000, citados en Vargas, 2011, p. 4),

Esto quiere decir, atendiendo su sentido amplio, que “el e-Gobierno representa el uso de las tecnologías de información, que interrelaciona comunicacionalmente al sector *público* y terceros, entre ellos los ciudadanos, las empresas y otras agencias gubernamentales. (Sprecher, 2000, citado en Vargas, 2011, p. 4).

*“La tecnología es mejor cuando reúne a la gente”*

Matt Mullenweg

Producto de la necesidad que tiene el Estado de acercarse a la población de manera asertiva y eficaz, Shutter y Graffenreid (2000, citados por Vargas, 2011, p. 4), puntualizan que gobierno electrónico “son los servicios gubernamentales en línea, lo que

significa que cualquier interacción con alguna agencia del Gobierno se realiza a través de Internet o la Web”.

Tomando como soporte el uso del internet y su accesibilidad en todas las instancias del mundo moderno, hemos seleccionado la definición de gobierno electrónico dada por la Unión Europea:

El ciudadano y las empresas europeas tienen interés en poder disponer de un acceso mejor y más fácil a la información del sector público. Una forma de realizar este objetivo es hacer un mejor uso de Internet. Si se mejorase la disponibilidad de la información pública en línea, internet ganaría en aceptación en la vida cotidiana, lo que impulsaría el número de usuarios, con el consiguiente beneficio colateral de incrementar la participación en la sociedad de la información.

Las posibilidades que ofrece internet podrían explotarse para realizar el objetivo enunciado en el Tratado de Ámsterdam: de garantizar la transparencia de la actuación y de la toma de decisiones de las instituciones comunitarias, además de asegurar que estas decisiones son adoptadas de la forma más abierta posible” (Unión Europea, 2000, citada en Vargas, 2011, p. 4).

Una mirada interesante la dan las empresas, que, desde sus propias perspectivas, definen al gobierno electrónico como “[...] la aplicación de las TIC para mejorar, transformar o redefinir cualquier forma de intercambio de recursos e información entre compañías, agencias gubernamentales, ciudadanos, proveedores y otros participantes, desarrollando y manteniendo sistemas interorganizacionales, organizaciones virtuales y acuerdos interinstitucionales”. (Wassenaar, 2000, citado en Vargas, 2011, p. 4).

Hay definiciones que construyen una relación de causa y efecto en su aplicación, como la siguiente, donde se aprecia la ecuación: aprendizaje es igual a cambio de conducta:

Es el uso de las TIC por el Gobierno. Su adopción altera las relaciones fundamentales entre el Gobierno y el ciudadano o empresas de dos formas: a) Reinventando la función del Gobierno mediante nuevas formas de integración de información y haciéndola más accesible a través de la Web apoyando la proveeduría y la distribución de servicios y b) Transformando la naturaleza de la gobernanza, afectando las relaciones y las responsabilidades entre el Estado y el ciudadano. (Atallah, 2001, citado en Vargas, 2011, p. 5)

Baum y Di Mario (2001, citado por Vargas, 2011, p. 5) ponen énfasis en la calidad del servicio, en su optimización permanente: “[e-gobierno] es la continua optimización en la prestación de servicios públicos, acceso a la información pública y participación ciudadana mediante la transformación interna y externa de las relaciones con base en el uso de las TIC”.

En algunos casos, el concepto de e-gobierno o gobierno electrónico por sí mismo no basta. También se ha avanzado en delinear sus fines y estrategias, así como sus principales puntos clave para una comprensión más cabal. Así Bonham, et al. (2001, citados por Vargas, 2011, p. 5) definen al gobierno electrónico como “la automatización de la prestación de servicios gubernamentales.

Aunque existe una amplia variedad de percepciones, se pueden identificar algunos temas en común para describir su naturaleza a evolucionar: a) Incluye el uso de las TIC, especialmente Internet, para la distribución de información y la prestación de servicios al ciudadano, las empresas y otras agencias gubernamentales; b) Permite al ciudadano interactuar y recibir servicios del Gobierno 24 horas al día, 7 días a la semana; c) Algunos observadores de estas iniciativas sugieren que la prestación de servicios será más conveniente y efectiva; d) En sí mismo es un proceso, o un medio para obtener un fin, más que un fin en sí mismo; y, e) Se encuentra en sus estados iniciales de desarrollo y promete evolucionar con las TIC e incrementar su aceptación y confianza” (Bonham et al., 2001).

Visto desde la necesidad del usuario, con una mirada proyectiva, Canales (2001, citado en Vargas, 2011, p. 5) dice que e-gobierno “Es hacer accesible el Gobierno al ciudadano cuando [este] lo desee”.

Atendiendo tres componentes fundamentales, Chenok (2001, citado en Vargas, 2011, p. 5) resume la utilidad del gobierno electrónico y su trascendencia en el ciudadano:

- “1) Colocar un nivel básico de información y servicios en línea, y que sean accesibles al público.
- 2) Lo complicado es la sincronización y la red informacional entre agencias para proveer una plataforma única al ciudadano, las empresas, otros Gobiernos y los mismos empleados y
- 3) Alude a la participación ciudadana, y tiene que ver con el uso del Gobierno Electrónico para incorporar al ciudadano en el proceso de toma de decisiones.

Se puede evidenciar, entre las percepciones que estamos revisando, la tendencia a la falta de consenso y acuerdos para denominar con exactitud el significado de *gobierno electrónico*. Criado y Ramilo (2001, citado por Vargas, 2011, p. 6) mencionan que

El Gobierno Electrónico, entendido como la telemática, virtual, en línea (on-line), es la denominación con un mayor consenso a nivel internacional, sin embargo los autores señalan que en la literatura no existe aún un acuerdo generalizado sobre cómo denominar a las Organizaciones Públicas que utilizan las TIC (especialmente, las páginas Web, pero también otros usos de Internet como el correo electrónico, y otras herramientas como la vídeo conferencia, las intranets, tecnología WAP de telefonía, etc.) para interactuar con otros agentes públicos y privados a diferentes niveles.

Así, se podría generalizar que existen diferentes niveles y objetivos en su proceso aplicativo, de acuerdo al área o estamento en que se le requiera:

Iniciativas de diferentes niveles, desde los consejos locales hasta el activismo global, demuestran que las TIC tienen un papel que

jugar en las nuevas formas de Gobierno. Las TIC proveen formas baratas de transparencia y facilitan la discusión de los problemas y sus soluciones. Los sistemas computarizados tendrán cada vez más importancia, es necesario identificar sus beneficios. El más simple y claro de los objetivos de los Gobiernos es mejorar la efectividad en costos. Mejor documentación y servicios personalizados con mejor administración de recursos y cuentas. (Geiselhart, 2001, citado por Vargas, 2011, p. 6)

Tomando en cuenta el paralelismo existente entre el gobierno electrónico y el ente gubernamental y la función primordial de la Internet encontramos el siguiente concepto:

Es el “e-business” en el Gobierno. Quiere decir que ambos compatibilizan la misma infraestructura de hardware y en algunos casos de software. Tenemos que hacer notar aquí, que hay marcadas diferencias entre los modelos existentes, en el mercado del sector privado y del público. Cada uno asumen líneas distintas de acuerdo a sus intereses. (Gisler et al., 2001, citado en Vargas, 2011, p. 7).

Según su funcionalidad para el servicio ciudadano, gobierno electrónico “Son las actividades de Gobierno usando tecnologías computacionales para proveer información y servicios al ciudadano” (Hinnat & Moon, 2001, citados en Vargas, 2011, p. 7).

*“El espíritu humano debe prevalecer sobre la tecnología”*

Albert Einstein

En efecto, se asume la buena disposición de esta tecnología para la información, reivindicando su papel social y orientador. Así para Hobbs (2001, citado por Vargas, 2011, p. 6) el gobierno electrónico está orientado a compartir información:

Pero compartir de una manera diferente, utilizando tecnología para asegurar que el ciudadano tenga acceso y pueda usarla. Además, centrada como un servicio para el ciudadano. No es algo nuevo, es

una manera diferente de permitir al ciudadano que indique cuáles son sus preocupaciones.

Dada la receptividad e importancia del servicio en línea en la vida de las naciones, se notifican las grandes perspectivas de desarrollo de este servicio de la modernidad; tal como lo explican Hunter y Jupp (2001, citados en Vargas, 2011, p. 7) en el siguiente párrafo:

La distribución de servicios en línea nunca ha tenido tanta importancia en la agenda política como ahora. Desde el Reino Unido hasta los Estados Unidos de Norteamérica, de Bélgica a Brasil y de Malasia a México, los Gobiernos están hablando de los beneficios que pueden obtenerse al migrar los servicios basados en papel y de interacción cara a cara hacia Internet. Los Gobiernos también entienden que estos servicios deben centrarse en el ciudadano, deben ser efectivos en costo, fáciles de usar y de valor agregado para el ciudadano, las empresas y el mismo Gobierno. Las agencias, como silos aún dominan el ámbito gubernamental y como resultado, aún los países líderes, se encuentran a medio camino de alcanzar el potencial completo de servicio en línea.

Kaylor et al. (2001, citados por Vargas, 2011, p. 6) destacan su utilidad y eficiencia:

El Gobierno Electrónico es considerado como herramienta para los ciudadanos para comunicarse y obrar recíprocamente con la ciudad por medio de Internet, sin más que enviar un mensaje electrónico a una dirección de e-mail ofrecida en una página Web gubernamental.

Acentuando la responsabilidad que tiene el Estado en efectuar una comunicación asertiva, se pueden encontrar nuevos retos y opiniones acerca de su participación en la vida de los ciudadanos. Para Landy (2001, citado por Vargas, 2011, p. 6)

*El Gobierno Electrónico* tiene que ver con la transformación del Gobierno. Una gran cantidad de personas lo identifican con proveer

información, ya que es lo más fácil de hacer. De hecho, es una de las cosas más importantes y no necesariamente la más fácil, porque no sólo es disponer la información en la Web, es ponerla de manera que sea fácil de encontrar y de usar. De otro lado, proveer servicios electrónicamente también es importante. Finalmente, y tal vez lo más importante, es un estándar para hacer más accesible y responsable al Gobierno frente al ciudadano.

Ampliando el registro hacia una mirada de época, la cual exige nuevas actitudes y maneras de interactuar, encontramos el siguiente concepto:

Se refiere al 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. Tiene la capacidad de construir mejores relaciones entre el Gobierno y el público, haciendo más suave, más fácil y más eficiente su interacción. (Layne & Lee, 2001, citados en Vargas, 2011, p. 7)

Algunas conceptualizaciones redefinen la naturaleza de su servicio, el cual no solo se queda en el ámbito digital:

“La definición puede variar levemente entre organizaciones, debido a sus valores, objetivos y cultura, pero es importante entender que el gobierno electrónico es más que un sitio web, correo electrónico o procesamiento de transacciones vía Internet. Existen tres áreas que deberían ser prioritarias en el gobierno electrónico: a) Prestación de servicios, b) Democracia digital y c) Desarrollo económico”. (Lowery, 2001, citado por Vargas, 2011, p. 7)

Considerando el tiempo que ahorra y que acorta las distancias, el gobierno electrónico, según Matthew (2001, citado por Vargas, 2011, p. 7), 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.

Según sus cualidades inherentes, el siguiente fragmento define muy bien el uso y beneficio del gobierno electrónico: “

El gobierno electrónico es el uso de la tecnología, principalmente Internet, para favorecer el acceso y la provisión de información gubernamental y servicios a sus ciudadanos, empresas, empleados y otras agencias y Entidades Públicas. Inicialmente, con focalización en el acceso y distribución y, posteriormente, aplicada en actividades transaccionales. (McClure, 2001, citado por Vargas, 2011, p. 7)

Desde una perspectiva ética, contraria a una postura materialista y utilitaria, gobierno electrónico: “Es la información correcta en el momento correcto para la persona correcta en el formato correcto. La tecnología es la herramienta y no el fin”. (Myers, 2001, citado por Vargas, 2011, p. 7)

Esta postura se manifiesta, especialmente, en la construcción de una ciudadanía que se inserta en los nuevos moldes de una comunicación más fluida con el Gobierno:

El término gobierno electrónico se centra en el uso de las TIC por parte de los Gobiernos en todas las funciones gubernamentales. En particular, el potencial de comunicación en red que provee Internet y las tecnologías relacionadas, ofrecen la capacidad de transformar la estructura y operación del Gobierno. El Gobierno Electrónico tiene la característica de ser el mayor elemento potenciador para permitir asumir buenas prácticas de Gobierno. (OECD, 2001, citada por Vargas, 2011, p. 7)

Atendiendo la calidad de los múltiples servicios que ofrece el gobierno electrónico “es disponer todos los servicios posibles, incluida la democracia, al ciudadano, las empresas y a la comunidad en el momento y lugar de su conveniencia. Es decir, disponer de una ventanilla única para entregar transacciones e información de alto valor”. (Peck, 2001, citado por Vargas, 2011, p. 7).

Debido a su cualidad omnipresente, de conocer todos los espacios de la comunicación, sin intermediarios:

El Gobierno Electrónico ingresa a todos los espacios de política, incluidas la privacidad, el acceso a la información gubernamental, la Administración Pública, la prestación de servicios y la seguridad de la información. Tiene el potencial de conectar de manera más directa los Gobiernos con el ciudadano de tal forma que abre nuevas oportunidades y retos. (Seifert & Petersen, 2001, citado por Vargas, 2011, p. 7).

Desde una mirada global, descendiendo hacia una línea más particular, el libro electrónico

es la aplicación de las TIC para transformar la eficiencia, eficacia, transparencia, responsabilidad de los intercambios de transacciones e información entre agencias gubernamentales y entre el Gobierno y el ciudadano o empresas, además del empoderamiento del ciudadano a través del acceso y uso de la información. (Tambouris et al., 2001, citados por Vargas, 2011, p. 7)

Uno de los puntos prioritarios de la función del gobierno electrónico es el tema de su eficiencia a toda prueba, por ello recogemos el concepto dado por Wescott y Schiavo (2001, citado por Vargas, 2011, p. 7): “Es el uso de las TIC para promover un Gobierno más eficiente y efectivo en costos, facilitando servicios gubernamentales más convenientes, permitiendo un mayor acceso a la información y haciendo al Gobierno más responsable con el ciudadano”.

De acuerdo con lo que venimos diciendo, la modernidad es sinónimo de una comunicación más rápida y confiable. Witsa (2001, citado por Vargas, 2011, p. 7) en su análisis fomenta la confianza en varios frentes:

La información moderna y las tecnologías de la comunicación ofrecen la perspectiva de grandes mejoras en la velocidad y eficacia con que el Gobierno se comunica con el ciudadano. Haciendo a los Gobiernos más accesibles y responsables, el Gobierno Electrónico puede ayudar a incrementar la confianza del ciudadano en aquellos que lo gobiernan.

Desde el punto de vista psicológico, que rebasa la raíz tecnológica:

el Gobierno Electrónico no es simplemente asumir la tecnología. Es un Estado mental que 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 están proveyendo". (Wohlleben, 2001, citado por Vargas, 2011, p. 7)

Tomando en cuenta sus alcances y oportunidades, hay una gran posibilidad de seguir desarrollando nuevas relaciones ciudadanas con el Gobierno, como bien lo anotan Gant & Burley (2002, citados por Vargas, 2011, p. 8) en el siguiente texto:

Es la distribución de servicios gubernamentales en línea, que incrementa la oportunidad del ciudadano para acceder al Gobierno, reduce la burocracia, incrementa la participación del ciudadano en la democracia y amplía la responsabilidad de las agencias con las necesidades ciudadanas. Los sitios Web se presentan como una prioridad para las agencias gubernamentales en el desarrollo de las iniciativas de Gobierno Electrónico, porque crean relaciones electrónicas entre el Gobierno, el ciudadano, las empresas, los empleados y otras agencias.

Desde el rango de la promoción y la publicidad de buen servicio: Es el uso de las TIC para promocionar un Gobierno más eficiente y efectivo, facilitando servicios más accesibles, permitiendo mayor acceso a la información pública y haciendo al Gobierno más responsable con el ciudadano. El Gobierno Electrónico incluye la distribución de servicios vía Internet, teléfono, centros comunitarios (por autoservicio o soportados por otros), dispositivos sin cables y otros sistemas de comunicaciones. (Hachigian, 2002, citado por Vargas, 2011, p. 8).

Integración, soporte, buen servicio y calidad de la información es en esencia lo que añade el siguiente párrafo:

El Gobierno Electrónico es el uso de las TIC para alcanzar el buen Gobierno, integrando el ciudadano, los procesos, la información y la tecnología para el logro de los objetivos de Gobierno. El Gobierno Electrónico ofrece una nueva forma de soportar el mejoramiento del Gobierno, conectando al ciudadano, construyendo interacciones con y entre la sociedad civil. (Heeks, 2002, citado por Vargas, 2011, p. 8).

Desde la idea de una revolución tecnológica con tesitura humana, Oakley (2002, citado por Vargas, 2011, p. 8). define al e-Gobierno “como un conjunto de procesos tecnológicos que han cambiado tanto la distribución de los servicios públicos como la relación entre los ciudadanos y los organismos gubernamentales”.

Desde una versión macro y micro, concordamos con la definición de Ronaghan), (2002, citado en Vargas, 2011, p. 8): “Muy ampliamente definido, es el uso de las TIC en el sector público. Más específicamente, es el uso de Internet y de la Web para proveer servicios e información gubernamentales al ciudadano”.

Finalmente, Tat-Kei (2002, citado por Vargas, 2011, p. 8) analiza la causa de su desarrollo y su implicancia en el servicio público:

[...] el explosivo crecimiento del uso de Internet y el rápido desarrollo del comercio electrónico en el sector privado, han supuesto una gran presión en el sector público a la hora de servir a los ciudadanos electrónicamente, lo cual es conocido como e-Gobierno. Esta iniciativa permite a las organizaciones gubernamentales distribuir servicios públicos y difundir información a los ciudadanos y comunidades a través de esta herramienta electrónica.

## Conclusiones

Luego revisar las variadas definiciones de gobierno electrónico, podemos concluir que los ciudadanos tienen en él un instrumento confiable para hacer más dinámico y transparente el proceso comunicativo con el ente gubernamental.

Esta forma transparente y directa de actuar se basa en el cambio de actitud: usar la tecnología sin perder de vista los códigos humanos, en donde se visibiliza al ciudadano común y corriente, ocupándose de sus necesidades, desde una práctica más funcional y expeditiva, menos burocrática.

Esta optimización de las operaciones en línea y la administración de recursos tiene como fin concluir en un país plenamente administrado, y desalojar la corrupción, mal endémico de nuestra frágil democracia.

Frente a los diversos niveles que ocupa el gobierno electrónico, en los procesos tecnológicos reposa sobre todo el bienestar de los ciudadanos de un país, y su importancia múltiple se manifiesta en alcanzar una mejor distribución de la economía familiar; avanzar en los temas de educación y salud; ser expeditivos en las tomas de acciones para implementar una justicia más efectiva.

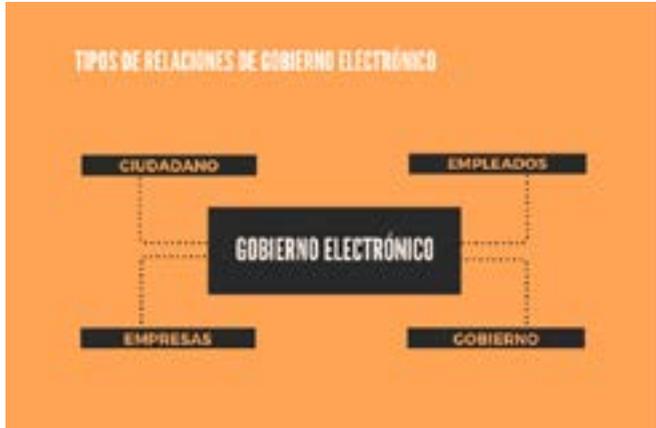
Todo ello también debe ir enlazado con las demandas sociales que deben formar parte prioritaria de todo Gobierno que basa su desarrollo, tomando en cuenta las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC).

## **2.1 Tipos de gobierno electrónico**

Por la complejidad social en que vivimos, esta construcción de la modernidad (como es el gobierno electrónico) no tiene una sola línea de acción si no se amplifica de acuerdo con las necesidades humanas.

Según las definiciones leídas líneas atrás, el gobierno electrónico busca en su proceso un conjunto de interacciones, relaciones y establecer lazos con los ciudadanos, con el Estado en sus diferentes pisos gubernamentales, así como con el sector privado.

**Figura 3.** Tipos de relaciones de gobierno electrónico



Fuente: Elaboración propia

El gobierno electrónico puede ser visto a través de cuatro modelos de interacción o tipos de relaciones: (i) Gobierno a ciudadano (G2C)<sup>1</sup>, (ii) Gobierno a empresa (G2B)<sup>2</sup>, (iii) Gobierno a empleado (G2E)<sup>3</sup>, y (iv) Gobierno a gobierno (G2G)<sup>4</sup>.

**Figura 4.** Tipos de gobierno electrónico



Fuente: Elaboración Propia

- 1 Siglas de *Government to citizen*
- 2 Siglas de *Government to business*
- 3 Siglas de *Government to employee*
- 4 Siglas de *Government to government*

### i) **Gobierno a Ciudadano (G2C)**

Este modelo cumple una finalidad múltiple con carácter administrativo, visibilizado, por ejemplo, en una solicitud de entrega de un certificado de nacimiento, matrimonio o defunción. Esta transacción y comunicación es dada por parte de las entidades públicas a los ciudadanos.

La idea de este modelo interactivo hace que el Estado pueda otorgar documentos personales a los ciudadanos (DNI, brevete, pasaporte, etc.).

Otro ejemplo de este modelo es cuando se busca por las redes diferentes servicios de empleos o registros de vehículos de todo uso y tiempo.

Los portales institucionales que transmiten información, como los formatos para realizar trámites, también forman parte de este tipo de relación.

Al ver las colas inmensas para realizar trámites; el tiempo que demora para ir a las oficinas de atención, uno se podrá dar cuenta de los beneficios de este formato, que usa una mayor cantidad de canales para una ágil atención al público. El servicio tradicional se flexibiliza, toma un mayor protagonismo para que una gran parte de la ciudadanía acceda a la información más actualizada.

De este modelo, nace luego con un mayor nivel de complejidad, el concepto de Ventanilla Única, mediante la cual el Estado ofrece a los ciudadanos varios servicios desde un único punto de acceso.

### ii) **Gobierno a empresa (G2B)**

La línea de atención de este modelo ya no es el ciudadano. Es la empresa privada debidamente constituida, a la cual las entidades públicas brindan servicios de índole administrativo,

de información y transacción. Un ejemplo lo son las solicitudes de licencia de funcionamiento municipal, en la constitución de una nueva empresa, en la notificación de impuestos, el pago de aportes a EsSalud de los trabajadores, actividades relativas a los derechos laborales.

En este espacio se ubican los portales que tienen como finalidad señalar la transparencia en las compras estatales, como por ejemplo, el SEACE, portal del Sistema Electrónico de Adquisiciones y Compras del Estado en el Perú, el

Al igual que en el modelo anterior, los servicios ofrecidos tienen como respuesta beneficios muy puntuales. En el caso de las empresas, estas agilizan su movimiento estratégico y obtienen una mayor flexibilidad para recibir información. La respuesta del Estado es más rápida, hay una mayor celeridad debido a la eliminación de algunas normas que ralentizan las operaciones; asimismo, se reducen los costos y los gastos de operación de las empresas.

En el caso del Estado también hay un sinnúmero de ventajas que dinamizan las operaciones. Un punto básico es la imagen de transparencia que da la gestión pública, así como la rapidez en los trámites de creación de empresas y las licitaciones.

### iii. Gobierno a Empleado (G2E)

Este modelo es la conexión del Gobierno con sus empleados. Les brinda servicios de desarrollo profesional para que estos alcancen mejores niveles de capacitación virtual, con el fin de mediatizar o aligerar la difusión de los servicios informativos, beneficios alcanzados, reglamentos internos, etc. También las entidades públicas atienden con mayor puntualidad las demandas de los trabajadores estatales. Aquí podemos

encontrar los boletines institucionales, las ofertas de empleos, las noticias sobre leyes o las normativas, etc.

Hay un sistema muy conocido que se erige desde este modelo: La INTRANET cuyo objetivo es ofrecer información y servicios para los empleados de la entidad pública que la implementa.

En cuanto a los beneficios, podemos señalar que hay una mayor rapidez y eficiencia en los servicios que se ofrecen, una reducción o el abaratamiento de costos de manejo operativo, con el fin de abastecer información a los funcionarios y empleados públicos.

La capacitación a distancia por el método e-learning es una forma muy utilizada cuando se aprovecha las inversiones que el Estado realiza a través de las TIC.

Contribuye sustantivamente a incrementar la productividad de los empleados públicos, la cual a su vez impacta en un mejor servicio al ciudadano, así como a los usuarios internos y externos del sector público.

#### iv) **Gobierno a Gobierno (G2G)**

Las diferentes entidades públicas necesitan vincularse y coordinar entre sí los diferentes objetivos gubernamentales. Esta cohesión posibilitará la planificación de actividades y metas, así como la presentación de presupuestos y actividades financieras.

Los procesos en línea se vuelven más dinámicos, con la información compartida entre entidades del Estado, y a través de procesos transaccionales.

Se destaca en mayor grado la interoperabilidad y los servicios web, que cumplen un rol fundamental en los sistemas de información, tal es el caso, por ejemplo, del Sistema de Información Financiera (SIAF).

En cuanto a los beneficios, destacamos la omisión de trámites burocráticos mediante el acceso a datos e información, ampliándose el radio de servicios a través de Internet.

## Conclusiones

Los cuatro modelos de gobierno electrónico son piezas fundamentales para abrir el espacio de la información, que a su vez significa una mejora de los servicios ofrecidos a los ciudadanos. Estos modelos traducen la eficacia de la gestión pública, y sirven, en buena cuenta, para poner de manifiesto la transparencia de este sector.

En este siglo de desarrollo informático, el derecho a la información del ciudadano no puede ser omitido, pues representa su derecho para afirmarse en la vida.

Como resumen de todo lo dicho, podemos señalar que los beneficios pueden verse en la disminución de la corrupción, visibilidad de la transparencia del accionar del Estado, así como la reducción de los costos en todo orden y sentido.

**Figura 5.** Relaciones e-gobierno y servicios implementados



Fuente: Elaboración propia

## 2.2. Fases del desarrollo del gobierno electrónico

El desarrollo del gobierno electrónico comprende cuatro fases: (i) Presencial, (ii) Interacción, (iii) Transacción y (iv) Transformación, las cuales aparecen de acuerdo con la visión que tiene cada institución por satisfacer los requerimientos de información y de comunicación, conforme a la demanda de los ciudadanos y/o usuarios. Es decir, cada fase se diferencia porque cumple un rol distinto, posee sus propios objetivos, sus propios costos, procesos, complejidad y necesidades respecto al uso de las TIC.

Estas fases no son secuenciales ni dependientes, es decir para estar en una determinada fase no se necesita pasar por una anterior, ni depender de la implementación de una posterior. Pasa más por el nivel de avance de cada entidad pública para apostar por el uso de las TIC y brindar un mejor servicio, teniendo en cuenta su infraestructura tecnológica, capacidad de sus recursos humanos, madurez en el uso de las TIC, entre otros factores, como elevar el nivel de complejidad y apostar por un salto cultural y tecnológico.

### a) Fase 1. Presencial

En este primer proceso, los gobiernos colocan en línea información básica. Por lo general, presentan normas, leyes, resoluciones, todo tipo de esquemas referidos a estructura organizacional.

Se publica el organigrama de la entidad pública, las funciones que cumple, la normatividad, el directorio, etc. No obstante, en este proceso la interacción con los ciudadanos y las empresas es nula. Para los estados gubernamentales, es importante tener presencia en la web y proporcionar información relevante al público externo.

### b) Fase 2. Interacción

Si la anterior fase es de información, en esta etapa sí hay un proceso de interacción, y posibilita que el público o los

usuarios puedan mantener comunicación y diálogo fluido con las instancias gubernamentales, que abren —a través de la vía electrónica— una manera directa de comunicarse con los ciudadanos, eliminando la “burocratización” de las oficinas gubernamentales.

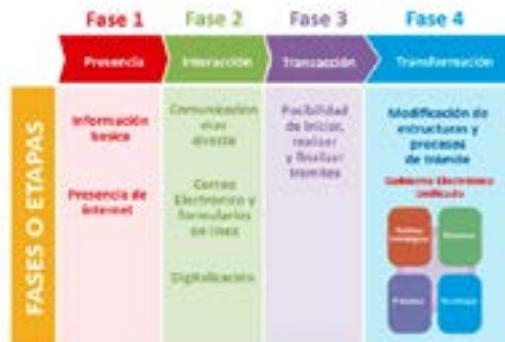
**c) Fase 3. Transacción**

Es una etapa de mayor complejidad en su diseño y funcionamiento, con el uso de la alta tecnología. En ella se permite, por ejemplo, hacer pagos virtuales, completar trámites 100 % en línea u otra documentación de importancia para los ciudadanos. Para llegar a esta etapa, se requieren optimizar los procesos actuales, adecuar su normatividad, capacitar a los empleados y otros factores conducentes a favorecer este nivel de transacción. Hay una comunicación de doble vía y automatizada, entre el Gobierno y sus administrados.

**d) Fase 4. Transformación**

Es la fase más alta, el fin supremo de todo Gobierno que busca dar bienestar a los ciudadanos. Es el de máxima comunicación, interacción y el de la satisfacción de sus necesidades. El Gobierno despliega las mejores estrategias y habilidades, opera los mejores cambios para que los ciudadanos y las empresas reciban los beneficios de esta transformación.

Para su adecuado funcionamiento, se requiere del conocimiento de la tecnología y, especialmente, de la voluntad política del Gobierno de asumir al gobierno electrónico como una estrategia de perfeccionamiento de la democracia.

**Figura 6.** Fases e-gobierno

Fuente: <https://es.slideshare.net/munoz/exposicin-egobierno>

## Conclusiones

Las cuatro etapas que integran el gobierno electrónico han de repercutir en la vida del ciudadano y del país en general, pues la comunicación que engloba cada una de ellas va complejizando y ensanchando sus bases para llegar a la transformación real de un Estado que posibilite la modificación de estructuras y el proceso de trámites simplificado, a través de una política estratégica de gran alcance.

Cada etapa, ciertamente, guarda autonomía e independencia respecto de las otras, pero se integran y se amarran en su progreso evolutivo, necesario para alcanzar una tecnología humana, democrática y transparente, propuesta del presente libro.

### 3. FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO PARA EL GOBIERNO ELECTRÓNICO

Tratar los factores críticos de éxito (FCE) para el gobierno electrónico es hablar de las condiciones que alrededor del plan son necesarias e indispensables que se cumplan para lograr el éxito en su desarrollo

A continuación, citaremos las siguientes condiciones favorables:

#### a) Liderazgo político

Sin duda alguna, una de las claves principales para el éxito en el gobierno electrónico es que las autoridades más altas de un país asuman y hagan suyo el tema tecnológico. De tal modo que las autoridades de segundo orden capitalicen este deseo y voluntad de modernización, iniciándose así un proceso innovador y moderno para la reforma del Estado.

Para que este liderazgo involucrado en el proceso de Modernización del Estado se fije patrones de éxito en el desarrollo del gobierno electrónico, se requiere concientizar a nivel de jefaturas institucionales; y que, a la vez, todo ello, se replique en todos los servidores públicos, quienes serán sensibilizados y alfabetizados digitalmente.

Esta práctica contundente y cohesionada significará tener una línea clara de acción, en cuanto a los beneficios de la implementación del gobierno electrónico para el logro de los objetivos institucionales.

Solo lo han logrado los estados que han tomado la batuta y el liderazgo en el uso de las tecnologías, gracias a presidentes de la República visionarios y de los altos funcionarios de Estado, quienes a su vez han demostrado sapiencia para

insertar a sus países en la sociedad de la información y el conocimiento, y de esta forma acceder a una mejor calidad de vida de sus ciudadanos.

## **b) Los recursos humanos y financieros**

Para el desarrollo sostenible del gobierno electrónico, es imprescindible poseer los recursos humanos que garantizarán, en primer lugar, el desarrollo y, en segundo lugar, el mantenimiento de los sistemas aplicados hacia este gobierno de la tecnología.

Asimismo, es importante señalar que, para la efectividad del proceso —es decir para garantizar su continuidad— se requiere que el recurso humano sea menos rotativos, de tal forma que no corten los avances logrados y, ante el cambio, no se prioricen enfoques personales o de la gestión de turno.

Los recursos financieros también son un aporte clave, pues a través de ellos se podrá garantizar la adquisición de equipos, de toda la infraestructura y los servicios que hagan posibles y viables los proyectos a plantearse.

## **c) Gobierno electrónico enmarcado dentro de políticas públicas**

Toda modernización y reforma del Estado debe involucrar en sus políticas públicas el desarrollo del gobierno electrónico, con el fin de garantizar la continuidad frente a las deserciones o cambios de posturas en la conducción de los países.

Además, dentro de estas estrategias, es imperativo la formación de una entidad, un grupo o plataforma de especialistas capaces de diseñar, desarrollar, monitorear y retroalimentar las estrategias concebidas para garantizar el buen funcionamiento y la operatividad del gobierno electrónico.

**d) Sector de telecomunicaciones competitivo**

Los conceptos de mundialización y globalización son referentes activos de los estados en pleno desarrollo. Para insertarse a este grupo de estados con capacidad competitiva, es fundamental una plataforma y una política de telecomunicaciones con gran alcance y desarrollo que permita hacer uso de los avances de la tecnología.

**e) Proyectos emblemáticos, de alto impacto y corto plazo**

A más proyectos, y en el corto plazo, se resuelve la confianza de la población. Es la mejor forma de infundir credibilidad y una respuesta asertiva, que tendrá también su correspondencia en la efectividad a lo requerido por el público.

**f) Alianzas con el sector académico, sector privado y la comunidad internacional**

Un desarrollo positivo del gobierno electrónico debe manifestarse desde sus bases, es decir en el mismo diseño planteado, que debe involucrar al sector privado, a entidades internacionales, así como también al sector académico, pues sus fortalezas tendrán mucho que ver con la investigación, el conocimiento de mejores sistemas y el uso operativo de las tecnologías de la información y comunicaciones.

**g) Autoridades sensibilizadas**

Esta sensibilización debe manifestarse en las posiciones más altas del Estado, tanto en los líderes políticos que rigen la vida de un país como de aquellos que dirigen o lideran las áreas de informática.

**h) Competencias necesarias**

Esto quiere decir la toma de decisiones y la capacidad para regular el uso sistemático de la informática, y las mejores

vías para satisfacer las necesidades de la población. Estas competencias también tienen que ver con la calidad de gestión y el conocimiento de las tecnologías de la información.

### **i) Visión y estrategia global**

En este sentido, los líderes deben asumir una postura de proyección para el país. Esta visión holística, global, significa ejecutar planes de alcances nacionales para lograr una buena gobernabilidad. En tanto para un buen funcionamiento del gobierno digital, hay que situar el concepto de las tecnologías de la información y comunicaciones en el amplio terreno de la reforma. Esto quiere decir en la actitud asertiva, en una buena planificación y organización de los recursos, que compete a los estamentos públicos y privados.

## **Conclusiones**

Los factores críticos de éxito dependen, en último instancia, de la voluntad y el ejercicio pleno de una democracia asertiva e inclusiva. Corresponde a los diferentes estamentos sociales —desde el individuo, las instituciones y el ente gubernamental— construir una plataforma de comunicación más rápida y eficaz que posibilite una relación dinámica para la satisfacción de las necesidades en todos sus niveles: del ciudadano, de las instituciones estatales, de las empresas, etc.

Para enmendar temas que son una pesadilla para nuestra vida en democracia, como la corrupción y la ineficiencia en la gestión pública, se requiere del concurso de todos, de insertarse en los nuevos cambios y procesos que implica la modernidad, desde un punto de vista humano y de servicio.

## 4. FACTORES QUE IMPIDEN EL ÉXITO DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO

Así como hay factores críticos de éxito, también hay factores negativos que impiden el desarrollo del gobierno electrónico. Entre estos factores, mencionaremos los siguientes:

### a) Falta de conducción interna

Cuando no existe un compromiso, se está alejado del verdadero sentido establecido, y no es posible el despegue informático o su inserción en la sociedad. Si los entes del Gobierno no están involucrados, muy poco se puede avanzar.

### b) Falta de visión y estrategia

Generalmente, la falta de visión y de un plan maestro es una falta de estrategia. Si se carece de estos elementos, no se podrá ver el alcance definido, por falta, justamente, de orientación, y debido a que no existe relación entre los objetivos y el proceso.

Un punto crítico para tomar en cuenta es el continuo cambio del recurso humano. Generalmente, ello sucede por cambios de política o reestructuración del contexto político.

### c) Inadecuada gestión del proyecto

Otro de los puntos débiles lo encontramos en la falta de comprensión y de responsabilidad, producto de la participación no de un grupo compacto y sólido, sino de grupo con debilidad de los controles y con adquisiciones ineficaces.

### d) Inadecuada gestión del cambio

Junto con el poco entendimiento de los códigos informáticos, se suma la falta de apoyo de los altos funcionarios, quienes

no asignan los recursos necesarios para un adecuado desarrollo, y la falta de participación de los interesados, pues no encuentran una ubicación en estos tiempos de cambio.

**e) Predominio de intereses políticos y particulares**

Uno de los frenos más lamentables del avance del gobierno electrónico se da cuando los intereses políticos y las metas personalísimas y particulares priman sobre las metas colectivas. Estas luchas internas y políticas dañan además la imagen de transparencia del servicio virtual, que en su sentido ético privilegia el pluralismo y la democracia.

**f) Diseño incorrecto y poco realista**

Ocurre cuando las personas encargadas del funcionamiento no conocen las características del sector ni sus necesidades. El desconocimiento de la realidad provoca diseños con técnicas muy elaboradas, pero poco eficaces e incompatibles con el medio.

Aquí también podemos observar galimatías de diseño, como la falta de experiencia de conducción y una actitud discordante e incompatible con la estructura organizativa.

En realidad, desde un inicio se debe plantear el alcance, así como el objetivo global y las metas intermedias a alcanzar.

**g) Falta de competencias necesarias**

Para el desarrollo del formato intercomunicacional, se requiere, sin duda, de un alto grado de conocimientos en línea para aplicarlos a la realidad en donde se desarrolla el programa. De no ser así, es decir si hay carencia de conocimientos en gestión e informática, esto no se podrá ejecutar con éxito.

### **h) Infraestructura tecnológica inadecuada**

En este aspecto, podemos mencionar tanto la escasez como cierta incompatibilidad de ordenadores, redes, servidores, equipos de conectividad, software, plataformas tecnológicas, etc. Incompatibilidad no por su real funcionamiento, sino por su inadecuación al medio real.

### **i) Incompatibilidades tecnológicas**

Como el anterior ítem, aquí se señala la incapacidad o inadecuación del sistema informático para el procesamiento e intercambio de datos (interoperabilidad).

## **Conclusiones**

Donde priman los elementos negativos sobre los factores de éxito no permitirán el desarrollo y viabilidad de país que garantice una democracia a plenitud, pues lo democrático no es solo una forma de organización social, sino básicamente una forma de vivir en ciudadanía, de ser, estar y participar en igualdad. Para ello se requieren iguales oportunidades de desarrollo, una integración compacta y sostenible y el acceso a la comunicación como punto primordial para construir una sociedad más equitativa.

Debemos alejar todo rasgo de inacción, de indolencia, aquello que paraliza y frena el desarrollo. Debemos ponernos a la altura de estos tiempos, que exige ciudadanos afirmados en su identidad, en la búsqueda de sus metas y objetivos.



## 5. INTEROPERABILIDAD

Para el Instituto de Ingenieros Eléctricos y Electrónicos (EEE por sus siglas en inglés), la interoperabilidad “es la habilidad de dos o más sistemas o componentes para intercambiar información y utilizar la información intercambiada”. Por su parte el Marco Iberoamericano de Interoperabilidad la define como:

la habilidad de organizaciones y sistemas dispares y diversos para interactuar con objetivos consensuados y comunes y con la finalidad de obtener beneficios mutuos. La interacción implica que las organizaciones involucradas compartan información y conocimiento a través de sus procesos de negocio, mediante el intercambio de datos entre sus respectivos sistemas de tecnología de la información y las comunicaciones.

**Figura 7.** Interoperabilidad



## **La interoperabilidad es un elemento clave en el éxito del gobierno electrónico**

Siguiendo los conceptos citados, señalaremos que la característica principal de la interoperabilidad es la funcionalidad e integración de los sistemas electrónicos como soporte de los diferentes procedimientos administrativos, pudiendo, entre sus muchos beneficios, desarrollar la Ventanilla Única, estrategia para una atención simplificada y oportuna, así como el intercambio de información y datos.

La interoperabilidad es un sistema de vital importancia para los organismos públicos del país. Sirve, además, de puente necesario para el vínculo y las relaciones comunicativas entre los países del mundo. Esta función básica de interoperabilidad quedó reflejada en la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico (CIGE) del 2007:

El Gobierno electrónico constituye la oportunidad de dar respuesta plena al reto de conseguir una gestión pública más eficiente y de establecer pautas de colaboración entre Administraciones Públicas. Por ello los Estados deberán tomar en consideración la necesaria interoperabilidad de las comunicaciones y servicios que hacen posible el Gobierno Electrónico. A esos efectos dispondrán las medidas necesarias, para que todas las Administraciones Públicas, cualquiera que sea su nivel y con independencia del respeto a su autonomía, establezcan sistemas que sean interoperables

### **5.1. Beneficios de la interoperabilidad**

Se pueden señalar los siguientes beneficios:

- Los niveles de cooperación entre el Gobierno y las diversas instancias administrativas son múltiples. Aquí no hay distinción del nivel de desarrollo tecnológico.
- Representa una mayor eficiencia y celeridad de los procesos administrativos, merced a la simplificación operada en los diversos ángulos de la actividad administrativa.

**Figura 8.** Estrategia digital peruana

Fuente: <https://es.slideshare.net/inetlima2011/la-estrategia-digital-peruana>

- Por ser un sistema de alta tecnología puede aplicar estándares abiertos para dinamizar los servicios administrativos, con diseños renovados y eficientes. Ello significa una reducción del costo en tecnología.
- La función de reutilizar datos y funcionalidades con un uso renovado la hace un servicio funcional. Lo cual permite una disminución de los costos de desarrollo de los sistemas de información.
- La información de mayor calidad y la posibilidad de agregar datos en forma constante significa, a todas luces, la mejora de la toma de decisiones, por parte de las diversas estancias gubernamentales o del sector privado.
- Permite la promoción para la cooperación internacional en lugares de carencia que requiera nuevas herramientas.
- Interoperabilidad es sinónimo de sencillez y transparencia que facilita de la mejor forma los trámites por el ciudadano o usuario de los servicios públicos.

- Su funcionalidad la hace un sistema integrado de gran efectividad para dinamizar los servicios públicos, independientemente del número de organismos o procesos que intervengan en su confección final.

## Conclusiones

Hablar de interoperabilidad es sinónimo de visión de desarrollo, en términos de país. Incluso, en los actuales momentos, su importancia es múltiple, tanto para los sectores públicos nacionales como para las relaciones con otros países. Y es que la interoperabilidad representa la punta del iceberg del gobierno electrónico, su elemento de avanzada con el que se integran todas las fuentes servicio, de cooperación e interacción mediante la plataforma virtual.

El intercambio de información y la utilidad son dos componentes básicos que engloban su función y su eficacia, como sistema integrado que proyecta el desarrollo nacional.

## 6. CASOS DE ÉXITO EN GOBIERNO ELECTRÓNICO

A continuación, se repasarán algunos organismos públicos —quizá los más conocidos— que brindan servicios a los ciudadanos, a través de sus portales web. Estas instituciones han optimizado sus procesos de eficiencia en beneficio del ciudadano.

### **Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) / Caso: Alerta Registral**



Fuente: OGC-Sunarp. [www.gob.pe/sunarp](http://www.gob.pe/sunarp)

La Alerta Registral es un servicio gratuito de la SUNARP que “notifica al usuario, mediante un mensaje de texto o correo electrónico, sobre el estado de las partidas registrales”. La SUNARP ha mejorado su servicio para brindar información integral en tiempo.

En la nota de prensa del 8 de mayo del 2021 (<https://alertaregstral.sunarp.gob.pe/alerta/Registro>), consigna:

El servicio gratuito de Alerta Registral, que advierte mediante mensajes de texto (SMS) o correo electrónico sobre la presentación

de un título o emisión de publicidad registral, relacionada con una partida previamente vinculada al servicio continúa sumando suscriptores. Solo entre enero y abril de este año, un total de 17,537 usuarios nuevos se afiliaron al servicio en el ámbito nacional, informó la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (Sunarp) del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Optimizando sus funcionalidades y en el marco del aprovechamiento de herramientas tecnológicas iniciado por la actual gestión, el servicio de Alerta de Inscripción, perteneciente a Alerta Registral, ha sido integrado con la plataforma Síguelo de la Sunarp, incluyéndose un link o enlace para su acceso. De esta manera, los usuarios podrán ver detalles sobre el trámite que generó la alerta, en tiempo real, utilizando cualquier equipo electrónico conectado a Internet y sin costo adicional alguno.

En el contexto de la emergencia sanitaria, esta mejora resulta de gran utilidad para evitar el desplazamiento del público hacia las oficinas registrales, en busca de información.

Para afiliarse a Alerta Registral, los interesados deben ingresar al portal [www.gob.pe/sunarp](http://www.gob.pe/sunarp) o a la App Sunarp, crear una cuenta, completar un formulario con datos personales como correo electrónico y número de celular, así como aceptar las condiciones de uso. Luego, deberán relacionar el nombre del usuario con el número de las partidas registrales de su interés y seleccionar el tipo de registro al que corresponden: Registro de Predios, Registro de Personas Jurídicas, Registro de Mandatos y Poderes o Registro de Propiedad Vehicular y, en cada caso, la oficina registral a la que pertenece la partida seleccionada. A la fecha, no hay límite para la cantidad de partidas que se puedan afiliar a este servicio.

## **Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) / Caso: PVM - Plataforma Virtual Multiservicio**

Las plataformas virtuales multiservicio, conocidas como “PVM”, son la alternativa que ofrece el RENIEC a las personas que requieren realizar algún trámite, pero que no tienen la disponibilidad de tiempo para acercarse a una oficina.

Las PVM son máquinas parecidas a cajeros automáticos y están distribuidas en los principales centros comerciales.

Los trámites que se pueden realizar mediante las plataformas PVM son los siguientes: copias certificadas de actas de nacimiento, matrimonio y defunción, duplicado de DNI de mayores de edad y la rectificación del estado civil de soltero a casado. Esto ha permitido que la atención del RENIEC sea más eficiente y rápida.

También es posible pagar algunas tasas de servicio de RENIEC en esta plataforma.

Los ciudadanos pueden pagar en las máquinas con dinero en efectivo o con tarjetas de débito/crédito. El RENIEC indica que los documentos solicitados o comprobantes de pago se deben retirar de las ranuras de impresión.



Fuente: [www.gob.pe/reniec](http://www.gob.pe/reniec)

## **OSCE (Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado) / Caso: Seace - Sistema Electrónico de Adquisiciones y Contrataciones del Estado**

El Seace —según la descripción que aparece en el portal— permite el intercambio de información y difusión sobre las contrataciones del Estado, así como la realización de transacciones electrónicas.

El registro de información en el portal se efectúa en el marco de los principios de transparencia y publicidad que rigen las

contrataciones públicas, dicha información es de acceso libre y gratuito a través del Seace, de acuerdo con lo establecido en la Ley, regímenes especiales y demás normativa aplicable.

Las entidades deben registrar el Plan Anual de Contrataciones, actos preparatorios, procedimientos de selección, ejecución contractual, órdenes de compra y ordenes de servicios, convenios, contrataciones por catálogos electrónico de acuerdo marco.

Los proveedores se registran como participantes, formulan consultas y observaciones, presentan y subsanan ofertas, realizan mejoras de precios. Los árbitros registran laudos y otras resoluciones arbitrales.

La plataforma Seace es de uso general en todas las entidades públicas, las cuales están obligadas a publicar información en sus diversos canales de difusión sobre los procesos de contrataciones y convocatorias.



Fuente: [www.gob.pe/osce](http://www.gob.pe/osce)

## Mincetur (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo) / Caso: VUCE – Ventanilla Única de Comercio Exterior



Fuente: [www.vuce.gob.pe](http://www.vuce.gob.pe)

En su portal se lee:

La Ventanilla Única de Comercio Exterior - VUCE es un instrumento para facilitar el comercio exterior y promover la competitividad del sector, la cual es administrada por el MINCETUR. La VUCE permite a través de un único punto de acceso realizar trámites relacionados con las operaciones de exportación, importación y tránsito de las mercancías.

La VUCE es un sistema integrado que permite, a través de medios electrónicos, a las partes involucradas en el comercio exterior y el transporte internacional, intercambiar la información requerida o relevante para el ingreso, la salida o el tránsito de las mercancías y de los medios de transporte desde o hacia el territorio nacional; así como posibilita a los usuarios gestionar la documentación e información respecto a los procedimientos y servicios relacionados al comercio exterior que son tramitados por el sistema.

## MTPE (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo) / Caso: RETCC - Registro de Trabajadores de Construcción Civil

En su portal, se lee lo siguiente:

A fin de lograr la identificación de los trabajadores y promover la especialización en el sector de construcción civil se implementó el Registro Nacional de Trabajadores de Construcción Civil – RETCC a nivel nacional. Es un trámite gratuito.

Cabe indicar que uno de los requisitos exigidos para estar inscrito en el RETCC es no tener antecedentes penales en delitos tales como: homicidio calificado, extorsión, asociación ilícita para delinquir, tenencia ilegal de armas, entre otros. Asimismo, para ser miembro de la junta directiva de una organización sindical de construcción civil se exige que el dirigente no tenga sentencia condenatoria en los delitos antes indicados.

Aquí en el Perú, hemos padecido los conflictos de varias décadas del sector de construcción civil. Los cupos y extorsiones han devenido en una problemática insalvable para este sector. Por eso la importancia de registrarse en el RETCC, que es una seguridad y un candado para que no ingrese la delincuencia. No se harán contrataciones a quienes no estén registrados en este sistema. De lo contrario, las empresas tendrán una infracción grave.



Fuente: [www.gob.pe/mtpe](http://www.gob.pe/mtpe)

## INS (Instituto Nacional de Salud / Caso: Repec - Registro Peruano de Ensayos Clínicos



MINISTERIO DE SALUD  
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD



Fuente: <https://repec.ins.gob.pe/>

### Leemos en su portal:

El Registro Peruano de Ensayos Clínicos – REPEC ofrece información actualizada sobre los ensayos clínicos realizados en el Perú. A través de esta página, usted podrá obtener información en relación con el seguimiento de sus trámites y operaciones de una manera fácil y directa. Además, podrá seguir el estado de su autorización y si existe alguna observación. Así mismo, contamos con un sistema de alerta que le permitirá identificar cualquier evento crítico que necesite de su atención inmediata, como autorizaciones por vencer o vencidas y el envío de notificaciones necesarias de acuerdo a lo estipulado en el Reglamento de Ensayos Clínicos (REC).

Desde el 14/12/2012, el REPEC forma parte de la red de registros primarios de la Plataforma de Registros Internacionales de Ensayos Clínicos (ICTRP) de la OMS/OPS. El REPEC se convierte así en un recurso valioso para mejorar la transparencia de la investigación en el país y, con ello consolidar la validez y el valor de los datos científicos generados. Por ello, el llenado correcto de la información de un ensayo clínico es una responsabilidad científica y ética.

El Registro Peruano de Ensayos Clínicos (REPEC) ofrece información actualizada sobre los ensayos clínicos realizados en el Perú. Es un sistema de información gratuito, desarrollado y administrado por el Instituto Nacional de Salud (INS), sin fines de lucro.

La salud es un tema delicado y muy sensible que todo gobierno debe cuidar y potenciar con infraestructura e implementación de equipos modernos. Por ello, los ensayos clínicos y la regulación de las investigaciones requieren de un archivo para informar a la ciudadanía, a los especialistas y a los profesionales de la salud, cómo se va desarrollando este tema, que debe ser prioritario para el conocimiento de la salud y su prevención.

## SUSALUD - Superintendencia de Salud / Caso: SUSALUD CONTIGO

La Superintendencia Nacional de Salud (Susalud) ha desarrollado el aplicativo móvil Susalud Contigo, que permite a la población presentar sus quejas y reclamos las 24 horas del día, los siete días de la semana. La app puede descargarse gratuitamente.

Esta 'app' también permite saber si uno está afiliado a un seguro para exigir su atención. Asimismo, gracias a la geolocalización, con este



Fuente: [www.gob.pe/susalud](http://www.gob.pe/susalud)

a un establecimiento de salud, conocer la ubicación de las IPRESS (Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud: Clínicas, Hospitales y otros Centros de Salud) y IAFAS (Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento de Salud: Compañías de Seguros) a las que puede acudir e incluso consultar los servicios con los que cuentan, además de hacer sus consultas y quejas.

SUSALUD CONTIGO busca estar más cerca del ciudadano y empoderarlos en sus derechos en salud”.

aplicativo el usuario puede conocer qué centros de salud, hospitales y clínicas existen cerca de su distrito para poder acceder a la atención de forma más rápida.

Esta aplicación podrá ser descargada desde un teléfono inteligente o tableta, podrán consultar si un usuario está afiliado o no

## PCM - Presidencia de Consejo de Ministros / Caso: PIDE - Plataforma Nacional de Interoperabilidad



Fuente: [www.gob.pe/pcm](http://www.gob.pe/pcm)

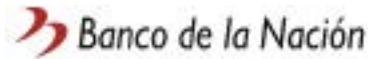
En su portal leemos lo siguiente: “La Plataforma Nacional de Interoperabilidad es una infraestructura tecnológica administrada por la Secretaría de Gobierno Digital que permite la implementación de servicios públicos en línea por medios electrónicos, y el intercambio electrónico de datos entre entidades del Estado a través de internet, telefonía móvil y otros medios tecnológicos disponibles.

Se inauguró el 18 de octubre de 2011, mediante Decreto Supremo N.º 083-2011-PCM. Actualmente es utilizada por más de 450 entidades del Poder Ejecutivo, gobiernos regionales y locales.

Beneficios:

- Agiliza la realización de trámites por el ciudadano o usuario.
- Cooperación entre instituciones de la administración pública, sin distinción de su nivel de desarrollo tecnológico.
- Facilita la simplificación administrativa y los procesos de negocio de las instituciones.
- Reducción de los costos gracias a la reutilización de datos y funcionalidades”.

## Banco de la Nación / Caso: Págalo.pe



Fuente: <https://pagalo.pe/>

Págalo.pe es la plataforma digital del Banco de la Nación. Sirve para simplificar el pago de tasas y servicios para trámites en diferentes entidades públicas, sin necesidad de ir a una agencia..

El registro para el uso es muy sencillo. Se debe ingresar a la página web <https://pagalo.pe/> y registrarse. Se puede pagar una o varias tasas al instante con cualquier tarjeta Visa, MasterCard o American Express de cualquier entidad financiera o en efectivo en los Agentes Multired.

Posterior al pago, recibirás en tu correo electrónico (en formato PDF) el voucher del cargo de la tarjeta de débito o crédito por la compra efectuada y la constancia de pago individual por cada tasa pagada.

Brinda los siguientes beneficios:

- Desde cualquier PC con acceso a internet, el usuario puede realizar operaciones de pagos online. Lo interesante de este sistema es que el usuario lo puede ejecutar estando en su hogar o trabajo.

- El ciudadano ahorrará tiempo y dinero, ya que la operación la realiza sin salir de casa. Si no hubiese este beneficio, tendría que ir a una agencia del Banco de la Nación. No habría otra forma.
- El pago se puede hacer realizar con tarjetas del Banco de la Nación o con tarjetas de otras entidades financieras. No hay un cobro adicional por esta operación.
- Seguridad y confidencialidad de la información.

## **INDECI (Instituto Nacional de Defensa Civil)** **Caso: SINPAD – Registro de Emergencias y Peligros**



Fuente: [www.gob.pe/indeci](http://www.gob.pe/indeci)

En el portal del Indeci, se lee lo siguiente: “El registro de Emergencia y peligros SINPAD es una herramienta importante del día a día que permite consolidar la evaluación de daños y análisis de necesidades, la atención humanitaria, las coordinaciones ejecutadas y la información requerida para que las autoridades puedan tomar decisiones. Asimismo, el SINPAD es un sustento básico para la declaratoria de estado de emergencia”.

## **MIDIS (Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social) / Caso: SIEE (Sistema Integrado de Empadronamiento Electrónico)**



Fuente: [www.gob.pe/midis](http://www.gob.pe/midis)

El portal del MIDIS señala lo siguiente: “El Sistema Integrado de Empadronamiento Electrónico (SIEE) es una aplicación web que incorpora la firma digital en la documentación digital de clasificación socioeconómica (CSE) tramitada por las municipalidades hacia el Midis.

La implementación del SIEE permite reducir el tiempo en el proceso de determinación de la CSE de los hogares de los distritos en los cuales se implemente, además de reducir los costos relacionados al uso de papel, impresión y envío de mensajería.

El SIEE es la primera plataforma que incorpora la firma digital para tramitar documentación electrónica entre los Gobiernos Locales y el Gobierno Central”.

El funcionamiento del SIEE es un claro ejemplo de articulación intergubernamental exitosa que ha permitido la construcción de un mecanismo inteligente que recoge información, procesa, calcula y entrega CSE a los hogares que la solicitan.

El Sistema Integrado de Empadronamiento Electrónico reemplaza el uso de documentos en papel, requisito necesario para acceder a nueve intervenciones sociales del Estado.

## MTPE (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo) Caso: CERTIJOVEN



Fuente: [www.gob.pe/mtpe](http://www.gob.pe/mtpe)

Certijoven es un servicio gratuito dirigido a jóvenes entre 18 a 29 años cumplidos, a quienes se les entrega un certificado que integra información relevante para que pueda postular a un empleo. Con ello se facilita la inserción de jóvenes en el mercado laboral formal a nivel nacional”.

CERTIJOVEN es un documento que reúne la información que usualmente piden las empresas cuando se postula a un puesto de trabajo: entre: documento de identidad, antecedentes policiales, judiciales y penales, la trayectoria educativa y experiencia laboral formal.

Este servicio busca insertar en el mercado laboral a los jóvenes peruanos mediante el otorgamiento, en un solo trámite, de toda la información requerida por los empleadores, con ello se generando confianza a las empresas contratantes respecto de la veracidad de los datos.

CERTIJOVEN se entrega de manera gratuita en todas las sedes del Centro de Empleo, tanto en Lima como en provincias.

CERTIJOVEN permite la interoperabilidad con Reniec, Minedu, Mininter, PJ, Sunedu, INPE y MTPE; y facilita la obtención del certificado firmado digitalmente.

## RECOMENDACIONES

Respecto a las recomendaciones, podemos destacar algunos puntos tratados en este libro, así como los aportes de otros estudios afines al nuestro:

- Se requiere la formación de especialistas en temas de Derecho Informático para una mayor adecuación jurídica y legal en la mejora de procesos.
- Incentivar el conocimiento del gobierno electrónico en colegios profesionales, universidades e institutos.
- Para un desarrollo informático a gran escala, es importante la orientación y el soporte especializado de empresas que cuentan con equipos multidisciplinarios, interinstitucionales.
- Para erradicar la corrupción, es imperativo forjar una visión y una misión del gobierno electrónico a nivel de las estancias gubernamentales, con el fin de garantizar el desarrollo sostenido de los sistemas informáticos. En medio de todo ello hay un sistema ético de comportamiento que haría que los funcionarios públicos actúen con transparencia.
- Los puntos primordiales de proyección para que el Estado fomente el uso de las TIC deberían ser los centros educativos. Trabajar con alumnos de los sectores urbanos y rurales significaría que, en un futuro cercano, el gobierno electrónico expanda su radio de acción, incentivando la participación ciudadana en las decisiones de los gobiernos locales.
- Para interactuar de manera eficiente con los ciudadanos desde el Gobierno, es recomendable construir e implementar

procesos, procedimientos y proyectos que tengan validación social y que logren consenso con los representantes de la sociedad civil y otros sectores importantes del país. Cobran importancia las encuestas y la medición de los niveles de satisfacción de las soluciones de gobierno electrónico que se implementen, esto se debe aplicar independientemente del carácter nacional, regional y local.

- Esta revolución que significa la presencia del gobierno electrónico en la sociedad plantea una inusitada forma de vida, de acuerdo con una sociedad interconectada en redes, y a la vez convertida en un sistema mundial integrado, que vincule países y armonice una nueva ética planetaria, donde el progreso y la amistad de los estados sea la piedra de toque; es decir, se actúa según los cánones de la democracia, de la transparencia y la equidad, elementos éticos inherentes a las funciones del Estado y el gobierno electrónico.

## BIBLIOGRAFÍA

- Albornoz, M. y Rivero, M. (eds.). (2007). *Experiencias andinas de gobierno electrónico: la problemática de la participación ciudadana*. Quito: FLACSO Ecuador. <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/libros/digital/44873.pdf>
- Araya, R. y A. Porrúa, R. (eds.). (2004). *América Latina Punto gob: casos y tendencias en gobierno electrónico*. Santiago de Chile: FLACSO / AICDOEA. <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/libros/digital/47289.pdf>
- Abadía, J., Tello, R., Ramírez, F., Rincón, J. y Barrios, J. (2009). *Gobierno electrónico*. Santiago de Cali, Colombia: Editorial Universidad.
- Benavides, C. "Alcances y discursos del gobierno electrónico. Análisis a partir del caso de la municipalidad distrital de Miraflores en Lima, Perú." Ponencia presentada en el XII Congreso de la Asociación Latinoamericana de Investigadores de la Comunicación (ALAIC). <https://congreso.pucp.edu.pe/alaic2014/wp-content/uploads/2013/09/GT10-Cecilia-Benavides-Castro.pdf>
- Bonilla, M. Cliche, G. (eds.). (2001). *Internet y sociedad en América Latina y el Caribe, investigaciones para sustentar el diálogo*. Quito: FLACSO-Ecuador. <https://bit.ly/3CZuv4>
- Breton, P. (1997). *La utopía de la comunicación*. Buenos Aires: Ediciones Nueva Visión.
- Brun, M. (2011). *Serie Políticas Sociales. Tecnologías de la Información y de las comunicaciones para estudiantes PFC – Introductorio*. Cepal. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/6183/1/S1100626\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/6183/1/S1100626_es.pdf)
- Camacho, E. (2015). Una visión de futuro sobre el gobierno electrónico (GE) para Venezuela. <https://gobelectronicovzla2015.blogspot.com/2015/06/sintesis-de-la-ponencia-de-enrique.html>
- Castells, M. (1996). La cultura de la virtualidad real. En: *La sociedad red*. Vol.1, (pp. 359-409). Madrid: Alianza Editorial. Disponible en: [junio de 2013]
- Castells, M. (1996). La cultura de la virtualidad real: la integración de la comunicación electrónica, el fin de la audiencia masiva y la emergencia de las redes interactivas. Castells, M. (1996). El surgimiento de la sociedad de redes. *La era de la información, Economía, Sociedad y Cultura, 1. El surgimiento de la sociedad de redes*. pp. 327-364.

- Castells, M. (2007). *La galaxia internet*. Barcelona: Areté. CLAD. (2007). Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (2007). *Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico. Adoptada por la XVII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno*. Santiago de Chile, 10 de noviembre de 2007. <http://18.220.188.37/clad/wp-content/uploads/2020/07/Carta-Iberoamericana-de-Gobierno-Electronico.pdf>
- Finkelievich, S., Lago, S., Jara, A., BAUMANN, P., Pérez, A., Zamalvide, M. y Turrubiates, R. (2001). Los impactos sociales de la incorporación de TIC en los gobiernos locales y en los servicios a los ciudadanos. Los casos de Buenos Aires y Montevideo. G. Cliche y M. Bonilla (coord.), *Internet y sociedad en América Latina y el Caribe*. IDRC FLACSO Ecuador, Quito. <https://bit.ly/32xM7mz>
- Gallegos, M. (2018). La inclusión de las TIC en la educación de personas con discapacidad. *Journal of Visual Languages & Computing*, 11(3).
- Heeks, R. (2001). *Understanding e-Governance for Development*. The i-Government working paper series; n.º 11.
- Kaufman, E. (coord.). (2007). *Políticas públicas y tecnologías: Líneas de acción para América Latina*. Buenos Aires: La Crujía.
- Kuniyoshi, G. (2012). Los negocios electrónicos y las tecnologías de la información. *Revista Ingeniería Sistemica* 7, pp. 69-73 [http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/ingenieria/SISTEMICA\\_7/69-73.pdf](http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/ingenieria/SISTEMICA_7/69-73.pdf)
- Martin-Barbero, J., y Rey G. (1999). *Los ejercicios del ver. Hegemonía audiovisual y ficción televisa*. Barcelona: Gedisa.
- McCullagh, K. (2003). E-democracy: potential for Political Revolution? *International Journal of Law and Information Technology*, 11 (2). Oxford University Press. <http://usir.salford.ac.uk/2747/1/149.full.pdf> >
- Morales, E. (2004). ¿Cuál comunicación para que democracia? *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 9(24), 67-77. Venezuela: Universidad del Zulia.
- Norris, P. (2001), *Digital Divide. Civic Engagement, Information Poverty, and the Internet Worldwide*. Cambridge University Press.
- Oficina Nacional del Gobierno Electrónico (2011). <http://www.ongei.gob.pe>
- Reilly, K. y Raul, E. (2003). El papel del ciudadano y de las OSC en el e-Gobierno.
- Rodríguez, J., Batlle, J. y Esteban, D. (2007). Estudio europeo sobre e-gobierno en las ciudades. *IDP. Revista Internet, Derecho y Política*, (5).
- Rubino-Hallman, S. (2002). *E-government in Latin America and the Caribbean. Reinventing governance in the information age*. Caracas.

- Subirats, J. (2002). Los dilemas de una relación inevitable. Innovación democrática y tecnologías de la información y de la comunicación. En Cairo-Carou, H. (Comp.) (2002). *Democracia digital. Límites y oportunidades* (pp. 89-114). Barcelona: Trotta.
- Unwin, T. (ed.) (2009). *ICT4D: Information and Communication Technology for Development*. Cambridge University Press, UK.
- Vargas Díaz, C. D. (2011). El gobierno electrónico o e-Gobierno. *Uni-Pluriversidad*, 11(1), 69-84. <https://revistas.udea.edu.co/index.php/unip/article/view/10580>
- Villanueva, E. (2005). *Senderos que se bifurcan: retos y dilemas de la sociedad de la información*. Lima: PUCP.
- Wolton, D. (2000). *Internet, ¿y después?* Barcelona: Editorial Gedisa.
- Wolton, D. (2007). *Pensar la comunicación: punto de vista para periodistas y políticos*. Buenos Aires: Prometeo Libros.
- Yrivarren, J. (2011). *Gobierno electrónico. Análisis de los conceptos de tecnología, comodidad y democracia*. Lima: UPC.



## GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Agenda Digital Peruana:** Como toda Visión y Misión de cada empresa constituida, el Gobierno Electrónico posee un plan de desarrollo integral, referido al desarrollo de la Sociedad de la Información y el Conocimiento. Su Misión y objetivo central es que todos los peruanos debemos alcanzar los beneficios que brinda las tecnologías de la información y comunicación en todas sus variantes”.

**Brecha digital:** Su propio nombre encierra una paradoja cruel. En plena modernidad y desarrollo tecnológico, este término señala la división que existe entre las personas, comunidades y países que tienen acceso pleno a las TIC y aquellas que carecen de este servicio. Lo peor es que teniéndolo ignoran cómo usarlo.

**Cabinas de Internet:** Locales a los que acuden los ciudadanos para buscar información tecnológica. Tienen una gran demanda, aunque actualmente ha venido en disminución por el desarrollo de celulares y sistemas más afines a usuarios digitales. En estas cabinas se prestan servicios de acceso a Internet, que incluyen el acceso a páginas web, correo electrónico, redes sociales, transferencia de archivos, entre otros.

**Certificado digital:** es un excelente medio para garantizar la identidad de cualquier persona por internet.

**Computación en la nube (Cloud Computing en inglés):** Es una tecnología por la cual los usuarios pueden acceder desde cualquier parte del mundo a programas y recursos novedosos que se ofrecen en línea.

**Conectividad:** Es un punto de desarrollo vital que hace de un país o sociedad tener una fuerte presencia comunicacional dentro de sí y en el mundo. Este uso de las tecnologías de información hace la diferencia entre el desarrollo y la quietud paralizante de un país u otro.

**Firma digital:** Esta firma, jurídicamente, equivale a la firma manuscrita, y tiene validación o autenticidad un documento permitido.

**Globalización:** Es un concepto que empezó a tomar auge a partir de la década del 90, junto con la ola neoliberal y la sociedad de consumo. Se refiere a la creciente y fluida comunicación entre los distintos países del mundo, los cuales salen de su confinamiento y avanzan hacia otro horizonte, vinculando sus mercados, sus formas de convivencia social y cultural. Para llegar a este nuevo espacio han ocurrido grandes transformaciones de índole social y político en los países.

**Gobierno abierto:** Esta forma de Gobierno le otorga un principal espacio a la transparencia, participación ciudadana y colaboración. Abren espacios de diálogo y participación ciudadana para que los temas que competen al Gobierno y a la Administración Pública sean escuchados y debatidos por el pueblo. Es la forma más asertiva, la doctrina más segura de alcanzar los consensos y el desarrollo a nivel país.

**Inclusión digital:** Es un concepto clave que defiende el bienestar, sin excepción, de los ciudadanos para su inserción en la sociedad informática. No es un tema de privilegio o de lujos, sino un tema de plena convivencia, del derecho de ser y participar en la era de la modernización electrónica

**Interculturalidad:** Es la convivencia cultural entre los habitantes de una región o país. En la transmisión múltiple de tradiciones, costumbres de todo tipo, supone un respeto y un vínculo en plena diversidad, o con características diversas. El Perú, por ejemplo, es un país rico y heterogéneo, culturalmente

hablando, donde el diálogo y la concertación favorecen esta identificación a través de las diferencias.

**Interoperabilidad:** El deseo de las organizaciones de compartir información, datos y conocimientos que tienen las organizaciones permiten obtener beneficios mutuos. Esta interacción o interoperabilidad es la clave del éxito en la sociedad modernizante.

**Multicultural:** Es un concepto general que señala la multiplicidad de formas culturales, las cuales identifican o particularizan a una región o país.

**Seguridad de la Información:** Es un tema prioritario y fundamental para su desarrollo, pues si no hay fiabilidad y confidencialidad, el edificio comunicacional e informático se viene abajo.

El gobierno electrónico no se puede percibir como un concepto eminentemente tecnológico; sin embargo, muchas personas — sobre todo los ciudadanos de a pie y los servidores públicos — piensan que es un tema a cargo del personal de sistemas, del personal de informática o quien haga sus veces.

Un gobierno electrónico debe ser el gran habilitador que permita promover e incrementar los niveles de transparencia en la gestión pública, la rendición de cuentas de las entidades y los funcionarios públicos, combatir la corrupción modernizando trámites y dejando de lado viejas prácticas, que tienen como aliados las colas, el papel, los sellos y las firmas manuscritas. La población debe percibir a su gobierno como eficiente, cercano, que —ante una necesidad o problema en algún servicio público— sabe que tiene la solución a través de una aplicación web o móvil, en un centro de llamadas, en un quiosco multimedia, en un MACMYPE, en un telecentro, en una cabina de Internet, las 24 horas del día, los 7 días de la semana y los 365 días del año, es decir, siempre. Una población bien servida por su gobierno será siempre una población feliz.

Por eso, es imperativo, además, que como país mejoremos nuestros niveles de conectividad, pues si no, todo lo anterior solo serán buenos deseos y la población seguirá mendigando un papel o un trámite en más de una mesa de partes o, lo que es peor, cayendo en malas prácticas para que la atención sea más oportuna, además de que terminaremos excluyendo a nuestros compatriotas que tienen menos recursos.

Este libro busca que el gobierno electrónico sea entendible por todos y desde diferentes puntos de vista, entendiendo que este no se sirve del ser humano, sino que está a su servicio para su bienestar. Busca, principalmente, democratizar y transparentar el acceso a los servicios públicos para toda la población; de allí el título *Gobierno electrónico: hacia una tecnología humana, democrática y transparente* porque busca enlazar la experiencia tecnológica con la experiencia humana. Todo acto y esfuerzo material que contribuya al bienestar de la colectividad humana es nuestra meta y la seguridad de arribar a buen puerto.

ISBN: 978-602-4443-39-8



9786124443398