

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES



**VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA  
IMPLEMENTACIÓN DEL GOBIERNO  
ELECTRÓNICO EN LA ADMINISTRACIÓN  
PÚBLICA GUATEMALTECA**

**VÍCTOR HUGO MÁ VILLATORO**

GUATEMALA, SEPTIEMBRE DE 2006.

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

**VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL GOBIERNO  
ELECTRÓNICO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA GUATEMALTECA**

TESIS

Presentada a la Honorable Junta Directiva  
de la  
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales  
de la  
Universidad de San Carlos de Guatemala

Por

**VÍCTOR HUGO MÁ VILLATORO**

Previo a conferírsele el grado académico de

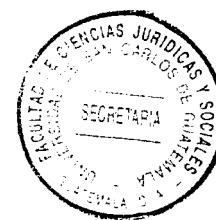
**LICENCIADO EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES**

y los títulos profesionales de

**ABOGADO Y NOTARIO**

Guatemala, septiembre de 2006.

**HONORABLE JUNTA DIRECTIVA  
DE LA  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES  
DE LA  
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**



DECANO: Lic. Bonerge Amílcar Mejía Orellana  
VOCAL I: Lic. César Landelino Franco López  
VOCAL II: Lic. Gustavo Bonilla  
VOCAL III: Lic. Erick Rolando Huitz Enríquez  
VOCAL IV: Br. José Domingo Rodríguez Marroquín  
VOCAL V: Br. Edgar Alfredo Valdéz López  
SECRETARIO: Lic. Avidán Ortíz Orellana

**TRIBUNAL QUE PRACTICÓ  
EL EXAMEN TÉCNICO PROFESIONAL**

**Primera Fase:**

Presidente: Lic. Jorge Mario Álvarez Quiroz  
Vocal: Lic. Roberto Echeverría Vallejo  
Secretario: Lic. Roberto Romero Rivera

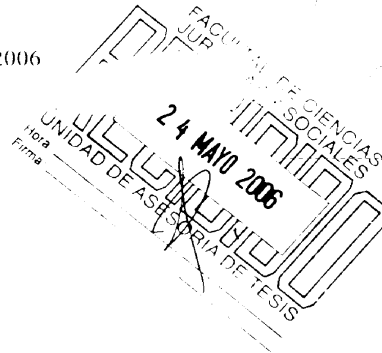
**Segunda Fase:**

Presidente: Lic. Héctor Manfredo Maldonado Méndez  
Vocal: Lic. Helder Ulises Gómez  
Secretario: Lic. Rafael Morales Solares

**RAZÓN:** “Únicamente el autor es responsable de las doctrinas sustentadas y contenido de la tesis.” Artículo 43 del Normativo para la elaboración de tesis de licenciatura en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Guatemala, 22 de Mayo del año 2006

Licenciado  
Mario Ismael Aguilar Elizardi  
Coordinador de la Unidad de Asesoría de Tesis  
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales  
Ciudad Universitaria

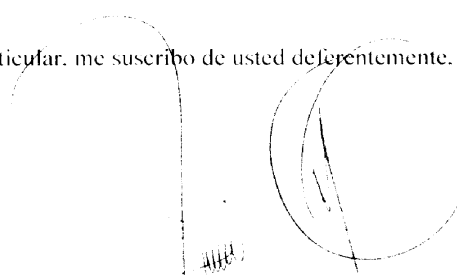


Licenciado Aguilar Elizardi:

Atentamente y con las más sinceras muestras de mi consideración y estima me dirijo a Usted a efecto de informarle que he procedido a asesorar directamente el proyecto de tesis presentado por el estudiante **VICTOR HUGO MA VILLATORO** con carné No 200015661 titulado **VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA IMPLEMENTACION DEL GOBIERNO ELECTRONICO EN LA ADMINISTRACION PUBLICA GUATEMALTECA.**

Tal asesoría la he realizado de conformidad con el nombramiento recaído en mi persona de fecha 30 de marzo del presente año. Hago constar que el estudiante cumplió con las correcciones que en su oportunidad le hice, por lo que luego de varias lecturas y de conformidad con la hipótesis que presentó el estudiante se ha constatado que la misma fue demostrada suficientemente, por lo que considero que cumple con la normativa respectiva en cuanto a la Elaboración de Tesis para Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales. Motivo por el cual, emito **DICTAMEN FAVORABLE.**

Sin otro particular, me suscribo de usted deferentemente.

  
**Lic. GUSTAVO ADOLFO JERONIMO CASTILLO**  
Colegiado: 5741  
1 ave 3-70 zona 3, Boca del Monte  
Teléfono: 2448-0254

UNIVERSIDAD DE SAN  
CARLOS  
DE GUATEMALA



FACULTAD DE CIENCIAS  
JURÍDICAS Y SOCIALES



**UNIDAD DE ASESORÍA DE TESIS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES.** Guatemala, veinticuatro de mayo de dos mil seis.

Atentamente, pase al (a) **LICENCIADO (A) SAULO DE LEÓN ESTRADA**, para que proceda a revisar el trabajo de tesis del (a) estudiante **VÍCTOR HUGO MÁ VILLATORO**, Intitulado: **"VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA GUATEMALTECA"**.

Me permito hacer de su conocimiento que está facultado (a) para realizar las modificaciones de forma y fondo que tengan por objeto mejorar la investigación, asimismo, del título de trabajo de tesis. En el dictamen correspondiente debe hacer constar el contenido del Artículo 32 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público.

**LIC. MARIO ISMAEL AGUILAR ELIZARDI**  
**JEFE DE LA UNIDAD ASESORÍA DE TESIS**



cc. Unidad de Tesis  
MIAE/slh



**Lic. Saulo de León Estrada**

ABOGADO Y NOTARIO

7ma. Avenida 8-86 zona 1. Edificio El Centro, 7to nivel Of. 701. Teléfono 2232-2264

---

Guatemala, 12 de junio del 2006

12 JUN 2006  
S

Licenciado  
Mario Ismael Aguilar Elizardi  
Jefe de la Unidad de Asesoría de Tesis  
Universidad de San Carlos de Guatemala  
Ciudad Universitaria  
Guatemala.

Licenciado Aguilar:

Respetuosamente me dirijo a usted, con el objeto de informarle que en cumplimiento a lo ordenado por el Decanato, he revisado el trabajo de tesis del bachiller VÍCTOR HUGO MÁ VILLATORO, titulado: "VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA IMPLEMENTACION DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA GUATEMALTECA".

Estimo que el trabajo realizado por el bachiller Víctor Hugo Má Villatoro, cumple con los requisitos establecidos en el artículo 31 del reglamento de elaboración de tesis, para que pueda ser discutido en el examen público correspondiente, por lo que resulta procedente emitir dictamen favorable del mismo.

Sin otro particular, me suscribo de usted atentamente,

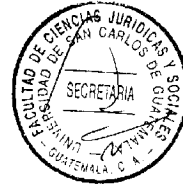
  
Lic. Saulo de León Estrada  
Colegiado 3246

Saulo De León Estrada  
ABOGADO Y NOTARIO

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS  
DE GUATEMALA



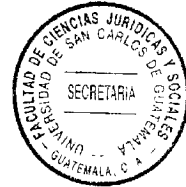
FACULTAD DE CIENCIAS  
JURÍDICAS Y SOCIALES  
Ciudad Universitaria, Zona 12  
Guatemala, C.A.



**DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y  
SOCIALES** Guatemala, ocho de agosto de dos mil seis.-

Con vista en los dictámenes que anteceden, se autoriza la impresión del trabajo de tesis del (a) estudiante **VÍCTOR HUGO MÁ VILLATORO**, titulado **VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA GUATEMALTECA**, Artículos 31 y 34 del Normativo para la elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público de Tesis.-

MTCL/sllh





## DEDICATORIA

- A DIOS: Por haberme permitido vivir y realizar esta meta académica y profesional, así como por el proceso de crecimiento de mi fe.
- A MI FAMILIA: Por el amor que me profesan, así como su incondicional apoyo, por sus enseñanzas, y todos sus esfuerzos.
- A MIS AMIGOS Y TUTORES: Por todos sus sabios consejos e incondicional soporte.





## ÍNDICE

**Pág.**

Introducción.....	i
-------------------	---

### CAPÍTULO I

1. Antecedentes.....	1
1.1.La sociedad de la información.....	1
1.1.1Orígenes históricos de la era de la información.....	5
1.1.2 Características de la revolución de la información.....	8
1.2 El rol del Estado dentro de la sociedad de la información.....	10
1.2.1 Características del Estado en la era de la información.....	14
1.3.Hacia una definición de gobierno electrónico .....	16
1.4.La administración pública y el gobierno electrónico.....	20

### CAPÍTULO II

2. Gobierno electrónico.....	23
2.1. Características.....	23
2.2. Principios reguladores.....	27
2.3. Ventajas en la instauración.....	30
2.4. Desventajas y obstáculos en la implementación del gobierno electrónico.....	34
2.5. Cuatro etapas básicas en el establecimiento del gobierno electrónico.....	38
2.6. Aplicaciones prácticas del gobierno electrónico.....	40



### CAPÍTULO III

Pág.

3. Aplicación del gobierno electrónico.....	45
3.1. Aspectos fundamentales en la aplicación del gobierno electrónico.....	45
3.2 Modelos de gobierno electrónico que funcionan en la actualidad.....	51
3.3. Principales compromisos del Estado en la implementación del gobierno electrónico.....	57

### CAPÍTULO IV

4. Gobierno electrónico en Guatemala .....	63
4.1. Gobierno electrónico en Guatemala .....	63
4.1.1. Dificultades en la aplicación del gobierno electrónico en Guatemala.....	64
4.1.2. Beneficios en la aplicación del Gobierno Electrónico para Guatemala.....	65
4.1.3. Acciones estratégicas para la implementación del gobierno electrónico en Guatemala.....	65
4.2. Gobierno electrónico en Guatemala: situación actual .....	68
4.3. Marco jurídico del gobierno electrónico en Guatemala.....	83
4.4. Análisis final.....	86
CONCLUSIONES.....	89
RECOMENDACIONES.....	91
BIBLIOGRAFÍA.....	93



## INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la tecnología de la información y de las comunicaciones ha tomado una importancia tal, en prácticamente todos los ámbitos del quehacer científico, económico, académico y comercial, que es difícil concebir cualquier intento serio de avance en estos campos en el que se pueda prescindir de las herramientas que dicha tecnología ofrece. El ámbito gubernativo no escapa al alcance de lo expuesto.

Iniciando el siglo XXI, es aceptado que un Estado que pretenda tener un papel importante dentro de la sociedad, implica fundamentalmente, contar con una estructura que dirija su organización y funciones, no sólo a satisfacer las necesidades del ciudadano, sino a lograrlo con la activa participación de este último. Ello, a su vez, configura quizás, la más moderna necesidad del Estado.

En la búsqueda de las herramientas adecuadas para satisfacer dicha necesidad, encontramos que la tecnología relativa a la información, sobre todo el internet, resaltan como uno de los instrumentos más interesantes para la consecución de dicho fin.

El gobierno electrónico se plantea como una de las herramientas que necesariamente tendrá que utilizar el Estado en la búsqueda de su adaptación en este nuevo siglo. Nuevos retos y desafíos presenta la denominada *sociedad de la información y el conocimiento*.

Dentro del presente trabajo de investigación, se estudiará cuál es el concepto de esta nueva herramienta, cuáles son sus principios y aplicaciones, y en qué formas es posible crear gobierno electrónico.

Posteriormente se hará el análisis de la situación guatemalteca referente a las ventajas y desventajas en la aplicación del gobierno electrónico, así como un análisis de la situación actual en este tema.



El presente trabajo de investigación se sustenta en la siguiente hipótesis: El gobierno electrónico es una herramienta que presenta tanto ventajas como riesgos en su implementación para la administración pública. Dichas ventajas se traducen en una reducción importante de costos, beneficiosa para los usuarios de la administración, una mejor y más personalizada atención al administrado; sin embargo, también existen grandes riesgos en su implementación, sobre todo, en el medio guatemalteco, en donde el acceso a servicios como el internet es poco, existen además riesgos en la implementación y aceptación de esta nueva herramienta por los administrados, así como potenciales dificultades en la implementación y utilización del gobierno electrónico

Para la comprobación de la hipótesis se planteó como objetivo general establecer cuáles son las ventajas y desventajas de la implementación del gobierno electrónico dentro de la Administración Pública guatemalteca.

Dentro de los objetivos específicos de la presente investigación se consideró necesario hacer una definición de gobierno electrónico, por su relativa novedad en nuestro medio, así como explicar en forma detallada cuáles son los principios y fases de su implementación.

Parte importante de los objetivos específicos de la presente investigación es, además, comparar los beneficios y la competitividad que se generan en un Estado que ha implementado esta forma de administración, en contraste con Estados que no lo han hecho, así como establecer las posibilidades reales de implementaciones exitosas de gobierno electrónico, en la administración pública guatemalteca.

Los métodos que se emplearon en el desarrollo de este estudio fueron los siguientes: el analítico, tomando en cuenta que para realizar una investigación se deben analizar fuentes de información y referencia bibliográfica, así como resultados de cuestionarios y entrevistas que se aplicaron en el transcurso de la investigación; para obtener de todos ellos elementos necesarios y útiles para la elaboración de la misma.



Este trabajo también contempla el uso del método deductivo, el cual se empleó en la redacción del trabajo de investigación, debido a que se abordaron temas generales, hasta llegar a lo particular; que en mi caso es abordar el tema del gobierno electrónico, para establecer sus características, principios, y una posible aplicación efectiva en nuestro medio.

De igual manera que el método anterior, el inductivo se empleará en la redacción del mismo, específicamente para la recolección de información y la redacción.

Luego de haber analizado toda la información, que forma parte de la investigación, se utilizará el método sintético, de manera que pueda concretar toda la documentación e información útil; sobre todo, en la formulación de los objetivos; el capítulo final del presente trabajo de investigación, y sus conclusiones finales.

Las técnicas de investigación que se emplearon para la realización de esta tesis fueron las siguientes: el uso de la entrevista a través de la preparación de entrevistas a personas dentro de la administración pública encargadas de la aplicación del gobierno electrónico en nuestro medio, así como el uso de la técnica bibliográfica, a través de la elaboración de fichas bibliográficas para la recopilación de información.

La investigación se encuentra estructurada en cuatro capítulos: en el primero el lector encontrará la historia y antecedentes del gobierno electrónico, así como los orígenes históricos de la sociedad de la información y el conocimiento, para finalizar con una definición de gobierno electrónico.

En el segundo capítulo, se establecen las características y los principios reguladores del gobierno electrónico, así como las ventajas y desventajas en su aplicación. El capítulo concluye presentando una serie de aplicaciones prácticas de gobierno electrónico que se dan en la actualidad.



En el tercer capítulo se encuentran los aspectos fundamentales necesarios para la aplicación del gobierno electrónico; así como algunos de los modelos más importantes que se han implementado en otros países de manera exitosa.

La investigación concluye con el cuarto capítulo, en el cual se establece la panorámica actual del gobierno electrónico en Guatemala; así como los beneficios y las dificultades que esta nueva herramienta presenta en el medio guatemalteco.

También se hace referencia en este último capítulo sobre el marco jurídico actual, que regula la materia. Por último, se hace un análisis sobre el presente y futuro del gobierno electrónico en Guatemala.



# CAPÍTULO I

## 1. Antecedentes

### 1.0. La sociedad de la información

En el desarrollo histórico de la humanidad, se han realizado descubrimientos que han permitido el avance del ser humano en sociedad, desde la tribus nómadas hasta la compleja sociedad actual, ha existido una interacción de cambios económico-sociales, técnicos y culturales que han permitido el desarrollo social.

Muchos de estos cambios han sido producto del desarrollo técnico científico que las mismas sociedades han logrado, y que han permitido lograr saltos cualitativos y cuantitativos en el desarrollo histórico social.

El avance en la tecnología<sup>1</sup> ha permitido almacenar una gran cantidad de información en espacios reducidos y esto le ha procurado el avance en las sociedades industriales, en nuevos modelos, más enfocados en la obtención, almacenamiento y utilización de la información, como medio que permite tener ventajas sobre el modelo de sociedad industrial.

Tradicionalmente, el desarrollo y prosperidad de una región, dependían de la disponibilidad de los recursos y su capacidad para transformarlos en bienes. Este modelo no había cambiado, ya sea utilizando modelos rudimentarios o sofisticados de producción.

---

<sup>1</sup> Un adelanto técnico representa desarrollo, cuando es capaz de reemplazar con ventajas un modelo anterior. Así Delia Crovi Druetta pone de ejemplo, el reemplazo de los discos de acetato por los discos compactos, que efectivamente, superan el modelo anterior de grabación.



Hasta hace muy poco, fue determinante la disponibilidad de los factores productivos, o la cercanía de los mercados. Ahora, los factores competitivos se encuentran más en la información y el conocimiento que en la disponibilidad de factores como la tierra o el trabajo.<sup>2</sup>

En efecto, la ciencia y sus adelantos tecnológicos le han permitido al ser humano gozar en las últimas décadas de un nivel de accesibilidad a los medios de la información con los que nunca antes en la historia había contado. El presente trabajo de investigación pretende plantearse cuales son los efectos que dichos avances tienen para el Estado en general, y para la administración pública en particular a través del fenómeno denominado gobierno electrónico.

Peter Durcker, es citado por la doctora Delia Covi Druetta, como el primer autor que identifica el cambio en el manejo de la información, como el paradigma que permite hablar del paso de una sociedad industrial a una sociedad del conocimiento o de la información.<sup>3</sup>

La sociedad de la información se ha definido en distintas formas, para iniciar el primer capítulo del presente trabajo, empezaremos por definir este concepto, lo que nos permitirá ubicar el problema planteado en el presente trabajo de investigación.

La sociedad de la información es definida como una sociedad atravesada en todas sus actividades (industria, entretenimiento, educación, organización, servicios, comercio, etc.) por procesos comunicativos. En este tipo de organización social la información y el conocimiento ocupan un lugar sustantivo y se convierten en fuente de riqueza.<sup>4</sup>

La denominada sociedad de la información se caracteriza entonces, por la capacidad de agrupación de datos, informes, medios, elementos y cualquier tipo de descripción teórica elaborada que es capaz de ser almacenada en espacios muy reducidos. Se caracteriza por basarse en el conocimiento y en los esfuerzos por convertir la simple información en conocimiento

---

<sup>2</sup> George Lawson, **Netstate-creating electronic government**. Pág.2

<sup>3</sup> Delia Covi Druetta, **Sociedad de la información y el conocimiento: entre lo falaz y lo imposible**. Pág. 41

<sup>4</sup>Ibídem, Pág. 43.





debidamente estructurado. Cuanto mayor es la cantidad de información generada por una sociedad, mayor es la capacidad de convertirla en conocimiento.

Otra dimensión de este concepto es la velocidad con que la información se genera, transmite y procesa. En la actualidad, la información puede obtenerse de manera prácticamente instantánea y, muchas veces, a partir de la misma fuente que se produce, sin distinción de lugar.

La sociedad de la información es además, expresión de las realidades y capacidades de los medios de comunicación más nuevos, o renovados merced a nuevos desarrollos tecnológicos que se consolidaron en la última década del siglo veinte: la televisión, el almacenamiento de la información, la propagación del video, sonido y textos, han podido comprimirse en soportes de almacenamiento como los discos compactos o a través de señales que no podrían conducir todos estos datos si no hubieran sido traducidos a formatos digitales.

La digitalización de la información es el sustento de la nueva revolución informática. Su expresión hasta ahora más compleja, aunque sin duda seguirá desarrollándose para quizá asumir nuevos formatos en el mediano plazo, es el Internet.<sup>5</sup>

La doctora Delia Covi Druetta afirma que internet es en esencia, el resultado de la convergencia en redes de tres sectores que hasta ese momento histórico venían trabajando separadamente: el sector de la informática, el de las telecomunicaciones y el de la industria mediática.<sup>6</sup>

La sociedad de la información consiste en esencia entonces, en una transmutación de factores tecnológicos, que han influenciado los factores económicos pues la atención e inversión se

---

<sup>5</sup> Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología, Sociedad e Información, Número 1/ Septiembre-Diciembre 2001  
Monográfico: La Sociedad de la Información, página consultada el 10 de Abril 2006  
<http://www.campus-oei.org/revistactsi/numero1/trejo.htm>

<sup>6</sup> Delia Covi Druetta, **Sociedad de la información y el conocimiento: entre lo falaz y lo imposible**. Pág. 34



encuentra actualmente en el uso y gestión de la información, de maneras que no sucedían en la era de la industrialización.

El sector de las empresas que se dedican a la obtención, uso y transmisión de la información ha crecido en los últimos años enormemente.

Por ejemplo, el gigante de la industria en el sector, Microsoft Corporation, ha alcanzado un nivel de riqueza tal, que es superado en su capital únicamente por 38 naciones en el mundo.<sup>7</sup>

Los cambios y adelantos tecnológicos no solo han tenido efecto en los factores económicos, sino como todo fenómeno social, han trascendido a todas las dimensiones de la sociedad. Según el Autor Manuel Castells, la denominada “era de la información” es posible gracias al desarrollo de cuatro áreas del conocimiento científico: la microelectrónica, la informática, las telecomunicaciones (televisión, radio y optoelectrónica) y la ingeniería genética.

Estos elementos mencionados por dicho autor convergen en la explicación que damos al respecto, pues se ha necesitado de la microelectrónica y la informática para almacenar la mayor cantidad de datos posibles en el menor espacio reducido y además, en el menor tiempo posible, haciendo posible y práctica la obtención de información a grandes velocidades.

Los progresos generados en estas áreas del conocimiento científico han alcanzado un grado de desarrollo tal, que han generado una revolución en la manera en que comerciamos, nos comunicamos, nos informamos, nos educamos y generamos nuestras opiniones, por lo que es posible comparar este período histórico con el de la Revolución Industrial del siglo XVIII, ya que ambos períodos se caracterizan por adelantos tecnológicos significativos que transformaron a la sociedad, así como su capacidad de penetración en todos los dominios de la actividad humana, convirtiéndose en la base en que dichas actividades se orientan hacia el progreso.

---

<sup>7</sup> The Harvard Policy Group, **Eight imperatives for leaders in a networked world**, EEUU. Pág.5.



La primera revolución industrial, cuyo logro más importante fue la máquina de vapor, y la segunda revolución industrial, con la aparición de la electricidad, lograron cambios profundos y radicales en las redes económicas y sociales de la era, logrando también, la ampliación de la mente humana.

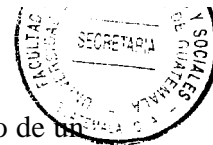
De la misma manera, los adelantos técnicos de la actual era de la información han logrado radicales cambios en la forma de organización de la sociedad. A partir de la aparición de adelantos como el Internet, ha cambiado sustancialmente la forma de organización económica y social.

### **1.1.1. Orígenes históricos de la era de la información**

Los orígenes históricos de la denominada era de la información, datan de los adelantos tecnológicos logrados en la segunda guerra mundial, con el advenimiento de las primeras redes que permitían la transmisión de la información. Posteriormente aparece el ordenador programable, y el transistor. Tanto el ordenador programable, como el transistor, dieron origen a la posibilidad de almacenar, procesar y transmitir información de la manera como lo hacemos actualmente.

Los ordenadores también fueron concebidos en la Segunda Guerra Mundial, pero hasta 1946 no aparece el primer ordenador con fines generales, puesto que antes eran exclusivamente instrumentos militares. Pero fue con el microprocesador de 1971 cuando el tamaño de los ordenadores se reduce y comienza su comercialización exitosa, que irá creciendo exponencialmente desde el modelo “Apple I”, pasando por el “P.C”., hasta la posibilidad de añadir memoria y capacidad de procesamiento de datos centralizado con el ordenador interactivo en red.

El comienzo de Internet, se encuentra ligado a los fines de estrategia de uso militar, con la tecnología digital se consiguió crear una red capaz de comunicar redes sin necesidad de apoyarse en centros de control, y su uso pasa a manos de universidades norteamericanas, esta sería la primera red a la que se llamó Arpanet. Esta red consistía en un número de ordenadores



entrelazados, cuya función principal era seguir transmitiendo información aun en el evento de un desastre nuclear, aun si era destruida en parte.<sup>8</sup>

En 1985 la National Science Foundation, basándose en los protocolos de comunicación de Arpanet, creo una nueva serie de redes informáticas, llamada NSFnet, dedicadas a la difusión de nuevos descubrimientos y a la educación.<sup>9</sup> Luego, se conectaron a esta red algunas universidades norteamericanas e instituciones públicas, lo que permitió su mayor crecimiento.

Diversas presiones comerciales, crearon redes corporativas privadas, abriendo el camino para la privatización de Internet, y desde aquí una vertiginosa carrera que llevó hasta la conexión de redes a gran escala y su difusión posible en cualquier lugar donde existieran redes telefónicas y ordenadores equipados con módems.

Hasta 1993 el uso del Internet estaba limitado a círculos técnicos, científicos y académicos. El auge del Internet se debe a la apertura de una red mundial conocida por sus siglas en inglés www (word wide web) que fue desarrollada por el Laboratorio Europeo de Física de Partículas en Ginebra, y cuyo objetivo era que sus grupos de trabajo repartidos por diferentes países pudieran compartir sus conocimientos de forma eficiente.

Asimismo, en ese año aparece el primer navegador gráfico llamado Mosaic, que permitía visualizar documentos que combinaban texto e imágenes en un formato atractivo.<sup>10</sup>

Ya en 1994 fue la empresa Netscape, quien comercializó el primer navegador fiable el “Netscape Navigator”. Este tipo de motores de búsqueda se desarrollaron rápidamente y es a partir de aquí cuando podemos hablar del establecimiento de una red mundial.

Junto con la aparición de la telefonía celular comercializada con gran éxito a finales de la década de los años 90, se establecen en nuestros días una variedad de tecnologías de transmisión

---

<sup>8</sup> Jorge Bachs Ferrer, **Internet, comercio electrónico y plan de negocio**. Pág. 7.

<sup>9</sup> *Ibidem*, pág. 7.

<sup>10</sup> *Idem*, pág.7.



de gran alcance que posibilitan una red de comunicación abierta a gran número de nuevos empleos y a un nuevo modo de vida.

Con la revolución de la era de la información que está protagonizando Internet, hay una transformación en marcha en lo que se refiere a la propia tecnología de la Red.

Desde su nacimiento a principios de los setenta hasta principios de los noventa, Internet se encontraba en una especie de fase cero o fase académica. Se utilizaba principalmente dentro de las universidades y no se conocía fuera de los círculos académicos. En la fase uno, o fase marketing, que comenzó alrededor de 1994 y 1995 con la irrupción de Internet en la escena pública, las empresas comenzaron a publicar sitios web comerciales. Estos sitios presentaban material para lectura exclusivamente, con información promocional y de marketing y quizá una lista de empleos disponibles en la empresa. En la fase dos, o fase transaccional, que inicia aproximadamente en 1997, las empresas comenzaron a interactuar con sus clientes al aceptar formularios electrónicos, peticiones de información y pagos en la Red.<sup>11</sup>

Internet se ha propagado dentro de la sociedad de manera inusual para cualquier otra tecnología precedente. 150 millones de personas tenían acceso a Internet en diciembre de 1998 (3,7% de la población mundial), más de 400 millones en noviembre de 2000 (6,7%), casi 550 millones en febrero de 2002. Las previsiones más conservadoras apuntan a 1.500 millones de usuarios en torno al 2005-2007.<sup>12</sup>

Es posible afirmar, entonces, que la denominada sociedad de la información, es lograda gracias a la aparición de nuevas tecnologías, principalmente el Internet, que permiten comunicarnos e informarnos de maneras que nunca antes había experimentado la humanidad, transformando ampliamente la sociedad, la economía y la cultura a nivel mundial.

---

<sup>11</sup>Microsoft, **Estrategia de e-government de Microsoft**, Pág.12.

<sup>12</sup> Manuel Castells, "Internet y la sociedad en red" citado en la revista electrónica La Factoría, núm. 14-15, disponible en <http://www.lafactoriaweb.com/articulos/castells15.htm>



### **1.1.2 Características de la revolución de la información**

La denominada era de la información, o sociedad de la información ha sido guiada por la revolución de la información. Ahora examinaremos cuales han sido las características más importantes de este fenómeno que ha influenciado todos los campos de la sociedad.

a. La sociedad como generadora y usuaria de la información.

Por un lado, el conocimiento adquirido forma un circuito de retroalimentación acumulativa, en donde la sociedad se convierte en usuaria de la información, pero también en generadora de nueva información.

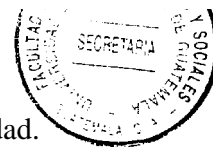
b. Rapidez en la difusión de la información.

Otra de las características de la revolución de la información, es la rapidez con la que se difunden los nuevos conocimientos técnico-científicos y la información. Prácticamente, en solo dos décadas, de los años 70 a los años 90, se ha formado un lazo de acceso a la información y vías de comunicación a nivel mundial.

c. Distribución selectiva de la tecnología y el conocimiento.

También hay que destacar que esta tecnología de la información no llega de igual forma a todas las áreas del mundo, ya que su difusión es selectiva y por lo tanto crea desigualdad social, ya que hay sociedades donde existe un desfase de desarrollo, y no cuentan con la base tecnológica necesaria, ni con la infraestructura correspondiente para avanzar en esta revolución.

Asimismo, podemos hablar en términos más reducidos dentro de una misma sociedad desarrollada, donde la difusión de estas nuevas tecnologías es conocida, pero no al alcance de todos, ya que existen áreas o poblaciones marginadas, sin igual acceso a estos nuevos recursos.



d. La evolución de los medios de información no generan por si solos cambios en la sociedad.

Los medios que la revolución de la información ha generado prometen una abundancia de contenidos y posibilidades para la educación y el intercambio, que son vistos en muchos casos como medios que posibilitarán beneficios para la humanidad. Sin embargo, estas tecnologías por si solas no resuelven los problemas de la sociedad.

De hecho, es casi inevitable que las nuevas tecnologías generadas, reproduzcan algunas de las desigualdades más notables dentro de la sociedad. Mientras las naciones más industrializadas extienden el acceso a dichas tecnologías, recursos como el Internet, siguen siendo ajenos a casi la totalidad de personas en los países pobres o incluso en zonas o segmentos de la población marginados aun en los países desarrollados.

A esta desigualdad que se está generando se le denomina la brecha digital. (the digital divide). Dentro del estudio Sociedad de la Información y el Conocimiento, algunos deslindes imprescindibles <sup>13</sup>, se plantean al menos cinco dimensiones en las que se materializa esta desigualdad:

- 1.- En el área tecnológica, puesto que la infraestructura material disponible no es igual en todas las sociedades,
- 2.-En el área del conocimiento, pues no todos los individuos han tenido acceso a las habilidades necesarias para desarrollarse dentro de la sociedad de la información y el conocimiento,
- 3.-En el área de la información, puesto que existe un sector de la sociedad sobreinformado las innovaciones tecnológicas, sus actualizaciones y contenidos, y otro sector con ningún acceso a este tipo de información.

---

<sup>13</sup> Delia Crovi Druetta, **Sociedad de la información y el conocimiento: entre lo falaz y lo imposible**. Pág. 18



4.-En el área económica, puesto que existe una brecha entre quienes pueden acceder a las tecnologías necesarias para desarrollarse en la sociedad de la información y quienes no pueden hacerlo, y

5.-En el área de la participación, dimensión que expresa la brecha que existe entre quienes pueden usar las innovaciones tecnológicas en un contexto democrático, legal y social apropiado como medio de intervenir y expresarse en la toma de decisiones y quienes no pueden hacerlo.

La revolución de la información plantea entonces, una reestructuración social en sus ámbitos económico, social y político; generado por el surgimiento de nuevas tecnológicas que transforman el modo de vida tal y como lo conocemos hoy en día, a un ritmo no antes conocido en la historia de la humanidad. Al igual que la Revolución Industrial, la sociedad se transformó radicalmente, pero ahora los cambios sociales son mucho más rápidos.

Esta revolución también esta dividiendo a las sociedades en grupos que si pueden adquirir, manjar y manipular la información, y grupos que quedan excluidos de estos nuevos adelantos.

## **1.2. El rol del Estado dentro de la sociedad de la información**

El tránsito hacia la Sociedad de la Información plantea transformaciones sin precedentes para el Estado. <sup>14</sup>

El Autor del libro “Netstate -Creating electronic governement” (Estado en Red- creando gobierno electrónico) George Lawson, establece que la Era Digital reta el rol y el poder del Estado,<sup>15</sup> puesto que las nuevas tecnologías desafían la forma en la que el Estado fiscaliza la obtención de recursos, combate el crimen y controla el comercio, solo para nombrar algunas de las actividades elementales del Estado.

---

14 <http://cursos.universia.net/app/es/showcourse.asp?cid=2543> 7 abril 2006

15 George Lawson, **Netstate-creating electronic government**. Pág.2.





Efectivamente, podemos afirmar con el autor George Lawson, que si el Estado pretende jugar un rol relevante, efectivo, y sobre todo, legítimo en esta nueva era, es necesario que transforme radicalmente su manera de funcionar. Esta nueva forma de funcionar, involucra necesariamente encontrar una mejor posición entre la nueva tecnología disponible tanto para los particulares, como el sector empresarial y la forma de gobernar.

El Estado también tiene la responsabilidad de mantener el ritmo de la evolución de la era industrial a la era de la información. En lugar de apoyarse en servicios públicos masificados y centralizados ofrecidos mediante los clásicos canales verticales de la sociedad industrial, los ciudadanos y las empresas de hoy esperan de sus administraciones que mejoren los servicios públicos y sean más eficaces, reduzcan los gastos, fomenten la competitividad y generen riqueza para la nueva economía.<sup>16</sup>

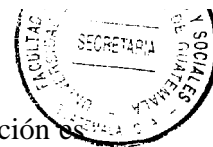
La solución que se propone en la obra citada, es que el Estado se convierta en un “Estado Inteligente” (smarter state), capaz de adaptarse rápidamente a contextos sociales y tecnológicos cambiantes y asimismo, capaz de imponer políticas y marcos normativos que reflejen y materialicen las necesidades de la nueva sociedad. Un Estado más inteligente y efectivo, más emprendedor e innovativo.<sup>17</sup>

El entorno social, tecnológico, económico y cultural ha cambiado tanto en tan poco tiempo, que el Estado está, efectivamente, ante un panorama en donde necesita replantearse la manera en la que va a cumplir sus fines. Es por tanto, indispensable que desarrolle nuevos principios, funciones y estructuras. Sobre todo, dentro del marco de la legitimación del Estado, es necesario que las personas vean con claridad y crean en esta nueva visión del Estado.

---

16 Microsoft, **Estrategia de e-government de Microsoft**. Pág.4.

17 Ob. Cit. Pág.2



Por un lado, el Internet y el resto de las tecnologías de la información y comunicación es percibida como una gran oportunidad para avanzar en el proceso de reforma modernización del Estado.

Por otro lado, la revolución tecnológica puede llegar a suponer un importante riesgo en lo que concierne a la cohesión y equilibrio en la organización y funcionamiento de las diferentes instancias del Estado.

La posibilidad de que las administraciones locales, por ejemplo, sean capaces de gestionar positivamente todos los cambios que trae consigo la revolución tecnológica plantea la necesidad de la formación de un nuevo tipo de liderazgo con capacidad para asimilar las nuevas formas de concebir y ejecutar la gestión pública y la gobernabilidad local; con capacidad de formular visiones compartidas por audiencias cada vez más amplias y heterogéneas; y, en definitiva, con capacidad de catalizar el proceso de aprendizaje positivo que imponen los desafíos actuales.

Mediante la utilización de sistemas informáticos, el Estado logra automatizar procedimientos y, muchas veces, controles que de otra manera debieran realizarse manualmente. Sin embargo, en general, las personas aun son escépticas acerca de las posibilidades de éxito en el cambio por parte del gobierno.

Los controles estatales son burlados continuamente por los flujos globales de capital, bienes y servicios. Las comunicaciones y la información son enviadas instantáneamente. Con el clic de un botón se mueven recursos de un lugar del mundo a otro. Bienes pueden ser comprados vía Internet sin necesidad de pagar impuestos. programas pueden ser adquiridos desde una computadora personal.

Existen actualmente compañías virtuales que ocupan “cielos digitales” más allá del alcance de cualquier nación o Estado.



En cuanto a su amplitud, la Internet ha afectado la efectividad y contenido de derechos fundamentales de raigambre constitucional, y ha alterado significativamente la operatividad de las fronteras nacionales. Todo el Derecho Privado, desde los contratos a los derechos de propiedad intelectual, pasando por la responsabilidad extracontractual, han sufrido el masivo impacto de esta tecnología. Y todo ello ha tenido lugar en una década.<sup>18</sup>

Los adelantos en la tecnología del intercambio de dinero, a través de tarjetas de crédito y dinero digital, tienden a reducir la capacidad de los gobiernos en el control de la masa monetaria. Las políticas monetarias se ven afectadas, el Estado pierde control sobre los instrumentos monetarios, como manejar el nivel de la inflación, o determinar las tasas de interés.

El Estado puede cada vez menos controlar la política monetaria, decidir su presupuesto, organizar la producción y el intercambio de mercancías, recolectar impuestos de los grandes contribuyentes, y realizar los compromisos adquiridos para lograr beneficios sociales. En suma, ha perdido la mayoría de su poder económico. La Jurisdicción es casi imposible cuando las fronteras tienen poco significado.

El poder que los adelantos tecnológicos le dan a las organizaciones privadas e individuos hace que cada día más personas puedan vivir sobre la autoridad de las naciones-estado.

Si los Estados no asumen el reto de adaptarse al nuevo entorno económico, tecnológico y social, es posible pensar en un Estado reducido a gobernar y administrar los asuntos de aquellos individuos excluidos de los adelantos tecnológicos.<sup>19</sup>

Es por eso, que es indispensable que los gobiernos se adapten, sobre todo a través de un cambio radical en el rol que juegan los políticos en la creación de estrategias de Estado, y la Administración Pública, como ente de enlace entre gobierno y administrados.

---

<sup>18</sup> Guillermo Cabanellas de las Cuevas, **Derecho de internet**. Prólogo.

<sup>19</sup> George Lawson, **Netstate-creating electronic government**. Pág. 6



### **1.2.1. Características indispensables del Estado en la era de la información**

El nuevo entorno que ha generado la denominada sociedad de la información, vemos entonces, plantea reformas necesarias para el Estado, puesto que este tiene que responder a nuevas expectativas de la sociedad, del sector económico y del contexto internacional.

El modelo moderno de estado, fundado con la revolución industrial, con estructuras centralizadas y una organización jerarquizada, no logrará responder, sin cambios sustanciales, a los desafíos que le plantea este nuevo contexto. Hemos visto, como las nuevas formas de comercio, nuevas formas de información y hasta nuevas formas de cometer crímenes, desafían a la autoridad y el poder de acción del Estado.

Dentro de los temas indispensables a considerar, para contextualizar eficientemente al Estado, George Lawson nos presenta cinco temas indispensables:

- **Creatividad gubernativa:**

En la Era de la Información, el gobierno no puede quedarse con estructuras fijas e inflexibles. Es necesaria la adaptación al nuevo entorno, procurando la innovación y exploración en nuevas formas de gobernar y administrar.

- **Gobierno inteligente:**

La motivación principal del gobierno tiene que ser la prestación de servicios de alta calidad, solucionando y previniendo efectivamente los problemas que aquejan a la sociedad. Es necesario asimismo, poder medir los resultados de las políticas implementadas, en vez medir solamente las actividades, sin tomar en cuenta los resultados finales. Los servicios y atenciones públicas necesitan llegar en el lugar y tiempo oportunos.



- **Gobierno emprendedor:**

El nuevo tipo de gobierno que es necesario en esta nueva era, tiene que tener los atributos de las mejores empresas: con objetivos claros, flexible en su organización, colaborador y receptivo. El gobierno y la administración pública deberían estar organizados en redes de trabajo (networks), en vez de en la estructura rígida por departamentos.

- **Gobierno holístico:**

Muchos de los problemas más importantes que sufre la sociedad de hoy tienen varias causas, y por tanto, requieren soluciones inter-departamentales. Por ejemplo, la exclusión a la educación y la deserción escolar no solo son problemas del departamento de educación, sino también presentan potenciales problemas para el departamento de seguridad o para las agencias de policía locales.

Sin embargo, actualmente el gobierno sigue teniendo una estructura rígida, por departamentos, perfeccionada en la era industrial. La nueva tecnología permite una interconexión y coordinación adecuada para enfrentar este nuevo tipo de organización.

- **Gobierno digno de confianza:**

Para que las estructuras gubernamentales trabajen eficientemente, es necesario restaurar la confianza en la población. Esto sería posible a través de un proceso político de acercamiento y conexión de la sociedad civil con los grupos políticos e institucionales, a través de la participación ciudadana. Esto significa permitir a la sociedad un acceso real en la toma de decisiones públicas y fiscalización.



### 1.3. Hacia una definición de gobierno electrónico. (e-government)<sup>20</sup>

Hemos visto, a través del contenido desarrollado en el presente capítulo, como en la actualidad, la tecnología de la información y de las comunicaciones ha tomado una importancia tal, en prácticamente, todos los ámbitos del quehacer científico, económico, académico, comercial, etcétera, que es difícil concebir cualquier intento serio de avance en estos campos en el que se pueda prescindir de las herramientas que dicha tecnología ofrece. El ámbito gubernativo no escapa al alcance de lo expuesto.

A priori, es posible creer que el término “gobierno electrónico” implica únicamente brindar servicios administrativos del gobierno a través de la tecnología y herramientas del Internet.

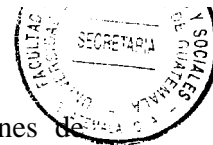
En primer lugar, esta creencia, limita el contenido y la extensión del término, porque al asumir que gobierno electrónico es únicamente la prestación de servicios a través del Internet, no se esta contemplando la amplia gama de actividades gubernamentales que no son propiamente la prestación de servicios, ni reconoce el uso de tecnologías esenciales fuera del Internet, y que están implícitas en el termino.

En segundo lugar, simplifica la naturaleza y extensión del concepto de gobierno electrónico, dejando la impresión de con solo implementar un sitio en Internet, bien diseñado ya se esta realizando gobierno electrónico en toda su extensión.

Al tener esta creencia del concepto, se ignoran las inversiones esenciales que se necesitan en personal, herramientas electrónicas, regulación legal, políticas gubernamentales y procedimientos internos y orientados al administrado que necesariamente están involucrados en dicho término.

---

<sup>20</sup> El Término es utilizado por Microsoft Corporation, en su informe: **Estrategia de e-government.**  
[www.microsoft.com/government](http://www.microsoft.com/government)



Coincidimos con Diego Cardona, quien a la hora de presentar las definiciones de gobierno electrónico, en su tesis doctoral “el gobierno electrónico una revisión desde la prestación de servicios” establece que no es factible hacer una revisión exhaustiva y excluyente del tema, dadas las características innovadoras del concepto.

Sin embargo, presentaremos una serie de definiciones que actualmente se desarrollan en la literatura sobre el gobierno electrónico.

**Gobierno electrónico:** Puede ser definido como “la incorporación de las innovaciones tecnológicas al aparato estatal, lo que constituye un esquema de gestión pública basado en la utilización de tecnología de la información y de las comunicaciones, teniendo como objetivos mediatos optimizar la gestión pública y desarrollar un enfoque de gobierno centrado en el ciudadano”<sup>21</sup>

Se refiere con este término, entonces el uso de tecnologías de información e informática para el apoyo de operaciones dentro de la administración pública, entrelazando a los administrados, y brindando servicios al interno de la administración y hacia el ciudadano.

Estas tecnologías pueden utilizarse para una variedad de diferentes fines: mejor distribución de los servicios brindados a la población por parte de la administración pública, mejor interacción con el sector comercial y la industria, fortalecimiento de la fiscalización al gobierno por parte de la sociedad civil, a través de un mejor acceso a la información del gobierno; así como una gestión de la administración pública más transparente y eficiente.<sup>22</sup>

En su participación en el V Congreso Mundial de Derecho Informático, la licenciada Gladys Stella Rodríguez, dentro de su participación titulada “Gobierno Electrónico: Hacia la Modernización y Transparencia de la Gestión Pública” cita las siguientes definiciones:

---

<sup>21</sup> Fernando Ocampo: **El gobierno electrónico: ¿reforma de última generación?**. Pág. 23.

<sup>22</sup> <http://www.whitehouse.gov/omb/egov/>



Para Gartner Group. El gobierno electrónico es: “una innovación continua de los servicios, la participación de los ciudadanos y la forma de gobernar mediante la transformación de las relaciones externas e internas a través de la tecnología, el Internet y los nuevos medios de comunicación.

Castoldi, considera que el concepto “incluye todas aquellas actividades basadas en las modernas tecnologías informáticas, en particular Internet, que el Estado desarrolla para aumentar la eficiencia de la gestión pública, mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos y proveer a las acciones del gobierno de un marco mucho más transparente que el actual”

Tradicionalmente, la interacción entre los ciudadanos y las diferentes dependencias del Estado tienen lugar en una oficina estatal. Con la aparición de tecnologías de información y comunicación de última generación, se hace posible localizar los servicios estatales más cerca de la población.

Estos centros pueden consistir de un kiosco automatizado dentro de las propias agencias del Estado, e incluso, de kioscos totalmente automatizados y sin dependientes, localizados en áreas más cercanas a la población, o bien, desde una computadora personal, en la casa u oficina de los ciudadanos.

El término, implica entonces, un esquema de la gestión pública basado en la utilización de la tecnología de la información y las comunicaciones, teniendo como objetivos mediatos optimizar la gestión pública y desarrollar un enfoque de gobierno centrado en el ciudadano.

Finalmente, puede decirse, que el gobierno electrónico implica la reestructuración de los servicios públicos, una fuerte inversión humana, presupuestaria y en equipos tecnológicos de información y comunicación de los organismos administrativos a todos los niveles, así como un cambio cultural, lo cual es factor clave para el éxito de la instauración del gobierno electrónico.

Sin embargo, no significa que automatizar o instalar equipos en las oficinas administrativas sea suficiente para poder hablar de una aplicación efectiva del gobierno





electrónico. Será necesario que se permita una auténtica exposición de criterios, soluciones y deliberaciones en torno a la realidad social, económica, jurídica y política de un país, para que pueda iniciarse una relación entre gobernantes y administrados, económica, transparente y eficiente.

“La adopción de estas nuevas tecnologías y recursos de Internet en la realización de sus actividades no importa para el sector gubernamental una mera cuestión de moda o sofisticación, sino que conlleva la adaptación a una realidad como la vigente en donde el aprovechamiento de la tecnología redundará en beneficio tanto del gobierno, como de los administrados”<sup>23</sup>

La implementación de una plataforma para lograr el gobierno electrónico, no es entonces, solo cuestión de adoptar una nueva tecnología, sino que se trata también de un cambio hacia una nueva realidad, y un grado superior en la calidad de la administración pública, en donde se obtengan ventajas sustanciales de orden económico y práctico, tanto para los administrados y para la administración pública.

Los países latinoamericanos tienen el enorme reto por delante, de integrarse plenamente al uso de tecnologías en el ámbito gubernamental, ya que de otra manera, quedarán marginados en el contexto internacional.

Esta integración no se logra solo con equipar sistemas de automatización a los diferentes sectores de la esfera administrativa; es necesario definir: estrategias, directrices y políticas para la masificación del acceso y calidad de los servicios públicos, a la par que se capacitan a los operadores y funcionarios públicos.

---

<sup>23</sup> Italo Fernandez Origgí, **El gobierno en la era digital, e-governement, V congreso mundial de derecho Informático.**Pág 18.



#### 1.4. La Administración pública y el gobierno electrónico

En el diccionario de Sinónimos de Barcia *administrare* se considera integración del prefijo ad, del sustantivo manus y el verbo trahere, lo que sugiere, asimismo, la idea de prestación de servicios, traer a la mano.<sup>24</sup>

Para Villegas Basavilbaso, la administración pública es: “una de las actividades del Estado que tiene por objeto la satisfacción directa e inmediata de las necesidades colectivas por medio de actos concretos dentro del orden jurídico y de acuerdo con los fines de la Ley.”<sup>25</sup>

Jorge Mario Castillo Gonzáles indica que la administración pública es: “la actividad que busca servir a los habitantes del Estado, para realizar el bien común. Está a cargo de funcionarios o empleados que deben trabajar eficientemente en las funciones administrativas de planificación, organización, liderazgo y control”<sup>26</sup>

Para el mexicano Gabino Fraga, la administración pública debe de entenderse desde el punto de vista material y formal. “La satisfacción de los intereses colectivos por medio de la función administrativa se realiza fundamentalmente por el Estado. Para ese objetivo éste se organiza en una forma especial adecuada sin perjuicio de que otras organizaciones realicen excepcionalmente la misma función administrativa. La organización especial de la que hablamos, constituye la Administración Pública, que debe entenderse desde el punto de vista formal como “el organismo público que ha recibido el poder público, la competencia y los medios necesarios para la satisfacción de los intereses generales” y desde el punto de vista material es “la actividad de este organismo considerado en sus problemas de gestión y de existencia propia tanto en sus relaciones con otros organismos semejantes, como con los particulares para asegurar la ejecución de su misión.”<sup>27</sup>

---

<sup>24</sup> Citado por Carlos García Oviedo, **Derecho administrativo**. Pág.4.

<sup>25</sup> Citado por Erick Meza Duarte, **Breve introducción al derecho administrativo guatemalteco**. Pág. 21.

<sup>26</sup> Jorge Mario Castillo Gonzáles, **Derecho administrativo**. Pág. 29.

<sup>27</sup> Gabino Fraga, **Derecho administrativo**. Pág. 119.



La administración pública es una de las disciplinas consagrada a la realización de una doble tarea, la que se propone la satisfacción de las necesidades públicas, razón de su existencia, y la que propende a la realización de su vida privada.<sup>28</sup>

Vemos entonces, como de la definición de Administración Pública, podemos inferir, que la administración tiene como función principal la prestación de servicios, de carácter de público. Que estos servicios van encaminados a la realización del bien común, consagrado en nuestra Constitución.

Por lo tanto, la administración pública, tiene la tarea de constantemente revisar que la forma en la que preste sus servicios sea eficiente, eficaz, transparente y más accesible a la población. Otro aspecto importante a considerar, es la calidad de los servicios prestados.

El éxito para una organización se encuentra directamente relacionada con la administración eficiente de los datos. La forma en la que una organización maneja los datos que obtiene es de importancia crítica.

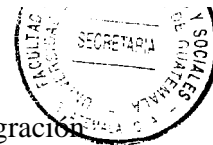
Para explotar el potencial de las nuevas tecnologías de la información, es necesario entender: que la implementación de dichas tecnologías no es solamente la implementación de computadoras en las dependencias de la administración pública. El gobierno electrónico, no es automatización. La sola automatización es un beneficio táctico, de corto plazo y limitado.

Para que la implementación de tecnologías de comunicación e información logre formas de gobierno electrónico, es necesario que:

\* La Administración Pública tenga una meta clara y objetivos definidos respecto a la implementación de nueva tecnología.

---

<sup>28</sup> Carlos García ,Oviedo, **Derecho administrativo**. Pág. 50



\* Establecer una transformación dentro de la organización que logre la adecuada integración de esta nueva herramienta.

Es decir, que la plataforma de gobierno electrónico exige: cambios e inversiones en los aspectos: político, administrativo, cultural (tanto de los funcionarios de la administración como de los usuarios), organizacionales, sociales y tecnológicos.

Cuando la introducción de la tecnología de información no desarrolla simultáneamente nuevas formas de organización del trabajo y de la gestión, se genera un proceso de modernización aparente, basado en la variable tecnológica “dura”. En tales casos, más que adaptarse a la estructura, se deben modificar los procedimientos administrativos, para que la información no sea absorbida por la lógica de la burocrática de la organización.

Es por tanto necesario que las políticas y estrategias que involucren un nuevo tipo de tecnología sean insertadas dentro de una política global de mejoramiento administrativo que abarque un rediseño del marco jurídico normativo existente, así como planeamiento, financiamiento y capacitación a largo plazo.

Asimismo, no pueden quedar interrumpidas, discontinuadas o desfinanciadas por meras razones políticas.



## CAPÍTULO II

### 2. Gobierno electrónico

En el primer capítulo hemos desarrollado cual es el contenido del concepto de la sociedad de la información, y hemos visto cuales son sus implicaciones para el Estado, y como la administración pública puede utilizar nuevas tecnologías en la prestación de servicios de su competencia. Hemos desarrollado además, cual es la importancia y el significado del concepto de gobierno electrónico. En este capítulo estudiaremos detalladamente el contenido de este concepto. Los estudiosos de la materia han identificado una serie de características y principios propios del gobierno electrónico, como veremos en la primera parte de este capítulo.

#### 2.1 Características del gobierno electrónico

A pesar de lo relativamente reciente de la práctica del gobierno electrónico, es posible identificar algunas de las características que implican la práctica e implementación de esta nueva herramienta de administración.

a.) Usa tecnologías de información y comunicaciones.

El Gobierno Electrónico implica la implementación de tecnologías que informan y comunican a los administrados. La implementación de estas tecnologías promete grandes beneficios para los ciudadanos y para la administración. Dichas tecnologías reciben el nombre de tecnologías de información y comunicación o TIC o TI por sus siglas. La principal tecnología de información y comunicación a distancia es por el momento el Internet, pero no excluye la utilización de otras tecnologías.



- a.) Implica la prestación de servicios por parte del Estado en forma ágil y eficiente.

La necesaria transformación del Estado, lleva a una mejor prestación de servicios. Con la implementación de la nueva tecnología, es posible automatizar procesos, hacer el gobierno más ágil y personalizar el servicio prestado a la población. Al centrarse la prestación de servicios en el ciudadano se logra una forma eficaz y eficiente de gobierno.

- a.) Fomenta la participación de los ciudadanos en el proceso de toma de decisiones o gestión pública, dentro de un marco de transparencia que favorezca el ejercicio de la democracia deliberativa.

La tecnología de la comunicación implementada dentro del gobierno electrónico, permite una comunicación directa con los funcionarios públicos, a través del correo electrónico o un centro de atención al público, por ejemplo, favoreciendo la participación ciudadana. Además, esta nueva tecnología permite transparentar el gasto y la gestión pública, permitiendo la publicación de compras en los portales oficiales. Todo lo anterior logra dar a la sociedad civil nuevos medios de fiscalización y control de la gestión pública, así como nuevos medios de comunicación entre los administrados y sus autoridades. La participación de los ciudadanos puede darse incluso a través de un kiosco automatizado, sin operarios, gracias a la versatilidad de las tecnologías de comunicación e información.

- a.) Implica soporte jurídico de apoyo.

Una de las características más importantes que implican la implementación y la práctica del gobierno electrónico, es el adecuado apoyo jurídico que el Estado tiene que brindar dentro de la implementación del gobierno electrónico. Una adecuada reglamentación fomentará el uso de nuevas formas de gobernar, con el implemento de estas tecnologías. Dada la rapidez con la que estas tecnologías evolucionan, la regulación en sí presenta grandes retos, puesto que no es posible legislar a la velocidad con la que estas tecnologías sufren cambios.



Una de las soluciones implementadas, es la creación de un marco general de principios, no desarrollado, que permite extenderse en el tiempo con mayor congruencia con la naturaleza de los nuevos componentes tecnológicos y la velocidad de sus cambios.<sup>29</sup>

a.) El Gobierno Electrónico es un medio, y no un fin en si mismo.

El Gobierno Electrónico representa una nueva herramienta dentro de la administración pública, pero no representa un fin en sí mismo. Lo que el gobierno electrónico pretende es facilitar, agilizar, hacer eficiente y transparentar la gestión pública. Sin embargo, los fines de la administración pública y el Estado siguen siendo los mismos: alcanzar la cobertura de las necesidades de la población y alcanzar los fines del Estado.

a.) Implica innovaciones internas y externas para la administración.

La implementación de esta nueva herramienta implica necesariamente innovaciones al interno y al externo de la administración. Dentro de los cambios más importantes a realizarse hacia adentro de la administración, podemos resaltar el cambio cultural y técnico que tiene que sufrir la administración en todos sus niveles, empezando por los líderes y planeadores de la administración. Al externo, también representa nuevas formas de brindar servicios, por lo que es necesario adaptar a los administrados a estas nuevas formas de recibir los servicios brindados por la administración.

g) La sola implementación de nueva tecnología no es capaz de generar cambios sociales.

La democratización de la sociedad, la transparencia en la gestión pública, y la disminución de las exclusiones sociales, son en última instancia procesos político-sociales, y no meramente tecnológicos.<sup>30</sup>

---

<sup>29</sup> Guillermo Cabanellas de las Cuevas, **Derecho de internet**. Pág.11.

<sup>30</sup> Dr. Erick Iriarte Ahon, en conferencia: Políticas de la Sociedad de la Información en América Latina, ¿Hacia donde vamos? organizada por la Universidad de San Carlos de Guatemala, y el Centro de Estudios de Derecho, Aula Magna, Campus Central, Miércoles 24 de Mayo del 2006.



El gobierno electrónico promete adelantos dentro de la administración pública, brindando servicios más eficientes, pero no logrará transformar a la sociedad en su totalidad. Si existen desigualdades sociales o problemas dentro de la sociedad anteriores a la implementación de nueva tecnología, los mismos seguirán como contenidos de la sociedad aun después de la implementación de nuevas herramientas dentro de la administración, y deben ser tratados por el Estado independientemente de la renovación administrativa.

a.) Busca optimizar el uso de los recursos, para el logro de los fines gubernamentales.

La implementación del Gobierno Electrónico permite en muchos casos, el ahorro y la optimización de recursos. La digitalización evita la impresión de formularios, la comunicación por correo electrónico representa el mismo costo, sin importar el número de correos que sean enviados, de la misma forma, en el área de seguridad, la tecnología permite brindar monitoreo a zonas de alto riesgo. Con la implementación de sistemas digitales, es posible además, conocer mejor el perfil de los administrados, lo que redundará en un uso óptimo de los recursos.

a.) Representa un salto tecnológico y cultural, tanto para la administración como para los administrados.

Para alcanzar la implementación exitosa de una plataforma que permita formas de gobernar electrónicamente, es necesario un cambio tecnológico dentro de la administración. Es necesario, implementar sistemas integrados e intercomunicados digitalmente. Asimismo, es necesario que los administrados puedan acceder a información y servicios vía Internet. Sin embargo, el cambio que más desafíos representa es el salto cultural, puesto que el gobierno electrónico obliga a la administración pública a redefinir el concepto de servicios públicos, enfocados en los resultados y la eficiencia, y al mismo tiempo, obliga a los administrados a entender y utilizar eficientemente estas nuevas formas de prestación de servicios.





a.) Representa más un cambio de decisión política que de capacidad tecnológica.

No debemos olvidar que el desarrollo del Gobierno Electrónico es más bien una cuestión política que de carácter técnico. De manera que herramientas como Internet pueden ser generadores para el cambio, siempre que exista una clara voluntad política y directiva para liderar las transformaciones necesarias en las estructuras, procedimientos y cultura organizativa<sup>31</sup>. La implementación del gobierno electrónico tiene consecuencias socio-políticas para el Estado y la administración pública que tienden a transparentar procesos y hacer eficiente la administración, lo que implica un costo político, más que tecnológico o económico. Asimismo, la implementación exitosa del gobierno electrónico, es en esencia, un proyecto integral y a largo plazo, factor que también tiene un alto costo político.

## 2.2. Principios reguladores

Hemos visto cuales son algunas de las características principales dentro la aplicación del Gobierno Electrónico. Sin embargo, la implementación del gobierno electrónico también tiene ciertos principios rectores. Algunos de los más importantes son los que a continuación se enumeran:

Transformador o renovador:

Este principio hace referencia a una nueva forma de actuación, de operar de la administración pública, creando y modificando de manera sustancial los procedimientos de funcionamiento y la relación con el ciudadano mediante la introducción de nuevas tecnologías. La implementación de nuevos factores tecnológicos involucra la integración en conjunto de una nueva forma de organización administrativa, una nueva cultura tanto para la administración como para los ciudadanos e importantes inversiones en capacitación de personal, capacitación de los líderes de la administración, difusión al acceso de nuevas tecnologías, entre otros.

---

<sup>31</sup> J. Ignacio Criado Grande, María Carmen Ramilo Araujo y Miquel Salvador Serna . Monografía: **La necesidad de teorías sobre gobierno electrónico. Una propuesta integradora.** Pág. 53.



En suma, este principio se traduce en el acceso a todos los ciudadanos a los servicios en forma electrónica, por el Estado, considerando una dimensión geográfica (donde se accede), una social (quien accede) y una temporal (cuando se accede) y asegurando que dichas dimensiones sean equitativas.

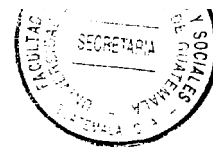
Fácil de usar:

Persigue que los servicios que provee el Estado mediante nuevas tecnologías sean simples y sencillos, evitando confusiones y trámites complejos. Es decir, el uso de las tecnologías tiene que ajustarse a las necesidades de los usuarios, permitiendo un acceso amigable y fácil en su uso. Para lograr un uso fácil de estas nuevas formas de prestar servicios, es necesario por parte del Estado, en primer lugar, brindar servicios de primera categoría desde la nueva plataforma del gobierno electrónico, pero también, educar y fomentar en los ciudadanos el uso de estas nuevas formas de brindar servicios.

Conveniente:

Implica que el beneficio que signifique para los ciudadanos el demandar un servicio a través de nuevas tecnologías sea superior al que recibe de obtenerlo de otra forma presencial, en las dependencias públicas. Por ejemplo, la actualización de una cuenta de pago por el servicio prestado en un kiosco automatizado, tiene que ser más fácil, rápida y barata que acudir a solicitarla personalmente a una dependencia de la administración.

De la misma manera, el pago por un servicio prestado tiene que dejar al usuario convencido que su transacción es más fácil, económica y segura pagándola a través de Internet, que pagándola en una ventanilla de la administración. Los servicios que se prestan de esta manera tienen que convencer al ciudadano que efectivamente son de igual o mejor calidad que los prestados presencialmente por los funcionarios de la administración.



### Seguridad, privacidad y registro:

Significa disponer de los niveles adecuados de seguridad que garanticen a los ciudadanos la privacidad en el acceso a la información y de las transacciones realizadas por ellos. Sobre todo, en las operaciones realizadas a través de Internet es necesario que el Estado garantice altos niveles de seguridad y privacidad, para lograr confianza en los usuarios. Este principio es crítico en la adecuada implementación de un servicio a través de una plataforma de gobierno electrónico, puesto que afecta directamente la imagen de la administración frente a la ciudadanía y puede significar un acercamiento o un distanciamiento de los administrados, poniendo en riesgo la inversión total utilizada para crear gobierno electrónico.

### Suministro de nuevas tecnologías y capacitación:

El suministro de nuevas tecnologías debe estar garantizado, su operabilidad, mantenimiento y mejoras deben quedar aseguradas para la administración pública. Por otra parte, los funcionarios y operadores públicos deben de ser adecuada y constantemente capacitados. Para la administración pública el compromiso es brindar un servicio de excelencia durante todo el día, todos los días.

Es por tanto de suma importancia que el servicio este garantizado sin ningún tipo de interrupción. Este tema es muy sensible, sobre todo en áreas como el pago de impuestos, en donde la administración no debe interrumpir el servicio de pago, por ningún motivo. La interrupción en el servicio tiene los mismos resultados que las fallas en los niveles de seguridad y privacidad, puesto que la administración perjudica su imagen enormemente, y compromete todas las inversiones realizadas para lograr gobierno electrónico.

### Interoperabilidad del servicio electrónico:

El Gobierno electrónico debe garantizar que todos los ciudadanos puedan tener acceso a los servicios ofrecidos en la red, así como asegurar la posibilidad de presentar sus quejas,



denuncias o solicitudes. En definitiva, garantizar al usuario el poder deliberar y discutir sobre la gestión pública.

La garantía de que todos puedan tener acceso a los servicios prestados a través del gobierno electrónico es una de los retos más decisivos para los países en su carrera por implementar plataformas de gobierno electrónico, pues aun la brecha digital entre las naciones industrializadas y aquellas en desarrollo es muy marcada.

### **2.3 Ventajas en la instauración del gobierno electrónico**

La implementación del gobierno electrónico promete grandes ventajas, tanto para el gobierno así como para la ciudadanía. Los beneficios de la implementación del denominado “e-government” pueden ser: menor corrupción, aumento de la transparencia en la gestión pública, mejoras en la atención a la población a través de servicios más rápidos, ahorro en el gasto público y reducción en tiempo y costos en servicios.

El Manual de Estrategia de e-government de Microsoft, promete las siguientes oportunidades: ofrecer servicios electrónicos de forma integrada, acercar las tecnologías de la información, aprendizaje a largo plazo, reestructurar las relaciones con el cliente, fomentar el desarrollo económico, establecer normativas y regulaciones y crear una administración más participativa.<sup>32</sup>

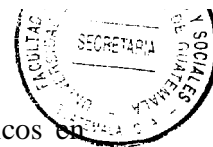
Algunas de las ventajas más representativas, estudiadas para la realización del presente trabajo, son las siguientes.

a. Disminución del tiempo en las diferentes operaciones que realizan los ciudadanos.

Los beneficios asociados al desarrollar el gobierno electrónico, tienen relación con facilitar sustantivamente la conexión entre los ciudadanos y el Estado, el acceso a la información

---

<sup>32</sup>Microsoft, **Estrategia de e-government de Microsoft**. Pág.5.



y trámites más expeditos, así como mayor satisfacción derivada de los servicios públicos en línea. Asimismo, es deseable la continua mejora de la gestión pública integral.

Tradicionalmente para el administrado, la prestación de servicios, la obtención de permisos y licencias o el pago mensual de servicios públicos representan un trámite con muchos requisitos o una larga cola. Con la implementación de las posibilidades que Internet ofrece, es posible reducir el tiempo para estas operaciones considerablemente.

#### b. Eficiencia y Eficacia.

Dos de los principios más buscados en la administración pública, pero pocas veces materializados. La eficacia es definida por el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, como: la capacidad de lograr el efecto que se desea o espera.<sup>33</sup> Y la eficiencia la define el citado diccionario como: la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir el efecto determinado.<sup>34</sup> Es decir, que con la implementación de plataformas que permitan brindar servicios electrónicamente, la administración podrá disponer mejor de los recursos que posee logrando los efectos que pretende dentro de la población.

Esto es posible, gracias a la naturaleza misma de los medios empleados, que le permiten conocer mejor al ciudadano o administrado y brindar un servicio más acorde a las expectativas del mismo. La eficiencia y la eficacia dentro de la administración pública reduce la burocratización dentro de la administración, y esto tiene como producto la transparencia de los actos públicos.

#### c. Reducción de costos de operación por parte de las dependencias de la administración pública.

La implementación de nuevos servicios prestados representará una inversión importante para la administración. Sin embargo, una vez introducidos, el costo de operación se reducirá, también la administración podrá ahorrar en recursos como papel.

---

<sup>33</sup> Diccionario de la Real Academia Española, Cuarto Tomo. Pág. 586.

<sup>34</sup> Idem., Pág. 586.



d. Transparencia en la gestión pública. y auditabilidad de la gestión pública.

La transparencia en la gestión pública la podemos entender básicamente como un ambiente de confianza y garantía entre los diferentes agentes o entidades que administran la esfera de lo público; donde las responsabilidades, procedimientos y reglas con las cuales cada uno se desempeña se establecen, realizan e informan de manera clara y abiertas a la participación y el control de los ciudadanos.<sup>35</sup>

El uso del gobierno electrónico apunta a promover la cercanía entre el Estado y los ciudadanos, generando transparencia y eficacia en las actividades de los servicios públicos. Un medio de hacer transparente el gasto es a través de la licitación y publicación de las compras públicas a través de medios como el Internet. Asimismo, al automatizarse y hacerse públicos los procesos dentro la administración pública, se aminora el grado de discrecionalidad del funcionario público, lo que genera transparencia dentro de la gestión y mejora la capacidad de controlar la misma por parte de los ciudadanos.

e. Acceso y flujo de información continuo entre ciudadanos y la administración.

Las TICs (tecnologías de la información y el conocimiento) se constituyen en un gran aliado para los sistemas de información pública, dado que –además de ser útiles- transforman los procesos mentales de uso y apropiación de la información. Sin Internet sería difícil pensar la interacción entre las instituciones públicas y la sociedad civil. La tecnología hace posible esa interacción, con alta efectividad y bajo costo.

El acceso y flujo de información entre ciudadanos y la administración permite a los administrados, en primer lugar, acceder a la manera en como las decisiones se toman, y como se ejecutan esas decisiones, dentro de la administración incesantemente.

---

<sup>35</sup> Autoría: Proyecto: Programa promoción de la transparencia y fortalecimiento institucional" Acción Ciudadana, **Transparencia y anticorrupción en el sistema de justicia de Guatemala**. Pág. 59.



Esta facultad a la ciudadanía le permite ejercer funciones democráticas de control y fiscalización de la gestión pública, que van más allá de elegir a sus autoridades cada cierto tiempo.

El interés de la administración es llegar a los ciudadanos a través de tantos canales como sea posible y los portales públicos puedan llegar a tantos ciudadanos en un día como un sitio web de la administración en un mes.<sup>36</sup> Este mecanismo de comunicación debe de ser entendido como un medio alternativo, mientras los niveles de acceso al Internet en nuestro medio no se eleven, sin embargo, puede representar un importante medio de acceso y comunicación entre ciudadanos y las dependencias del Estado, lo que redundará en beneficio para ambos sectores.

Es necesario recordar, que la participación ciudadana no es un fin en sí mismo, sino que busca, crear consensos y compartir y fiscalizar el ejercicio del poder.

f. Acercamiento de la administración pública con el ciudadano, con base a la tecnología al servicio de la gente.

El gobierno electrónico, es eficaz para crear intercambios y conversaciones con los ciudadanos de manera mucho más fluida, dada su eficiencia en el uso de los recursos; acercando el sector público a los ciudadanos como nunca antes se había logrado y generando nuevos espacios virtuales para el diálogo público.

g. Afianza la gobernabilidad, fortalece la democracia participativa y representa y contribuye a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

El Gobierno electrónico podría con la nueva prestación de servicios, cambiar eficientemente la visión parcializada que tienen los ciudadanos de su administración, puesto que en primer término, el ciudadano no necesita trasladarse a ninguna dependencia del gobierno, ni

---

<sup>36</sup>Microsoft, **Estrategia de e-government de Microsoft**. Pág.9.



hacer colas o gestiones similares, podrá realizar sus trámites desde su propio lugar de acceso al servicio de Internet.

Los ciudadanos también tendrán una información más completa en la red, de lo que le podrían brindar los funcionarios que usualmente atienden uno u otro servicio de gobierno; por ejemplo: un individuo podría acceder desde su casa vía Internet a la página en la red de su gobierno, y averiguar desde allí, los datos necesarios para la obtención de su pasaporte, o bien los plazos y demás formalidades en el pago de una obligación tributaria.

Todo esto se traduce en ahorro de recursos, fundamentalmente tiempo y dinero, tanto para el gobierno, como para los administrados, pero depende, de la calidad de la información que la administración pública desea compartir con los ciudadanos.

#### **2.4 Desventajas y obstáculos en la implementación del gobierno electrónico**

Hemos definido cuales son las ventajas que promete la aplicación del gobierno electrónico. Ahora, es necesario establecer cuales son algunos de los puntos negativos y obstáculos que tendrían las practicas del gobierno electrónico, para tener un mejor panorama de esta nueva herramienta. Al hablar de desventajas, es necesario aclarar, que con una buena aplicación de una plataforma de gobierno electrónico, algunas de las desventajas enumeradas en este apartado, podrían evitarse. Algunos de los posibles obstáculos para instaurar el gobierno electrónico son:

- a. Deficiencia en la infraestructura tecnológica y física para la instauración de un gobierno en línea.

Uno de los problemas importantes en la implementación del gobierno electrónico, es el problema técnico. Es necesario hacer decisiones asertivas sobre que tipo de tecnología utilizar, así como definir estratégicamente las mejores opciones desde el punto de vista técnico. Sin embargo, es necesario recordar, que el problema fundamental a la hora de implementar gobierno electrónico, es contar con la voluntad política necesaria, para luego enfocarse en el problema de infraestructura y tecnología necesarias dentro de la administración.





La desventaja, en concreto, radica en que el tema tecnológico puede ser utilizado estratégicamente para evitar la discusión del problema político que representa la implementación de procesos que impliquen gobierno electrónico.

b. Capacitación del recurso humano.

La implementación de nueva tecnología representa un gran reto para la administración pública. Por ello, cada vez que las instituciones ofrezcan nuevas tecnologías a los usuarios o empleados, tendrán que hacerlo como parte componente de un todo, en el que está presente una respuesta humana; si no lo hacen, la gente tratará de crear una propia, o de rechazar la nueva tecnología y esto se observa como resistencia al cambio frente a la automatización.

La capacitación por sí sola representa un gran reto, pues muchas veces es necesario realizar cambios profundos en la cultura enraizada en las instituciones. Una capacitación deficiente puede traer como consecuencia la pérdida de la posibilidad de cambio dentro de la administración.

c. Inestabilidad política y recesión económica.

La implementación del gobierno electrónico es un proyecto de largo plazo, y necesita de estabilidad política y continuidad para tener éxito. Los efectos y alcances que pueda tener una estrategia de gobierno electrónico, a través de planes como una agenda de conectividad nacional, necesitan como factores indispensables: la estabilidad política y económica, de lo contrario, no será posible implementar correctamente una plataforma eficiente, o bien, se implementarán programas parcial o deficientemente.

Nuevamente, el peligro fundamental es perder las inversiones realizadas, o evitar una implementación adecuada de esta nueva herramienta de la administración pública.



d. Existencia de una mayoría de ciudadanos analfabetas tecnológicos.

Es necesario además de ampliar el acceso a Internet y otras redes telemáticas, lograr alfabetizar digitalmente a la población de la región. En Latinoamérica, al menos un 80% de la población necesita ser alfabetizada digitalmente. Alrededor de 60% de los territorios latinoamericanos nunca han tenido una computadora.

Por ello es absolutamente necesario que el Estado procure la alfabetización tecnológica de los administrados. Sobre todo, en nuestro medio multilingüe y pluricultural este desafío para el Estado presenta un gran reto, pero a la vez, una oportunidad de enriquecer a las comunidades con una alfabetización técnica respetando la diversidad lingüística y cultural guatemaltecas.

Las administraciones pueden construir una base sólida para el e-government y una completa red de servicios, pero los ciudadanos no utilizarán los servicios online si no saben acceder a ellos o no conocen su existencia. En primer lugar, las administraciones deben ofrecer acceso a Internet a todos los grupos sociales. En segundo lugar, es necesario ofrecer un contenido de calidad para convencer a las personas de que se conecten y utilicen los servicios disponibles.<sup>37</sup>

e. Desconfianza generalizada ante la prestación de servicios por procedimientos telemáticos o a distancia.

Este es un obstáculo cultural que tiene que ser previsto por la administración pública antes de poner en marcha formas de gobierno electrónico. La desconfianza en los medios y procedimientos telemáticos es natural, dada su novedad e intangibilidad.

Es por eso que es necesario crear campañas de credibilidad en los nuevos medios empleados, enfatizando las ventajas que traerá para los administrados el uso de estos nuevos medios y asegurando que son mejores que los medios presenciales tradicionales.

---

<sup>37</sup> Estrategia de e-government de Microsoft. Pág.17.



f. Falta de coordinación y comunicación entre los diferentes organismos gubernamentales.

En muchas ocasiones son desperdiciados recursos por parte de los organismos gubernamentales cuando existe una duplicación de tareas, o bien, existen secciones o departamentos sobrecargados, y áreas en donde se desaprovechan recursos.

Este problema es anterior a la implementación del gobierno electrónico, pero debería de evitarse con la implementación de la nueva tecnología, que hace posible solucionar la falta de coordinación y comunicación. Con herramientas como Internet, es posible que departamentos enteros estén intercomunicados y la coordinación entre dependencias (de seguridad, de registro o autorización de documentos, entre otras).

g. Abuso de poder por parte de la administración pública.

El abuso de poder por parte de la administración pública puede darse en muchas formas, incluso antes de la implementación del gobierno electrónico, existen formas de abuso por parte de la administración. El medio digital es por definición un medio intangible, es por eso que las reglas en el uso y manejo de la información, así como la prestación de servicios deben de estar claramente establecidos, así como los mecanismos de defensa para el administrado.

En temas los temas más sensibles, como en el pago de impuestos, o reclamos, es de especial trascendencia evitar a toda costa, la toma de decisiones arbitrariamente, o fuera del contexto legal.

h. Uso por debajo del potencial real de la tecnología.

Asimismo, es necesario que el concepto gobierno electrónico, no sea únicamente una herramienta informativa, sino que presente la oportunidad de debatir y combatir, temas como la corrupción, el abuso de poder, la desinformación y el mal uso del gasto público.



Es decir, es necesario que el gobierno electrónico se convierta en una herramienta que materialice la democracia de los pueblos.

Hemos analizado en este capítulo, las características, los principios reguladores y las ventajas y posibles desventajas en la implementación del gobierno electrónico. Dentro del desarrollo de la temática presenta en este capítulo, estableceremos ahora las etapas básicas, o fases por las que puede desarrollarse el gobierno electrónico en su implementación. Estos cuatro niveles, corresponden al grado de desarrollo que puede llegar a alcanzar esta herramienta.

## **2.5. Cuatro etapas básicas en el establecimiento del gobierno electrónico**

Para el establecimiento del gobierno electrónico, la revista, The Economist, conceptualiza cuatro etapas básicas, que son:

Una primera etapa, en donde únicamente se logra la presentación de la información, en la cual, las diferentes agencias gubernamentales ofrecen información sobre sí mismas a través de la red al público en general.

En la segunda etapa la comunicación se torna bidireccional, permitiendo al público usuario remitir vía electrónica información propia.

En la tercera etapa se permite un intercambio más efectivo entre el gobierno y los administrados, permitiendo, por ejemplo, el pago de una tasa administrativa o la obtención de un certificado vía electrónica; y

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



En su estudio, “Gobierno Electrónico, en el contexto de la administración pública colombiana”, sus autores, Carlos Ariel Sanchez Torres, y Erick Rincón Cardenas proponen las siguientes fases en el proceso de implementación del gobierno electrónico:

**Presentación de contenidos:** En este paso se busca únicamente proveer información institucional, de trámites, organigrama, noticias, contactos a través del portal de cada entidad. Tiene como ventajas la baja inversión de recursos, la presentación de un primer bloque de información y el sostenimiento de una primer plataforma de presencia en la red. Lo cual permite identificar los primeros pasos y las ventajas que el proceso de modernización ofrece para el sector público, claro esta, sin olvidar que sirve de experimento en el ejercicio de implementación de las tecnologías de comunicación e información.

- **Servicios transaccionales:** Implica la prestación de servicios, a través de medios electrónicos, superando la simple presentación de contenidos en las páginas web, en virtud de los cuales se pueden realizar procesos simples de consulta de datos que son suministrados o solicitados por el usuario, el mejor ejemplo de éste punto es el acceso al contenido de las bases de datos sobre estados de cuentas del usuario.
- **Servicios integrados:** En esta etapa del proceso de implementación se desarrolla trámites en línea con componentes interinstitucionales.
- **Integración total:** Página unificada de atención al usuario. Cada ciudadano cuenta con una consola personalizada según su necesidad.
- **Portal único y servicios proactivos:** La consola actúa según el ciudadano, por ejemplo, reacciona ante ciertas situaciones, avisa circunstancias futuras, etc.

El transcurso de estas etapas supone un trabajo arduo, bien planificado y con una estrategia sólida; así como acometida con el debido respaldo técnico sobre la nueva tecnología y la forma de prestar servicios y hacer transacciones por medio de Internet, por parte de expertos en la materia.



No es posible pensar en un cambio de tal magnitud sin la respectiva planeación e inversión respectiva. No obstante, la inversión que se haga, será retribuida con la obtención de una mayor eficiencia y la captación de una mayor confianza por los administrados.

Adicionalmente a esto, se obtendrá también una reducción de los costos en la administración pública, a través de la transformación de trámites burocráticos, que consumen muchos recursos humanos y materiales, en soluciones más prácticas para el administrado.

## **2.6 Aplicaciones prácticas del gobierno electrónico**

La implementación de sistemas con tecnología de comunicación e información permiten una amplia gama de aplicaciones prácticas para aumentar la calidad y cantidad de servicios prestados por la administración pública, así la empresa Microsoft, ofrece:

En el área de la administración y finanzas, están las soluciones de compra electrónica, de declaración de impuestos y de concesiones. En lo que se refiere a servicios sociales, encontramos la búsqueda de empleo, la gestión integrada de casos y las aplicaciones de oferta de servicios integrados. Por lo que respecta a la sanidad tenemos la telemedicina, la tele-radiología y el procesamiento de reclamaciones.

Los organismos de seguridad pública pueden establecer registros de armas, listas de criminales buscados y estadísticas. Los organismos de justicia, penales y civiles pueden ofrecer al ciudadano formularios electrónicos, acusaciones por vídeo y el otorgamiento de entradas. El sector del transporte se beneficia del registro de permisos de conducción y de vehículos, el flujo de tráfico y los sistemas de transporte inteligente.<sup>38</sup>

El gobierno electrónico tiene, como vemos, una amplia gama de aplicaciones prácticas. Es posible, y con un costo relativamente bajo, lograr una publicación digital del diario oficial, por ejemplo, que puede hacerse paralelamente a la publicación en papel, lo que permitiría una

---

<sup>38</sup> Microsoft, **Estrategia de e-government de Microsoft**. Pág.11.



mejor difusión de los contenidos del diario, y lograría una más amplia difusión, que en definitiva es lo que el diario oficial persigue.

Otro ejemplo práctico, es la publicación de los proyectos de ley, por parte del Congreso de la República, para la difusión de las futuras leyes en el país. Lo que se pretende lograr en última instancia, es que exista un medio de conocer los proyectos de ley en el país, pero también generar un espacio de discusión académica y técnica entre los legisladores y los círculos interesados, como las universidades, colegios de profesionales y otros sectores de la sociedad civil.

También es posible pensar en registros total o parcialmente digitalizados, que permitan tener un número consolidado de identificación universal. De esta forma, el ciudadano estaría identificado como ciudadano, como elector, como contribuyente tributario, y en su seguro médico con un número de identificación universal, lo que lograría hacer eficiente la administración, pues no se duplicaría la tarea de identificar dos veces a la misma persona.

En el sector de la seguridad, es posible implementar cámaras de tele-vigilancia, en sectores y áreas de riesgo, permitiendo un monitoreo de áreas de riesgo 24 horas al día, los 365 días del año. En Guatemala está por implementarse el programa "vigilante electrónico" que busca monitorear y grabar electrónicamente a través de cámaras, zonas en donde existen asaltos frecuentemente, o lugares en donde el tráfico de drogas, o el robo de vehículos es constante.<sup>39</sup>

El área del Turismo, es un área en donde Guatemala tiene muchas ventajas, dada su riqueza natural, arqueológica y cultural. El gobierno puede implementar en esta área, guías oficiales publicadas por Internet en los idiomas de los países que más turistas nos visitan, y podría brindar paquetes de apoyo a los turistas, o coordinar reservaciones, cambio de moneda extranjera a moneda local y servicio de guías, entre otros.

---

<sup>39</sup> Prensa Libre, Guatemala Jueves 25 de Mayo del año 2006. Pág. 1.



Todo esto, a través de Internet, para crear una ventaja que haga al país más atractivo para los turistas, pues el viajero recibiría un servicio especializado. Es posible entonces, pensar en la creación de una "Ruta Maya Quetzal", creada y fomentada por el Estado guatemalteco que brinde todos estos servicios a visitantes interesados, en su propio idioma, con reservaciones a hoteles realizadas desde su país de origen, a través de Internet.

Existen también aplicaciones creativas cuyo costo es relativamente bajo y sus beneficios sustanciales, como la aplicación de un mecanismo de contacto electrónico entre una ambulancia que atiende una emergencia, y el hospital más cercano.

Actualmente, en nuestro medio, la comunicación entre los cuerpos de bomberos y los hospitales se realiza por medio de radio, sin embargo, si se lograra implementar un mecanismo de comunicación vía electrónica, se lograría establecer el tiempo requerido para llegar al hospital y el tiempo que el hospital tiene para preparar la emergencia, lo que puede ayudar para crear planes más eficientes y una mejor coordinación entre los cuerpos de asistencia de emergencias, y la red de hospitales que atienden a los heridos. Con este tipo de aplicaciones, sería posible además, establecer en que lugares son más frecuentes los accidentes, lo que podría llevar a planes de prevención de los mismos por las autoridades.

También es técnicamente posible lograr una especie de ventanilla única de la administración, desde donde los administrados tengan acceso a la información de su administración. Algunos de estos portales únicos de la administración serán detallados en el siguiente capítulo.

Las aplicaciones del gobierno electrónico, como vemos, una vez implementada una sólida plataforma son tan amplias, como las necesidades mismas de la población y pueden ayudar significativamente a elevar el nivel de calidad de servicios prestados por la administración pública y el nivel de vida de los ciudadanos y hacerla más eficiente y transparente.

Es importante mencionar, que todas estas aplicaciones pueden ser implementadas paralelamente a la resolución de problemas sociales graves, y pueden ser parte de la solución de





los mismos. En todo caso, no es factible ya, esperar a tener todos los recursos necesarios ni que los demás problemas dentro de la sociedad se hayan solucionado para empezar a pensar en este tipo de necesidades del Estado y de la sociedad.





## CAPÍTULO III

### 3. Aplicación del gobierno electrónico

#### 1.0. Aspectos fundamentales en la implementación del gobierno electrónico

Hemos analizado dentro del presente trabajo de investigación, la necesidad que tienen la administración pública y el Estado de reorientar sus esfuerzos y recursos para responder a las necesidades y demandas de la sociedad actual, que es concebida por algunos como la sociedad de la información y el conocimiento.

Hemos analizado además, las ventajas que una adecuada implementación del gobierno electrónico brindarán a la sociedad y al gobierno, así como los riesgos que implica su implementación. También hemos visto, algunas de las aplicaciones prácticas que promete el uso de esta nueva herramienta dentro de la administración pública.

En este capítulo se estudiarán los elementos básicos para lograr una adecuada implementación de una plataforma que logre establecer formas de gobierno electrónico, así como las directrices o líneas de pensamiento fundamentales para los líderes encargados de la implementación de esta importante herramienta de gobierno, factor que es determinante en el éxito de cualquier empresa que involucre el gobierno electrónico.

Las fases de planeación, implementación y funcionamiento de esta importante herramienta son fundamentales y críticas para el éxito de un proyecto de implementación de gobierno electrónico, la inversión que involucra también es representativa para el Estado y la sociedad, por lo que el estudio de los aspectos fundamentales de la implementación y del perfil de los líderes encargados de este tipo de proyectos son indispensables. De especial importancia, son además las políticas públicas que se trace el Estado dentro del tema de la aplicación del gobierno electrónico.



Estudios académicos y la experiencia de la práctica apuntan a cinco aspectos y necesidades fundamentales: 1.-Estrategia 2.-Transformación 3.- Privacidad y Distribución de la Información. 4.- Lograr un salto en la calidad de la administración. 5.- Nuevos modelos de asociación entre sector público, privado y académico.<sup>40</sup>

### **3.1.1. Una estrategia comprensiva y coherente para la implementación del gobierno electrónico**

La información, los servicios brindados y las transacciones realizadas dentro de un sistema electrónico estatal son los resultados del sistema.

Los ciudadanos, las empresas y personas jurídicas y otras agencias del gobierno son los clientes del sistema. El Internet así como otras tecnologías de transmisión de datos son el mecanismo de distribución y entrega.

Las Leyes y la regulación de la materia, son el medio normativo y regulador del sistema.

Lo que une a todos estos elementos es la estrategia. Una estrategia coherente y comprensiva para la implementación del gobierno electrónico contempla la observación de una región o una municipalidad, por ejemplo, con principios gerenciales, como una empresa. Esta estrategia va fundamentada dentro de una política coherente de Estado, que permita la realización del gobierno electrónico.

La estrategia, entendida como la política pública que definió el Estado con respecto a la tecnología, tiene que enfatizar en los principios, estándares y la infraestructura que hará posible que todas las agencias y elementos del sistema trabajen de manera consistente, coherente y eficiente.

---

<sup>40</sup> Dr. Erick Iriarte Ahon, en conferencia: Políticas de la Sociedad de la Información en América Latina, ¿Hacia donde vamos? organizada por la Universidad de San Carlos de Guatemala, y el Centro de Estudios de Derecho, Aula Magna, Campus Central, Miércoles 24 de Mayo del 2006.



Dentro de la estrategia de la implementación es necesario tomar en cuenta las políticas necesarias para lograr crear en primer lugar un marco legal apropiado y acorde al sistema en su conjunto, que regule la temática de la seguridad, mecanismos de distribución de la información, así como la jerarquía y niveles de acceso a la información.

Asimismo, la estrategia de implementación tiene que definir cual será la infraestructura adecuada y necesaria, para la obtención de datos, procesamiento y almacenamiento de los mismos.

Una estrategia de implementación apropiada tiene que responsabilizarse, además, por llegar a todas las personas que necesitan de los servicios del gobierno, independientemente de su edad, ingresos, idioma, o accesibilidad al Internet.

Es necesario entonces, una investigación profunda de los usuarios del sistema, programas de atención a dudas del usuario, programas oficiales para aprender a usar el sistema, así como asegurar la accesibilidad en lenguas indígenas.

Es decir, definir, quienes son los usuarios del sistema, donde viven, cuales es su edad promedio, cual es su idioma materno, cuales son sus necesidades y expectativas, y que nivel de escolaridad tienen.

Esta información es vital para el establecimiento de un sistema de prestación de servicio apropiado. Asimismo, una estrategia de estado tiene que definir: ¿Que es lo que queremos lograr con la nueva tecnología dentro de nuestra sociedad?<sup>41</sup>

---

<sup>41</sup> Dr. Erick Iriarte Ahon, en conferencia: Políticas de la Sociedad de la Información en América Latina, ¿Hacia donde vamos? organizada por la Universidad de San Carlos de Guatemala, y el Centro de Estudios de Derecho, Aula Magna, Campus Central, Miércoles 24 de Mayo del 2006.



También es necesario asegurarse que todas las agencias que se involucren dentro del sistema puedan relacionarse al máximo utilizando todas las aplicaciones y posibilidades del gobierno electrónico. Evitando duplicación de tareas, estandarizando procesos, uniformando los servicios, utilizando las mismas plataformas técnicas y equipo.

### **3.1.2 Una transformación de la administración, de manera de lograr la promesa del servicio integrado total del gobierno electrónico**

Como con cualquier proyecto que involucre una nueva tecnología, la implementación del gobierno electrónico es difícil. Esta transformación es más difícil aun porque pone presión a todos los componentes del sistema de la administración pública, como la calidad de los servicios, la tecnología empleada, la capacidad de los recursos humanos y económicos e incluso la infraestructura misma de la administración pública.

La visión del gobierno electrónico es una visión de información y servicios integrados. Esto implica la necesidad de cambios radicales en la visión de la administración y va más allá de simplemente poner computadoras en una oficina, para automatizar procesos.

Es necesario contemplar nuevos procesos con una visión gerencial (efectividad, costos, productividad, eficiencia, entre otros), así como nuevos procesos en la recepción, flujo y almacenamiento de la información, nuevas políticas acordes, nuevos medios de archivar, nuevas medidas de seguridad y nuevos medios de administración que integren el sistema en su conjunto.

Este proceso de transformación tan profundo, es la razón por la que el liderazgo, y la visión clara del sistema en su conjunto es crítico, y la razón por la que en el reporte “Ocho Imperativos para Líderes en un Mundo Interconectado” (“Eight Imperatives for Leaders in a Networked World”) de la Escuela de la Administración Pública Kennedy, en la Universidad de Harvard, establece:

“Para ser un líder efectivo en el mundo interconectado de hoy, es necesario abordar la temática de la tecnología de la información. Es necesario jugar un papel clave en la



implementación de la dirección estratégica, implementando proyectos específicos, y formulando políticas públicas nuevas." "Eight Imperatives for Leaders in a Networked World," says "to be an effective leader in our networked world, you need to engage IT issues. You need to play a key role in establishing strategic direction, implementing specific projects, and formulating new public policies."

### **3.1.3. Lograr establecer una manera de ofrecer servicios que resuelva los problemas relacionados con la privacidad y la distribución de información**

La integración de información requiere nuevos procesos de administración, aumenta la complejidad técnica, exige medidas de seguridad confiables, y presenta problemas relacionados con la privacidad de la información obtenida y calidad de la misma. Asimismo, se presenta la problemática de a quien le pertenece la información obtenida.

La ciudadanía y los usuarios quieren las ventajas del gobierno electrónico (estar mejor informados, tener mejor calidad de servicios, poder fiscalizar mejor la administración pública), pero también puede representar para ellos desconfianza en los límites a su privacidad, así como el mal uso de su información personal.

Es por eso que dentro de la estrategia de implementación de una plataforma de gobierno electrónico se tiene que observar los más altos estándares de seguridad, y hacérselo saber a los usuarios, para generar confianza en los mismos.

### **3.1.4. Lograr un salto cualitativo de la estadística y el número de registro, a la interacción electrónica dinámica. Del formulario, a la base de datos**

El futuro de la administración pública se encuentra ahora en la adquisición de tecnologías y procesos que soporten interacciones dinámicas en tiempo real. Es decir, adquisición de información actualizada al momento.



Estas interacciones requieren de tecnología que involucre la obtención de datos, administración de bases de datos, procesos de autenticación y nuevas formas de seguridad, tanto física, como virtual.

Al interactuar de manera dinámica, la administración pública hace conexiones más cercanas con los propios sistemas internos de sus agencias y dependencias, y con el mundo exterior. Esto presenta nuevos riesgos y retos, y requiere de nuevas herramientas y técnicas para administrarlas.

### **3.1.5. Nuevos modelos de asociación entre los sectores público y privado y nuevas formas de organización**

Dada la diversidad de factores involucrados en la entrega de servicios públicos, una forma de gobierno efectivo requiere de alianzas y nuevas formas de organización, tanto a nivel interno del gobierno, como entre el gobierno y sectores privados, especialmente sectores no lucrativos.

La nueva relación de organización de la administración pública, el nuevo marco legal necesario, y la implementación de nueva tecnología es compleja y difícil de manejar, sin embargo, ofrece posibilidades de manejar recursos que el gobierno actualmente no puede manejar por si solo.

Una alianza estratégica entre sectores académicos y el gobierno, por ejemplo, puede dar como resultado un banco de recursos humanos capacitados en nueva tecnología. En este campo, las universidades del país tienen un gran potencial de capacitación adecuada del nuevo recurso humano necesario dentro de la administración pública. Este tema debería de ser de especial interés entre la Universidad de San Carlos de Guatemala y el sector público.

De la misma manera, el gobierno tiene que asegurar el suministro y mantenimiento de los equipos necesarios para la implementación de servicios digitales, asociándose, si es necesario con los proveedores adecuados, para evitar la interrupción en la prestación de servicios.





En síntesis: estos cinco retos encierran el futuro del gobierno electrónico son:

- \* Política de Estado y estrategia comprensiva.
- \* Integración de servicios e información.
- \* Privacidad y distribución de la información.
- \* Uso dinámico de la tecnología.
- \* Alianzas estratégicas y otras conexiones organizacionales.

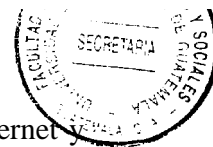
### **1.0 Modelos de gobierno electrónico que funcionan en la actualidad**

Hemos desarrollado dentro del presente trabajo de investigación, la definición, el contenido y los principios del gobierno electrónico, así como algunas de sus aplicaciones prácticas.

Ahora, enumeraremos algunos de los modelos de aplicación de gobierno electrónico que funcionan en la actualidad, dentro del contexto internacional. La práctica del gobierno electrónico aun está desarrollándose, sin embargo, parece cada vez más evidente la existencia de una tendencia internacional hacia su implementación, incluso en aquellas administraciones públicas en donde existe un largo camino por recorrer y las barreras políticas, económicas y sociales son más intensas.

La Universidad de Brown, en Rhode Island, Estados Unidos, ha realizado la publicación anual, desde el año 2000 de la situación mundial del Gobierno Electrónico. La publicación más reciente de dicho reporte, es el “global e-government 2005” en donde se presentan los progresos e innovaciones dentro del sector del gobierno electrónico por país y por región.

Dentro del reporte anual que dicha institución presenta, se encuentra asimismo, un listado de posiciones por país, de acuerdo con el grado de desarrollo que presente cada país



dentro de sus políticas en el desarrollo de la administración pública a través del Internet y otras tecnologías.

Algunos de los criterios para decidir la posición que un país tiene dentro del listado son:

- a) número de publicaciones o páginas en Internet gubernamentales,
- a) número de bases de datos públicas accesibles a través de Internet,
- a) acceso en otros idiomas a las páginas estatales,
- a) si las páginas estatales no contienen publicidad, si no se tiene que cancelar ninguna cuota por el servicio,
- a) acceso a las páginas para personas con discapacidades auditivas o visuales,
- a) si las páginas observan estándares de privacidad y seguridad,
- a) si el servicio público prestado a través de Internet permite realizar transacciones digitales, o alguna opción de pago vía Internet,
- a) si las páginas permiten el acceso a contactar a funcionarios públicos (a través de correo electrónico, por ejemplo).
- a) Uno de los criterios más importantes observados por este estudio, es el número de servicios públicos que se pueden obtener en su totalidad por medio del Internet.

Para la elaboración del presente apartado de la investigación, se ha tomado la última versión del reporte indicado. Las 5 mejores prácticas del gobierno electrónico en el año 2005 son:<sup>42</sup>

#### 1.-Taiwán.

Taiwán obtuvo el primer lugar dentro del estudio realizado. Las páginas de Internet estatales en Taiwán son amigables y orientadas a los usuarios. En su mayoría todas las páginas tienen adicionalmente a la versión en el idioma oficial, una versión en inglés.

---

<sup>42</sup> Según el reporte citado, **Global e-government 2005** realizado por la Universidad de Brown, Rhode Island, Estados Unidos.



En su mayoría todas las páginas oficiales en Taiwán observan los más altos estándares de seguridad y privacidad. En muchos casos, es posible suscribirse como usuario de una página para recibir actualizaciones mensualmente.

Taiwán también cuenta con un portal centralizado<sup>43</sup> llamado “MyEgov” que permite el acceso a todas las páginas gubernamentales.

## 2.-Singapur

Singapur también tiene un sistema desarrollado y sofisticado de gobierno electrónico. Como Taiwán tiene un portal centralizado, llamado “eCitizen”, que permite acceder a todos los recursos digitales del gobierno. Asimismo, este portal ofrece ayuda e información adicional especial para inversionistas y personas de negocios y extranjeros.

Un ejemplo de los esfuerzos realizados por esta nación, es visible en la página del Ministerio de Educación de Singapur, en donde es posible encontrar información sincronizadamente para estudiantes, profesores y padres de familia. Esta clase de personalización en las necesidades de los usuarios, en este caso, en materia educacional, demuestra el grado de compromiso del gobierno, para llenar las expectativas que los ciudadanos tienen al buscar información. El sistema PortNet conecta dieciocho agencias

---

<sup>43</sup> Un portal centralizado consiste en construir un componente de una arquitectura de e-government que sea algo más que un simple sitio web informativo para adaptarse al conjunto de la red de servicios de la administración. A través de este portal para la administración, el sector público aparece como un todo unificado e integrado en lugar de un complejo de oficinas y departamentos. Desde un único punto de acceso, los ciudadanos cuentan con servicios sencillos y personalizados, transacciones, información, foros de opinión e incluso el voto electrónico. El portal se emplea para ofrecer nuevas posibilidades a la educación online y fomenta las oportunidades empresariales de la comunidad. Permite a los ciudadanos interactuar con la administración 24 horas al día, 7 días a la semana, y les potencia para influir en el debate político y en los procesos de su comunidad. Tomado de **Estrategia de e-government de Microsoft**, Marzo 2003.



gubernamentales, agentes de carga y compañías de fletes, para hacer de las importaciones y exportaciones en este país, un sistema sin necesidad de utilizar ningún papel.<sup>44</sup>

### 3.-Estados Unidos.

El portal unificado de Estados Unidos, “FirstGov” mantiene actualizada una conveniente colección de información y servicios, como por ejemplo, cual es el proveedor más barato de gas en el área en donde vive el usuario. El portal es amigable, y orientado al usuario y contiene una cantidad considerable de información, así como formularios digitales y bases de datos. Otro servicio prestado es la localización por medio de mapas. En su mayoría todas las páginas presentan actualización de la información, servicios en línea, y observan altos estándares de seguridad y privacidad. El portal unificado de la administración pública norteamericana puede ser traducido a más de 30 idiomas.

### 4.-Hong Kong.

La administración pública de Hong Kong ha enfocado sus esfuerzos en hacer accesibles y entendibles los servicios que presta vía Internet. Algunos de los servicios actualizados que se prestan son reportes actualizados del tráfico en las principales rutas, así como del estado del tiempo. Todas las páginas de la administración pública se encuentran en la versión china y en versión en inglés. Ninguna de las páginas de su administración presenta algún tipo de publicidad. Asimismo, todas las páginas contienen algún tipo de publicación de interés para los usuarios, y al menos acceso a una base de datos. Una gran cantidad de páginas ofrecen una cantidad extensa de servicios como acceso a plazas públicas de trabajo, registro de pequeñas empresas o la posibilidad de poder concertar citas con algunos funcionarios públicos.

---

<sup>44</sup> George Lawson, *Netstate-creating electronic government*. Pág.12



## 5.-China.

China logra la quinta posición en el reporte, gracias al acceso que permite a su información. Todas las páginas oficiales tienen acceso a las publicaciones y bases de datos oficiales, y un gran número de estas páginas se encuentra también en versión en inglés. China también ha logrado crear un ambiente de interacción seguro, reforzando sus políticas de seguridad y privacidad en el acceso a sus páginas en Internet.

Casi todas las páginas de la administración pública china tienen formularios en donde se les permite a los usuarios hacer preguntas o solicitar algún tipo de información de manera electrónica.

## Gobierno Electrónico en América Latina.

Mientras los países desarrollados se hallan claramente en una espiral vertiginosa de adquisición y aplicación de conocimientos y de transformación del ejercicio del gobierno, los países en desarrollo, especialmente los países de América Latina hacen frente a enormes obstáculos, entre otros en la compra y despliegue de las tecnologías de información y comunicación; por otra parte, sus débiles democracias, con líderes con poca o nula voluntad para impulsar el proceso modernizador orientado al uso de dichas tecnologías, además de un mínimo de participación ciudadana, hacen hasta cierto punto utópico en la realidad una innovación administrativa de esta magnitud.

La mayoría de los programas implantados en Latinoamérica no cuentan con la utilización del pensamiento estratégico en función del gobierno electrónico, por cuanto la mayoría de los niveles de la administración pública no reportan política, planes o proyectos de actualización informática orientada al uso estratégico del gobierno electrónico.

Algunas experiencias latinoamericanas relevantes para alcanzar una plataforma de Gobierno Electrónico, son:



## Panamá

En este país se creó la Comisión Nacional para la Modernización del Estado Panameño, en función de las nuevas tecnologías de información y comunicación, que adelanta, junto a la Segunda Vicepresidencia de Panamá el Proyecto “e-Panamá”. El fomento del gobierno en línea (gobierno on-line) se ha manifestado a través de la instalación de una infraestructura interna de red y de trabajo cooperativo, la disponibilidad de 2,224 sitios en la red públicos (web sites públicos); los formularios en línea para obtener información sobre oportunidades de empleo; la creación de las “infoplazas” como centros comunitarios de acceso a Internet, la emisión de certificados digitales por parte del Tribunal Electoral, son solo algunas de las acciones puntuales llevadas a cabo en Panamá para la instauración de una plataforma de “e-gov” o gobierno electrónico.

## Colombia.

El Gobierno Colombiano ha diseñado la “Agenda de Conectividad” para poner en práctica su estrategia de e-governement, aprobada por el Consejo Nacional de Política Económica y Social, en fecha del 9 de febrero del año 2,000, con el objeto de masificar el uso del Internet, aumentar la competitividad del sector público, socializar el acceso a la información y modernizar las instituciones públicas.

## Chile.

La Administración Pública chilena ha identificado tres elementos en sus lineamientos generales sobre el gobierno electrónico:

- a) coordinación y seguimiento a través del Proyecto de Reforma y Modernización del Estado;
- b) presupuesto a cargo del Ministerio de Hacienda.
- c) Planificación.



En Chile, se promulgaron instrumentos legales importantes como la Ley de la Firma Digital y la Ley de Compras Públicas. También se han diseñado diversos proyectos, como el Portal de Trámites, ventanillas únicas electrónicas, ventanilla única para el ciudadano consumidor, Programa de Formación de Tecnologías de Información, entre otros.

Chile, es según el reporte “Global e-government 2005” el país latinoamericano líder en la implementación del gobierno electrónico, superando incluso a países como Italia y Japón.<sup>45</sup>

El análisis es realizado a servicios y trámites en línea que los sitios web creados por el gobierno de cada país ofrecen a sus ciudadanos, investigación en la que Chile avanza al puesto número séptimo a nivel mundial en el desarrollo del gobierno electrónico.<sup>46</sup>

### **3.3. Gobierno electrónico: principales compromisos del Estado en su implementación**

El Estado, como encargado de regir las políticas públicas, tiene, en última instancia dentro de sus finalidades más importantes la construcción de la institucionalidad estatal. Para ello, es necesaria la identificación de dos escenarios complementarios entre sí.

a.-Un frente externo.

Mediante el cual, el Estado-particularmente el poder ejecutivo-, se relacione con los ciudadanos, reflejando básicamente la prestación del servicio civil por parte de los Ministerios y de los organismos públicos descentralizados adscritos a éstos.

En este frente, el Internet juega un rol de suma importancia, específicamente a través de los denominados “portales” o “sitios”. Incluso, es posible afirmar que la figura del portal esta

---

<sup>45</sup> [www.maestrosdelweb.com/actualidad/2376/](http://www.maestrosdelweb.com/actualidad/2376/) página consultada el 3 de abril del 2006.

<sup>46</sup> [www.INSIDEPOLITICS.org/egovtdata.html](http://www.INSIDEPOLITICS.org/egovtdata.html) . El informe “e-governement 2005” es realizado por la Univerisidad de Brown, Rhode Island, Estados Unidos.



llamada a cumplir una función de “ventanilla única” en la administración pública, a través de la cual se pueda desde brindar información al ciudadano, hasta recibir documentos, quejas o sugerencias, e incluso, recibir el pago de un servicio determinado o derivado del cumplimiento de alguna obligación de cargo del ciudadano.

b.-Un frente interno.

Dirigido hacia la propia organización estatal, en la cual todas las estrategias apuntaren a hacer más eficiente la gestión administrativa interna vinculada con el funcionamiento de los sistemas administrativos. En este ámbito cobra especial importancia tanto la interconexión electrónica entre las distintas entidades estatales, como la estandarización de procesos para preparar, integrar, presentar y remitir información hacia y desde los órganos rectores de los referidos sistemas administrativos.

Para alcanzar la meta de implantar una plataforma de gobierno electrónico eficientemente, se debe considerar una serie de pautas, lineamientos y políticas que deben ser aplicadas por parte de los servicios públicos al momento de desarrollar los instrumentos orientados a cumplir las dimensiones del gobierno electrónico.<sup>47</sup>

Dichas estrategias, políticas y pautas deben de adecuarse a la realidad política, económica, social y cultural de cada país en donde se pretenda implementar el gobierno electrónico, sin embargo, podemos enumerar una serie de compromisos por parte del Estado, sin los cuales no se puede implementar una plataforma electrónica en la administración pública.

---

<sup>47</sup> Dr. Erick Iriarte Ahon, en conferencia: Políticas de la Sociedad de la Información en América Latina, ¿Hacia donde vamos? organizada por la Universidad de San Carlos de Guatemala, y el Centro de Estudios de Derecho, Aula Magna, Campus Central, Miércoles 24 de Mayo del 2006.





a. -Estructura de la administración pública:

Debe existir en cada estructura de la administración pública, un encargado de la coordinación y seguimiento en cuanto al cumplimiento que deben efectuar los diferentes servicios públicos con relación a las instrucciones, políticas y estrategias trazadas desde el Poder Ejecutivo. Una vez que se conozca, por fuentes oficiales cuanto es el gasto e inversión para la implementación de nuevas formas de servicios anualmente por parte del gobierno, el ente encargado de la implementación del gobierno electrónico en la administración pública indicará mediante un plan como se aplicarán los planes, proyectos y estrategias en cada dependencia.

b.- Atención al ciudadano:

Las diferentes dependencias administrativas, centralizadas, descentralizadas y autónomas, deben progresivamente introducir el uso de tecnologías de comunicación en todos los procesos asociados a brindar prestaciones a los ciudadanos, debiendo considerar la interrelación que tengan con otras dependencias públicas. Se debe de fomentar y promover el acceso de los ciudadanos a los servicios e informaciones gubernamentales mediante el uso de tecnologías como el Internet.

Como medio para alcanzar este fin, los órganos de la administración pública deben crear incentivos a los ciudadanos, en el fomento y uso de dichas tecnologías, sin que esto se traduzca en una disminución de la calidad del servicio existente. Es necesario garantizar la seguridad, velocidad, privacidad y calidad de servicio al ciudadano, utilizando estándares que aseguren la compatibilidad, protección de bases de datos, privacidad en línea, y sistemas de monitoreo de la gestión de los ciudadanos.

c.- Buen gobierno:

Los servicios públicos deben mejorar su eficiencia operacional, mediante el uso de la tecnología existente, simplificando y rediseñando los procesos que se implementen. Se deben



desarrollar programas continuos de enseñanza de las tecnologías de información a todo nivel de todas las plantas de las dependencias públicas.

d.- Desarrollo de la democracia digital:

Se debe considerar las medidas para facilitar a la ciudadanía la información pertinente, la consideración de sus opiniones y sugerencias, así como facilitar instancias de participación ciudadana y transparencia.<sup>48</sup>

e.- El Estado debe ser el impulsor del uso y fomento de las tecnologías de información y comunicación:

El Estado, a través de sus programas, políticas y estrategias debe ser el impulsor y facilitador en la transición hacia una sociedad de la información y la nueva economía o economía digital. Políticas dirigidas a la eliminación de servicios y trámites burocráticos así como políticas para eliminar el papeleo innecesario.

f.- Automatizar sus procesos, prestar servicios en línea.

g.- Establecer políticas y mecanismos de fomento que permitan la difusión de las tecnologías de comunicación e información dentro de las pequeñas y medianas empresas.

h.- Promover la generación de nuevos recursos humanos en el sector productivo, para el uso, mantenimiento y manejo de dichas tecnologías.

Asimismo, sensibilizar a un grupo de profesionales directivos especialistas, responsables de programas de gobierno electrónico, respecto de los principales elementos a considerar para

---

<sup>48</sup> [www.iberomunicipio.org/docs](http://www.iberomunicipio.org/docs)



desarrollar estrategias factibles de implementar en Guatemala, con sus muy especiales características, económicas, sociales y culturales.

En el corto plazo, la asistencia a seminarios, talleres y diálogos internacionales, lograría que los encargados de la dirección de proyectos de desarrollo del gobierno electrónico en Guatemala, conozcan de las prácticas y experiencias logradas a en otras regiones con el propósito de una adecuada implementación en Guatemala.





## CAPÍTULO IV

### 4. Gobierno electrónico en Guatemala

#### 4.1. Gobierno electrónico en Guatemala

Hemos analizado a lo largo del presente trabajo de investigación el contenido del concepto gobierno electrónico, así como las características en su implementación, las ventajas y los obstáculos para la instauración de una plataforma de gobierno electrónico y algunas de las posibilidades concretas de su aplicación.

En este capítulo se establecerán tanto las dificultades como los beneficios que en concreto representa para Guatemala esta nueva herramienta de gobierno.

Asimismo, dentro de este capítulo se incluye una pequeña guía de cuales son los puntos esenciales para una estrategia de implementación de gobierno electrónico que se adecue a la realidad guatemalteca.

También se hará un estudio de las formas de gobierno electrónico con las que Guatemala cuenta actualmente. Lo que se pretende lograr, es realizar una lectura de la realidad nacional en materia de gobierno electrónico a la fecha.

En este capítulo se hará un análisis del marco legal existente en Guatemala en cuanto a la materia de gobierno electrónico.

Por último, se hará un breve análisis a algunos de los funcionarios responsables para la implementación del gobierno electrónico en Guatemala, que fueron entrevistados para fines de la presente investigación.



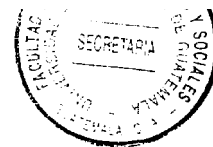
#### **4.1.1. Dificultades en la aplicación del gobierno electrónico en Guatemala**

El desafío que enfrentan las democracias reside en la disyuntiva entre: a) dar creciente respuesta institucional a las demandas ciudadanas, o b) condenar la democracia a un estancamiento que acumula crecientes procesos no democráticos. Dicho desafío implica la necesidad y exigencia de información sobre agenda de cuestiones por tratar, prioridades, recursos y criterios para asignarlos.

Apostar en Guatemala por la utilización del Internet en el ámbito de la gestión pública implica algunos problemas considerables, entre ellos: la falta de estructura adecuada y de difusión masiva existente; el bajo número de ciudadanos con acceso a la red; la escasa cultura “virtual” de la ciudadanía- y, a partir de ella, la desconfianza en el envío y recepción de información así como en la realización de pagos en forma electrónica-; el costo de implementación y mantenimiento de tecnología de punta; la falta de personal técnico capacitado en la administración pública, y sobre todo, la resistencia de sectores que tradicionalmente se han beneficiado de la ineficiencia y burocratización del Estado, entre otros.

Mas importante aún: es la falta de visión por parte del Estado guatemalteco, referente al uso de tecnologías y servicios públicos. No existe una política pública de Estado definida al respecto.

La experiencia internacional, demuestra que la incorporación de este esquema de gobierno es un proceso gradual, proyectado a través de etapas, en el que inicialmente solo se prevé un campo de acción limitado a la tarea de ofrecer información a través de portales, para luego avanzar por más complejas formas de interacción virtual entre ciudadano y Estado.



#### **4.1.2. Beneficios en la aplicación del gobierno electrónico para Guatemala**

La utilización del Internet y tecnologías de comunicación se propone como instrumento para reforzar por una parte la publicidad y difusión de la información relevante relativa a la actuación de la administración pública, y por otra, la constitución de canales directos e inmediatos de comunicación desde el ciudadano hacia los distintos niveles de la administración pública, y viceversa.

Una de las virtudes más importantes del gobierno electrónico es la posibilidad de mantener canales de comunicación e interacción permanentemente abiertos entre el Estado y los ciudadanos.

Uno de los principales problemas que aquejan a los gobiernos latinoamericanos en general, y al guatemalteco en específico es la ineficiencia que causa el exceso de trámites burocráticos y procedimientos tediosos que enredan la prestación de servicios públicos.

Con un cambio hacia una administración electrónica eficiente, la administración puede mejorar su imagen, demostrando su interés por los ciudadanos y administrados. Estos a su vez, se verán beneficiados por los servicios altamente mejorados. La aplicación práctica de estos conceptos es cada vez más necesaria, sobre todo, por que se exige una actuación ágil y eficiente por parte de las entidades gubernamentales.

#### **4.1.3. Acciones estratégicas para la implementación del gobierno electrónico en Guatemala**

“Podemos observar que, en la mayoría de los casos, los gobiernos conforman un conjunto de difícil comprensión para el ciudadano común, el cual no se relaciona con las diversas entidades gubernamentales con el pleno convencimiento de obtener una atención adecuada de estas, sino, por el contrario, lo normal es que los usuarios recurran al gobierno y a sus servicios en los casos en que estos les son indispensables.”<sup>49</sup>

---

<sup>49</sup> Italo Fernandez Origgi, **El gobierno en la era digital, e-governement, V congreso mundial de derecho informático**. Pág. 18.



La situación de la sociedad y el Estado de Guatemala es muy especial, ambas tienen un sinnúmero de retos que emprender, enfrentando problemas con muchas causas y con soluciones a largo plazo.

Guatemala tiene profundos problemas, como los de inseguridad y pobreza, sin embargo, también ha adquirido compromisos como los compromisos del milenio y tiene una agenda atrasada en cuanto a la implementación de nueva tecnología se refiere.

Esperar que Guatemala se enfoque prioritariamente en la inversión en nuevas tecnologías en la prestación de los servicios públicos es una quimera, sin embargo es necesario que aborde temáticas como las de gobierno electrónico paralelamente a la solución de problemas rezagados, cuyos efectos son más visibles.

El costo de no actuar y no invertir en tecnologías para insertar al Estado y sociedad guatemaltecas dentro del nuevo entorno mundial, quedó perfectamente definido por “el grupo de la piazza” en su informe: Propuesta hacia la iniciativa para la sociedad de la información en Guatemala:

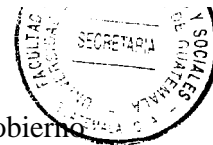
Una minoría ejerciendo la competitividad del sector privado, una economía vuelta hacia al pasado, un país aislado del mundo, sus pueblos confinados los unos de los otros, un gobierno no relacionado con sus ciudadanos, un sector académico sin contactos internacionales y sin impacto sobre la sociedad de su país, sólo para mencionar algunos de los efectos negativos que tradicionalmente han cruzado transversalmente la historia reciente del país.<sup>50</sup>

Es decir, el costo de no reaccionar frente a los cambios que la sociedad y la tecnología han sufrido, es altísimo, tanto para la sociedad, como para el Estado guatemalteco.

---

<sup>50</sup> Grupo de la Piazza, **Propuesta hacia la iniciativa de la sociedad de la información en Guatemala**. Pág. 8.





Como hemos visto, la tecnología de la información, en un proyecto de gobierno electrónico, puede brindar las condiciones necesarias para aumentar la eficiencia y la eficacia de la administración pública, pero antes de su incorporación su alcance debe ser definido y acotado claramente.

De nada sirve entonces introducir computadoras si no están dadas las condiciones mínimas para una reforma con éxito.

Para ello, es menester cambiar procedimientos autoritarios por participativos, el secreto de la información oculta como fuente de poder por la transparencia administrativa, los compartimientos estancos entre las dependencias y el burocratismo por la interdependencia y la coordinación<sup>51</sup>

Para aprovechar el potencial de la nueva tecnología como un apoyo real a una reforma del Estado, es necesario que se establezcan estrategias bien definidas con objetivos realistas, esto implica que se planifique y ejecute de acuerdo a los recursos disponibles, que se cuente con líderes capacitados y que se desarrollen alianzas estratégicas entre el gobierno, empresas, sociedad civil y organizaciones internacionales.

Vemos entonces, que es necesario enfrentar la política del gobierno electrónico como un trabajo paralelo y a largo plazo con el resto de los retos y problemas que enfrenta Guatemala. Existen dos elementos clave dentro de la estrategia a seguir:

- a. La determinación misma de una estrategia realista, congruente y a largo plazo, y
- b. Un grupo de líderes preparados y capacitados para planificar y ejecutar una estrategia coherente con la realidad política, económica, social y cultural de Guatemala.

---

<sup>51</sup> Gertrudis María Estela Pocoví y Gustavo Ricardo Farabollini, **Monografía: gobierno electrónico: un cambio estructural la integración de la información como requisito**. Pág. 7.



El informe citado, propone una estrategia integrada, para el caso concreto de Guatemala por ocho ejes centrales, que a continuación enumeramos.

1. Mercado, trabajo y oportunidades
2. Educación
3. Salud
4. Gobierno al alcance de todos
5. Multiculturalidad, género y contenidos locales
6. Acceso universal y servicios para la ciudadanía
7. Inversión en infraestructura para la conectividad
8. Recursos de alta tecnología e investigación en institutos y universidades

En todo caso, las soluciones que los líderes tracen para la administración pública y para la sociedad guatemalteca, definirán el futuro de la nación.

Las soluciones dentro de esta estrategia tienen que ser congruentes, a largo plazo, llevadas en conjunto y realizadas paralelamente a la solución de problemas nacionales más inmediatos para la sociedad.

#### **4.2. Gobierno electrónico en Guatemala: situación actual**

En la actualidad, en el medio guatemalteco también existen formas de gobierno electrónico. En este apartado del presente trabajo de investigación se estudiarán estas formas de gobierno electrónico.

Iniciaremos el presente apartado, exponiendo algunos de los sitios web públicos más importantes logrados en nuestro medio, para luego examinar dos de los ejercicios de gobierno electrónico más importantes en Guatemala: el caso del programa “Guatemcompras” y de “BancaSat”.



Para el efecto se estudiarán las páginas electrónicas de tres sectores: a.-El poder Ejecutivo, de donde se estudiarán las formas de gobierno electrónico que tenga la presidencia y vicepresidencia, así como b.- los ministerios. c.- El poder Legislativo, fundamentalmente a través de su portal electrónico, y d.-El poder judicial, revisando en el presente trabajo de investigación sus esfuerzos encaminados a lograr herramientas electrónicas destinadas a los ciudadanos.

Páginas electrónicas que presentan información al usuario en nuestro medio, a la fecha de la realización del presente trabajo (hasta junio del año 2,006)

Poder Ejecutivo:

Dentro del Poder Ejecutivo, se estudiaron las siguientes páginas electrónicas que brindan información al usuario:

- a. Portal del Gobierno de Guatemala: [www.guatemala.gob.gt](http://www.guatemala.gob.gt) :

El portal oficial del gobierno de Guatemala ofrece información sobre la biografía del presidente y vicepresidente de la república, así como mensajes y discursos oficiales, un boletín de medios. Además es posible enviar mensajes electrónicos a la presidencia y vicepresidencia de la república a través de este portal. Asimismo, es posible acceder desde este portal a las páginas electrónicas existentes de los ministerios, secretarías y fondos que forman parte del poder ejecutivo. También es posible acceder a información sobre los comisionados presidenciales, figura que fue establecida en este gobierno.

En general, el portal oficial del gobierno permite tener acceso a información variada, y permite en una pequeña parte tener intercomunicación con algunas autoridades.

- b. Ministerios

Los ministerios que cuentan con una página en la red en nuestro medio son:



b.1 Ministerio de Gobernación: [www.mingob.gob.gt](http://www.mingob.gob.gt).

Desde esta página es posible conocer algunos de los programas más importantes que el ministerio de gobernación está implementando actualmente. Aunque cuenta con un listado de dependencias importantes, como policía nacional civil ( [www.pnc.gob.gt](http://www.pnc.gob.gt) ), dirección general de migración ( [www.migracion.gob.gt](http://www.migracion.gob.gt)), cuerpo de bomberos voluntarios ( [www.bomberosvoluntarios.org](http://www.bomberosvoluntarios.org) ), y cuerpo de bomberos municipales ( [www.cbm123.com](http://www.cbm123.com)) no es posible contactarse con las autoridades de este ministerio vía internet. Existe únicamente la posibilidad de hacer denuncias anónimas y obtener información sobre las actividades más importantes de este ministerio.

b.2 Ministerio de Relaciones Exteriores: [www.minrex.gob.gt](http://www.minrex.gob.gt)

Desde la página del ministerio de relaciones exteriores, es posible conocer el currículum del ministro y los dos viceministros y obtener información sobre las principales actividades del ministerio. También es posible obtener el reglamento del ministerio. Esta página ofrece un servicio de búsqueda de las misiones diplomáticas del exterior acreditadas en Guatemala. También se ofrece un servicio de búsqueda de los organismos internacionales que tienen actividades en el país. Además se ofrece un conveniente servicio de consulta de tratados y convenios así como un sistema de consulta de comunicados de prensa, que data desde el año 2000.

Dentro de los servicios que brinda el ministerio de relaciones exteriores electrónicamente, también se encuentra la posibilidad de inscribirse a un boletín de información recibido vía correo electrónico. También es posible enlazarse con el portal del migrante desde esta página (<http://www.unidosporguate.org/>).

b.3 Ministerio de la Defensa Nacional. (<http://www.mindef.mil.gt/index1.html>)

La página oficial del ejército de Guatemala ofrece información sobre los contenidos y la organización militar, así como de las fuerzas de aire, mar y tierra. El ministerio de densa



nacional ofrece dos contactos electrónicos, y uno telefónico, donde es posible comunicarse con la institución. Algo interesante en la página electrónica oficial del ejército de Guatemala, es que algunos de sus contenidos no solo pueden obtenerse en español, sino también en inglés. Asimismo, es posible acceder a un registro de noticias, y galería de fotos relacionadas con actividades del ejército. Desde la página principal del ejército de Guatemala es posible tener acceso directo a algunas de las páginas importantes dentro de la institución, como las del centro médico militar (<http://www.monjablanca.com.gt/principal.html>), escuela politécnica (<http://www.politecnica.edu.gt/>), el departamento marítimo militar (<http://www.deptomaritimo.gob.gt>), también podemos encontrar la brigada de paracaidistas (<http://www.mindef.mil.gt/ftierra/cespeciales/bmtpgfc/index.html>), comando de fuerzas especiales (<http://www.mindef.mil.gt/ftierra/cespeciales/fuerzasesp/index.html>), así como misiones de paz, y agregadurías militares.

#### b.4 Ministerio de Finanzas Públicas ([www.minfin.gob.gt](http://www.minfin.gob.gt))

El portal electrónico del ministerio de finanzas públicas ofrece información sobre las autoridades, misión y visión del ministerio. Es uno de los sitios oficiales de donde más información oficial es posible obtener. Sobre todo, porque es desde este portal, desde donde se puede tener acceso a la información del programa Guatecompras, que por su importancia será desarrollado más adelante individualmente.

Desde el portal del Ministerio de Finanzas, es posible hacer desde el portal oficial del ministerio, una serie de consultas, como el contenido de las finanzas del Estado por a nivel semestral, así como algunas consultas al Sistema de Contabilidad Integrado SICOIN, existe además un apartado de consulta a leyes y exenciones fiscales. Es posible tener acceso a información sobre la ejecución del presupuesto del Estado por año.

Es posible contactarse con el Ministerio de Finanzas Públicas a través de su portal electrónicamente, pero es desconocido quien atiende los mensajes que pueden ser enviados.



b.5 Ministerio de Comunicaciones Infraestructura y Vivienda. (<http://www.civ.gob.gt> )

La página electrónica de este ministerio, ofrece información sobre la ejecución de obras encargadas al mismo. Existe la posibilidad de desplegar un mapa virtual que permite ver al usuario el estado de las obras en ejecución por parte del ministerio. De esta manera, es posible conocer, cuales de las obras están en la fase de ejecución, cuales han sido suspendidas, cuales han sido finalizadas y cuales están por iniciar.

Por esta vía es posible conocer información sobre tres de los grandes proyectos de este Ministerio: construcción del nuevo aeropuerto internacional, anillo metropolitano y franja transversal del norte.

Es posible tener acceso vía electrónica con las autoridades del ministerio. Es importante destacar que en el caso de este ministerio, si es posible determinar a que departamento queremos comunicarnos, de esta forma, es posible delimitar si queremos contactar al despacho ministerial, al departamento de informática, a la dirección jurídica, al departamento de recursos humanos, a relaciones públicas o a la unidad de administración financiera UDAF.

b.6 Ministerio de Educación ([www.mineduc.gob.gt](http://www.mineduc.gob.gt) )

El ministerio de educación ofrece bastante información vía internet. Desde la página oficial de este ministerio, es posible obtener legislación relacionada con el ministerio, así como información sobre instituciones nacionales relacionadas con la educación, como Conalfa (comité nacional de alfabetización). También es posible conocer algunas de las estadísticas nacionales referentes a indicadores de educación, como los de alfabetización.

También se brinda un servicio de noticias oficiales, así como un servicio de “descargas” en donde se pueden encontrar algunos de los lineamientos oficiales, como las políticas de los colegios privados, programa nacional de becas y memoria de labores de este ministerio. El



enlace que permite obtener una dirección electrónica del ministerio tiene problemas técnicos, no es posible tener acceso a ella.

b.7 Ministerio de Agricultura y Alimentación. ([www.maga.gob.gt](http://www.maga.gob.gt))

Desde el portal del Ministerio de Agricultura y Alimentación (Maga), es posible conocer cuales son las políticas agropecuarias para el país. Es posible descargar el archivo electrónico del plan de las políticas agropecuarias hasta el año 2007.

También es posible conocer información sobre los proyectos que implementa este ministerio, como por ejemplo el proyecto de las granjas agropecuarias.

([http://www.maga.gob.gt/maga\\_portal/index.php?option=com\\_wrapper&Itemid=67](http://www.maga.gob.gt/maga_portal/index.php?option=com_wrapper&Itemid=67)).

El portal ofrece enlaces a instituciones como:

SISEGP (Sistema de Seguimiento y Evaluación del Gasto Público)

[http://sima02.maga.gob.gt:7777/gpsisegp/sshix\\$modulo.indice](http://sima02.maga.gob.gt:7777/gpsisegp/sshix$modulo.indice)

ICTA (Instituto de Ciencia y Tecnología Agrícolas)

<http://www.icta.gob.gt/>

INAB (Instituto Nacional de Bosques)

<http://www.inab.gob.gt/>

PIPAA (Programa Integral de Protección Agrícola y Ambiental)

[http://www.maga.gob.gt/maga\\_portal/index.php?option=com\\_wrapper&Itemid=53](http://www.maga.gob.gt/maga_portal/index.php?option=com_wrapper&Itemid=53)

Laboratorio de Información Geográfica del Ministerio

<http://200.12.49.227/sig/>



El portal del Ministerio de Agricultura y Alimentación tiene un formulario de contacto que permite enviarle al ministerio preguntas y comentarios. De igual forma, se establecen los teléfonos, dirección y contactos más importantes del ministerio.

b.8 Ministerio de Economía. ( [www.mineco.gob.gt](http://www.mineco.gob.gt) )

El portal electrónico del Ministerio de Economía no estuvo disponible para la presente investigación, por problemas técnicos. Dentro de los capítulos anteriores del presente trabajo de investigación, se hace énfasis en la necesidad de asegurar la prestación del servicio vía electrónica.

En este caso, la información y los servicios que puede brindar el Ministerio de Economía quedaron fuera de la presente investigación.

b.9 Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social ( <http://www.mspas.gob.gt> )

El criterio del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, es únicamente el de ser una fuente de información con los usuarios. No existe posibilidad de contacto electrónicamente con el mismo. Sin embargo, es posible obtener una gran cantidad de información relacionada con el ministerio, como: informes de rendición de cuentas, memoria de labores desde el año 2,000.

Es posible además descargar los tres últimos boletines epidemiológicos emitidos por dicho ministerio.

Desde el portal del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, es posible tener acceso a 16 dependencias del mismo. Algunas de las más importantes son:

Dirección General de Regulación, Vigilancia y Control de la Salud.

( <http://www.mspas.gob.gt/DGRVCS/index.htm> )





Departamento de Regulación y Control de Alimentos.

(<http://www.mspas.gob.gt/DGRVCS/DRCA/iniciar.htm>)

Esta dependencia si maneja la posibilidad de contactarla electrónicamente.

b.10 Ministerio de Trabajo y Previsión Social. ([www.mintrabajo.gob.gt](http://www.mintrabajo.gob.gt) )

El Ministerio de Trabajo y Previsión Social también ofrece recursos vía electrónica. Existe una sección de noticias oficiales del ministerio, así como una sección de eventos oficiales.

El ministerio también brinda desde su portal, información sobre como formar un sindicato, aunque la información no es mucha.

El portal también brinda la oportunidad de enviar al ministerio sugerencias vía electrónica.

También es posible hacer denuncias desde el portal del ministerio, tanto para trabajadores, así como para patronos. A través de un formulario electrónico, tanto los patronos como los trabajadores pueden enviar sus denuncias al Ministerio electrónicamente. De especial importancia, resulta conocer las consecuencias jurídicas del envío de una denuncia por la vía electrónica, y sobre todo, que medio de prueba existiría para hacer valer la denuncia como medio de prueba, sin embargo, esta temática, escapa al contenido del presente trabajo de investigación.

b.11 Ministerio de Energía y Minas ([www.mem.gob.gt](http://www.mem.gob.gt))

El Ministerio de Energía y Minas tiene dentro de su portal, información relacionada con las políticas así como legislación relacionada con el ministerio. Es posible encontrar en el portal del ministerio una publicación del reglamento que rige el ministerio.



De la misma forma, el Ministerio publica electrónicamente a través de su portal, una convocatoria de becas para los profesionales que quieran especializarse en una maestría en energía y ambiente, en nuestra casa de estudios, y patrocinada por dicho ministerio.

También se publica electrónicamente un listado de las gasolineras en donde el combustible se pueda adquirir más barato. También un listado del monitoreo de los precios de los combustibles por departamento.

Se puede obtener también un listado de los requisitos de las siguientes licencias otorgadas por ese ministerio:

- a) Licencia de estación de servicio.
- b) Renovación de licencia de estación de servicio.
- c) Licencia de Exportador.
- d) Licencia de operación de estación de servicio.
- e) Licencia de instalación de estación de servicio.
- f) Licencia de refinación y transformación de petróleo y productos petroleros.
- g) Licencia de Plantas de Asfalto.
- h) Licencia para almacenamiento de petróleo y productos petroleros.
- i) Licencia para operación de planta de mezclas oleosas.

El ministerio publica todos los requisitos necesarios para la tramitación de todas estas licencias y permisos, en el futuro, sería deseable la tramitación por la vía electrónica de estos permisos, logrando verdaderas plataformas de gobierno electrónico en nuestro país.

#### b.12 Ministerio de Cultura y Deportes. ( [www.mcd.gob.gt](http://www.mcd.gob.gt) )

El ministerio de cultura y deportes también tiene portal de información en la red. Desde este portal es posible adquirir información sobre la reglamentación y las actividades del



ministerio. La comunicación con el ministerio se hace también a través de un formulario electrónico.

En general, el portal es de carácter informativo, y permite acceder a información sobre planes, proyectos y dependencias del ministerio de cultura y deportes.

#### b.13 Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales ( [www.marn.gob.gt](http://www.marn.gob.gt) )

Este ministerio despliega información sobre la legislación y la regulación sobre la materia ambiental, así como del “sistema de información ambiental” nacional, e información sobre los planes y proyectos que el ministerio ejecuta como parte de la política nacional de la materia.

Una herramienta interesante, es el mapa virtual de información cartográfica de la república, que permite conocer de manera fácil los accidentes geográficos

Desde el portal, el ministerio también anuncia el programa de becas que realiza junto con la cooperación japonesa JICA, para la tramitación de becas relacionadas con la materia ambiental.

El caso de Guatecompras. (<http://www.guatecompras.gt> )

GUATECOMPRAS es el nombre asignado al Sistema de Información de Contrataciones y Adquisiciones del Estado. GUATECOMPRAS es un mercado electrónico, operado a través de Internet.

A julio de 2005, en Guatemala el 100% de unidades compradoras del gobierno central y el 65% de las municipales utilizan el sistema GUATECOMPRAS – herramienta que a través de Internet permite llevar a cabo los procesos de contratación pública-.



La apropiación de GUATECOMPRAS ha sido exponencial. En octubre de 2003, fecha en la que el sistema inició actividades, sólo dos unidades usaron el sistema; mientras que en julio de este año, 671 la utilizaron.<sup>52</sup>

La elaboración mensual de un ranking y la entrega trimestral del Premio a la Transparencia en Compras y Contrataciones del Estado por parte de esta organización de la sociedad civil - según el uso de GUATECOMPRAS en las entidades públicas-, ha permitido despertar el interés de esta herramienta hasta el punto de motivar a reformar el Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, para hacer obligatorio su uso.

La evolución de GUATECOMPRAS sobresale en América Latina, por el avance logrado en sólo 18 meses. Países de la región, pioneros en el desarrollo de estos sistemas, han demorado más de cuatro años en incorporar a las unidades compradoras de entidades municipales.<sup>53</sup>

#### El programa BancaSAT

El programa BancaSAT, es un sistema de declaración y pago de impuestos que opera en internet a través de los bancos autorizados por la superintendencia de administración tributaria.

La superintendencia de administración tributaria nace como parte de los acuerdos de paz, y una de sus principales misiones es mejorar el nivel de recaudación tributaria.

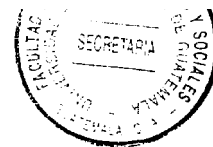
El proyecto BancaSAT es parte del esfuerzo de la administración pública por brindar servicios eficaces que logren una recaudación tributaria más eficiente, propia de un modelo de estado eficiente.

Se instauró en el año 2001 y ha sufrido desde entonces, cuatro modificaciones y ampliaciones:

---

<sup>52</sup> <http://www.transparenciacolombia.org.co/new//transparencia/noticias/julio/guatecompras.html>

<sup>53</sup> <http://www.transparenciacolombia.org.co/new//transparencia/noticias/julio/guatecompras.html>



Bancasat 2. En esta segunda versión, los contribuyentes pueden llenar sus formularios de declaración y pago utilizando la herramienta AsisteWEB, que posee la ventaja de no requerir que el contribuyente instale nada en su PC, sino que a través de los sitios en Internet de los bancos autorizados los contribuyentes pueden llenar sus declaraciones de impuestos internos y de comercio exterior. La desventaja es que se requiere estar conectado con el banco durante el tiempo que demande el llenado de la declaración.<sup>54</sup>

Bancasat 3. Se instauró en mayo del año 2,002. Su principal aporte al proyecto de BancaSAT fue la implementación del servicio de pagos aduaneros vía internet, facilitando posibilitando un despacho más rápido y efectivo de las mercaderías de comercio exterior.

Bancasat 4. Pago de Impuesto a través de Contadores, implementado en Agosto del año 2002. Es el procedimiento por medio del cual los contribuyentes presentan sus declaraciones electrónicas a través de sus contadores, para facilitar a los mismos el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

También surge la herramienta Asiste Light, en septiembre del año 2,002, es una herramienta que se utiliza para el llenado rápido y sencillo de formularios presentando cálculo automático y presentación visual del formulario.

En la modalidad de Asiste Light, cada uno de los formularios consiste en un programa ejecutable sin necesidad de realizar ninguna instalación, solo requiere un doble click sobre la aplicación, lo que da seguridad y comodidad al usuario, pues no se necesita instalación de ningún programa.

Bancasat 5. En esta versión se incluyen las siguientes: Actualización de datos del contribuyente, donde puede modificar direcciones, impuestos a los que esta afiliado, etc. Este servicio lo obtiene llenando el formulario SAT-19 (por el momento se encuentra bloqueado, debido a que esta pendiente su actualización según las reformas de la ley del Impuesto Sobre la Renta).

---

<sup>54</sup> <http://portal.sat.gob.gt/portal/content/view/296/31/> visitada el 5 de Junio del año 2,006.



Registro de Padrón de importadores, herramienta utilizada por el comercio internacional, que lo establece como un mecanismo de control efectivo, el contribuyente debe registrarse por medio del formulario SAT-0101.<sup>55</sup>

c.- El Poder Legislativo. ([www.congreso.gob.gt](http://www.congreso.gob.gt) )

El congreso de la república de Guatemala, tiene uno de los portales más desarrollados del país.

Dentro del mismo, puede encontrarse información sobre todos los diputados del congreso. Es posible además, contactar a cada uno de los 158 diputados que actualmente integran el congreso de la república , puesto que el portal les ha asignado una dirección electrónica individual.

El portal también ofrece un boletín informativo, y un servicio de cámara digital, que le permite a los usuarios monitorear las sesiones del congreso en directo.

En el apartado de enlaces, el portal del congreso de la república, ofrece enlaces a más de 15 instituciones legislativas en el mundo.

Uno de los servicios más importantes que brinda este portal, es la posibilidad de localizar las leyes vigentes en el país en archivos digitales. El usuario solo necesita ingresar el número de decreto o ley que necesita en el buscador del portal, y este le mostrará una ficha técnica de la ley, si está derogada o vigente, así como un resumen del contenido de la misma, y la posibilidad de descargar la ley en formato digital.

---

<sup>55</sup> <http://portal.sat.gob.gt/portal/content/view/296/31/> visitada el 5 de junio del año 2,006.



Dentro del presente trabajo de investigación se logró realizar una entrevista al licenciado Carlos Rafael Quan, quien es actualmente el Coordinador del Departamento de Informática del Congreso de la República.

El coordinador de este departamento, gentilmente compartió algunos de los proyectos relacionados con gobierno electrónico y tecnología por parte del Congreso de la República.

Dentro de los más importantes, se encuentra el proyecto de Control de Asistencia a los Diputados, a través de mecanismos electrónicos, que permitan determinar la presencia de los señores diputados en el Congreso.

“También se tiene contemplado implementar pantallas sensibles al tacto en la curul de cada diputado, para poder implementar sistemas de voto electrónico, o que sea posible pedir la palabra electrónicamente, o incluso ordenar un café”<sup>56</sup>

Frente a problemas como los de la continuidad en proyectos a largo plazo, nos explica el coordinador de este departamento que todos los proyectos se tiene contemplados realizarlos dentro del presente período, por la inestabilidad en los proyectos que genera un cambio de directiva, nos afirma.

Frente a problemas como los de la resistencia al cambio, el departamento ha procurado encontrar soluciones creativas, como la capacitación voluntaria u obligatoria, para que el personal operativo logre nivelarse a las expectativas de los nuevos programas a implementar, aunque el cambio no es fácil.

En cuanto al problema de la continuidad tecnológica y la calidad de los servicios prestados, el Congreso ha optado por el suministro de terceros, en donde se toman en cuenta principalmente los siguientes criterios:

---

<sup>56</sup> Entrevista realizada al licenciado Carlos Rafael Quan, en su despacho en la coordinación de informática del congreso, Guatemala 5 de Junio del año 2,006.



- a.) Soporte técnico y garantía.
- b.) Que tipo de tecnología ofrecen los proveedores de la existente en el mercado.
- c.) Cuantos años de experiencia tiene el proveedor en el negocio.
- d.) Cuales son los tiempos de entrega y soporte técnico.
- e.) Que tipo de capacitación es posible brindar.

Estos son algunos de los proyectos más importantes a la fecha, en cuanto a la modernización del hemicycle, voto electrónico, e incluso participación remota de los diputados en nuestro medio.

Es necesario indicar, que el Congreso de la República es uno de los organismos del Estado que más adelantos ha tenido en la materia, y que apuesta a la implementación de formas de gobierno electrónico en nuestro medio.

d.- El Organismo Judicial ([www.oj.gob.gt](http://www.oj.gob.gt))

El Organismo Judicial de Guatemala, también ofrece algunos servicios desde su portal electrónico en internet.

Es posible obtener información sobre la localización de todos los juzgados a nivel nacional, con su respectiva dirección, y teléfono. Esto es posible seleccionando el departamento de los juzgados que se quiere obtener información a través de un mapa virtual que despliega el portal.

De la misma manera es posible obtener información sobre la ubicación de Centros de Mediación, y los lugares en donde es posible solicitar la carencia de antecedentes penales.

También se despliega en este portal un formulario de quejas y denuncias, aunque no es posible determinar quien las conoce.





Dentro de los servicios que se prestan en línea, es posible obtener el formulario de apertura de protocolo, de manera que los notarios pueden imprimirlo desde su hogar u oficina, ahorrándose con esto tiempo.

Se publican además, las invitaciones a compras directas, cotizaciones y licitaciones del organismo judicial.

#### **4.3. Marco jurídico del gobierno electrónico en Guatemala.**

El principal objetivo del Derecho Administrativo es reglamentar todas las actividades jurídicas y no jurídicas. Por lo tanto, persigue también reglamentar las funciones administrativas. La planificación, la organización, los controles, en cuanto funciones administrativas deben ser objeto de reglamentación jurídica.<sup>57</sup>

Pero ¿por qué este afán de regulación?, más allá de la discusión filosófica si el Internet (decimos Internet, no Sociedad de la Información) esta libre de normas (que como hemos hablado en otros artículos se encuentra repleto de normas de convivencia y de consenso[6]), el hecho práctico es que sin una regulación directa es poco práctico poder establecer controles a determinados fenómenos sociales (y en este caso tecnológicos). La regulación pues, era un instrumento para establecer parámetros de intervención, como si el Internet fuera un “sitio distinto” a la realidad en la cual nos movemos.<sup>58</sup>

La legislación guatemalteca no ha contemplado el tema del gobierno electrónico como un tema prioritario dentro de la legislación. Únicamente se han introducido en nuestra legislación parcialmente algunas posibilidades de emplear medios electrónicos dentro de algunas de las instituciones públicas.

---

<sup>57</sup> Jorge Mario Castillo González, **Derecho administrativo**. Pág. 100.

<sup>58</sup> <http://www.alfa-redi.org/rdi-articulo.shtml?x=3917> Página visitada el 5 de junio del año 2006.



A nivel legislativo, es muy poca la regulación existente en esta materia. Uno de los mejores ejemplos de regulación de la materia se encuentra en el Código Tributario, Decreto Número 6-91 del Congreso de la República, establece en su Artículo 105, segundo párrafo.

“ La Administración Tributaria podrá autorizar a los sujetos pasivos para que presenten las declaraciones, estados financieros, sus anexos o cualquier otra información que estén obligados a proporcionar conforme a la ley, por vía electrónica o en medios distintos de papel, cuya lectura pueda efectuarse utilizando dispositivos electrónicos.

Dichos medios deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- 1.-Que identifique a través de una clave electrónica al sujeto pasivo de la obligación tributaria. Se entiende como tal al clave electrónica de acceso u otros medios equivalentes a la firma autógrafa, que acreditan quien es el autor. La Administración Tributaria proporcionará a cada sujeto pasivo que lo solicite una clave de acceso distinta, que solo el deberá conocer y utilizar. La utilización de esta clave vinculará al sujeto pasivo al documento y lo hará responsable de su contenido.
- 2.-Que aseguren la integridad de la información, de forma que no pueda hacerse ninguna alteración posterior de los datos consignados en la declaración, anexo o información presentada.
- 3.- Que la Administración Tributaria entregue al sujeto pasivo una constancia de recepción de la declaración anexo o información en forma física o electrónica.”

Una de las innovaciones más recientes, a nivel de Acuerdo Gubernativo, se generó con el Acuerdo 645-2005 Normas generales de Acceso a la Información Pública en el organismo ejecutivo y sus dependencias, que en su Artículo 8 establece:



“Artículo 8. Transparencia de la Gestión Pública. El Organismo Ejecutivo, por medio de sus autoridades administrativas respectivas, está obligado a poner en conocimiento público, a través de su portal de internet (página web) u otros medios a su alcance, en forma permanente y actualizada, como mínimo la siguiente información:

- a) Políticas generales, planes de trabajo y estructura orgánica;
- b) Descripción de los asuntos administrativos que atiende y de los trámites, requisitos y formatos que utiliza;
- c) Ubicación de las oficinas, números de teléfono, dirección, correo electrónico y funcionario responsable de recibir quejas y reclamos en atención a los usuarios; y
- d) Rendición de cuentas de los recursos bajo su administración, que comprende: presupuestos detallados y su correspondiente ejecución analítica. Sin perjuicio de la permanencia y actualización a que se refiere el primer párrafo del presente artículo, las dependencias a que se contrae el mismo, deberán presentar anualmente y en acto público, una rendición de cuentas dentro de los tres primeros meses de cada año.

Como vemos, la Ley Orgánica de la Superintendencia de Administración Tributaria establece la legislación necesaria para el sustento de su portal electrónico, lo que permitió generar un proyecto como BancaSAT.

A nivel de Acuerdo Gubernativo, Acuerdo 645-2005 Normas generales de Acceso a la Información Pública en el organismo ejecutivo y sus dependencias, es un buen esfuerzo, sin embargo, al no darle el carácter de Ley, tiene un menor impacto sobre la regulación guatemalteca.

A nivel nacional, es por tanto prioritario permitir una Ley Marco de Gobierno Electrónico de carácter general, obligatoria para toda la administración pública, que establezca los contenidos, que estandarice procesos y formas, que regule los medios de impugnación y seguridad necesarios, como base para lograr un gobierno electrónico efecto.



#### **4.4. Análisis final.**

El gobierno electrónico en Guatemala representa un gran reto. Lograr una plataforma de gobierno electrónico, implica adaptar al Estado a un nuevo modelo eficiente, con propuestas creativas y orientado al ciudadano o usuario, que comparta la información que el propio Estado genera, y que permita la participación y fiscalización ciudadanas.

De la misma manera, también implica un cambio en la cultura administrativa y un cambio en el pensamiento de los líderes y encargados de la planeación dentro de la administración pública guatemaltecas.

Aunque los cambios tecnológicos y culturales representan dentro de la administración un gran reto, el verdadero problema no se encuentra en estos rubros, sino en el cambio dentro de las relaciones políticas inherentes al sistema de la administración en Guatemala.

Aunque en nuestro medio existen formas de gobierno electrónico, estas son aun muy rudimentarias, limitándose en la mayoría de los casos a presentar información o noticias sobre algunos de los proyectos de las instituciones. Podríamos decir que en su mayor parte, y con excepciones como los programas de Guatecompras y Bancasat, el gobierno electrónico en Guatemala se encuentra en su primera fase.

Sin embargo, existen serios esfuerzos, como los dos programas anteriormente citados, el portal del Congreso de la República, el portal de la Corte de Constitucionalidad y otros, que van encaminados a lograr formas más evolucionadas de gobierno electrónico. Lamentablemente, dichos esfuerzos son aislados y tienen normalmente la limitante de no poder planear a largo plazo, pues se corre el riesgo de dejar programas a medias, con el cambio político en la dirección.



Otro problema lo constituye la falta de estandarización de las páginas electrónicas y portales de la administración. No es posible detectar coordinación entre ninguna de las agencias estatales, por lo que es posible inferir, que cada institución realiza esfuerzos autónomos, perdiéndose muchas de las ventajas que permite la nueva tecnología.

A largo plazo, es necesario pensar en políticas públicas que integren el tema tecnológico como parte de la estrategia de gobierno, es decir, integrar la tecnología a las formas de administrar y sus servicios, y adaptar al usuario a las mismas, a través de proyectos que permitan el alcance tecnológico a más usuarios, así como programas de alfabetización tecnológica, que involucren las diferencias culturales y lingüísticas características de nuestro país.





## CONCLUSIONES

1. Para lograr una adecuada integración de la nueva tecnología dentro de cualquier administración es necesario hacer inversiones: sociales, de capacitación, cambios en la visión de la organización y no sólo la inversión en tecnología. De una adecuada integración depende el éxito de la implementación del gobierno electrónico.
2. Una plataforma de gobierno electrónico tiene que ser insertada dentro de una política global de mejoramiento administrativo que abarque un rediseño del marco jurídico normativo existente, así como planeamiento, financiamiento y capacitación a largo plazo. Asimismo, no pueden quedar interrumpidas, descontinuadas o desfinanciadas por meras razones políticas. Son necesarias además, inversiones sociales, culturales y organizativas, así como tecnológicas.
3. Una de las premisas para lograr implementar una nueva forma de gobierno es: entender las necesidades de la Administración Pública y del administrado. El gobierno electrónico permite y facilita conocer mejor al administrado, y brindarle mejores servicios. Con las nuevas tecnologías de la información y comunicación se puede lograr: definir el perfil del ciudadano guatemalteco, el perfil de usuario en la administración pública. Es decir, lograr un cambio en la Administración Pública.
4. Es necesario lograr obtener sistemas administrativos con factores: tecnológicos, con personal capacitado y líderes preparados, que permitan obtener, manipular y usar la información, para generar políticas públicas adecuadas y eficientes.
5. El gobierno electrónico en Guatemala es una propuesta a futuro: es necesario que los planes y estrategias nacionales integren esta herramienta y forma de gobernar en los servicios públicos del futuro.
6. La mayoría de las páginas web y portales de la administración pública guatemalteca, se encuentra dentro de la primera fase de gobierno electrónico sólo presentando información



al público. Los programas de Guatecompras, BancaSAT, y el portal del Congreso de Guatemala, presentan los servicios en línea más adelantados en nuestro medio.



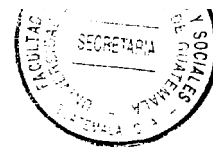


## RECOMENDACIONES

1. Es necesario que el Organismo Ejecutivo proponga la creación de una ley marco referente a la práctica del gobierno electrónico, sus principios, forma de regularse, la manera en que se prestan los servicios públicos, y mecanismos de defensa del administrado, entre otros, como punto de partida para la adecuada y eficiente implementación del gobierno electrónico en nuestro medio, y como primer paso para comprometer al Estado guatemalteco en la temática del uso de nuevas tecnologías aplicadas al gobierno en nuestro medio.

2. De la misma manera, es importante que el gobierno de turno que se encuentre desempeñando el poder, defina las políticas públicas que establezcan el rol del Estado referente a la implementación, utilización, presupuesto y difusión de las nuevas tecnologías de comunicación e información; es decir, es necesario definir la Agenda Tecnológica del Estado, lo que permitirá priorizar programas de acción orientados a satisfacer las necesidades de la población y la administración; es decir, orientados a la demanda y no a la oferta de lo que el gobierno puede ofrecer. Sería deseable que dicha agenda esté entrelazada con las demás políticas públicas del Estado, para permitir complementarse las demás políticas públicas.





## BIBLIOGRAFÍA

- BACHS FERRER, Jorge. **Internet, comercio electrónico y plan de negocios**, Editorial Deusto, 2002, Bilbao, España.
- CABANELLAS DE LAS CUEVAS, Guillermo. **Derecho administrativo**, Argentina, Editorial Heliasta, 2004.
- CABANELLAS DE LAS CUEVAS, Guillermo. **Derecho de internet**. Editorial Heliasta S.R.L. Primera Edición. Buenos Aires, Argentina 2004
- CABANELLAS, Guillermo. **Diccionario enciclopédico de derecho usual**. Tomos I, II, III, IV, V, VI, VII y VIII. Editorial Heliasta S.R.L. Buenos Aires, Argentina. 1998.
- CASTILLO GONZALES, Jorge Mario, **Derecho administrativo**, Guatemala, Editorial INAP 1996.
- CROVI DURETTA, Delia. **Sociedad de la información y el conocimiento: entre lo falaz y lo imposible**. Primera Edición, Buenos Aires, Argentina, Editorial La Crujia.
- FRAGA, Gabino. **Derecho administrativo**, México Editorial Porrúa, 1992.
- FREEMAN, Lord. **Democracy in the digital age**. Editorial Demos. Edición Electrónica. Londres, Inglaterra 2005.
- HORNE, Mattew. **Switched on – how televisión could turn teachers on to learning**. Editorial Demos. Edición Electrónica. Londres, Inglaterra, 2004.
- HOWLAND, Lydia. **Logged off?- how ICT can connect young people and politics**. Editorial Demos. Edición Electrónica. Londres, Inglaterra, 2005.
- LAWSON, George. **NetState creating electronic government**. Editorial Demos. Edición Electrónica. Londres, Inglaterra. 2005



MEZA DUARTE, Erick. **Breve introducción al derecho administrativo guatemalteco**. Segunda Edición, Guatemala, 1970.

OSSORIO, Manuel. **Diccionario de ciencias jurídicas, políticas y sociales**. Editorial Heliasta. Buenos Aires, Argentina, 1987.

ROWAN, Wingham. **Guaranteed electronic markets – the backbone of a twenty first century economy?** Editorial Demos. Edición Electrónica. Londres, Inglaterra, 2005.

RUSHKOFF Douglas. **Open source democracy – how online communication is changing offline politics**. Editorial Demos. Edición Electrónica. Londres, Inglaterra 2005.

STEDMAN JONES, Daniel. **Transformation not automation-the e-government challenge**. Editorial Demos. Edición Electrónica. Londres, Inglaterra, 2005.

#### **Legislación:**

**Constitución Política de la República de Guatemala**, Asamblea Nacional Constituyente, 1986.

**Código Penal**. Decreto número 17-73.

**Código Tributario**. Decreto número 6-91.

**Ley Orgánica del Organismo Legislativo**. Decreto número 63-94.

**Ley Orgánica de la Superintendencia de Administración Tributaria**.  
Decreto número 1-98.

**Normas generales de acceso a la información pública en el organismo ejecutivo y sus dependencias**. Acuerdo gubernativo 645-2005.