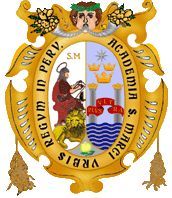
**“AÑO DEL CENTENARIO DE MACHU PICCHU PARA EL MUNDO”**



**Universidad Nacional**

**Mayor de San Marcos**

(Universidad del Perú, DECANA de América)

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

E.A.P. ADMINISTRACIÓN DE TURISMO

**TEMA:**

**“GOBIERNO ELECTRÓNICO DEL PERÚ: ESTADO DEL ARTE”**

**Curso**  **:** NTIC.

**Profesor  *:***Aquiles Bedriñana Ascarza*.*

**Integrantes :**

* ARIAS SOSA, Karla
* CORTEZ ORUNA, L. Fabiola
* ESPINOZA HUAMANÍ, Katherine
* LOAYZA DOMÍNGUEZ, Laura
* MONDALGO CORDOVA, Madelyne

**Ciclo :** II

**Aula :** 307-M

Ciudad Universitaria, Diciembre del 2011

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

**TOM CLANCY**

El presente trabajo va dedicado a nuestros padres, quienes nos apoyan incondicionalmente; y a nuestros docentes que nos dan las herramientas para lograr alcanzar la excelencia.

# **INDICE**

Contenido

[**INDICE** 4](#_Toc310788094)

[**RESUMEN** 6](#_Toc310788095)

[**ABSTRACT** 7](#_Toc310788096)

[**INTRODUCCIÓN** 8](#_Toc310788097)

[**GOBIERNO ELECTRONICO** 10](#_Toc310788098)

[OTRAS DEFINICIONES 12](#_Toc310788099)

[**FASES DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO** 14](#_Toc310788100)

[ **Presencia** 14](#_Toc310788101)

[ **Interacción** 14](#_Toc310788102)

[ **Transacción** 14](#_Toc310788103)

[ **Transformación** 14](#_Toc310788104)

[**CAMPOS DE IMPLEMENTACIÓN DE LA GOBERNABILIDAD ELECTRÓNICA** 15](#_Toc310788105)

[ **Administración electrónica** (e-administration) 15](#_Toc310788106)

[ **Servicios electrónicos** (e-services) 15](#_Toc310788107)

[ **Democracia electrónica** (e-democracy) 15](#_Toc310788108)

[**FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES DE LA GOBERNABILIDAD ELECTRÓNICA** 15](#_Toc310788109)

[**OBJETIVOS DE LA GOBERNABILIDAD ELECTRÓNICA** 16](#_Toc310788110)

[**EL E-GOVERNMENT Y LA MODERNIZACIÓN DEL ESTADO** 16](#_Toc310788111)

[**CARACTERISTICAS DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO** 17](#_Toc310788112)

[**CARACTERÍSTICAS COMUNES DE PROYECTOS DE GOBIERNO ELECTRÓNICO** 18](#_Toc310788113)

[**CLASIFICACIÓN DE LOS PAÍSES EN FUNCIÓN A LA ENTREGA DE SERVICIOS** 20](#_Toc310788114)

[**EL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN EL PERÚ** 21](#_Toc310788115)

[**ESTRATEGIA DE GOBIERNO ELECTRÓNICO EN EL PERÚ** 22](#_Toc310788116)

[1. EL CIUDADANO COMO CENTRO DEL PROCESO 22](#_Toc310788117)

[LOS 5 NIVELES DE GOBIERNO ELECTRÓNICO 24](#_Toc310788118)

[2. MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA ADMINISTRATIVA 25](#_Toc310788119)

[**3. POSICIONAMIENTO INTERNACIONAL** 28](#_Toc310788120)

[**TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN** 28](#_Toc310788121)

[**AVANCES EN E-GOVERNMENT EN EL PERÚ** 29](#_Toc310788122)

[**LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN EN EL PERÚ** 30](#_Toc310788123)

[**OFICINA NACIONAL DE GOBIERNO ELECTRÓNICO E INFORMÁTICA** 31](#_Toc310788124)

[**ANEXOS** 34](#_Toc310788125)

[**RECOMENDACIONES** 35](#_Toc310788126)

[**CONCLUSIONES** 37](#_Toc310788127)

[**BIBLIOGRAFIA** 38](#_Toc310788128)

# **RESUMEN**

La gran necesidad de los gobiernos de la Región por agilizar, optimizar, flexibilizar, transparentar y abaratar procesos y/o actividades del sistema público, ha motivado a utilizar en forma acelerada y sustancial las tecnologías de información y comunicación (TIC) para el desarrollo de aplicaciones cada vez más complejas, necesariamente apoyadas por arquitecturas dedicadas, especialmente diseñadas para trabajar de la manera más óptima, integrando sistemas, utilizando las mejores herramientas de gestión y desarrollando modelos adecuados a las necesidades de Gobierno, creando plataformas compatibles que resuelven temas como la interoperabilidad, compatibilidad, acceso, seguridad, entre otras. El Gobierno Electrónico (GE) es la transformación de todo el gobierno como un cambio de paradigma en la gestión gubernamental, es un concepto de gestión que fusiona la utilización intensiva de las TIC, con modalidades de gestión, planificación y administración, como una nueva forma de gobierno. Bajo este punto de vista, el GE basa y fundamenta su aplicación en la Administración Pública, teniendo como objetivo contribuir al uso de las TIC para mejorar los servicios e información ofrecida a los ciudadanos y organizaciones, mejorar y simplificar los procesos de soporte institucional y facilitar la creación de canales que permitan aumentar la transparencia y la participación ciudadana. En otras palabras, busca optimizar el uso de los recursos para el logro de los objetivos gubernamentales. Su implementación implica el paso por una serie de estados, no necesariamente consecutivos y utiliza intensamente las TIC, sin embargo es importante tener presente que GE es en definitiva un medio, no un fin en sí mismo.

**PALABRAS CLAVES:** Gobierno electrónico, TIC, Administración pública.

# **ABSTRACT**

The great need of the governments of the region to streamline, optimize, flexible, transparent and cheaper processes and / or activities of the public system, has led to an accelerated use and substantial information and communication technologies (ICT) for development of increasingly complex applications necessarily architectures supported by dedicated, specially designed to work in the most optimal, integrating systems, using the best tools for managing and developing models that meet the needs of government, creating compatible platforms that address issues such as interoperability compatibility, access, security, among others. The Electronic Government (EG) is the transformation of the entire government as a paradigm shift in governance is a management concept that blends the intensive use of ICT, management arrangements, planning and administration, as a new form of government. From this point of view, the GE builds and supports its implementation in public administration, aiming at contributing to the use of ICT to improve services and information offered to citizens and organizations, improve and simplify the processes of institutional support and facilitate creating channels that increase the transparency and citizen participation. In other words, seeks to optimize the use of resources to achieve government objectives. Its implementation involves passing a series of states, not necessarily consecutive and use ICT intensively, however it is important to note that GE is ultimately a means, not an end in itself.

**KEYS WORDS:** Electronic government, ICT, Public administration.

# **INTRODUCCIÓN**

La competencia mundial exige una gestión más eficaz e integrada de los recursos de un país. Los gobiernos se están enfrentando simultáneamente a las aspiraciones a una mejor calidad de vida (alimentadas en parte por una toma de conciencia más acentuada difundida por los medios de comunicación de masas) y a la demanda de una mayor transparencia, lo cual impulsa a su vez la delegación de competencias y la descentralización de los servicios, especialmente a medida que se despliegan las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para reorganizar procesos e interacciones.

La revolución que ha provocado la convergencia de las tecnologías de la información y la comunicación, que evolucionan con gran rapidez, ha transformado radicalmente nuestra vida personal y laboral. Las aplicaciones de nuestros días eran sólo un sueño hace algunos años y ello resulta tanto más patente cuanto que esa revolución podría, al parecer, introducir cambios sin límites en nuestra vida.

El empleo generalizado de la tecnología de la información por los gobiernos plantea una serie de problemas y perspectivas que deben de tenerse en cuenta (cuestiones sociales, económicas, técnicas, legislativas y de otro tipo que pueden tener consecuencias en la sociedad en general).

A diferencia de las empresas comerciales, el Gobierno desempeña distintas funciones, ya que en algunos contextos es el regulador, en otros el iniciador y en otros un interlocutor del sector privado, al que ayuda a mejorar la gestión de sus actividades comerciales.

Dicho esto, es importante entender que el Gobierno existe por razones totalmente distintas a las de la industria o la empresa privada. A partir de ahí, se puede afirmar además que el uso al que se destina la tecnología de la información también es diferente.

Las demandas del público y las presiones políticas a favor de las reformas, la transparencia y la mejora de los servicios están convirtiendo al gobierno en línea en un medio para introducir cambios profundos en el acceso de los ciudadanos a la información, promover foros públicos y favorecer la evolución de las instituciones legislativas y administrativas.

En lo que respecta a la prestación de los servicios, las TIC están posibilitando su descentralización y la introducción de una cultura de la información integrada. Además, están favoreciendo la descentralización de competencias, ya que no se menoscaban de ninguna manera las facultades de información sobre el control y la gestión generales de las autoridades. A su vez, esta mayor descentralización conduce (de hecho, podría ser una condición previa indispensable) a una rendición de cuentas más satisfactoria.

El Gobierno Electrónico está ofreciendo a los países en desarrollo la posibilidad de ponerse al nivel de los demás. Si son capaces de aprovechar las nuevas tecnologías, esos países podrán saltar decenios de desarrollo evolutivo. Cuando en ellos se aplican políticas progresistas al sector público, desempeña a menudo una función catalizadora y de dirección en la promoción de las TI en el plano nacional, y el despliegue de infraestructuras y las medidas adoptadas para facilitar el acceso a los servicios repercuten favorablemente en la potenciación de la autonomía de la sociedad gracias a la información.

Basándose en parte en la aparición del gobierno electrónico, la transición a la economía de mercado acarrea la liberalización de las telecomunicaciones y otros sectores y el nacimiento de nuevos servicios que facilitan la penetración de las TIC en redes ajenas al ámbito de los servicios públicos.

Mientras que 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 hacen frente a enormes obstáculos, entre los que la compra y el despliegue de las TIC es sólo uno.

El desarrollo consiguiente del gobierno electrónico cataliza el despliegue de infraestructuras y la participación de la comunidad, al principio como receptores de información y servicios y, cada vez más, en interacciones múltiples con las autoridades y con otras comunidades o intereses comunes. El Gobierno electrónico permite reorganizar las actividades del estado, le permite ser más eficiente y dar más con menos.

# **GOBIERNO ELECTRONICO**

Una primera definición altamente popular es la que define “Gobierno Digital” como la entrega de servicios gubernamentales en línea. Se trata de una definición que concentra su atención en la utilización de Internet, en los portales que representan las interfaces entre los usuarios y las agencias públicas y en la forma en que aparecen las nuevas modalidades de la operación gubernamental frente a los usuarios. Pese a su popularidad, la definición pierde de vista la reorganización interna de las agencias gubernamentales necesaria para hacer posible un uso efectivo de las nuevas tecnologías en las relaciones con los usuarios, lo cual dio origen a la creación de innumerables sitios web que no prestan servicio alguno.

La definición utilizada por el Banco Mundial sostiene que el concepto e-gobier no se refiere al uso, por parte de las agencias gubernamentales, de las tecnologías de la información (TI), las cuales posibilitan la transformación de las relaciones con los ciudadanos, las empresas y otras partes del gobierno.

Esta definición, más que poner atención en la Internet, destaca la importancia que adquieren las tecnologías de la información en la prestación de servicios gubernamentales. Subraya, además, que el uso de dichas tecnologías transforma las modalidades en las que se relaciona el gobierno con los usuarios (personas y empresas) y, en consecuencia, implica modificaciones en cada uno de los actores involucrados. Llama también la atención sobre la circunstancia de que el uso de las TI modifica la relación entre las propias agencias públicas. Pese a los avances indiscutibles de esta perspectiva, la definición no subraya lo suficiente las condiciones necesarias para que las modificaciones mencionadas realmente tengan lugar. En efecto, como con toda innovación, rápidamente se hace necesario precisar su significado técnico y organizacional, así como los problemas que implica su introducción desde el punto de vista de la economía política.

Una entidad privada sostiene que el e-gobierno combina servicios basados en información electrónica para ciudadanos (e-administración) subrayando, al mismo tiempo, su potencialidad para reforzar los elementos de participación (e-democracia) (Fundación Bertelsmann). Las Naciones Unidas, en su World Public Sector Report 2003. Government at the Crossroads, recalca este aspecto al incluir en su encuesta el concepto de e-participación, pues incorpora en la definición de e-gobierno la habilidad de las personas de involucrarse en un diálogo con sus gobiernos como consumidores de los servicios públicos y participar en los procesos políticos como ciudadanos. La organización internacional da un paso adicional al señalar que la mejor manera de entender el e-gobierno puede ser como un proceso de creación de valor público6 con el uso de las TIC modernas. Sobre esa base, se destaca que la noción de valor público está enraizada en las preferencias de las personas y, en consecuencia, es el público quien puede determinar lo que tiene valor real para sus miembros. Al mismo tiempo, el concepto también está enraizado en la habilidad del gobierno para crear servicios que la gente desea. En tal sentido, la construcción del e-gobierno se estructura para contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas. Al mismo tiempo, su viabilidad y efectividad se asocian a la capacidad para incorporar a los ciudadanos, aprovechando el potencial de las TIC, al esfuerzo por identificar las prioridades para su desarrollo. Esto revela la potencialidad democrática del uso de las TIC, ya que pone en evidencia su eventual contribución a un gobierno más abierto, sujeto al escrutinio público y a una institucionalidad que abre oportunidades para la participación directa de las personas en la discusión sobre política pública. En este contexto, es importante resaltar la idea de potencialidades de las TIC, pero para que las posibilidades se concreten, se requieren procesos de democratización en otras áreas.

Por otra parte, y en su esfuerzo por identificar los problemas que enfrentan los países para implementar el e-gobierno y contribuir con herramientas prácticas para los tomadores de decisiones, la OCDE insiste en que e-gobierno se relaciona más con el “gobierno” que con la “e”. Se hace necesario, en consecuencia, reorientar las preocupaciones hacia cómo cooperar más eficazmente a través de las agencias gubernamentales para abordar temas complejos y compartidos, cómo fortalecer la centralidad del consumidor y cómo construir relaciones con los aliados en el sector privado. Sin embargo, la agudeza de esta perspectiva, que evidencia la necesidad de insertar la discusión tecnológica en las discusiones propias de la administración pública, enfrenta el problema de delimitar el objeto de discusión e involucrar todos los aspectos de la AP, lo que dificulta la operacionalización de una política para su construcción.

Finalmente, la siguiente definición sintetiza adecuadamente que el gobierno electrónico conjuga NTIC, reingenierías de estructuras y cambios de culturas organizacionales para facilitar a los ciudadanos el acceso en línea a la información y a los servicios, explicitando las diversas dimensiones del esfuerzo por construir el e-gobierno. Al mismo tiempo, sugiere la necesidad de reflexionar sobre las maneras como el gobierno digital implica el desarrollo de formas asociativas que se insertan en la red de redes. La autora sostiene que el gobierno se incorpora como un punto de coordinación importante (Ester Kaufman, 2003). La figura 1 grafica el esfuerzo de definición realizado.

## OTRAS DEFINICIONES

El Gobierno Electrónico, según lo define la Organización de las Naciones Unidas (ONU), es el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), por parte del Estado, para brindar servicios e información a los ciudadanos, aumentar la eficacia y eficiencia de la gestión pública, e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana

En 1998 la OCDE definió Gobierno Electrónico como:

 "la aplicación de tecnologías basadas en Internet para actividades comerciales y no comerciales en el seno de las Administraciones Públicas"

* Criado y Ramilo, 2001

 "Gobierno Electrónico se refiere a la adopción de las TIC por las Administraciones Públicas, como diferentes vías a través de las que se conectan e interactúan con otras organizaciones y personas, especialmente mediante sus páginas Web, pero también a través del correo electrónico y otras herramientas como el teléfono móvil, los PDA, la vídeo conferencia, intranets, extranets, el cable, las ondas de radio, o el satélite"

|  |
| --- |
|  |

Gartner Group (2000) define e-Government como:

 "The continuous optimisation of Government service delivery, citizen participation and governance by transforming internal and external relationships through technology, the Internet and new media."

* Según el Banco Mundial

"El E-Gobierno se refiere al uso por las agencias del gobierno de las tecnologías de información (tales como redes WAN, el Internet, y computadoras móviles) que tienen la capacidad de transformar las relaciones con los ciudadanos, las empresas, y con el propio gobierno."

"Estas tecnologías pueden servir a una variedad de diversos fines: mejor entrega de los servicios de gobierno a los ciudadanos, mejor interacción con las empresas e industrias, empoderamiento del ciudadano en el acceso a la información, o de una gerencia más eficiente del gobierno. Las ventajas resultantes pueden ser menor corrupción, transparencia creciente, mayor conveniencia, crecimiento del rédito, y/o reducciones de costes”.

* La Organización de las Naciones Unidas define al e-Government como:

"La utilización de Internet y el World Wide Web para entregar información y servicios del gobierno a los ciudadanos."

Fase en la que los gobiernos ponen en línea información básica sobre leyes, reglamentos, documentos y estructuras organizacionales, sin mayor relación

Fase en la que los gobiernos ponen en línea información básica sobre leyes, reglamentos, documentos y estructuras organizacionales, sin mayor relación.

* Pacific Council on International Policy

"El Gobierno Electrónico es el uso de TIC para promover un gobierno más eficiente y más eficaz, para facilitar los servicios del gobierno y hacerlos más accesibles, para permitir un mayor acceso público a la información, y para hacer al gobierno más responsable ante los ciudadanos."

"El Gobierno Electrónico implica la entrega de servicios vía Internet, el teléfono, los centros comunitarios (autoservicio o facilitado por otros), los dispositivos inalámbricos u otros sistemas de comunicaciones."

# **FASES DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO**

El desarrollo del Gobierno Electrónico es un proceso evolutivo, que comprende al menos cuatro fases: Presencia, Interacción, Transacción y Transformación.

* **Presencia**

Fase en la que los gobiernos ponen en línea información básica sobre leyes, reglamentos, documentos y estructuras organizacionales, sin mayor relación con los ciudadanos

* **Interacción**

En esta fase se generan las primeras interacciones entre ciudadanos y empresas con el gobierno. Se involucran los procesos gubernamentales mediante su mejoramiento y simplificación, abriendo ciertos canales de comunicación para los ciudadanos, empresas y propio gobierno.

* **Transacción**

Permite completar trámites y el pago de tasas e impuestos mediante la implementación del medio de pago virtual (Tarjetas de crédito o de débito), mejorando la productividad y la participación de los ciudadanos.

* **Transformación**

En esta fase cambian las relaciones entre el gobernante y el ciudadano. Se realizan cambios en la forma de operar del gobierno y los beneficios originados son recibidos y utilizados, en gran medida por los ciudadanos y empresas.

# **CAMPOS DE IMPLEMENTACIÓN DE LA GOBERNABILIDAD ELECTRÓNICA**

* **Administración electrónica** (e-administration)

Se refiere a la mejora de los procesos gubernamentales y de los funcionarios del sector publico gracias a las nuevas TIC- procesos de ejecución de información.

* **Servicios electrónicos** (e-services)

Se refiere a la mejora en la facilitación de los servicios públicos a los ciudadanos. Algunos ejemplos de servicios interactivos son: solicitudes de documentos públicos, solicitudes de documentos legales y certificados, expedición de permisos y licencias.

* **Democracia electrónica** (e-democracy)

Implica una mayor y más activa participación ciudadana en el proceso de la toma de decisiones gracias a las TIC.

# **FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES DE LA GOBERNABILIDAD ELECTRÓNICA**

La UNESCO está llevando acabo un proyecto en gobernabilidad electrónica en Latino América, África y el Caribe con la intención de promover el uso de las TIC en las municipalidades, tratando de conseguir, de esta manera, una mejora en la gobernabilidad local.

Módulos de formación para funcionarios responsables de la toma decisiones locales se están elaborando e implementando como resultado de una evaluación de las necesidades y las oportunidades de las regiones participantes.

# **OBJETIVOS DE LA GOBERNABILIDAD ELECTRÓNICA**

Mejorar la organización de los procesos internos de los gobiernos; Proporcionar mejor información y un mejor servicio; Acrecentar la transparencia gubernamental para reducir la corrupción; Reforzar la credibilidad política y la responsabilidad; Promover prácticas democráticas a través de la participación y la consulta del público.

# **EL E-GOVERNMENT Y LA MODERNIZACIÓN DEL ESTADO**

Las nuevas organizaciones

* Se orientan al cliente/ciudadano
* Son organizaciones integradas
* Organizaciones integradas
* Organización virtual
* Innovan y se anticipan
* Se integran a redes.

Se deben romper paradigmas con gran impacto en el ciudadano.

**El Modelo Tradicional**

El modelo tradicional de Administración sitúa al ciudadano ante un proceso de gran complejidad.

Entidades del gobierno extremadamente funcionales, con un control excesivo y visiones indefinidas, centralización excesiva, burocracia.

Pues como sabemos el modelo antiguo tenía

* Exceso de operaciones (actividades de poco valor agregado) genera pérdidas de tiempo y reprocesos..
* No existen procedimientos formales y eficientes que definan la responsabilidad de los involucrados; lo cual crea dependencias de las personas
* No hay indicaciones funcionales

Se debe de mejorar y cambiar

* La atención hacia el ciudadano
* La administración pública

Pues las directrices básicas de gobierno son el servicio el valor a la ciudadanía y la eficiencia.

**CONTEXTO JURÍDICO**

En dos sectores:

* En el sector público: no puede hacer nada como tal, excepto lo que la ley le permite.
* En el sector privado: el ciudadano común puede hacer cualquier cosa, excepto aquello que la ley le prohíbe..

**Reinventando el gobierno**

Competitividad económica

Disciplina fiscal: control de gastos

Efectividad social: mayor complejidad de problemas sociales

Desarrollo democrático: mejor servicio y mayor transparencia.

# **CARACTERISTICAS DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO**

* Ser innovador

Debe proponer nuevas formas de operar. Rediseñar, crear, modificar los procedimientos y relaciones con los ciudadanos, incorporando y usando las TIC’S.

* Conveniente

Beneficiar al ciudadano al obtener información o un servicio a través de los nuevos medios.

* Cobertura nacional

Las transacciones deben realizarse desde cualquier parte del país, para ello los servicios deben diseñarse teniendo presente esta característica.

* Participación del sector privado

Este sector debe participar en el desarrollo e implementación de servicios, formación y capacitación de funcionarios y ciudadanos.

* Servicios integrados mediante un portal de entrada único hacia el gobierno.
* Foco en el cliente/ ciudadano
* Creación de un mercado de intercambio único
* Unificar compras
* Eficiencia y transparencia
* Crea formas participativas
* Promueve el desarrollo económico

# **CARACTERÍSTICAS COMUNES DE PROYECTOS DE GOBIERNO ELECTRÓNICO**

* Enfoque al ciudadano
* Construyendo capacidades humanas
* Integración entre agencias gubernamentales
* Alianzas con stake holders
* Arquitectura empleada
* E-security
* E-procurement
* Uso de tecnología
* Liderazgo
* Hitos escalables

**LA ORGANIZACIÓN VIRTUAL**

Hacia el estado virtual: para ello se debe haber

* Planificación estratégicas: políticas públicas
* Reingeniería de procesos y transformación normativa
* Tecnologías de la información
* Gestión del cambio y participación
* Plan de imagen y difusión
* Capacitación y concientización

**IRUNET XXI**

Aplicación de la tecnología de la información en la mejora de la atención ciudadana en el ayuntamiento de Irun

El proyecto de ayuntamiento de Irun en la sección de la información, que se ha denominado Irunet XXI, tiene como objetivos fundamentales:

1. Incorporar un nuevo instrumento de atención ciudadana- internet, complementario al servicio de atención ciudadana(SAC) y teléfono 010
2. Canalizar, ordenar y orientar las peticiones de salida y servicios en internet de servicios municipales y de los organismos autónomos municipales.

3. Acercar las tecnologías de la información y de las comunicaciones a todos los ciudadanos y desarrollar la sociedad de la información en nuestra ciudad

**IRUNET XXI CONSTA DE CUATRO PROGRAMAS**

**Programa1:** servicios de información abierta y pública

**Programa2:** servicios personalizados de información y tramitación.

**Programa 3:** transaccionalidad y firma electrónica

**Programa 4:** fomentar el uso de internet entre la ciudadanía.

# **CLASIFICACIÓN DE LOS PAÍSES EN FUNCIÓN A LA ENTREGA DE SERVICIOS**

* **Líderes innovadores**

Singapur, Estados unidos, Canadá

* **Seguidores visionarios**

Noruega, Finlandia, Reino unido, Australia

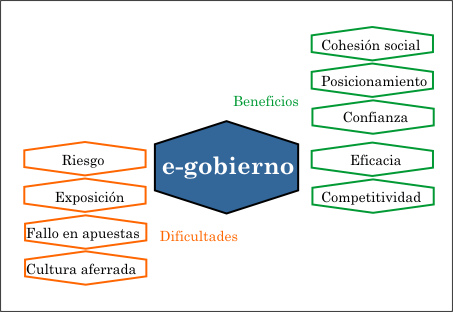
* **Logradores constantes**

Nueva Zelanda, Francia, Bélgica, España

* **Constructores de plataformas**

Japón, Brasil, México, Italia, Chile, Perú

**BENEFICIOS DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO**

* Reducción de costos, menor infraestructura
* Mayor transparencia en transacciones gubernamentales
* Mayor competencia entre proveedores
* Contratos con proveedores
* Mejora de servicios
* Mejor formulación de políticas
* Mayor alcance( no importa hora, ni lugar)
* Mejora de eficiencias operacionales
* Desarrollo de participación ciudadana

# **EL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN EL PERÚ**

El nuevo gobierno del Perú ha iniciado el proceso de modernización del Estado que tiende a orientar a toda la entidad de la administración pública al ciudadano. En ese sentido, se ha creado la Jefatura de Gobierno Electrónico, bajo la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros y cuyo objetivo es coordinar las iniciativas al interior del sector público y de acuerdo a una estrategia de consenso con el sector privado.

El primer esfuerzo en ese sentido que diera inicio a la AGENDA DIGITAL del Perú se dio a través de una convocatoria a representantes de los sectores público y privado por parte del Presidente del Consejo de Ministros. Esta iniciativa busca generar el Planeamiento Estratégico a corto plazo del Estado Peruano en materia de Sociedad de la Información y su posicionamiento en la Aldea Global. Se han conformado 7 grupos de trabajo que permitirán generar la Estrategia Nacional en Materia de Gobierno Electrónico.

El desarrollo de Internet permite que el gobierno esté más cerca de la gente haciéndose más eficiente reduciendo los plazos y costos necesarios para que los ciudadanos y las empresas cumplan con las normas y regulaciones que dicta el proceso administrativo.

Gobierno Electrónico implica el uso de TICs (y particularmente Internet) para proveer servicios públicos de forma más eficiente, conveniente, rentable y orientada al ciudadano. En nuestro país se deben además usar otros canales como la Telefonía y el Correo Postal para llegar a aquellos rincones donde no llega Internet.

La telefonía y el correo postal tienen un alto nivel de penetración y deben ser utilizados ampliamente con aquellos ciudadanos que no tienen acceso a Internet. El proyecto de Gobierno Electrónico reconoce el hecho que las tecnologías de información son bienes tan importantes para el Perú como sus recursos naturales e infraestructura instalada. Este proyecto tiene gran capacidad de impacto económico, social y de imagen de país.

El potencial que brinda este paradigma para modernizar al Perú dentro de un marco de transparencia y competitividad es única. La dinámica que se desarrolla en torno a las tecnologías de información es VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Lisboa, Portugal, 8-11 Oct. 2002 3 capaz de generar una sinergia entre los Sectores Público

# **ESTRATEGIA DE GOBIERNO ELECTRÓNICO EN EL PERÚ**

La estrategia de Gobierno Electrónico gira en torno a 3 temas:

1. El Ciudadano como Centro del Proceso
2. Modernización de la Gestión Pública y Transparencia Administrativa
3. Posicionamiento Internacional

## 1. EL CIUDADANO COMO CENTRO DEL PROCESO

La estrategia de gobierno electrónico busca posicionar al ciudadano como centro de gravedad del proceso administrativo en el sector público. Si en el pasado, el ciudadano, o la empresa privada constituían sólo una parte del proceso, bajo la óptica de gobierno electrónico se transforman en el centro en torno al cual se debe redefinir el proceso administrativo.

Para aplicar este principio es necesario difundir una nueva visión, un cambio de estado mental en lo que respecta a la relación ciudadano-servidor público, donde se haga énfasis en el principio fundamental de que estamos al servicio del ciudadano y su bienestar.

Todo el resto de la estrategia de Gobierno Electrónico gira en torno a este principio básico y está conformado por los siguientes tres grandes principios de acción:

* **Servicio al Cliente (CzRM *Citizen Relationship Management*):** Mientras se van desarrollando otras soluciones de corto y mediano plazo se debe empezar a cambiar la mentalidad del servidor público. Esta fase debe ir acompañada del rediseño de los procesos de atención al interior de cada oficina pública para que busquen en todo momento la comodidad y facilidad de acceso del ciudadano y sus particularidades.

Definidos estos procesos, se utilizarán herramientas TIC para hacerlas accesibles con los medios apropiados de acceso dependiendo del tipo de comunidad a la que se desee acceder.

* **Flujos de Trabajo (*Workflow*):** El CRM obliga al Gobierno a redefinir sus procesos para que tengan como componente principal al ciudadano al que buscan servir. Todo proceso administrativo en el sector público es en esencia, un documento o formato inicial que es enriquecido con información conforme transcurre por las distintas estaciones de las que está compuesto el proceso.

Hasta la fecha, el proceso administrativo ha sido una “caja negra” para el ciudadano que debería ser “dueño” de su proceso. Creemos en tomar control de los procesos al punto de poder publicar el tiempo que le toma al gobierno procesarlo. Creemos en la transparencia de la Gestión Pública al punto de deber reflejar el estado de avance en que se encuentra el proceso dentro de la administración pública.

* **Ubicuidad:** Internet es el gran “habilitador” de la revolución digital. Los esfuerzos para desarrollar servicios electrónicos en las distintas instituciones públicas se encuentran dispersos.

Es necesario generar una “ventanilla única” de atención virtual en el portal del Estado Peruano.

Internet el caso del Perú es una solución de poca penetración en los sectores más económica y culturalmente deprimidos y geográficamente dispersos de la población.

El Gobierno debe estar presente donde el ciudadano más lo necesite. Creemos que una combinación de variables (Telefonía, Correo Postal e Internet) podría utilizar el TIC como herramientas para dar valor público a estos sectores:

* **Gobierno Proactivo:** Un gobierno que busque al ciudadano para servirlo, particularmente a aquellos histórica, geográfica o económicamente relegados.
* **Gobierno Itinerante:** El Estado puede con poco presupuesto acercarse a estos ciudadanos geográficamente olvidados y darles valor, reconocerlos, brindarles información, educarlos, canalizar sus productos hacia mercados potenciales, todo mediante el uso de TICs.
* **Comunidades:** Es necesario definir las comunidades con las que interactúa el gobierno y definir los servicios particulares que deben considerarse en cada caso, desde comunidades indígenas hasta discapacitados, desde comunidades campesinas hasta empresariales.
* **Convergencia**: Ninguna solución es por sí completa o perfecta. Creemos que la utilización de una combinación de paradigmas (Telefonía, Internet, Correo Postal, etc.) permitirá al Gobierno brindar una verdadera solución de alto impacto social. Estos mecanismos democratizan el acceso a los servicios públicos por su alto nivel de penetración complementando la oferta de servicios interactivos que puede proveer Internet.

### LOS 5 NIVELES DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

**Nivel 1:** Provee información institucional. Información de trámites, organigrama, noticias, contactos, direcciones en interactúa sólo vía e-mail

**Nivel 2:** Servicios transaccionales: Permiten completar procesos en línea en cada sitio web del estado como copia de DNI, pago de impuestos, pago de multas, etc.

**Nivel 3:** Servicios integrados: Permite realizar trámites en línea con componentes interinstitucionales. Mantiene la identidad del ciudadano conectando varias agencias. En función al perfil de la persona. Interactúa con dispositivos móviles, etc.

**Nivel 4:** Integración Total: Consola Única de Atención. Cada ciudadano cuenta con una consola personalizada en la que se presentan todos los servicios públicos de acuerdo a su ámbito de acción.

**Nivel 5:** Consola Única y Servicios Preactivos: La consola actúa de acuerdo a las características del ciudadano. Avisa de eventos futuros, reacciona ante ciertas condiciones, promueve el intercambio comercial

## 2. MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA ADMINISTRATIVA

La gestión pública debería ser medida en su eficiencia bajo pautas similares a las del Sector Privado:

* Calidad de servicio y satisfacción del cliente
* Optimización de costos
* Simplificación de procesos
* Ubicuidad (estar cerca del ciudadano)

A la fecha el ciudadano, al hacer un trámite que involucre a más de una institución pública o privada se transforma en un mensajero. Los procesos Interinstitucionales deberían resolver esto mediante mecanismos internos de trabajo.

* **INTRANET DEL ESTADO**

La interconexión física y lógica de las diversas instituciones es la base sobre la cual se deben publicar las aplicaciones interinstitucionales. Estos mecanismos de comunicación, gestión e información, al ser administrados desde un repositorio central uniformizan la gestión y reducen los costos bajo principios de economía de escala.

Aspectos como la Seguridad Física y Jurídica de la Información deben ser contemplados. En este sentido la infraestructura de firmas y certificados digitales cumple un rol fundamental.

* **WORKFLOWS**

Las herramientas TIC son los canales ideales de comunicación para optimizar la gestión pública. Herramientas como los Workflows permiten optimizar la Gestión Pública y hacerla transparente.

Estos mecanismos aplican a todos los tipos de trámites administrativos

Los workflows tienen preprogramadas las rutas y las derivaciones a las que podría ser sujeto el trámite administrativo. Contienen mecanismos de alarma que eviten el “embalse” de trámites y detecten “cuellos de botella”. Promueven la transparencia de la gestión al permitir registrar todos los incidentes y los agentes involucrados en el proceso. Estos mecanismos permiten implementar auditorias en vivo por los sectores correspondientes evitando la posibilidad de corrupción.

* **ESTÁNDARES**

Las iniciativas no coordinadas de los distintos estamentos del Estado han generado una gran variedad de soluciones con bajos niveles de integración y redundancia en muchos casos. Además, presentan interfaces distintas que en la mayor parte de casos tienen un bajo nivel de interactividad.

* **INTEGRACIÓN CON EL SECTOR PRIVADO**

Los sectores público y privado son interdependientes por lo que deben generar dinámicas de beneficio mutuo. Iniciativas como portales de compra deben enlazar la demanda estatal con la oferta privada en forma de bases de datos gremiales.

Se debe premiar el desarrollo local y particularmente las soluciones que cuenten con altos componentes de descentralización y desarrollo regional. Una compra en la región donde se prestará el servicio no sólo desarrolla la zona sino que además genera ahorros para el Estado en materia de fletes y gastos administrativos además de que reduce el riesgo de accidentes.

Por otro lado consideramos que la visión de un Perú digital debidamente posicionado en la Sociedad de Información debe ser compartida y respaldada por los principales agentes de los Sectores Públicos y Privados.

* **GRUPOS DE TRABAJO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN NACIONAL DE GOBIERNO ELECTRÓNICO**

Grupo de trabajo mixto subdividido en 8 Grupos de trabajo mixtos en los siguientes temas:

* Educación y Capacitación
* Acercamiento al ciudadano
* Estándares
* Posicionamiento Internacional
* Convergencia
* Comercio Electrónico y Medios de Pago
* Integración Comercial
* Marco Regulatorio y Normativo

**3. POSICIONAMIENTO INTERNACIONAL**

Definición de la estrategia de posicionamiento internacional competitivo en materia de la Sociedad de la Información. Presencia cohesiva y competente del Perú en el Mundo a través de Internet.

* **ACERCAMIENTO AL CIUDADANO**: Definir los estándares de calidad de atención al ciudadano con el apoyo de las Tecnologías de Información. Marco Conceptual de los paradigmas de atención. Presentación de la visión de servicio al ciudadano y a la empresa privada.
* **ESTÁNDARES:** Definición de los estándares técnicos de comunicación. Estándares como XML, definición de protocolos de autenticación, seguridad, Metadata, certificados digitales y afines.
* **CONVERGENCIA:** Definición de estrategias de convergencia en materia de comunicación y servicio. Aplicación de otros medios como Telefonía Fija y Móvil, Prensa, Correo Postal entre otros.
* **COMERCIO ELECTRÓNICO Y MEDIOS DE PAGO:** Definición de mecanismos de pago. Tarjetas de Crédito, Débito, Prepago, cargo a cuenta y otros. Integración de soluciones bancarias para el pago de servicios de la Administración Pública.
* **INTEGRACIÓN COMERCIAL:** Definición de las estrategias de integración y fomento comercial hacia el interior del país. Mecanismos para la generación de empleo, oportunidades comerciales y compras estatales.

# **TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN**

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC o bien NTIC para Nuevas Tecnologías de la Información y de la Comunicación o IT para «Information Technology») agrupan los elementos y las técnicas usadas en el tratamiento y la transmisión de las informaciones, principalmente de informática, internet y telecomunicaciones.

Por extensión, designan el sector de actividad económica.

"Las tecnologías de la información y la comunicación no son ninguna panacea ni fórmula mágica, pero pueden mejorar la vida de todos los habitantes del planeta. Se disponen de herramientas para llegar a los Objetivos de Desarrollo del Milenio, de instrumentos que harán avanzar la causa de la libertad y la democracia, y de los medios necesarios para propagar los conocimientos y facilitar la comprensión mutua" (Kofi Annan, Secretario general de la Organización de las Naciones Unidas, discurso inaugural de la primera fase de la WSIS, Ginebra 2003)1

El uso de las tecnologías de información y comunicación entre los habitantes de una población, ayuda a disminuir en un momento determinado la brecha digital existente en dicha localidad, ya que aumentaría el conglomerado de usuarios que utilizan las TIC como medio tecnológico para el desarrollo de sus actividades y por eso se reduce el conjunto de personas que no las utilizan.

# **AVANCES EN E-GOVERNMENT EN EL PERÚ**

* Petroperú
* Osinermin
* Adunaas
* Sunat
* Promperú
* Prompex
* Osiptel
* INE
* Reniec
* Consucción
* MTC
* Portal del estado peruano
* Portal de transparencia económica
* MEF-SIAF
* Otros ministerios

# **LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN EN EL PERÚ**

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs), son los elementos básicos de la Sociedad de la Información, cumplen un importante papel para lograr el desarrollo social y económico de una sociedad hoy en día.

Pero en los últimos años, se ha cuestionado el por qué se debe invertir esfuerzos en promover estas tecnologías cuando al mismo tiempo muchos países en vías de desarrollo están intentando hacer frente a problemas relacionados con el suministro de agua, energía, salud, educación.

Quizás la respuesta a estas inquietudes esta en la forma cómo se enfocan las políticas de desarrollo, generalmente estrategias no orientadas a cubrir necesidades de la mayoría. En el foro Anual de la Comunidad Económica Europea 2007, se preciso entre sus conclusiones que “las nuevas tecnologías continúan siendo un importante motor para el crecimiento, la economía global está bajo un profundo proceso de transición, que llevará a una transformación de todo el sistema económico, combinando la economía clásica y la nueva economía (La Economía Digital)”.

Sin embargo a pesar de las enormes oportunidades ofrecidas por las TICs, su absorción por parte de los países en vías de desarrollo sigue siendo muy difícil, con el riesgo de que una gran parte de la población se vea fuera del proceso por falta de recursos para adquirirla o por desconocimiento de cómo aplicarla. En el Perú, El Estado a dado muestras que la aplicación de las TICs para mejorar y modernizar sus estructuras son necesarios, mediante Decreto Supremo Nº 031-2006-PCM del 20 de junio del 2006 se aprueba “El Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información - La Agenda Digital Peruana”, impulsado por la Comisión Multisectorial para el Desarrollo de la Sociedad de la Información – CODESI(http://www.codesi.gob.pe/codesi/), en donde se plantean acciones, estrategias, metas y políticas específicas necesarias para el adecuado desarrollo, implementación y promoción de la Sociedad de la Información en el Perú.

Se debe entender a la Sociedad de la Información como el “espacio” en donde interactúan usuarios y tecnología, y producto de esta interacción se pueden definir estrategias de cómo usar y donde, en que mejorar, quienes deben aplicar y en que forma las diferentes TICs para mejorar los procesos empresariales en general y la forma de hacer las cosas por parte de los usuarios en particular.

Cuando en 1999 Bill Gates (Cofundador y Director de Microsoft Corp.) en el libro “Los Negocios en la Era Digital”, mencionó: “…Los clientes (usuarios) son los primeros beneficiarios de la eficiencia cada vez mejor de la informática…”; estaba planteando los lineamientos por el cual deberían encaminarse las TICs, es decir el escenario donde los usuarios directos sean los actores principales, en un marco de valores orientado al trabajo en equipo (Sociedad de la Información).

El futurista de las tecnologías Peter Schwartz, menciona: “Quizá la PC hizo que se iniciara la era de la información, pero el poder de las computadoras del mañana empezará revoluciones extraordinarias que transformarán nuestro mundo, para bien o para mal”, en donde la escala de los avances es casi incalculable, en donde los beneficios superan tanto a los costos que casi no vale la pena preocuparse por ellos, a lo que podemos llamar La Revolución Tecnológica del siglo XXI.

# **OFICINA NACIONAL DE GOBIERNO ELECTRÓNICO E INFORMÁTICA**

Es el Órgano Técnico Especializado que depende directamente del Despacho de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM). ONGEI, en su calidad de Ente Rector del Sistema Nacional de Informática, se encarga de liderar los proyectos, la normatividad, y las diversas actividades que en materia de Gobierno Electrónico realiza el Estado. Entre sus actividades permanentes se encuentran las vinculadas a la normatividad informática, la seguridad de la información, el desarrollo de proyectos emblemáticos en Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), brindar asesoría técnica e informática a las entidades públicas, así como, ofrecer capacitación y difusión en temas de Gobierno Electrónico y la modernización y descentralización del Estado.

La ONGEI, asimismo, se encarga de la administración de diversos portales del Estado, entre los que se encuentran el Portal del Estado Peruano (PEP), Portal de mayor jerarquía a nivel de Estado, que se constituye en el sistema interactivo de información a los ciudadanos a través de Internet; el Portal de Servicios al Ciudadano y Empresas (PSCE), el Portal de la Comisión de Comisión de Desarrollo de la Sociedad de la Información (CODESI), entre otros.

**Funciones:**

1. Actuar como ente rector del Sistema Nacional de Informática, para lo cual emite las directivas o lineamientos que permitan la aplicación de dicho Sistema.
2. Proponer la Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico, así como coordinar y supervisar su implementación.
3. Desarrollar acciones orientadas a la consolidación y desarrollo del Sistema Nacional de Informática y supervisar el cumplimiento de la normativa correspondiente.
4. Coordinar y supervisar la integración funcional de los sistemas informáticos del Estado y promover el desarrollo de sistemas y aplicaciones de uso común en las entidades de la Administración Pública.
5. Coordinar y supervisar el desarrollo de los portales de las entidades de la Administración Pública para facilitar la interrelación de las entidades entre sí y de éstas con el ciudadano, con el fin de establecer la ventanilla única de atención.
6. Administrar el Portal del Estado Peruano.
7. Proponer los lineamientos de política de contrataciones electrónicas del Sistema Electrónico de Adquisiciones y Contrataciones del Estado - SEACE.
8. Brindar asistencia técnica a las entidades de la Administración Pública para la implementación de proyectos tecnológicos en materia de su competencia.
9. Formular propuestas para impulsar el proceso de desarrollo e innovación tecnológica para la mejora de la gestión pública y modernización del Estado promoviendo la integración tecnológica.
10. Aprobar los estándares tecnológicos para asegurar las medidas de seguridad de la información en las entidades de la Administración Pública.
11. Fomentar una instancia de encuentro con representantes de la Administración Pública y del sector privado, con el fin de coordinar y potenciar los distintos esfuerzos tendientes a optimizar un mejor aprovechamiento de las tecnologías aplicadas a la modernización de la Gestión Pública.
12. Emitir opinión técnica respecto de las autógrafas, proyectos de Ley y proyectos normativos que las Alta Dirección somete a su consideración. Dicha opinión versará respecto de las competencias que le han sido asignadas.
13. Emitir opinión técnica en materia de su competencia.
14. Otras funciones que le sean encomendadas por el Presidente del Consejo de Mini

# **ANEXOS**

# 

# **RECOMENDACIONES**

1. Es necesario que se establezcan de manera clara y precisa, los principios que orienten la estrategia a seguir por el Gobierno Peruano, los cuales pueden ser:

* **EQUIDAD EN EL ACCESO:** Asegurando a todos los ciudadanos el acceso a la información o a los servicios provistos en forma electrónica por el Estado, no importando de donde, quien y a qué hora lo requiere.
* **AMIGABILIDAD:** Fácil de usar, simple y sencillas para los ciudadanos.
* **SEGURIDAD:** Disponer de adecuados niveles de seguridad que garanticen el derecho a la privacidad de las personas en el acceso a información y las transacciones que realice.
* **RENOVADOR:** Estableciendo en el Estado una nueva forma de operar, rediseñando, creando y modificando procedimientos y relaciones con los ciudadanos, incorporando y usando tecnologías de la información y comunicaciones.
* **CONVENIENTE:** Que el beneficio que obtenga el ciudadano al obtener información o un servicio a través de los nuevos medios, sean superiores a los que recibirían en forma presencial.
* **COBERTURA NACIONAL:** Es decir que las transacciones puedan realizarse desde cualquier parte del país, por lo que los servicios deben diseñarse teniendo presente esta consideración.
* **PARTICIPACIÓN DEL SECTOR PRIVADO:** Este sector debe participar en el desarrollo e implementación de servicios, formación y capacitación de funcionarios y ciudadanos. Reservándose la propiedad y el uso de la información al Estado o al ciudadano a la cual pertenece.

1. En función a estos principios rectores, debe establecerse la definición de Gobierno Electrónico, pudiendo tomarse la definición del CAIBI.
2. Deben unificarse los esfuerzos hacia un solo ente rector del esfuerzo de Gobierno Electrónico.
3. Incluir en las áreas alrededor de la cual gira la estrategia de Gobierno Electrónico, la participación ciudadana, que permitan la ciudadano, participar de una manera activa en las decisiones y actividades del estado.
4. Se debe revisar la estrategia peruana y reevaluar los aspectos contemplados en la propuesta del CAIBI.

# **CONCLUSIONES**

* Se genera un sistema que asegure la preservación y el respeto a la información personal e institucional.
* Se genera una cultura ética de gestión transparente, donde toda la información pertinente sea de acceso público.
* Se crea un sistema de información confiable y oportuna para una efectiva toma de decisiones.
* Se consigue un ahorro de las operaciones gel gobierno.
* Se genera una cultura de servicio basada en las herramientas que brida la sociedad de la información.
* Se acerca el gobierno, al ciudadano y a la empresa con servicios de calidad, modernos, eficientes y confiables disponibles las 24 horas del día, los 365 días al año.
* En el Perú, el gobierno electrónico está en vías de desarrollo, sin embargo, parece cada día más evidente la existencia de una tendencia nacional hacia su implementación.

# **BIBLIOGRAFIA**

<http://www.ongei.gob.pe/>

<http://www.peru.gob.pe/pm/portales/portal_ongei/eventos/Programas_docu/31/Programa_208.pdf>

<http://es.wikipedia.org/wiki/Gobierno_electr%C3%B3nico>

<http://www.blogfiisuni.com/2008/08/18/el-gobierno-electronico-en-el-peru/>