



E-Government



I

OBJETIVOS

- Comprender el concepto de gobierno electrónico.
- Identificar las barreras que existen para el desarrollo del gobierno electrónico.
- Conocer los factores críticos de éxito para el gobierno electrónico.
- Conocer las fases del desarrollo del gobierno electrónico.



II

TEMAS A TRATAR

- Introducción al gobierno electrónico.
- Conceptos de gobierno electrónico.
- Estrategias del gobierno electrónico.
- Ámbito de desarrollo de gobierno electrónico.



III

MARCO TEORICO

Introducción

El Gobierno Electrónico se refiere a los procesos y estructuras creadas para la oferta electrónica de los servicios gubernamentales, depende funcionalmente de muchas aristas o ramificaciones como el compromiso de los gerentes públicos, la dinámica política, los servicios civiles y las funciones parlamentarias y judiciales; se requiere que el gobierno tenga apertura a un modelo de prestación de servicios bastante complejo, en el que interactúan tanto los niveles como las aristas del sistema de gobierno.

Gobierno Electrónico debe entenderse como “el desarrollo del quehacer del Estado a través del uso de las TIC”, pero éste no se desarrolla sólo creando páginas Web con información institucional o con la oferta de los servicios actualmente existentes, sino que

se relaciona directamente con la participación ciudadana. Y la Gobernabilidad Electrónica es “el uso de las TIC en la administración pública para hacer más eficiente, legítima y transparente su gestión”.

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

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

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

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

Concepto

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

Según OPTIC (2012) ...”Es el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en el marco de la modernización del Estado, que posibilita el acceso y la entrega de servicios gubernamentales y promueve la participación y transparencia de la gestión pública en beneficio de la ciudadanía en general.”

Objetivos

El Gobierno Electrónico, dentro de sus objetivos principales, busca mejorar las formas de relacionarse con: Los ciudadanos y/o sus asociaciones. El sector privado. El estado, sus empleados. Otros agentes gubernamentales y estatales.

Así también Aliaga (et.al) puntualiza:

Dr. Ing. César Baluarte Araya

- Mejorar distribución de servicios gubernamentales al ciudadano
- Mejorar la interacción con las empresas y la industria
- Empoderar al ciudadano mediante el acceso a la información
- Crear una gestión pública más eficiente.

Gobierno Electrónico

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

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

Estrategias del Gobierno Electrónico

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

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

Como llegar al Gobierno Electrónico

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Ámbitos de Desarrollo del Gobierno Electrónico

El gobierno electrónico debe desarrollarse en tres ámbitos:

Servicios al ciudadano: Mejorando la relación de servicio del gobierno al ciudadano, empresa e inversionista, mediante el uso intensivo de tecnologías de la información y comunicaciones, que permita prestar un servicio eficiente y eficaz. Un gobierno sin paredes, puertas ni horarios.

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

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



(La práctica tiene una duración de 02 horas)

IV

ACTIVIDADES

1. Ver los siguiente videos accediendo a la siguiente dirección URL:
2. Verificar que tenga acceso a Internet e ingresar a la siguiente dirección URL:
http://www.ongei.gob.pe/quienes/ongei_quienes.asp?pk_id_entidad=1878&opciones=E



3. Deberá navegar por la página web del gobierno electrónico del Perú y realizar un esquema del diseño de todo el portal.
4. Posteriormente, debe bajar la diapositiva conceptos generales en el marco de Gobierno Electrónico y dar lectura a toda la presentación.



Conceptos generales
en el marco de **GOBIERNO ELECTRONICO**

Introducción

El desarrollo económico sostenible y equitativo requiere un Estado democrático, moderno y eficiente para:

1

Tener un ambiente de confianza y estabilidad jurídica.



2

Tener una relación eficiente entre Estado y mercado.



3

Formular y ejecutar políticas públicas y programas eficaces.



4

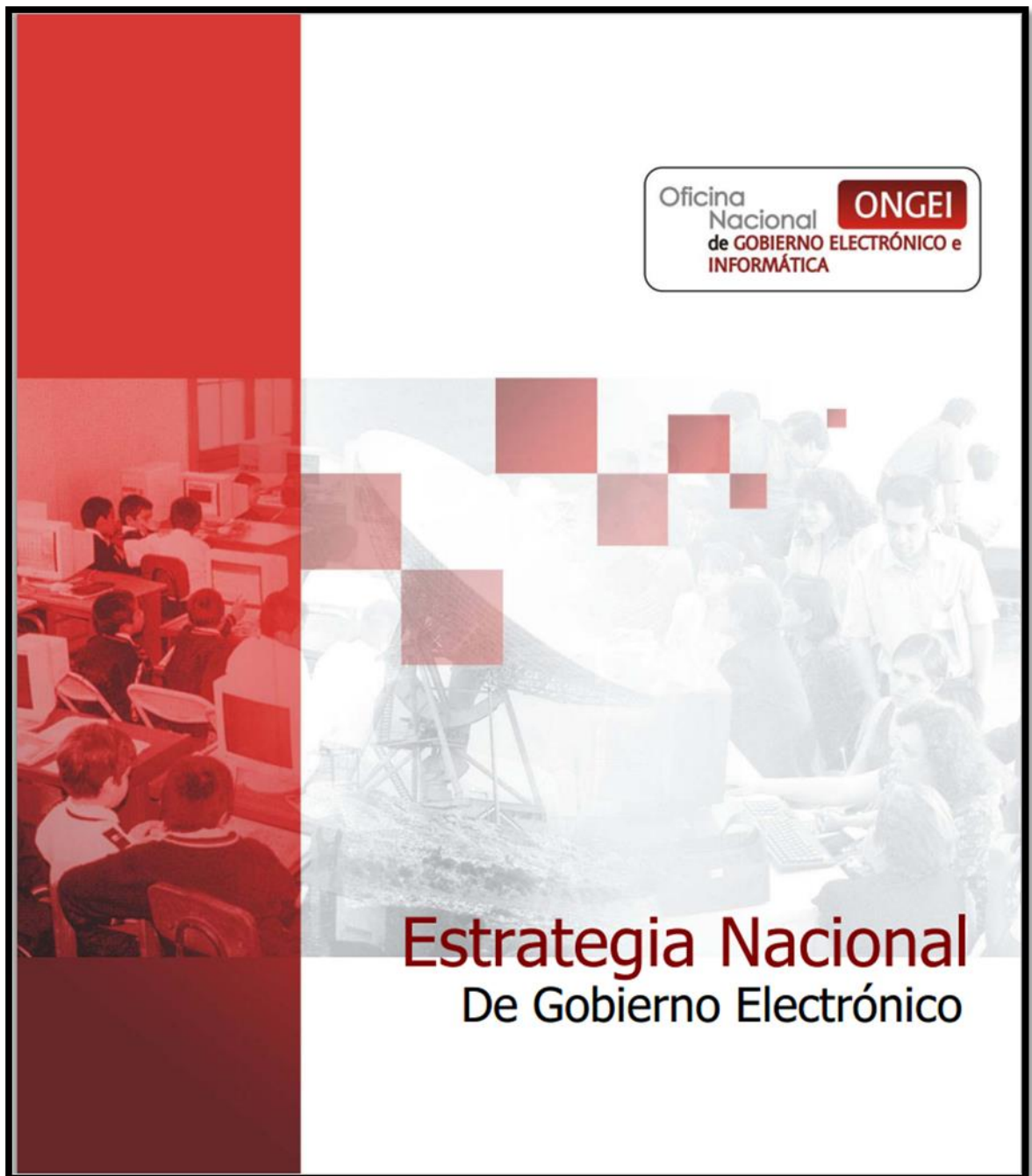
Tener transparencia en las acciones.



Los retos están entrelazados e indican que la capacidad institucional es condición técnica para el desarrollo.

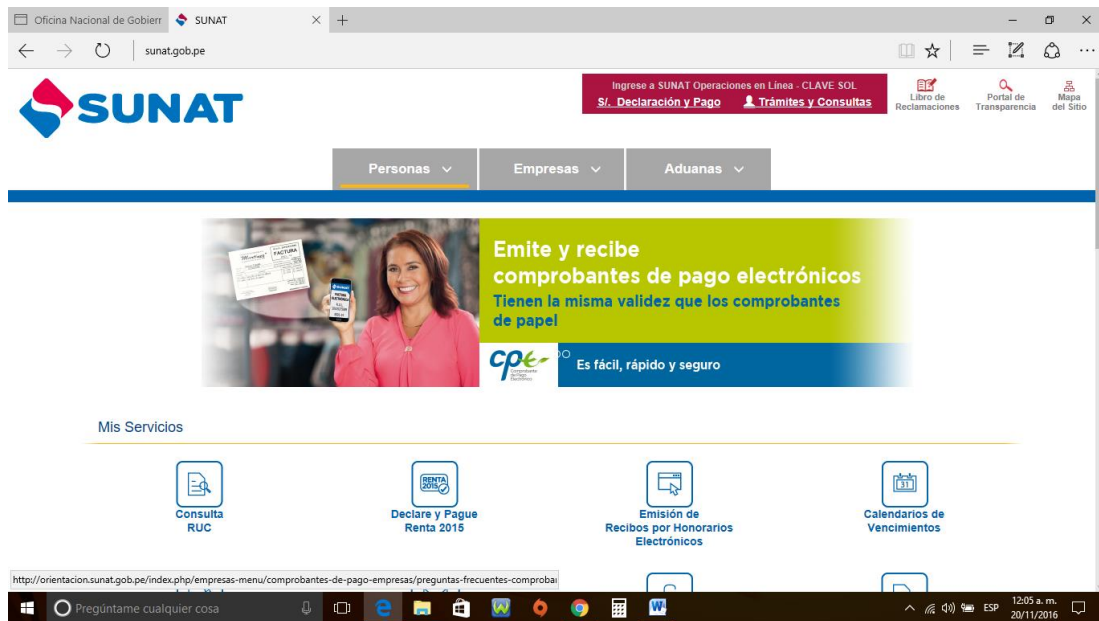
- Posteriormente, deberá revisar la estrategia de Gobierno Electrónico del estado Peruano.



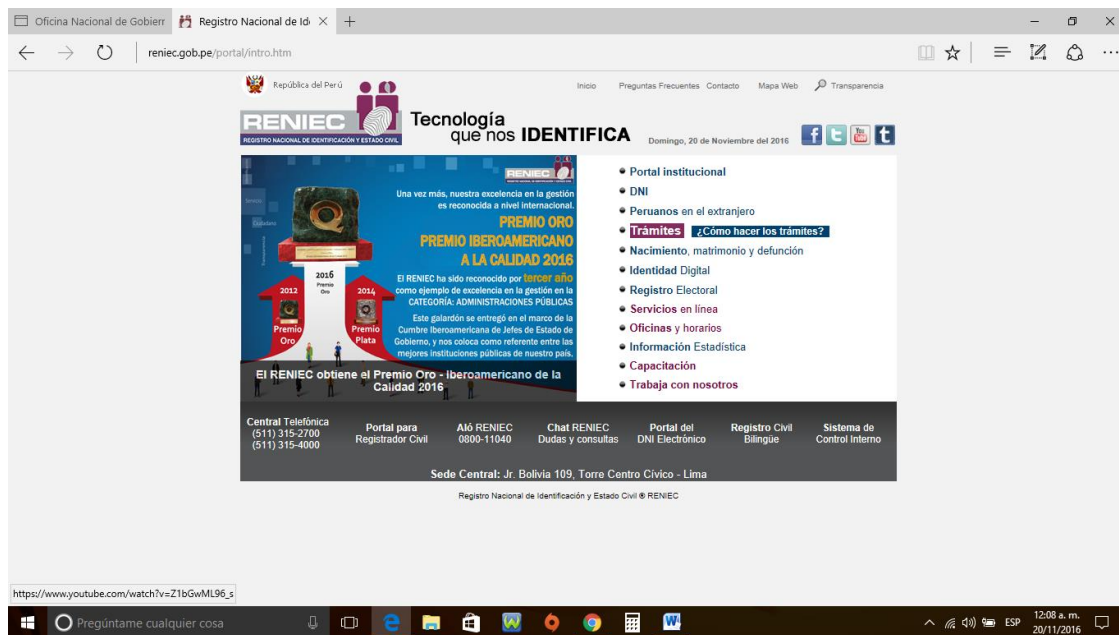


6. Posteriormente, deberá revisar las siguientes páginas web realizando un análisis de todo el portal indicando ventajas, desventajas, estructura, y su integración con otras páginas del estado peruano, según las siguientes direcciones URL's:

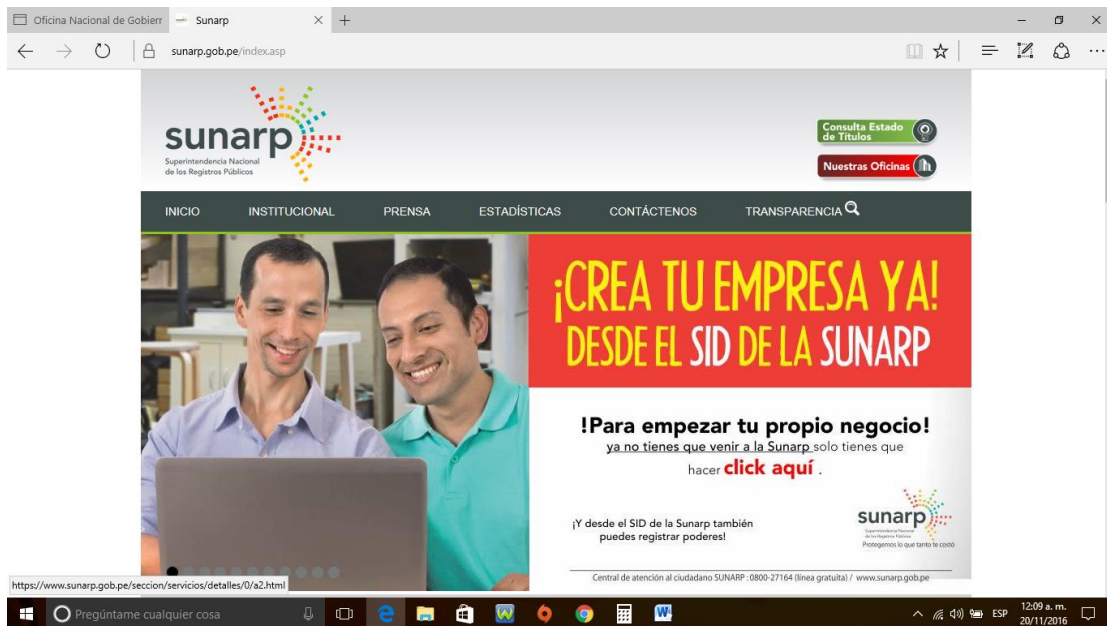
1. <http://www.sunat.gob.pe/>



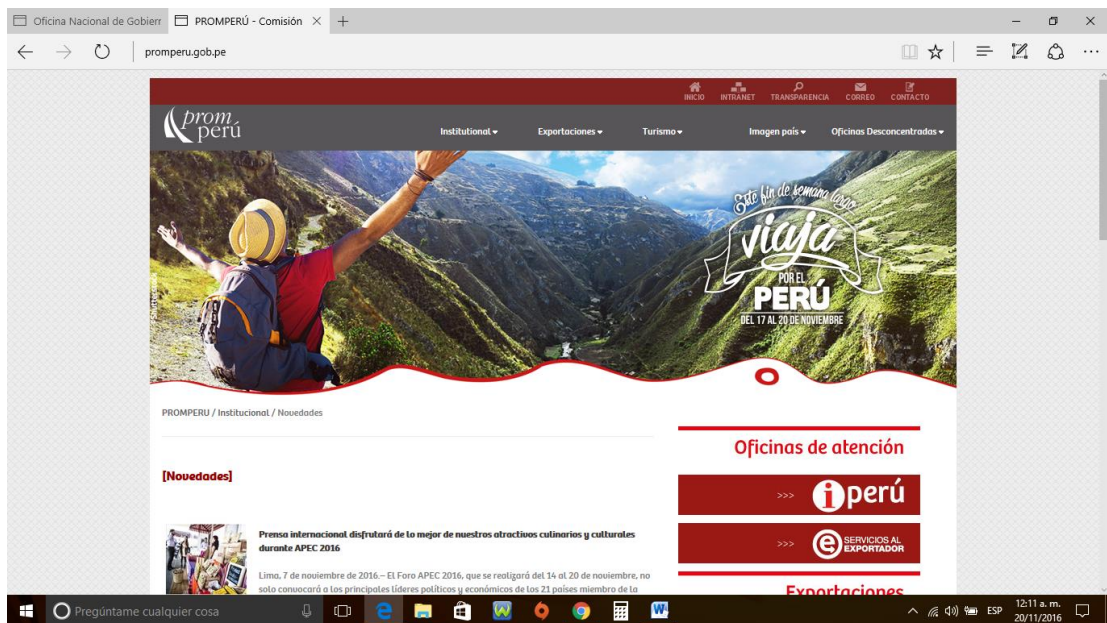
2. <http://www.reniec.gob.pe/portal/intro.htm>



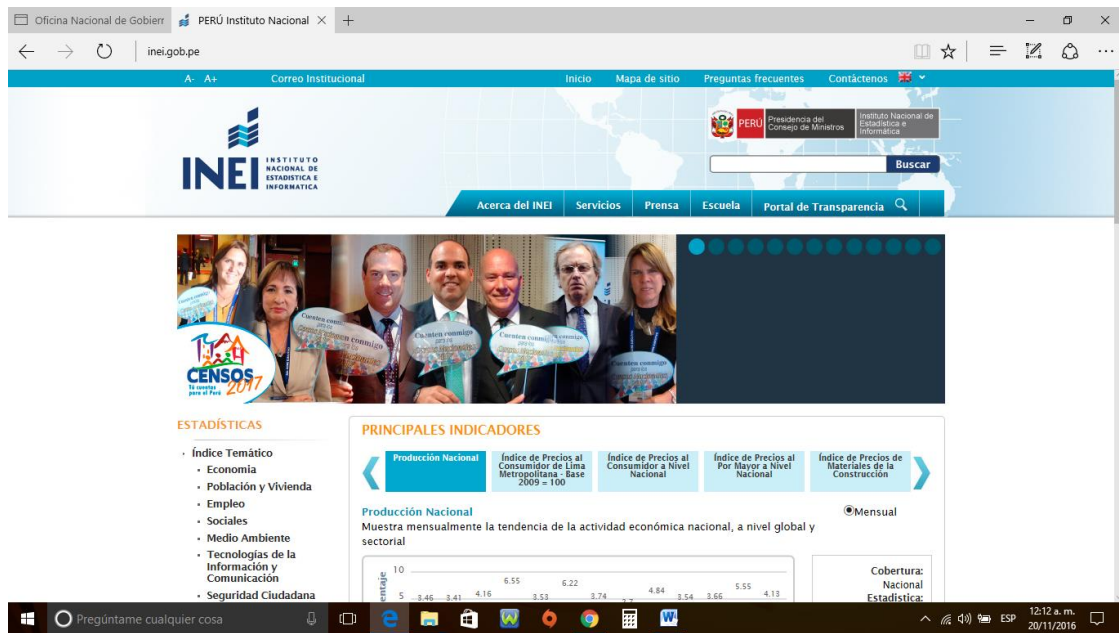
3. <http://www.sunarp.gob.pe/>



4. <http://www.promperu.gob.pe/>



5. <http://www.inei.gob.pe/>



6. <http://www2.pcm.gob.pe/>



- Luego ingrese al Portal del Estado Peruano y navega por todas las funciones presentadas de los diversos órganos de gobierno (PCM, congreso, gobiernos regionales, gobiernos municipales).



V

EJERCICIOS RESUELTOS

- Visualice en el portal de VUCE –ventana única de Comercio Exterior, las opciones que ofreea como soporte a la gestión de trámites y otros.



VI

EJERCICIOS PROPUESTOS

- Busque en internet un portal de un gobierno de Sudamérica y realice su análisis correspondiente.



VII

CUESTIONARIO

1. ¿Cómo define el gobierno electrónico?
2. ¿Cuáles son las barreras que existen para el desarrollo de gobierno electrónico?
3. ¿Cuáles son los factores críticos de éxito para el Gobierno Electrónico?
4. ¿Cuáles son las fases del desarrollo del Gobierno Electrónico?
5. ¿Cuáles son los objetivos estratégicos de la estrategia nacional del Gobierno Electrónico del estado peruano?