

MODULO 5**INDICE DE CONTENIDOS**

1. Definiciones, conceptos básicos y ejemplos
2. Plan Nacional de Gobierno Electrónico
3. Indicadores
4. Habeas Data y otra Normativa Aplicable

Introducción al Gobierno Electrónico**1. Definiciones y conceptos básicos**

Como afirman Alejandra Naser y Gastón Concha en “El gobierno electrónico en la gestión pública”, no existe consenso a nivel mundial acerca de la definición del GE, concepto que fue evolucionando a lo largo de los años. Los autores presentan algunos ejemplos:

*“en 1998 la **OCDE** lo definía como ‘la aplicación de tecnologías basadas en Internet para actividades comerciales y no comerciales en el seno de las administraciones públicas’,*

*años más tarde la propia **OCDE** lo definió como ‘El uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), particularmente la Internet, como una herramienta para alcanzar un mejor gobierno’.*

*El **Banco mundial** lo define como ‘el uso de las tecnologías de información y comunicaciones para mejorar la eficiencia, la efectividad, la transparencia y la rendición de cuentas del gobierno’*

***Naciones Unidas** lo define como ‘La utilización de Internet y el World Wide Web para entregar información y servicios del gobierno a los ciudadanos’.*

Básicamente, como indican los autores, el objetivo del GE es optimizar el uso de los recursos para el logro de los objetivos gubernamentales a partir de la implementación de TIC, o como ellos sintetizan: “fines públicos por medios digitales”. En su texto, auguran la posibilidad de acercamiento del Estado a la ciudadanía mediante la implementación del GE, que representa un nuevo paradigma para la administración pública.



Bibliografía

BIBLIOGRAFÍA OBLIGATORIA

Naser, Alejandra y Gastón Concha. "El gobierno electrónico en la gestión pública". Santiago de Chile, abril de 2011.

Algo similar ocurre con la **Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico**¹ de 2007, en la cual los representantes reunidos en la IX Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado coincidieron en las siguientes finalidades:

1. *Aproximar los Gobiernos y sus respectivas Administraciones a los ciudadanos al facilitar la comunicación y relación con los mismos por medios electrónicos.*
2. *Incrementar la calidad de los servicios y productos públicos que el Estado tiene que suministrar a los ciudadanos al mejorar la eficiencia, la eficacia y una mayor transparencia de la gestión pública, aprovechando la utilización de las TIC en el Gobierno y en la Administración Pública.*
3. *Contribuir a que los países iberoamericanos accedan en plenitud a la sociedad de la información y del conocimiento mediante el impulso que, para la misma, supone el efectivo establecimiento del Gobierno Electrónico.*
4. *Coadyuvar en la consolidación de la gobernabilidad democrática, mediante la legitimación efectiva de los Gobiernos y sus Administraciones que comporta el potencial democratizador del Gobierno Electrónico.*
5. *Optimizar, con ocasión de la implantación del Gobierno Electrónico, los modos de organización y de funcionamiento de los Gobiernos y sus Administraciones, simplificando trámites y procedimientos.*
6. *Fomentar el uso de los medios electrónicos en los demás ámbitos de la sociedad a través de la percepción de la utilidad que presentan en la Administración Pública.*
7. *Sensibilizar a las Administraciones para que ofrezcan sus servicios y se interconecten con la ciudadanía a través de estrategias de múltiples canales de acceso.*
8. *Desarrollar en la implementación del Gobierno Electrónico, acciones que apunten a generar información de alto valor para que redunden en conocimiento social, con el objetivo de aumentar la competitividad y mejorar el posicionamiento de cada comunidad en el concierto global.*

Definición de Gobierno Electrónico

“A los efectos de la presente Carta Iberoamericana se entiende como el uso de las TIC en los órganos de la Administración para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientar la eficacia y eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos. Todo ello, sin perjuicio de las denominaciones establecidas en las legislaciones nacionales.”

¹ Disponible en línea en www.clad.org/documentos/declaraciones/cartagobelec.pdf

MODULO 5

En cuanto a la normativa argentina, la principal es el “Plan Nacional de Gobierno Electrónico” (decreto 378/05) que forma parte de la bibliografía desde el módulo II, entre cuyos considerandos destacamos:

“... el empleo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, y especialmente internet, está transformando las relaciones entre las personas y las organizaciones públicas y privadas, resultando un instrumento idóneo para facilitar el acceso a la información y a los servicios del Estado, integrar los distintos niveles de la ADMINISTRACIÓN PÚBLICA NACIONAL, dotar de transparencia a la actividad del Estado, digitalizar con validez legal la documentación pública y permitir el intercambio de información entre el Estado y los particulares mediante canales alternativos al papel.”



Fuente de la imagen:

<http://www.eurosocialfiscal.org/index.php/enlaces/listar/pagina/24>

Como denominador común, todas las definiciones se refieren a la aplicación de las TICs para lograr una mejor administración, una mayor transparencia en la gestión pública y una mejor comunicación entre gobiernos y ciudadanos.

Aquí es necesario recordar lo que vimos anteriormente en este curso: **las tecnologías no son neutras**, es decir que en el tema del gobierno electrónico no hay una aplicación aséptica de herramientas informáticas que por sí solas dispararán cambios revolucionarios en las administraciones; tal cosa no existe.

Los resultados de la aplicación de estas tecnologías estarán relacionados con los valores sociales y culturales de las comunidades donde se las aplique, y de los objetivos y la voluntad política de generar verdaderas transformaciones que permitan cumplir los objetivos que en general vimos delineados en este tema. A su vez, es clave considerar la capacitación de los recursos humanos que implementarán estos cambios, para poder encarar la implementación con todos los factores en su máximo rendimiento.

2. Plan Nacional de Gobierno Electrónico

Plan Nacional de Gobierno Electrónico (PNGE) – Decreto 378/05

Como dijimos anteriormente, este decreto es la norma rectora en el tema que nos ocupa.

A nivel operativo el PNGE establece que:

- Las autoridades de los organismos alcanzados por la norma deben nombrar al funcionario que actuará como enlace con la Subsecretaría de la Gestión Pública, dependencia. Según el 624/03, el enlace *“entiende en el diseño, implementación y seguimiento de la política de modernización del Estado, y en la definición de estrategias sobre tecnologías de la información, comunicaciones asociadas y otros sistemas electrónicos de tratamiento de información en la ADMINISTRACIÓN PÚBLICA NACIONAL”*.
- Se deberá elaborar, dentro de los 120 días de aprobado el decreto, un informe de “Diagnóstico de la situación del Organismo con respecto al Plan Nacional de Gobierno Electrónico”, que permita evaluar la situación real del organismo.
- Se deben desarrollar y promover sistemas basados en internet para la prestación de servicios y la provisión de información al público.
- Se debe monitorear la implementación de los estándares de interoperabilidad definidos por la Subsecretaría de la Gestión Pública.
- Se dispondrá lo necesario para que las comunicaciones se efectúen preferentemente mediante tecnologías informáticas.
- Se deberá disponer medidas para la simplificación de los trámites para facilitar las transacciones a los ciudadanos.
- Se deberá remitir a la Subsecretaría de la Gestión Pública la información que se solicite sobre el avance del Plan Sectorial de Gobierno Electrónico.

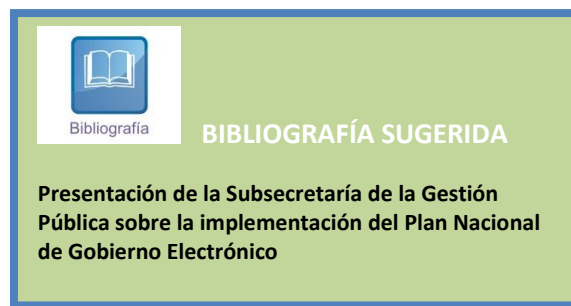
En cuanto a los instrumentos, el PNGE destaca los siguientes:

- **Internet**
- **Centros de atención telefónica**
- **Servicios web**
- **Tramitación electrónica**
- **Documento electrónico**
- **Timbrado electrónico**



MODULO 5

Tienen un esquema muy detallado del PNGE en la presentación incluida en la bibliografía de este módulo. Si bien es extensa, es valioso su contenido en tanto presenta el análisis de la aplicación del PNGE, las responsabilidades, las acciones que se realizaron, algunos circuitos de tareas y qué se debe controlar. Además, expone mediante imágenes algunos de los sistemas que deberíamos consultar en distintos sitios (algunos con acceso restringido, por lo que no todos podríamos conocerlos).



3. Indicadores: ¿Cómo medir el Gobierno Electrónico?

Cada tanto vemos una nota periodística que muestra alguna “tabla de posiciones” de Gobierno Electrónico, indicando la posición que ocupa cada país, pero ¿cómo puede medirse el avance que los países hacen en este tema?

Un referente es la **Encuesta de Gobierno Electrónico de las Naciones Unidas**, que propone la medición de algunos indicadores para poder medir avances o retrocesos. Más allá de la existencia o no de consenso sobre la utilidad o validez de algunos de los indicadores, es interesante tener en cuenta el intento de unificar criterios de medición.

En su informe con datos de 2010 toman los siguientes indicadores:

Indicadores de capacidad	
EG1	% de personal de instituciones gubernamentales con computadora, desagregado por género.
EG2	% de personal de instituciones gubernamentales con acceso a internet, desagregado por género.
EG3	% de instituciones gubernamentales con sitio web o bases de datos en internet.
EG4	% de instituciones gubernamentales con redes (LAN, intranet, extranet).
EG5	% de instituciones gubernamentales con plataformas accesibles a teléfonos móviles.
EG6	% de personal de TICs en instituciones gubernamentales, desagregado por género.

MODULO 5

EG7	Número de intrusiones y hackeos ¹ de redes y sitios web gubernamentales.
EG8	% de spam en el total de emails recibidos.
EG9	% de gasto en TICs sobre % de gasto total de entidades gubernamentales.
EG10	% del presupuesto de TICs gastado en construcción de capacidad institucional y en la formación de recursos humanos.
EG11	% de instituciones gubernamentales con acceso a internet, por tipo de acceso, acceso telefónico (dial-up), banda ancha, etc.

Indicadores de uso

EG12	% de software libre/abierto comparado con el uso de software propietario ²
EG13	% y tipo de aplicaciones usadas, por ej. Procesadores de texto, bases de datos, etc.
EG14	% de personal de instituciones gubernamentales entrenado en el uso de TICs, desagregado por género.

Indicadores de transformación

EG15	% de instituciones gubernamentales que proveen servicios online y tipo de servicios: por ej., completado e impresión de formularios online, encuestas online, pago de facturas, impuestos, registro de empresas, voto electrónico, etc.
EG16	% de trámites procesados por TICs contra número total de trámites.
EG17	% de trámites procesados online contra número total de trámites procesados por TICs.
EG18	Grado de satisfacción de usuarios de Gobierno Electrónico, desagregado por género.

Fuente: United Nations E-Government Survey 2010, cap.6 "Measuring e-government".

Disponible en internet:

<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un-dpadm/unpan038850.pdf>



Bibliografía

BIBLIOGRAFÍA SUGERIDA

Para ver un ejemplo de aplicación de GE: Linskens, Jorge. "Los gurús están acá". Entrevista realizada al subdirector de Sistemas de la AFIP el 17 Marzo, 2008

4. Habeas Data y otra Normativa Aplicable

Protección de la información ciudadana: ley de Habeas Data y otra normativa aplicable

El panorama de un Estado cada vez más interconectado y cruzando permanentemente información de los ciudadanos puede generar algún resquemor. Sin embargo, todavía estamos muy lejos de igualar la montaña de información personal que tienen bancos, telefónicas, empresas de marketing y publicidad, etc., que nos bombardean constantemente con ofertas enviadas a nuestro hogar y a nuestros teléfonos móviles.

¿Cómo pueden los ciudadanos proteger su privacidad en la Sociedad de la Información, en un mundo cada vez más conectado?

La Reforma Constitucional de 1994 abrió el camino para que las personas pudieran tener acceso a la información que sobre ellas tenían otros. Y con la sanción en el año 2000 de la Ley 25.326 de Habeas Data la posibilidad de proteger los datos personales se volvió realidad.

La ley determina cuáles son los derechos de las personas con respecto a sus datos, las obligaciones que deben cumplir las empresas que trabajan con bases de datos, y estipula las sanciones civiles y penales para aquellos que hicieran un mal uso de la información que disponen.

En 2005 se dio otro gran paso al crear el Registro Nacional de Bases de Datos, bajo la órbita de la Dirección Nacional de Protección de Datos Personales (DNPDP), a fin de poder garantizar la protección de la información personal.

Más información en:



La ley de Habeas Data y sus modificatorias pueden ver en Infoleg:

<http://www.infoleg.gov.ar/infolegInternet/verVinculos.do?modo=2&id=64790>

La ley reconoce los siguientes derechos:

Información: derecho a ser informado de la existencia del archivo y posibilidad de apelar al organismo de control.

Acceso: derecho a conocer en forma gratuita qué datos de la persona existen en determinado archivo, cuál es la finalidad de esa existencia y quiénes fueron o serán sus cesionarios.

Rectificación, actualización o supresión: derecho a que, si corresponde, los datos sean rectificados, actualizados, suprimidos o sometidos a confidencialidad.

Oposición: derecho a negarse a dar datos personales o a impedir que sean tratados por terceros.

Cuestiones básicas respecto a las bases de datos:

- Está prohibida la formación de archivos que revelen datos sensibles como origen racial y étnico, opiniones políticas, convicciones religiosas, filosóficas o morales, afiliaciones sindicales o políticas, y salud y vida sexual.
- Los datos archivados deben ser ciertos, pertinentes y no excesivos.
- No pueden recolectarse por medios desleales o fraudulentos.
- No pueden utilizarse para otros fines que los declarados al momento de su recolección.
- Los datos total o parcialmente inexactos deben ser suprimidos o corregidos, según corresponda.
- Deben ser almacenados de manera de permitir el ejercicio del derecho de acceso.

