



# REFLEXIÓN Y REVISIÓN

---



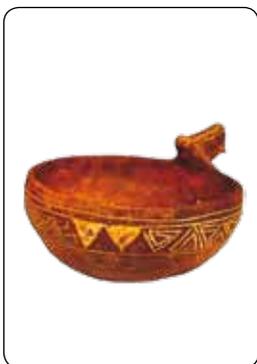
**No. de Registro:** UST.C.635

**Cronología:** Siglo X-XVI D.C.

**Denominación:** Copa

**Diseño:** Exterior aplicaciones de motivo zoomorfo (serpientes), engobe blanco zonificado puntos sobre el cuerpo de las aplicaciones, dos líneas negras en la parte superior. Interior franja de engobe blanco y banda con diseños lineales. La forma de este recipiente de cuero semiglobular, borde recto, labio biselado externo y dos aplicaciones opuestas.

Tipo cerámico. Las aplicaciones se encuentran totalmente decoradas. Tipo Valle de Tenza gris.



**No. de Registro:** UST.C.865

**Cronología:** Siglo X-XVI D.C.

**Denominación:** Cuenco doble

**Diseño:** La pieza lleva en el exterior una banda de aproximadamente 4 - 5 cm, compuesta por triángulos excisos y concéntricos incisos, líneas horizontales incisas y puntos impresos. El animal del asa presenta en el lomo motivos incisos e impresos. La forma del recipiente es de cuerpo semiglobular, borde invertido, labio redondeado y base convexa, los recipientes estaban unidos por un conducto tubular y una asa de puente, modelada en forma de un animal indefinido. Solamente se conserva el recipiente y el asa.

Tipo cerámico. En la pasta se observa algo de mica, lo cual sugiere su pertenencia al tipo Los Santos Micacea Fina, aunque el empaste es más común en el tipo Chicamocha Inciso Impreso. Todos los motivos decorativos van rellenos de pasta blanca.

## **EL E-GOBIERNO EN MÉXICO Y COLOMBIA**

---

*Gustavo Aguilera Izaguirre*

Doctorado en Aspectos Jurídicos y Económicos de la Corrupción, Universidad Salamanca (España) (Candidato a Doctor); Diploma de Estudios Avanzados, Aspectos Jurídicos y Económicos de la Corrupción, Universidad Salamanca. Licenciado en Derecho, Universidad Autónoma de Tamaulipas (México).  
E: mail: gusyr37@hotmail.com

### **Resumen**

El artículo tiene por objeto analizar el concepto de Gobierno Electrónico para posteriormente, exponer lo que países como México y Colombia están haciendo al respecto. Es decir, se expondrán los planes y normas que se están aplicando para la incorporación de las Nuevas Tecnologías de la Información y de la comunicación (TIC) en cada una de sus administraciones, desde su implementación, pasando por los avances suscitados e incluso los niveles alcanzados en comparación con otros países de Latinoamérica. México es el país que sigue al frente en cuanto a la implementación de Gobierno Electrónico se refiere, y Colombia en los últimos años ha dado avances importantes, colocándose dentro los seis países con mayor desarrollo en este rubro. De esta manera las administraciones públicas ofrecen más y mejores servicios al ciudadano.

### **Palabras clave**

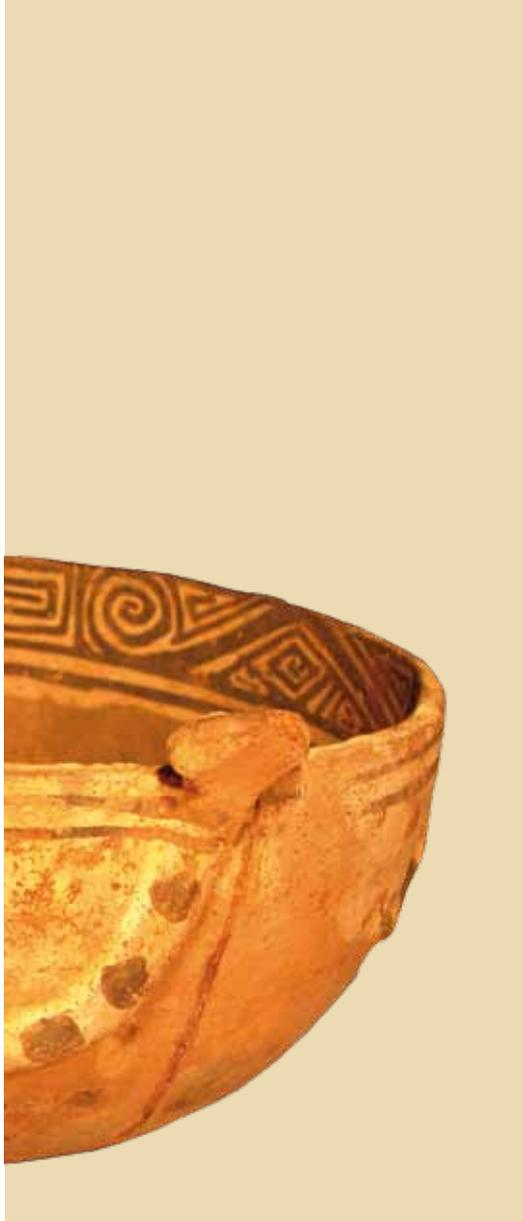
Gobierno Electrónico, México, Colombia, Tecnologías de la Información y de la comunicación.

### **Abstrac**

This paper examines the concept of Digital Government, as well as what Mexico and Colombia are doing related to. Therefore, it explores the strategies and policies in Information and Communication Technologies (ICT), the implement's process and the reached achievements which are been implemented by the Government of these countries in comparison to other Latin American ones. Mexico continues to be the leader in this issue and Colombia has made efforts and important progress in order to get a good place in this ranking, as a result, it is among the six most developed Latin American countries in this area. Hence, the Governments are able to provide more and better services to its citizens efficiently.

### **Key Words**

Digital Government, Mexico, Colombia, Information and Communication Technologies (ICT).



**Detalle Figura**

---

Copa

## E-GOBIERNO EN MÉXICO Y COLOMBIA\*

---

*Gustavo Aguilera Izaguirre*

### INTRODUCCIÓN

Al momento de realizar un trámite administrativo, todo ciudadano piensa en lo siguiente: pérdida de tiempo, de esfuerzo y, quizás lo principal, la pérdida de la satisfacción de su necesidad. Durante mucho tiempo este tipo de prácticas dentro de la administración pública en México se habían suscitado, esto, obviamente, lo único que generaba era que no existiera una participación por parte de la ciudadanía en la realización de dichos trámites y, en consecuencia, una desconfianza hacia el gobierno, además, que en algunas ocasiones se producía un gasto extra en el ciudadano al tener que realizar prácticas corruptas con el fin de que dicho trámite se hiciera de la forma más rápida y con buenos resultados. Todo lo anteriormente descrito, aunado al rápido desarrollo tecnológico en los medios de comunicación y el uso de Internet han sido motivos suficientes para que México y Colombia incorporaran dentro de la administración pública el uso de las Nuevas Tecnologías.

La finalidad principal de la administración pública, como organización, es la de llevar acabo la acción continua encaminada a la satisfacción de las necesidades de interés público con elementos tales como: un personal técnico preparado, un patrimonio adecuado y mediante procedimientos administrativos idóneos o con el uso, en caso necesario, de las prerrogativas del poder público que aseguren el interés estatal y el derecho de los particulares (Rojas, 1976), es una definición muy utilizada por un número considerable de estudiosos del derecho administrativo al tener los elementos básicos de la administración pública; sin embargo, habría que agregar que toda la actividad la hará con apoyo de las nuevas tecnologías.

---

\* El presente artículo de reflexión tiene por objeto analizar el concepto de Gobierno Electrónico para posteriormente, exponer lo que países como México y Colombia están haciendo al respecto.

Los poderes públicos ya no sólo se encuentran vinculados por los correspondientes mandatos que los obliguen a proceder a la tutela de determinados derechos o situaciones de los ciudadanos o garanticen mediante prestaciones materiales concretas a las necesidades de éstos, sino que además, habrán de hacerlos con unos resultados de satisfacción óptimos de tal forma que la propia prestación legitime, la propia administración prestadora (Moreno, 2004).

El presente artículo tiene como objetivo principal dar a conocer la aplicación de un gobierno electrónico en México y en Colombia, pero para ello, es importante saber qué es el gobierno electrónico; cuáles son los beneficios que como ciudadanos obtendremos con el gobierno electrónico, los obstáculos o barreras con los que se presenta y su proceso de incorporación en cada uno de los gobiernos de estos países.

## GOBIERNO ELECTRÓNICO

Una definición general, del gobierno electrónico, es aquella que se refiere a la aplicación de las tecnologías de la información y de la comunicación a la Administración Pública.

La Carta iberoamericana de gobierno electrónico ofrece un concepto: que el gobierno electrónico es el uso de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación TIC<sup>1</sup> en los órganos de la administración para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientar la eficacia y la eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos<sup>2</sup>.

Por otro lado la comisión de comunidades europeas ha señalado que la administración electrónica se refiere al uso de las tecnologías de la información y de la comunicación en las administraciones públicas, combinado con cambios organizativos y nuevas aptitudes, con el fin de mejorar los servicios públicos y los procesos democráticos y reforzar el apoyo a la políticas públicas (Europeas, 2003).

Resulta también importante conocer la definición de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación, como parte de la definición del gobierno electrónico. Así tenemos que las TIC son los servicios, aplicaciones, equipos y programas informativos, es decir, herramientas como la telefonía, el aprendizaje a distancia, televisión, computadoras, redes y, por supuesto, Internet. La incorporación de las TIC en los procesos de gobernabilidad, no deben ser frenados por la brecha digital<sup>3</sup>. De hecho una acción de gobernabilidad misma será la inclusión digital.

1 En lo sucesivo utilizaremos la sigla TIC: Tecnologías de la Información y de la Comunicación.

2 Firmada por los Ministros de Administración Pública y de la Reforma del Estado y los Jefes de Delegación de los Gobiernos iberoamericanos, reunidos los días 31 de mayo y 1º de junio de 2007, en Pucón, Chile, en ocasión de la IX Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado

Las TIC son una herramienta que se caracteriza por ser una manera de flujo de información con mejoras en costo y en la entrega rápida de información. Pero, las TIC por sí solas no juegan un papel importante. Sin embargo, se junta con otros elementos tales como: clientes (ciudadanos) y servicios, las TIC se convierten en un dispositivo vivo que es capaz de inducir significativos cambios en digitalización y en el gobierno electrónico. El gobierno electrónico construido sobre estas premisas no sólo permite compartir información y comunicaciones, también mejora el acceso a la información relacionada con la administración pública a los ciudadanos y empresas, mejora la eficiencia y transparencia de las operaciones del gobierno e induce cambios en la organización (Suh, 2002).

## PRINCIPIOS DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO

El Gobierno Electrónico se inspira en los principios de igualdad, legalidad, conservación, transparencia y accesibilidad, proporcionalidad, responsabilidad y adecuación tecnológica:

*El principio de igualdad*, consiste en que en ningún caso el uso de los medios electrónicos pueda implicar la existencia de restricciones o discriminaciones para los ciudadanos que se relacionen con las administraciones públicas por medios no electrónicos, tanto respecto al acceso a la prestación de servicios públicos como respecto a cualquier actuación o procedimiento administrativo sin perjuicio de las medidas dirigidas a incentivar la utilización de los medios electrónicos.

*Principio de Legalidad*, consiste en que los modos tradicionales de relación entre ciudadano, gobierno y administración serán idénticos en los medios electrónicos.

*Principio de conservación*, con el cual se garantiza la conservación de las comunicaciones y documentos electrónicos en las mismas condiciones que los tradicionales.

*Principio de transparencia y accesibilidad*, garantiza que la información de las administraciones públicas y el conocimiento de los servicios por medios electrónicos se hagan en un lenguaje comprensible según el perfil del destinatario.

*Principio de proporcionalidad*, de modo que los requerimientos de seguridad sean adecuados a la naturaleza de relación que se establezca con la administración.

*Principio de responsabilidad*, de forma que la administración y el gobierno respondan, por sus actos realizados por medios electrónicos de la misma manera que se realizan por medios tradicionales.

*Principio de adecuación tecnológica*, las administraciones elegirán las tecnologías más adecuadas para satisfacer sus necesidades. Se recomienda el uso de estándares abiertos y de software libre en razón de la seguridad, sostenibilidad a largo plazo y para prevenir que el conocimiento público no se privatizado (Carta iberoamericana del gobierno electrónico. 2007).

## OBJETIVOS DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO

Los objetivos primordiales de un gobierno electrónico o con los cuales debe llenar, como requisito para su eficaz tarea, son que exista una transparencia en la administración, lograr con ello el desuso de deshonestas, eliminar la discrecionalidad y la existencia de un mayor control y seguimiento en la gestión gubernamental.

Otro objetivo es que la administración sea eficiente, al momento de incorporar las TIC se mejorara la entrega de los servicios al ciudadano, lo que supone un ahorro en la recopilación y transmisión de datos y optimizar la disponibilidad y calidad de los servicios.

El último objetivo, es la participación de la ciudadanía, las TIC contribuirán a la creación de una confianza entre el ciudadano y el gobierno, integrándolo al desarrollo del gobierno electrónico de manera directa, con lo cual mejorará el establecimiento de un gobierno eficaz.

Existen además, otras opiniones que dicen que existe un número de asuntos que determinan la obligación entre el gobierno y los ciudadanos, tales como:

1. La simplificación en la entrega de los servicios al ciudadano
2. Proveer de grandes accesos a la información en línea
3. Incrementar la rendición de cuentas del gobierno hacia los ciudadanos haciéndolo más transparente
4. Eliminación de capas en los asuntos de gobierno
5. Proveer de recursos donde la sociedad pueda beneficiarse en grandes dimensiones
6. Simplificar los procesos de los negocios del Gobierno y reducir la burocracia
7. Reducir la corrupción que existe en muchos países
8. Promover un centro de diálogo que permita al público interactuar con los hacedores de las decisiones y políticas
9. La ampliación de los hacedores de políticas a escuchar a los e-ciudadanos (Szeremeta y Kerby; 2005).

## PROCESO DE INCORPORACIÓN DE LAS TIC A LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN MÉXICO

Desde el primer día de mandato del presidente Vicente Fox, una de las principales tareas que llevó a cabo fue cambiar los esquemas tradicionales con los que se desarrollaba la administración pública, por un gobierno que atendiera con responsabilidad las expectativas de la sociedad.

Para ello, se trabajó en el desarrollo de dos modelos: el de innovación que tiene por objeto el desarrollo de la gestión pública de una manera distinta a la tradicional y,

el de calidad lo cual permitirá mejorar y optimizar dicha gestión. La innovación del gobierno es un movimiento cultural y estructural que busca reformar radicalmente la orientación, la capacidad y la velocidad de respuesta estratégica de la administración pública federal, revisualizándolo todo desde múltiples perspectivas. La innovación del gobierno debe tener como propósito mejorar la capacidad de gobernar para atender los anhelos y expectativas de la sociedad mexicana y recuperar con ello la confianza en sus autoridades. El proyecto de gobierno electrónico pretende modernizar la estructura tecnológica de toda la administración federal y llevar acceso gratuito a Internet a todo el país.

## **e- Gobierno**

Es medio para que todos los mexicanos, en el ámbito federal, regional, estatal y municipal, puedan ejercer su derecho a estar informados y a acceder a los servicios que ofrece el Estado, a través de la Mega Red del sistema e-México<sup>3</sup>. Para llevar a nuestro país hacia la Sociedad de la Información y del Conocimiento, se concibió la realización del Sistema Nacional e-México mediante el desarrollo de tres ejes rectores o estrategias principales: Conectividad, Contenidos y Sistemas.

Los principales referentes a la conectividad son: a) incrementar la infraestructura y cobertura del servicio telefónico en los hogares mexicanos y b) crear una red de centros comunitarios digitales que provean una conectividad a poblaciones o familias que no cuenten con infraestructura de telecomunicaciones para tener acceso a conectividad dedicada dentro del hogar. En cuanto a los contenidos se dan en cinco principales ejes a) e- Aprendizaje, para que la educación sea accesible para cualquier persona, y respete su identidad y su entorno social; b) e-Salud, para eliminar las barreras de acceso a la información y a los servicios de salud; c) e-Economía, para incrementar la competitividad de la economía mexicana, a través del fortalecimiento de la micro, pequeñas y medianas empresas de los consumidores; d) e-Ciencia, para integrar una sociedad de la información y el conocimiento y por último e) e-Gobierno, como medio para que todos los mexicanos, en el ámbito federal, regional, estatal y municipal, puedan ejercer su derecho a estar informados y acceder a los servicios que ofrece el Estado. En lo que se refiere a Sistemas estos son : a) Portal de portales,

---

3 El Presidente Constitucional de los Estados Unidos Mexicanos, Vicente Fox Quesada, emite una iniciativa gubernamental, el 1º de Diciembre de 2000: "Doy instrucciones al Secretario de Comunicaciones, a Pedro Cerisola, de iniciar a la brevedad el proyecto e-México, a fin de que la revolución de la información y las comunicaciones tenga un carácter verdaderamente nacional y se reduzca la brecha digital entre los gobiernos, las empresas, los hogares y los individuos, con un alcance hasta el último rincón de nuestro país." El 31 de agosto de 2001, se conformó el consejo del Sistema Nacional E-México, en el que participan varias dependencias del gobierno federal y el 15 de julio de 2002 se firma el convenio de Conectividad E-México, con el cual se inicia la aplicación de este sistema.

para ofrecer el mayor valor a los ciudadanos en función de sus propias necesidades; b) NAP (Punto Neutral de Acceso a la red) para optimizar el acceso a los ciudadanos de e-México; c) Data Center (Centro de Computo de Gobierno, para concentrar los sistemas con los que vaya a operar e-México en sus primeros niveles de estructura de información y desde el cual se ligará con el resto de los contenidos residentes en cada dependencia o entidad particular.

En el año 2001 el gobierno de México, a través de la oficina de la presidencia de Innovación gubernamental, introdujo la iniciativa del gobierno digital, esta responsabilidad se transfirió a la Secretaría de la Función Pública, a través de la Unidad de gobierno Electrónico y Política de las Tecnologías de la Información. El objetivo principal de esta estrategia es la de utilizar las TIC para continuamente innovar y mejorar los trámites y servicios que el gobierno ofrece al ciudadano, garantizándole una alta disponibilidad. Así mismo el Estado a través de las diferentes instancias de gobierno, asume su obligación de garantizar acceso a toda la población, a la información, uso y aprovechamiento de los diversos servicios públicos que ofrece.

Se tiene como objetivo lograr que los ciudadanos puedan realizar trámites y obtener información y servicios del gobierno de una manera fácil, rápida y desde la comodidad de su hogar u oficina. Un gobierno ayuda a encontrar maneras para lograr hacer que el gobierno cueste menos, sea de calidad, profesional, honesto y transparente.

De acuerdo con esta definición, el Programa e-Gobierno busca reformular el carácter y el funcionamiento interno y externo del gobierno, a través del uso de TIC, con cuatro objetivos principales:

1. Satisfacer las necesidades sociales en la Era de la Información, al ofrecer una nueva forma de gobernar orientada por completo al ciudadano (e-governance)
2. Convertirlo en un ente competitivo e innovar a través del uso de TIC
3. Replantear sus relaciones con los ciudadanos y con el sector privado, y
4. Colaborar en la creación de un Buen Gobierno<sup>4</sup>.

## VENTAJAS DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO

La administración pública tiene, como objetivo primordial, la satisfacción de los intereses de los ciudadanos, que así mismo se extiende a las empresas y organizaciones que la componen. Esto se aplica de la misma manera en el Gobierno electrónico en los cuales podemos ver sus beneficios.

4 Para mayor abundamiento se puede consultar el modelo estratégico de innovación gubernamental en la siguiente página: <http://www.gobiernoelectronico.org>

La administración electrónica ha podido demostrar sus beneficios para la vida cotidiana de los ciudadanos, facilita las mejoras en el procesamiento masivo de tareas, y en la operación de la administración pública. Se pueden generar ahorros en la recopilación y transmisión de datos y en la comunicación de usuarios de los servicios públicos, además, crea confianza entre el gobierno y los ciudadanos, logra con ello crear un gobierno honesto y transparente, al momento de eliminar la discrecionalidad y prácticas corruptas, lo que permite una transparente gestión gubernamental.

El gobierno digital facilita el acceso de los ciudadanos a la sociedad de la información y, con ello logra mejora la disponibilidad y calidad de los servicios e incrementa su valor.

Las ventajas que ofrece un gobierno electrónico que sólo hay que pensar en las posibilidades que ofrece al ciudadano para acceder a la información pública, en las posibilidades que tiene la organización de informar con más transparencia y de hacer participar al ciudadano en la toma de decisiones o en la definición de sus necesidades; finalmente, la simplificación que puede representar para la organización, la puesta en común de recursos, que evite trámites e informaciones innecesarias y duplicaciones de tareas; es decir, las ventajas de las nuevas tecnologías son evidentes (Muñoz, 2006).

En el caso de la administración Pública en México el desarrollo del portal e-México ha sido una de las estrategias que funciona como plataforma que integra múltiples aplicaciones tales como: acceso a la información respecto al ejercicio del presupuesto de egresos de la Federación, realizar trámites de declaración de impuestos, solicitud de permisos y licencias, pasaportes y cualquier trámite<sup>5</sup>.

En el caso de las distintas Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal, que han alcanzado algunos logros relevantes en materia de gobierno electrónico, tales como: El portal [bancomext.com](http://bancomext.com) ofrece servicios electrónicos para la obtención de créditos de importación/exportación, fideicomisos y tesorería, el cual permite la documentación de iniciativas por cerca de setenta consejeros comerciales de Bancomext en todo el mundo. Se ha fortalecido el sistema CFE-Matico, iniciativa de cajeros automáticos con servicio 24 horas al día, 7 días a la semana, con una base instalada de 600 cajeros automáticos en 60 ciudades del país, que permite diversos servicios relacionados con el suministro eléctrico: consulta y pago de recibos, contratación de servicios, consulta de fechas de vencimiento y asesorías sobre formas de ahorrar energía. Se creó el Expediente Clínico Electrónico, que consiste en un registro electrónico de datos clínicos del paciente. Este sistema electrónico facilita el acceso a la información clínica de los pacientes, pues integra imágenes y diagnósticos clínicos asociados. Durante el 2001 se instaló el equipo necesario en

---

5 El portal e-México en el año 2004 fue reconocido como uno de los 10 mejores portales de gobierno en el mundo en el foro Stockholm Challenge de Suecia; y en el 2005 como mejor práctica a nivel mundial por la Organización de las Naciones Unidas en su publicación anual "E-Government Survey".

101 de las 1,200 clínicas del Seguro Social. Estas son solo algunas ventajas que el gobierno electrónico en México ha implementado (Muñoz, 2002).

## DESVENTAJAS DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO

Muchas ventajas de los servicios electrónicos gubernamentales no pueden producirse fuera de la red, esto implica que los ciudadanos que no tengan acceso a la red queden excluidos de los beneficios.

Si bien se tiene que promover la inclusión de toda la población al uso y beneficio del Gobierno Electrónico, es fundamental lograr la inclusión de aquellos sectores que se encuentran en circunstancias particularmente desventajosas para acceder y beneficiarse de los servicios electrónicos. En especial en América Latina es indispensable crear mediante medidas específicas, condiciones favorables que le permitan a las etnias y comunidades indígenas acceder, participar y beneficiarse de los servicios electrónicos<sup>6</sup>.

El caso de nuestro país, el portal e-México cuenta con alrededor de 20 mil contenidos en español, inglés y francés, solo algunos han sido traducidos al maya y mazahua. Además, resulta importante resaltar que la educación y formación resultan esenciales para adquirir los conocimientos de las tecnologías digitales necesarias para poder aprovechar plenamente los servicios que ofrece la administración electrónica.

La preparación de los ciudadanos y la transformación de la cultura social son fundamentales para una rápida implantación de gobierno electrónico y de la sociedad de la información y el conocimiento. La pieza fundamental es la educación de las nuevas generaciones desde la más temprana edad.

Para que la administración On-line tenga sentido, hay que tener en cuenta que el desarrollo debe ir paralelo al propio desarrollo tecnológico de la sociedad. Por ello, no sólo hay que hacer esfuerzos por implantar la e-Administración, sino que también hay que priorizar la extensión del uso de las nuevas tecnologías en la sociedad, para minimizar la brecha social que se puede producir según se use o no la información (Muñoz, 2006).

También hay que insistir y subrayar la formación de los funcionarios, de los empleados públicos en el manejo de los nuevos instrumentos informáticos de gestión.

Luego entonces, no es simplemente la compra de equipamiento informático y tecnológico en general lo que se necesita, sino además, el uso adecuado de las tecnologías de la información en la actividad administrativa, así como servidores públicos eficientes y capacitados en su uso.

6 Esto ha sido expuesto en la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico en el marco de la IX Conferencia de la Administración Pública y Reforma del Estado en Pucón, Chile.

## **El gobierno electrónico en Colombia**

En la incorporación de las TIC en la administración Pública, el Gobierno de Colombia puso en marcha un programa llamado Agenda de la Conectividad, como una política de Estado que busca masificar el uso de las Tecnologías de la Información en Colombia y, con ello, aumentar la competitividad del sector productivo, modernizar las instituciones públicas y socializar el acceso a la información<sup>7</sup>.

El 13 de octubre entró en uso la página de gobierno [www.gobiernoenlinea.gov.co](http://www.gobiernoenlinea.gov.co) con los objetivos de facilitar el acceso a la información a todos los ciudadanos, empresas, funcionarios y otras entidades estatales, así como iniciar la integración y coordinación de los esfuerzos de estas entidades.

### **OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS DE LA AGENDA DE LA CONECTIVIDAD**

Los objetivos de la agenda de la conectividad son básicamente tres:

1. **Calidad de vida:** Los impactos esperados en la consecución de este objetivo son el aumento de la comunicación, la solidaridad, el acceso al conocimiento y la equidad. Las acciones se dirigen fundamentalmente a la comunidad mediante la participación ciudadana, el apoyo financiero, la información, la educación y la creación de infraestructura básica.
2. **Competitividad:** Busca el mayor y mejor uso de la información, el aumento de la productividad y la eficiencia y la implantación de la Nueva economía. Las acciones se dirigen principalmente hacia al sector productivo mediante el acceso a la información y la tecnología, el fomento de la investigación y desarrollo, la innovación tecnológica y el cambio cultural.
3. **Modernización:** Procura desarrollar la eficiencia, la transparencia, control social y el enfoque de servicio al ciudadano dentro del Estado. Para ello se propicia el cambio cultural, la producción de un marco legal favorable, la cooperación institucional, la estandarización y la reestructuración interna de la administración estatal.

La estrategia de la agenda de la conectividad:

La agenda de la conectividad desarrolla la estrategia de gobierno en línea que tiene por objeto contribuir, mediante el aprovechamiento de las TIC, a la construcción de un Estado más eficiente, más transparente y que preste mejores servicios a los

---

<sup>7</sup> La agenda de la conectividad es una política presentada y aprobada por el CONPES mediante el documentos 3072 del 09 de febrero de 2000 y su lanzamiento se realizó el 14 de marzo de 2000 y cuya coordinación está a cargo de la Presidencia de la República.

ciudadanos y las empresas, lo cual redundará en un sector productivo más competitivo, una administración pública moderna y una comunidad más informada y con mejores instrumentos para la participación.

La estrategia del Gobierno en Línea toma los siguientes ejes de acción con sus respectivos objetivos:

- 1 Mejores servicios
  - 1.1 Ofrecer servicios que realmente respondan a las necesidades de los ciudadanos y las empresas
  - 1.2 Mejorar la calidad de los servicios que provee el Estado
  - 1.3 Ahorro en costos y tiempo para el ciudadano
  - 1.4 Atención unificada al ciudadano por parte del Estado
  - 1.5 Incrementar la satisfacción de los ciudadanos en su interacción con el Estado
  - 1.6 Simplificar los trámites que los ciudadanos deben realizar ante el Estado
  - 1.7 Promover el acceso a los servicios en línea a través de múltiples canales
  
2. Transparencia del Estado
  - 2.1 Incrementar la visibilidad de los asuntos públicos
  - 2.2 Facilitar el acceso a la gestión del Estado
  - 2.3 Mejorar la confianza en la gestión del Estado
  - 2.4 Crear nuevos canales que faciliten la participación ciudadana y el control de la gestión pública
  - 2.5 Facilitar la interacción ciudadano/estado y obtener retroalimentación de los ciudadanos.
  
- 3 Eficiencia del Estado
  - 3.1 Mejorar la calidad, oportunidad y estandarización de la información para el diseño, planeación y ejecución y evaluación de las políticas públicas
  - 3.1 Racionalizar y optimizar los recursos del Estado

Actualmente el gobierno Nacional expidió un decreto mediante el cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia de gobierno en línea, que son de obligatorio cumplimiento para las entidades que conforman la administración pública en Colombia<sup>8</sup>.

8 Decreto 1151 del 14 de abril de 2008, que reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005 la cual establece las fases de implementación del gobierno en línea.

Las fases de implementación del gobierno en línea son:

1. Fase de información en línea. Es la fase inicial en la cual las entidades habilitan sus propios sitios web para proveer en línea información, junto con esquemas de búsqueda básica.
2. Fase de interacción en línea. Es la fase en la cual se habilita la comunicación de dos vías entre entidades y ciudadanos y empresas con la consulta en línea e interacción con servidores públicos.
3. Fase transacción en línea. Es la fase en la que se proveen transacciones electrónicas para la obtención de productos y servicios.
4. Fase de transformación en línea. Es la fase en la cual se realizan cambios en la forma de operar de las entidades para organizar los servicios alrededor de las necesidades de los ciudadanos y empresas.
5. Fase de democracia en línea. Es la fase en la cual se incentiva a la ciudadanía a participar de manera activa en la toma de decisiones del Estado y la construcción de políticas públicas<sup>10</sup>.

## **Índice Gobierno electrónico según la ONU**

Hemos observado algunas de las actividades hechas por los gobiernos de México y Colombia en materia de gobierno electrónico; pero, ahora surgen algunas cuestiones importantes, por ejemplo: ¿Cómo nos damos cuenta de cuánto se avanza a nivel global en materia de gobierno electrónico? ¿Quién se encarga de realizar dicho trabajo? Y: ¿Qué parámetros son los que se toman en cuenta, para determinar dicho nivel?

El marco conceptual del programa de la administración electrónica de Naciones Unidas se encaja en el paradigma del desarrollo humano y social. La administración electrónica en este contexto abarca la capacidad y la buena voluntad del sector público de desplegar las TIC para mejorar el conocimiento y la información en el servicio del ciudadano. Esa buena voluntad del gobierno, de proporcionar la información y el conocimiento para la capacitación del ciudadano es un testamento a la comisión del gobierno.

La Organización de las Naciones Unidas, a través de la Base de Conocimiento del Desarrollo de la administración electrónica, es la que nos proporciona un estudio comparativo acerca del progreso del desarrollo de las administraciones electrónicas de los países. La preparación de la administración electrónica tiene que estar basada en la infraestructura y tecnología y de telecomunicaciones así como también en el desarrollo de los recursos humanos, entre otros factores, en niveles iguales. La fuente primaria de datos para la base de conocimiento viene de los informes y de las encuestas globales sobre la preparación de los gobiernos electrónicos de las Naciones

Unidas<sup>9</sup>. El marco global de encuesta sobre administración electrónica de la ONU abarca el contexto del desarrollo económico y social de un país.

Como lo habíamos comentado la ONU realiza una serie de informes y encuestas globales acerca del desarrollo de la administración electrónica, presenta un estudio sistémico de cómo los gobiernos utilizan la información y la tecnología de las comunicaciones para proporcionar el acceso y la inclusión para todos. Cada examen ofrece penetraciones en las diversas estrategias y temas comunes en el desarrollo de la administración electrónica entre regiones y a través de ellas. Al estudiar patrones amplios del uso de la administración electrónica, se identifica a los países que han tomado un papel en la dirección de promover la preparación de la administración electrónica, donde el potencial de las TIC para el desarrollo todavía no se ha explotado.

Los exámenes apuntan a informar y mejorar la comprensión de las opciones de los responsables políticos en sus empresas del programa de la administración electrónica. Es una herramienta útil para los oficiales del gobierno, los investigadores, y los representantes de la sociedad civil y del sector privado para ganar una comprensión más profunda de la posición relativa de un país de las economías del resto del mundo. De esta manera, las graduaciones del examen esperan contribuir a los esfuerzos de la administración electrónica de los Estados miembros mientras que se mueven para proporcionar acceso-para-todos.

La encuesta sobre el gobierno electrónico 2008 presenta una valoración comparativa de los 192 Estados miembros de la ONU como respuesta a las demandas urgentes de los ciudadanos y empresarios por la calidad de los servicios y productos del Gobierno. La encuesta evalúa la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación por los gobiernos. La finalidad para las cuales estas tecnologías son establecidas para su uso son varias, pero, como por ejemplo: mejores accesos y entrega de servicios a los ciudadanos, mejorar la interacción con los ciudadanos y los negocios, y la capacitación de los ciudadanos a través del acceso a la información. Esta evaluación del desarrollo del gobierno electrónico pone a los a ciudadanos a la vanguardia, enfocándolo sobre los servicios y productos gubernamentales que primeramente los afectan a ellos<sup>10</sup>.

Los objetivos de estas encuestas son los de proveer:

1. Un estudio comparativo de la habilidad de los estados miembros para transformar sus gobiernos con las TIC para la entrega de servicios y productos a los ciudadanos online.

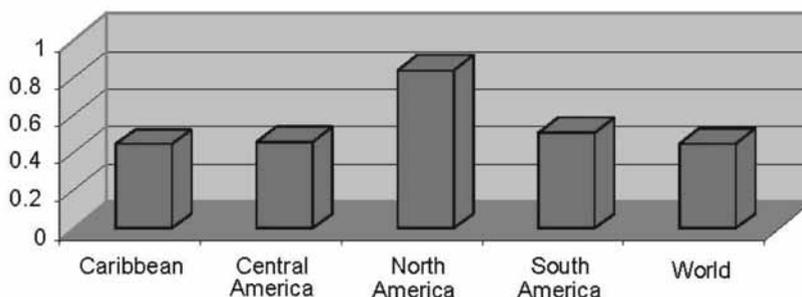
9 The United Nations E-Government Readiness Knowledge Base (UNKB) es una herramienta de evaluación comparativa que proporciona un estudio comparativo sobre el progreso de la preparación de la administración electrónica de un país desde el año 2002 hasta la actualidad.

10 El “e-Government Readiness Knowledge Base” ha sido desarrollado por el departamento de Asuntos Económicos y Sociales de la ONU (UNDESA) con el único objetivo de servir como parámetro en la transformación del desarrollo del gobierno electrónico de los países miembros de la ONU.

2. Una herramienta de evaluación para observar el avance de los gobiernos en la implementación de servicios de gobierno electrónico.

Así, en los años posteriores, los Estados miembros serán capaces de medir su ranking de manera global y regional. Este ranking comparativo permitirá a los Estados mirar a los demás en su región e identificar las razones por las cuales ellos se quedan atrás o yendo al frente del camino, permitiéndoles enfocarse más en el desarrollo de sus estrategias y políticas de gobierno.

Tabla 1. Índice de desarrollo de gobierno electrónico en las Américas 2008



Anteriormente señalaba que el ranking se clasificaba de acuerdo a las regiones, a nivel continental, América se ubica sólo por debajo de Europa y por encima de Asia, África y Oceanía.

Ahora bien: ¿Qué niveles son lo que ocupan México y Colombia, países que son objeto de este estudio, dentro del ranking mundial de desarrollo de gobierno electrónico?

Por región, en este caso nos referimos al continente americano, éste se subdivide en: el Caribe, Norteamérica, Centroamérica y Sudamérica (Tabla 1). En el caso de México éste se ubica en Centroamérica y Colombia en Sudamérica.

En el caso de México sigue al frente de su región con el portal [www.gob.mx](http://www.gob.mx) el cual es un portal del gobierno electrónico y de consulta en línea entre gobierno y ciudadanos. Estas no son tan buenas noticias, al ver que en el ranking de 2005 México ocupaba el puesto 31 y actualmente ha descendido al puesto 37 y lo cual significa que no se encuentra dentro de los 35 primeros países de este índice.

En la región de Sudamérica en donde se ubica Colombia, Argentina es el país que se encuentra al frente en este índice. Colombia ocupa el quinto puesto en esta

región por debajo de Chile, Brasil y Uruguay. Sin embargo, es necesario destacar que Colombia en el ranking de 2005 ocupaba el puesto 54 y actualmente ocupa el sitio 52 lo cual significa un avance significativo (Tabla 2).

Tabla 2. Índice de desarrollo de gobierno electrónico en Sudamérica 2008

Country	2008 Index	2005 Index	2008 Ranking	2005 Ranking
Argentina	0.5844	0.5971	39	34
Chile	0.5819	0.6963	40	22
Brasil	0.5679	0.5981	45	33
Uruguay	0.5645	0.5387	48	49
Colombia	0.5317	0.5221	52	54
Perú	0.5252	0.5089	55	56
Venezuela	0.5095	0.5161	62	55
Bolivia	0.4867	0.4017	72	85
Ecuador	0.4840	0.3966	75	92
Paraguay	0.4654	0.3620	88	107
Guyana	0.4375	0.3985	97	89
Suriname	0.3472	0.3449	123	110
Región	0.5072	0.4901		
World	0.4514	0.4267		

Fuente: Encuesta e-Gobierno 2008 de las Naciones Unidas. Departamento de Economía y Asuntos Sociales, División para la Administración Pública y Gestión del Desarrollo

Así, tenemos que en Latinoamérica, México (Tabla 3) es el país que ocupa el puesto número uno en cuanto a desarrollo de gobierno electrónico y Colombia el sexto sitio, se debe notar que aquí lo importante no es quién ocupe el primer sitio, sino darnos cuenta de cuánto hemos avanzado o incluso nos hemos retrasado en el desarrollo de gobierno electrónico, y muy importante destacar que de todos estos países que están por encima de Colombia han descendido escaños, en tanto que el país en mención ha sido el único Estado que ha mejorado su posición dentro del este ranking. Esto significa que se ha avanzado de manera importante, pero es necesario, trabajar más en este rubro ya que la distancia con respecto al líder en la región sur de América, es significativa.

Tabla 3. Índice de Desarrollo de gobierno electrónico en Centroamérica 2008

Country	2008 Index	2005 Index	2008 Ranking	2005 Ranking
México	0.5893	0.6061	37	31
Costa Rica	0.5144	0.4612	59	70
El Salvador	0.4974	0.4225	67	78
Panamá	0.4718	0.4822	83	64
Guatemala	0.4283	0.3777	99	100
Belice	0.4102	0.3815	107	97
Honduras	0.4048	0.3348	110	115
Nicaragua	0.3668	0.3383	117	113
Región	0.4604	0.4255		
World	0.4514	0.4267		

Fuente: Encuesta e-Gobierno 2008 de las Naciones Unidas. Departamento de Economía y Asuntos Sociales, División para la Administración Pública y Gestión del Desarrollo

## CONCLUSIONES

Con todo lo anterior podemos afirmar que el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación aplicados en la administración pública, no sólo mejoran la calidad de vida de los ciudadanos, en la realización de trámites, sino que además, le permiten de una manera rápida, eficaz, eficiente y segura el acceso a información pública del Estado para lograr con ello la existencia de transparencia de los actos del Estado, y asegurar así una mayor participación ciudadana.

Los beneficios del gobierno electrónico son muchos como lo hemos observado y, por ello, es necesario que el gobierno siga modernizándose para que su organización cada más se apoye en el uso de la tecnología y que ésta se adapte a las necesidades de los usuarios, que en este caso son los ciudadanos y, con ello, mejorar los servicios públicos. La tarea no es fácil y todavía queda mucho por hacer, pero hemos observado que lo hecho con anterioridad ha dado resultados positivos muestra de ellos son los gobiernos de México y Colombia.

Pero esto sólo mejorará en la medida en que se tenga una infraestructura tecnológica que lo permita y, a la par de ello, exista una sociedad y funcionarios públicos preparados para su operatividad. De esta manera seguiremos con el cambio del sistema burocrático tradicional, hacia una administración pública moderna de calidad.

## REFERENCIAS

Alli, J. (2004). Derecho Administrativo y Globalización, 1ª.ed, Madrid, Civitas Ediciones.

Carta Iberoamericana del Gobierno Electrónico. (2007). IX Conferencia Iberoamericana de Administración Pública y Reforma del Estado. Pucón; Chile.

Instituto Nacional de Administración Pública. (2005). El Derecho Administrativo Iberoamericano, 1.ª Ed. Granada, España, INAP UIM.

Parlamento Europeo. (Editor). (2003). El Papel de la Administración Electrónica en el futuro de Europa, Bruselas. Págs. 26.

Muñoz, G. (2002). Modelo Estratégico para la Innovación Gubernamental. Presidencia de la República: México. p. 14.

Nevado, P. (2004). Cumplimiento de la legalidad en la Nueva Cultura de la Gestión Pública: Propuestas y Realidades en la lucha contra la Corrupción, en: La Corrupción en un Mundo Globalizado: Análisis Interdisciplinario. Ratio Legis, Editor.: Salamanca.

Rodríguez-Arana, J. (2006). El Buen Gobierno y la Buena Administración de Instituciones Públicas, 1ª. ed., Navarra, editorial Aranzadi S. A.

Serra, A. (1976). Derecho Administrativo: Editorial Porrúa: Séptima Edición: México.

Szeremeta y Kerby. (2005). e-Government: Providing Value to Citizens en: 6th Global Forum on Reinventing government towards Participatory and Transparent Governance; Seul; Korea.

UN e-Government Survey 2008. Department of Economic and Social Affairs; New York; 2008.

YOUNG Sun. (2002). Sam Promoting Citizen Participation in e-Government. 2002, National Computerization Agency: Seoul Korea.

Gobierno Federal de la República Mexicana [en línea]. Disponible en <<http://www.e-mexico.gob.mx>> [consulta: agosto de 2008]

Gobierno de la República de Colombia [en línea]. Disponible en: <<http://www.gobiernoenlinea.gov.co>> [consulta: septiembre de 2008]

Desarrollo de Gobierno electrónico de la Organización de la Naciones Unidas [en línea]. Disponible <<http://www.http://www2.unpan.org>> [consulta: octubre 2008].