

## **El Gobierno Electrónico como estrategia de participación ciudadana en la Administración pública a nivel de Suramérica -Casos Colombia y Uruguay**

**Sandra Cristina Riascos<sup>1</sup> , Graciela Martínez Giordano<sup>2</sup> y Omar Javier Solano<sup>3</sup>**

<sup>1</sup> Universidad del Valle, Departamento de Administración y Organizaciones, [sriascose@univalle.edu.co](mailto:sriascose@univalle.edu.co)

<sup>2</sup> ANTEL Telecomunicaciones, Uruguay, Montevideo, [gmartinez@antel.com.uy](mailto:gmartinez@antel.com.uy)

<sup>3</sup> Universidad del Valle, Departamento de Contabilidad y Finanzas, [omsolano@univalle.edu.co](mailto:omsolano@univalle.edu.co)

### **Abstract**

La transformación de la administración pública causada especialmente por la inclusión de las nuevas tecnologías de información y comunicación –TICs ha desencadenado una serie de aspectos positivos y negativos para los ciudadanos; entre las reformas más innovadoras que ha sufrido el ambiente gubernamental se encuentra su inmersión en los procesos electrónicos a través de Internet, dando como resultado la aparición del gobierno electrónico –e-government; el presente artículo busca presentar los avances y su respecto análisis del e-government en países como Colombia y Uruguay, partiendo de la expectativa de utilizar el e-government como estrategia de participación en la administración pública, además pretende evidenciar la proyección de estos países a futuro en relación con el e-government.

**Key words:** Gobierno electrónico, Tecnologías de información, Participación electrónica

## **1 Introducción**

El desarrollo que han tenido en los últimos años las Tecnologías de Información y Comunicaciones (Tics) ha concebido un fuerte impacto en los distintos ámbitos del quehacer de los ciudadanos, las sociedades y de la actividad económica, pues ha facilitado en algunos casos la vida cotidiana y ha logrado mayor eficiencia y eficacia en el desarrollo empresarial; el uso de las nuevas tecnologías unidas a las herramientas de software, plataforma de hardware y redes de comunicación, se ha visto surgir una «infosociedad» o sociedad de la información. En ella los nuevos nacionales digitales podrían entretenerse, educarse, trabajar, comerciar y ser gobernados y administrados a distancia [1].

La estructura social de un país desde sus inicios ha buscado siempre mantener una línea ascendente de progreso y para tal efecto los dirigentes electos por la comunidad se encuentran obligados a fortalecer la relación con los ciudadanos y buscar mecanismos que permitan lograrlo; en este sentido, el siglo XXI ha brindado herramientas como la internet, que fundamentalmente persigue acortar las distancias de comunicación, en el caso de las actividades gubernamentales, entre gobierno y ciudadanos.

Es interesante que aspectos como la calidad e innovación formen parte de las exigencias para los nuevos gobiernos y que estos a su vez utilicen mecanismos como el gobierno electrónico para lograrlo, dado que como lo comenta Ibermática [2] El e-Government es uno de los elementos clave de este nuevo escenario, cuyas principales señas de identidad son la irrupción e incorporación masiva de nuevas tecnologías, el incremento en la exigencia de calidad y la estructuración de nuevos servicios públicos.

En este mismo sentido, Ebrahim y Zahir [3] resaltan que la estrategia del e-government es un elemento fundamental en la modernización del sector público, no solamente permitiendo el abastecimiento de información sino que también optimizando procesos a nivel comercial y facilitando la comunicación entre los diferentes niveles del gobierno; es decir, el gobierno electrónico facilita el desarrollo de actividades de la administración pública relacionada con los ciudadanos y las diferentes empresas.

La incursión del gobierno electrónico ha implicado la modificación de modelos y políticas de gobierno, aspecto que es razonable considerando que muchas de las actividades que los ciudadanos deberían realizar con la administración pública se efectúan de forma electrónica, lo cual modifica la estructura de pensamiento y exigencia de un pueblo hacia sus gobernantes.

Por lo anterior, es fundamental identificar los cambios que se han suscitado a nivel de diferentes gobiernos al involucrar dentro de sus estrategias el e-government, como política estatal, especialmente en Suramérica donde la diversidad de contextos políticos, económicos y geográficos se refleja en la divulgación de los avances en materia de administración pública, democracia y participación; de igual forma, es necesario evidenciar su proyección en esta temática y su interés por brindar a la ciudadanía canales de comunicación de mayor efectividad y que le faciliten su participación en la administración del país.

## **2 Contexto del Gobierno Electrónico**

El gobierno electrónico (e-Government) se puede definir como el conjunto de procesos y sistemas soporte de los mismos, que permiten el acceso telemático interno (gestores) y externo (usuarios) a los servicios ofrecidos por una administración, tanto para la consulta de información como para la teletramitación [2], de igual forma Ganga y Águila[4] comentan que gobierno electrónico se entiende como una nueva forma de Gobierno y gestión, que no puede desarrollarse sin TICs. Esta nueva forma de gobierno y gestión posibilita un funcionamiento mucho más eficiente del sector público, una mayor transparencia y mejores servicios a los ciudadanos; estas definiciones reflejan la utilidad que puede tener la utilización del e-government en el proceso de la administración pública.

Por otra parte, en el informe del 2008 sobre e-government realizado por las Naciones Unidas [5] se evidencia la preocupación que existe a nivel mundial por parte de los gobiernos por incursionar en el gobierno electrónico (figura 1), proporcionando un entorno de comunicación efectiva entre ciudadanos y administración pública.

A nivel de Suramérica se encuentra un avance muy importante en el contexto de la implementación del gobierno electrónico (figura 2), se observa que se encuentra en el segundo lugar después de Norte América, esto significa que los países suramericanos se encuentran sintonizados en el interés por instituir el gobierno electrónico en sus países.

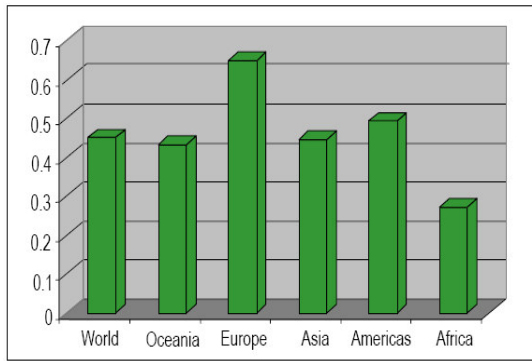


Figura 1 Promedio regional de e-government [5]

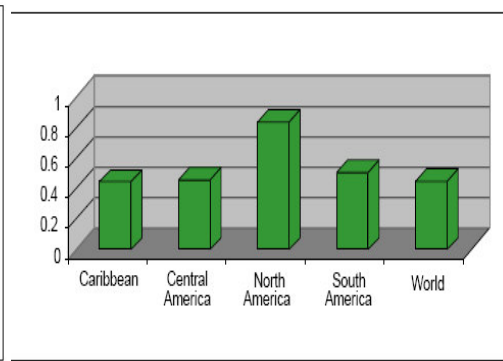


Figura 2 Estudio de e-government en las Américas [5]

Como se aprecia en el estudio de las Naciones Unidas [5] el progreso de implantación del e-gobierno es pausado, debido a diferentes circunstancias y dificultades que se pueden presentar en la implementación del mismo; esto quiere decir que cuando se habla de e-government no puede faltar comentar las dificultades que se presentan en su implantación que según Ebrahim y Zahir [3] quienes realizan un análisis y determinan que los inconvenientes más frecuentes son: la infraestructura de tecnología, la seguridad y privacidad de la información, personal capacitado en tecnología informática, estructura organizacional y los costos operacionales; cada uno de estos aspectos han sido objeto de diversas investigaciones considerando la importancia que presentan para los dirigentes que pretenden incursionar en el mundo del gobierno electrónico.

### 3 El gobierno electrónico como estrategia de participación en Suramérica

En este apartado es necesario establecer las características que encierra la participación ciudadana, definida como un proceso por el cual los ciudadanos/as y las comunidades organizadas se involucran en los formulación, implementación y monitoreo de los programas y políticas públicas [6]; en este sentido, la participación es un derecho de todo ciudadano y por tanto, es deber de la administración propiciar mecanismos de divulgación de la información gubernamental que le facilite la ejecución de su derecho a cada ciudadano.

En este orden de ideas, los gobiernos han encontrado en el siglo XXI nuevas estrategias que propicien una participación más activa de sus ciudadanos y por tanto ayuden a cumplir con los mandatos constitucionales de cada país, apoyando de esta manera la democracia de las comunidades; una de las estrategias más innovadoras se encuentra el uso de internet en la realización de diferentes procesos de comunicación, impulsando de esta manera el gobierno electrónico.

Las ventajas estratégicas que proporciona el e-government al vincularse al gobierno tradicional podrían ser: la accesibilidad a la información; el conocimiento de la realidad país, comunidad, provincia, municipio y ciudadano; la eficacia para el logro de los objetivos propuestos; la solidez y evolución en los procesos [2]; además de la eficiencia en el manejo de recursos, aspecto que es importante considerar especialmente en países como los suramericanos que necesitan optimizar al máximo la inversión.

Por otra parte, la relación entre gobierno y ciudadanía se encuentran definidas en las constituciones y en las leyes, para ajustarse generalmente a un modelo de administración pública presencial, burocrático, vertical, rígido, formalista y costoso por el alto número de trámites que deben realizar los ciudadanos, pero que con el uso de las nuevas tecnologías se pueden concretar en un gobierno electrónico, en un gobierno de información digital, en un gobierno a distancia, horizontal, flexible, sin intermediación y menos costoso que la administración tradicional. [7]

Lo anterior indica que la elección de los gobiernos por implementar el gobierno electrónico en sus países es una estrategia muy convincente para facilitar la participación ciudadana, en este sentido, a nivel de Suramérica es interesante las notorias ventajas que ha tenido la incursión del e-government en la estructura de la administración pública, ejemplo de ello es como en Colombia le significó en el año 2003 el ahorro de 1 billón de pesos (US\$ 347.125,79 millones) por concepto de contrataciones a través de la Web [8], facilitando de esta forma la comunicación entre habitantes y la nación y por ende el control en la administración pública.

El ranking de los países suramericanos presentado en el estudio de Naciones Unidas [5] muestra algunas sorpresas como la reclasificación de países como Chile que en el año 2005 se consideraba como el mejor posicionado en el ranking en el puesto 22 a nivel mundial y paso al 40, por su parte Paraguay paso del puesto 107 al 88 a nivel mundial (Tabla1), esto significa que son pocos los países que han descuidado el proceso de implantación del e-government; observándose en términos generales ningún cambio representativo entre el estudio realizado entre el año 2005 y el 2008.

Country	2008 Index	2005 Index	2008 Ranking	2005 Ranking
Argentina	0.5844	0.5971	39	34
Chile	0.5819	0.6963	40	22
Brazil	0.5679	0.5981	45	33
Uruguay	0.5645	0.5387	48	49
Colombia	0.5317	0.5221	52	54
Peru	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
Region	0.5072	0.4901		
World	0.4514	0.4267		

Tabla 1 Estudio de e-government en Suramérica [5]

Las Naciones Unidas [5] comenta que la participación ciudadana a través de medios electrónicos –e-participation, es una excelente herramienta para facilitar el dialogo entre el gobierno y los ciudadanos.

La participación de la ciudadanía también se manifiesta a través de las negociaciones comerciales que debe realizar el gobierno, es decir su relación con proveedores del estado, en este sentido la inclusión del gobierno electrónico facilita los procesos comerciales, eliminando las fronteras y se pueden optar a mejores posibilidades de negocios y a la generación de nuevos productos, optimizándose a su vez los procesos y mejorando la calidad junto con reducir los costos de transacción [4].

## 4 Análisis de casos

En el contexto del e-government, la participación de la comunidad de un país puede ser contemplada en diferentes formas, como: la información, la comunicación, las negociaciones, los trámites entre otros, adicionalmente se podrían considerar una serie de ejemplos en cada uno de estas formas, considerando para mayor comprensión del lector y siguiendo con el propósito de este escrito a continuación se presenta el análisis del e-government aplicado en los gobiernos de Colombia y Uruguay, contemplando las diferentes formas de participación de la ciudadanía.

### 4.1 COLOMBIA

A nivel de Colombia, el artículo 270 de la Constitución Política de Colombia, faculta a la ciudadanía para que intervenga activamente en el control de la gestión pública al establecer: "La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados"; esta reglamentación otorga al ciudadano Colombiano el derecho de conocer, participar y controlar los procesos gubernamentales; desde el año 2000 en Colombia se ha venido suscitando una campaña en pro de implementar el e-government de la mejor manera.

El objetivo de la estrategia del e-government en Colombia está relacionado con: "Contribuir, mediante el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), a la construcción de un Estado más eficiente, más transparente, más participativo y que preste mejores servicios a los 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" [9], esto quiere decir que el gobierno nacional busca facilitar la participación ciudadana mediante la implementación de mecanismos electrónicos.

En el año 2000 se establece el "Gobierno en Línea", con el objeto de contribuir a mejorar la eficiencia y transparencia del Estado colombiano a través de la construcción gradual de un Gobierno en Línea. La estrategia del gobierno se enfoca en promover la oferta de información y de servicios del Estado a través de Internet, facilitando la gestión en línea de los organismos gubernamentales y apoyando su función de servicio al ciudadano, dando paso al concepto de gestión gubernamental por medios electrónicos y de atención al ciudadano por medios no presenciales [9].

En el mismo año fue constituida la Agencia de Conectividad como política del estado orientadas a impulsar el desarrollo social y económico del país, buscando aumentar la conectividad del sector productivo, modernizando las instituciones públicas y de gobierno, y socializar el acceso a la información.

La Agenda de Conectividad es el programa bandera del Ministerio de Comunicaciones que tiene como objetivo marco el construir, liderar, promover e impulsar la Estrategia de Gobierno En Línea para, a través del uso de las

Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC), facilitar la interacción constante, eficiente, eficaz y transparente del ciudadano y las empresas con el Estado. La labor de la Agenda de Conectividad está concentrada en el desarrollo de esta Estrategia y para esto ha desarrollado acciones concretas para materializar las apuestas de una administración pública mediada por las TIC.

Dentro de la agenda de conectividad se distinguen las siguientes estrategias [9]:

ESTRATEGIA	INICIATIVAS	MEDIOS
<b>Mejores Servicios para el Ciudadano:</b> Este eje considera el establecimiento de nuevas formas de relación gobierno-ciudadano que permitan al Estado brindar sus servicios en forma eficiente, eficaz, con calidad y con independencia de las variables de tiempo y espacio	El uso progresivo e interrelacionado de las tecnologías de información y comunicaciones en las instituciones públicas. El fomento y promoción del acceso de los ciudadanos a los servicios e informaciones gubernamentales. La orientación hacia la atención a través de Ventanillas Únicas.	<a href="http://www.gobiernoenlinea.gov.co">www.gobiernoenlinea.gov.co</a> Este es el sitio Web del gobierno colombiano que provee un punto de acceso integrado, de fácil ubicación y consulta de toda la información, trámites y servicios que ofrecen todas las instituciones públicas colombianas en sus propios sitios en Internet.
<b>Transparencia del Estado y Participación ciudadana:</b> Este eje se concentra en el fomento y la creación de mecanismos que permitan al ciudadano jugar un rol activo en el quehacer del país, abriendo nuevos espacios y formas de participación ciudadana sustentado en gran parte por la publicidad de información, pues de hecho la información pública es publica.	La implementación de medidas para facilitar a la ciudadanía y a las empresas el acceso a información pertinente a las entidades públicas, desde la información misional hasta la contractual y financiera. El diseño de escenarios virtuales que permitan a los ciudadanos la construcción de la política pública, y recibir sus opiniones y sugerencias. La creación de instancias de participación ciudadana y transparencia de la gestión.	<a href="http://www.plandecenal.edu.co">www.plandecenal.edu.co</a> La plataforma electrónica para la construcción colectiva del Plan Nacional Decenal de Educación 2006-2015, ganadora del premio excelGOB 2007, otorgada por la OEA y el BID, le ha permitido al Ministerio de Educación Nacional articular a las diversas instituciones relacionadas con la educación en el país, y la ciudadanía en general
<b>Eficiencia del Estado:</b> Este eje busca la concepción y el establecimiento de procesos al interior de las entidades del Estado que permitan la integración de los sistemas de los diferentes servicios, compartir recursos y mejorar la gestión interna en las instituciones públicas y por consiguiente la eficiencia del Estado	El rediseño y simplificación de procesos apoyados en el uso de las tecnologías de información y comunicaciones. El desarrollo de programas continuos de sensibilización, capacitación y formación utilizando las tecnologías de información y comunicaciones. La disponibilidad de sistemas de información que apoyen funciones internas para facilitar y promover el flujo de información al interior de las entidades. Racionalizar y automatizar trámites de alto impacto para el ciudadano y las empresas. Integración e interoperabilidad entre instituciones públicas para la prestación de servicios unificados.	<a href="http://www.vuce.gov.co">www.vuce.gov.co</a> La Ventanilla Única de Comercio Exterior permite a importadores y exportadores realizar y controlar 98 trámites de comercio exterior desde un solo sitio, en un solo paso, cualquier día de la semana, a cualquier hora y desde cualquier lugar, indistintamente de las 18 entidades públicas y una privada detrás de los trámites

Tabla 2: Estrategias para el fomento del e-government.

En otro sentido, los tipos de gobierno en línea tienen las siguientes características a nivel de Colombia, además de los ejemplos más representativos (Tabla 3) [9]:

TIPO	EJEMPLOS EN COLOMBIA
<b>Gobierno a Ciudadano, G2C</b> En este tipo de Gobierno En Línea se encuentran contempladas las iniciativas destinadas a entregar productos y/o servicios administrativos, de información y/o transacción a los ciudadanos, por parte del Estado.	<a href="http://colombianostrabajando.sena.gov.co">http://colombianostrabajando.sena.gov.co</a> : Colombianos Trabajando es el Servicio Público de Empleo, creado por el Gobierno de Colombia para hacer más fácil el contacto entre los empresarios y los colombianos que buscan empleo. <a href="http://www.icfesinteractivo.gov.co">www.icfesinteractivo.gov.co</a> : Icfes interactivo es el sitio Web del Instituto Colombiano de Fomento a la Educación Superior de Colombia, que permite el

	registro en línea a los diferentes exámenes de Estado y de validación de estudios.
<b>Gobierno a Empresa, G2E</b> En este tipo de Gobierno En Línea se encuentran contempladas las iniciativas destinadas a entregar productos y/o servicios administrativos, de información y/o transacción a las empresas, por parte del Estado.	<p><a href="http://www.contratos.gov.co">www.contratos.gov.co</a>: El Portal Único de Contratación es el punto de acceso a toda la información de los procesos contractuales que gestionan las diferentes instituciones públicas de Colombia.</p> <p><a href="http://www.dian.gov.co">www.dian.gov.co</a>: A través del sitio Web oficial de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia, los empresarios acceden a los servicios electrónicos para el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales, con énfasis en la presentación de las declaraciones de impuestos y aduanas, pagos y presentación de información.</p>
<b>Gobierno a Gobierno, G2G</b> En este tipo de Gobierno En Línea se encuentran contempladas las iniciativas destinadas a satisfacer los crecientes y dinámicos requerimientos de coordinación entre las distintas instituciones del Gobierno Nacional y territorial. Estas iniciativas implican muchas veces definir un marco de políticas, especificaciones y directrices a las instituciones públicas.	<p><a href="http://www.igob.gov.co">www.igob.gov.co</a>: Es el sitio Web de la Intranet Gubernamental de Colombia, un macroproyecto que integra los diferentes componentes necesarios para la prestación de servicios integrales, indistintamente de la institución que los genere.</p> <p><a href="http://www.sigob.gov.co">www.sigob.gov.co</a>: Es el sistema de gestión y seguimiento a las metas del Gobierno de Colombia, en el cual todas las instituciones del ejecutivo nacional deben reportar los avances en cada meta trazada</p>

Tabla 3. Aplicabilidad de los tipos de Gobierno electrónico en Colombia.

Otra estrategia que ha aplicado el gobierno colombiano ha sido establecer premios y reconocimientos para impulsar la aceptación y utilización del e-government, ejemplo de esto es el premio **“Colombia en Línea 2006”** establecido en el año 2006 que tuvo como propósito estimular y promocionar los contenidos que se publican en las páginas web relacionadas con nuestro país y de esta manera incrementar la eficiencia y fortalecer el E-government en Colombia [10].

Además de las estrategias mencionadas el gobierno colombiano ha pretendido regular y por ende, brindar confianza y seguridad para que sus ciudadanos utilicen los medios electrónicos para diversas actividades mercantiles; paralelamente también ha buscado mejorar los mecanismos de comunicación facilitando de esta manera que los ciudadanos accedan y hagan uso de los medios electrónicos como: correo electrónico, páginas web, foros, trámites gubernamentales, entre otros.

Como ha sucedido en otros países latinoamericanos, los primeros intentos en el marco jurídico ha sido la regulación de los mensajes electrónicos de datos que han tenido por ámbito de aplicación la administración pública. Un primer antecedente en la legislación colombiana es el Decreto 2150 de 1995 (vigente en la actualidad), por medio del cual se buscó la simplificación de trámites ante las entidades estatales.

El 18 de agosto de 1999 fue expedida en Colombia la Ley 527, por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, el comercio electrónico y las firmas digitales, se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones [11]. El mecanismo de seguridad avalado por la Ley está compuesto por: la firma digital (digital signature), las entidades de certificación (Certification Authority – CA), los certificados digitales (certificate), los repositorios. Los asuntos regulados por la Ley 527 son:

**La firma digital**, es un instrumento que garantiza tanto la autenticidad de un documento (certeza sobre su originador) como la integridad del mismo (certeza sobre la integridad de su contenido); se puede decir que la firma digital es un conjunto de caracteres, que son puestos en un documento y que viajan con el mismo de una manera completamente electrónica. Estos caracteres son puestos en el documento por su creador mediante una llave privada que solo él conoce, previamente asignada por una entidad certificadora.

La firma digital garantiza la autenticidad del remitente de un mensaje de datos y tendrá los mismos efectos de la firma escrita, siempre y cuando cumpla con unos requisitos mínimos:

- Es única la persona que la usa, es decir, el sistema utilizado permite
- Es susceptible de ser verificada
- Está bajo el control exclusivo de la persona que la usa.
- Esta ligada a la información contenida en el mensaje de datos.

**Entidades de certificación (Certification Authority – CA)**, para que el receptor pueda asociar unívocamente la firma digital del mensaje a un emisor, debe existir una autoridad que certifique que la clave pública efectivamente le corresponde a esa persona. La Autoridad Certificante “da fe” de que una determinada clave pública le corresponde a un sujeto específico mediante la expedición del certificado.

**Certificados digitales**, el certificado se materializa en un archivo que es emitido por la entidad certificadora, luego de controlar la identificación del suscriptor. El certificado es emitido para ser almacenado en la computadora del solicitante. Con este archivo, su propietario se identifica cuando realiza operaciones electrónicas.

**Repositorios**, es la publicación que la entidad certificadora hace de los certificados que ha expedido, cuáles han expirado y cuáles han sido revocados. Una vez el destinatario de un mensaje recibe un mensaje electrónico y el respectivo certificado para con el nombre y la llave pública del iniciador, tiene la posibilidad de verificar ante la entidad certificadora si el certificado se encuentra vigente. Es posible que el certificado haya expirado o que haya sido revocado, caso en el cual lo más prudente será no dar por probada la identidad del iniciador.

Otras regulaciones han permitido el desarrollo de ésta política estatal relacionada con el e-government, entre las que se destaca el marco general en materia de telecomunicaciones en Colombia, no obstante el gobierno ha mostrado el interés en democratizar el acceso a la información; en este sentido, se encuentra el Decreto 2041 de 1998, expedido por la Presidencia de la República, donde se establece el primer sustento legal referido al régimen unificado de contraprestaciones, por concepto de concesiones, autorizaciones, permisos y registros en materia de telecomunicaciones y los procedimientos para su liquidación, cobro, recaudo y pago. En dicho decreto se establecieron los parámetros de recaudo por la prestación de servicios de telecomunicaciones, en tal sentido, se puede considerar como la pieza angular en materia de fijación de tasas y tarifas de recaudo con ocasión de la prestación de los servicios de telecomunicaciones.

La Resolución No. 093 de 1999 expedida en forma conjunta por el Fondo de Comunicaciones y el Fonade, dà apertura a la Licitación No. 001 de 1999, cuyo objeto fue desarrollar un proceso de operadores en materia de telefonía social para determinadas zonas rurales en el territorio nacional, todo esto a través de la asignación de fondos de origen estatal para el fomento.

Ahora bien, el reconocimiento de valor jurídico a las operaciones que se realizan a través de un medio electrónico, es un avance que la ley hace, pero se limita al punto del reconocimiento de los mensajes electrónicos de datos, regulando algunos temas adicionales sin mayor profundización y que podría dejar de entrever algunos elementos jurídicos aún por regular como la protección a la propiedad intelectual, la piratería informática, el delito a la información que viaja a través de la red, el aspecto tributario para la comercialización de productos a través de la red, entre otros.

La intención del gobierno colombiano por sumergir al país en un ambiente de desarrollo tecnológico que facilite la participación ciudadana en la administración pública se está llevando mediante la ejecución de su proyecto de Agenda de conectividad –Camino a la Sociedad de Conocimiento.

Finalmente, el proyecto del gobierno en línea en un país como Colombia en donde existen 1.099 municipios, de los cuales el 90% son pequeños, con escasos recursos financieros y población inferior a 100.000 habitantes, es indiscutible que la organización interna de la Alcaldía resulta vital para el fortalecimiento de las dinámicas de interacción con la ciudadanía y las empresas locales y regionales. Por esto el Gobierno En Línea también es territorial [9]; por tanto, su proyección hacia el futuro inmediato, busca vincular los servicios de la administración pública en alcaldías para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

## **4.2 URUGUAY**

En Uruguay el gobierno electrónico es apoyado por el Estado, para ello fue creada la Agencia del Gobierno Electrónico en la Ley de Presupuesto para el quinquenio 2005 – 2009. Siendo su objetivo mejorar los servicios del ciudadano, utilizando las posibilidades que brindan la Tecnologías de la Información y las comunicaciones.

El gobierno electrónico, no sólo es una propuesta de mejora a la gestión del Estado sino que puede ser considerado como una nueva forma de gobierno en sí mismo. Este modelo pone las tecnologías de la información y las telecomunicaciones al servicio de la población ya que permite implementar la gestión y administración del Estado, sobre las mencionadas infraestructuras. A través del mismo cada ciudadano independientemente del lugar físico en que se encuentre podrá dar cumplimiento a sus obligaciones así como también podrá contar con un rápido y fácil acceso a la información que necesite, garantizando su consistencia.

Asimismo el gobierno electrónico aumenta los niveles de eficiencia en la gestión pública, disminuye los costos de transacción y coordinación entre los diversos organismos públicos, mejora la utilización de los recursos, aporta agilidad y transparencia a la gestión administrativa, apoya a eliminar la corrupción; beneficiando así, a la sociedad en su conjunto.

A continuación se dan algunos ejemplos de iniciativas del Estado Uruguayo:

- 1) Portal e Intranet del Estado: La sistematización electrónica, plantea a los ciudadanos la posibilidad de realizar trámites a distancia, verificar información y tener acceso a todos los organismos en forma conjunta. Apoyando de esta forma la transparencia y agilidad en la gestión mencionada anteriormente.

- 2) La Suprema Corte de Justicia: obtiene la autorización para la instalación del expediente electrónico en los Juzgados, que permite la consulta y el seguimiento de los mismos vía Internet.
- 3) Identificación electrónica: En diciembre de 2007 nace en el Hospital estatal Pereira Rossell el primer niño que se retira con el alta médica y su cédula de identidad electrónica.
- 4) La Junta Asesora en Materia Financiera del Estado, presenta su sitio web la versión corregida y actualizada de "Normas de Conducta en la Función Pública"
- 5) En setiembre de 2007 se lanzan dos Agencias para la Innovación y el Desarrollo: Agencia Nacional de Investigación e Innovación (ANII) y la Agencia para el Desarrollo del Gobierno de Gestión Electrónica y la Sociedad de la Información y del Conocimiento (Agesic), consideradas ambas como pilares fundamentales del Uruguay social y productivo.
- 6) La Intendencia de Montevideo (comuna capitalina) renovar su sistema informático, para mejorar la gestión, y aliviar a los usuarios de largas colas.

En Uruguay es interesante resaltar la estructuración de un Plan estratégico de la Agencia para el Desarrollo del Gobierno de Gestión Electrónica y la Sociedad de la Información y del Conocimiento, AGESIC, en donde se pueden apreciar diversas estrategias para implementar el e-government las cuales se nombran en el Libro Verde de la SIC en Uruguay [13] a continuación se resaltan las reseñas que se trabajan en función de la participación ciudadana:

RESEÑA	ENLACE
<p><b>La sociedad civil en línea:</b> se autodefine como una comunidad virtual dónde interactúan los ciudadanos entorno a intereses sociales comunes, asumiendo libremente un conjunto de derechos y obligaciones que regulan su vinculación.</p> <p>Se encuentra información de gran utilidad para las organizaciones de la sociedad civil, propuestas de organización a distancia, un directorio en línea de organizaciones de la sociedad civil y un foro de discusión.</p>	<p><a href="http://www.lasociedadcivil.org">www.lasociedadcivil.org</a></p>
<p><b>Foro de comunicación y participación ciudadana</b> surgió como una necesidad de interrelación entre los medios de comunicación y su correspondiente capacidad de análisis, reflexión, opinión y propuesta por parte de la sociedad civil y la necesidad de la misma de crear un espacio para "reflexionar e incidir en la definición de las Políticas Públicas en materia de Comunicación". El objetivo principal de este foro es, ante esta situación, intentar que los medios y otras tecnologías de la información y comunicación jueguen un rol importante en la construcción de la ciudadanía.</p>	<p><a href="http://www.forocom.org.uy">www.forocom.org.uy</a></p>
<p><b>Portal de políticas de comunicación en Uruguay</b> Dicho portal contiene información proveniente de diversos medios, principalmente acerca de las siguientes temáticas: políticas públicas, medios de comunicación, Internet, telecomunicaciones, software, libertad de expresión y procesos internacionales.</p>	<p><a href="http://www.infoycom.org.uy">www.infoycom.org.uy</a></p>

En otros contextos del gobierno Uruguayo se aprecia la inclusión del gobierno electrónico como por ejemplo en el recaudo de impuestos y en los procesos de compras y contrataciones públicas donde se ha incluido aplicaciones web que faciliten las actividades que deben realizar tanto ciudadanos como empresas con el gobierno.

A modo de ejemplo a continuación se menciona un importante proyecto que significa un desafío para el futuro mediato en el Uruguay, que es la utilización del sistema de votación electrónica en los comicios como una estrategia de participación ciudadana. El proyecto de ley presentado en nuestro país en su fundamentación sostiene textualmente lo siguiente: "Las innegables ventajas de la modernización con el soporte de las nuevas tecnologías a que tiende este proyecto, apuntan a simplificar para el elector la forma de votar, reducir el abstencionismo, dar mayor pureza al sistema electoral, eliminar la elevada generación de desechos de tinta y papel por parte del Estado y los partidos políticos, disminuir los costos de los actos electorales, dar menor carga de trabajo en la gestión de las mesas receptoras y en el proceso de escrutinio, dar máxima exactitud y rapidez en la determinación de los resultados del proceso de votación y en la gestión de la información a la opinión pública."

Veamos porqué significa esto un desafío, para los profesionales de las Tecnologías de Información e Informática, y de qué forma se une con el mundo académico. La instalación del voto electrónico, implica romper con viejos paradigmas, que sostienen que la ciudadanía pierde protagonismo, que los costos aumentan, y que el proceso pierde transparencia. Pero la realidad que subyace es la que ha ocurrido siempre cada vez que en la historia se presenta un avance tecnológico que supone sustituir mano de obra humana por una máquina que automatiza la función; y es aquí donde debemos hacer hincapié en la importancia de la investigación y el desarrollo profesional de los recursos humanos del país, para que las tareas manuales que se realizan se sustituyan por otras tareas más edificantes, donde el individuo sea el protagonista, de un trabajo más ilustrado, y dejemos en manos de las diversas tecnologías esas tareas que son automatizables.

Otro punto crucial es la seguridad de la información tanto del padrón de usuarios como de propio voto de cada ciudadano. Se debe garantizar que el código fuente de los programas del sistema, sea público y que pueda



auditarse en cualquier momento; la seguridad de la infraestructura que soporte el proceso y sus datos, backups y recuperación de fallas.

## 5 Propuesta de Colaboración Colombia - Uruguay

Para el logro de mejores resultados en el proceso del Gobierno electrónico, es importante también promover la integración de diferentes gobiernos, no solamente con el objetivo de aunar esfuerzos, sino también como forma de potenciar la investigación en pro de mejorar la implementación del e-government en cada uno de los Estados. Trabajando en forma conjunta, se logra una retroalimentación entre los recursos humanos formados por las Universidades, y la experiencia adquirida por cada país que trabaja en este sentido.

Se propone apoyar desde el Gobierno y las Universidades, de Colombia y Uruguay, el trabajo y la investigación en forma conjunta entre profesionales, docentes e investigadores; mediante la generación de ámbitos de trabajo en común utilizando las Tecnologías de Información y las Telecomunicaciones; el éxito de esta unión se encuentra fundamentada en el apoyo de los diferentes gobiernos y la comunidades académicas.

Para ello se crearía un proyecto con actores de ambos países, con dos ejes de trabajo: uno que permita el intercambio de docentes, investigadores y estudiantes avanzados de ambos países, en los temas de interés; y el otro eje que estudie la forma de implementar un sitio web que permita dar charlas on-line, realizar consultas, intercambiar información, llevar adelante proyectos en forma conjunta; utilizando las tecnologías de información y las Telecomunicaciones.

## 6 Conclusiones

El gobierno electrónico se constituye como una herramienta eficaz para el estado en búsqueda de propiciar la participación ciudadana y promover de esta manera la colaboración de la comunidad en función del progreso de un país, en beneficio de todos.

Es fundamental considerar que la participación ciudadana estipulada desde las constituciones de los países se establezca como un derecho de los ciudadanos para mantener las actividades de control, colaboración e información sobre el estado actual de su país.

El análisis realizado permitió identificar que entre los años 2005 y 2008 no se han presentado mayores cambios como lo ratifican el estudio realizado por Naciones Unidas. Esto quiere decir que los gobiernos deben propiciar nuevas estrategias que motiven a la ciudadanía a utilizar el e-government en función de optimizar la comunicación con su gobierno, promoviendo el trabajo, la formación de RRHH y la investigación en conjunto entre las empresas del Estado y la Universidad.

## References

- [1] P. CASTOLDI, "El Gobierno Electrónico como un nuevo paradigma de Administración". En Prudentia Lurjs, N° 55. Buenos Aires, Universidad Católica Argentina. 2002.
- [2] IBERMATICA "e-Government: tecnología y calidad" disponible en <http://www.ibermatica.com/ibermatica/publicaciones/e-Government.pdf> .2007.
- [3] Z. EBRAHIM Y Z. IRANI "E-government adoption:architecture and barriers" en Business Process Management Journal Vol. 11 No. 5, pp. 589-611, 2005.
- [4] F. GANGA C. y M. AGUILA S. "Percepción de los proveedores del sistema electrónico "Chilecompra" en la Xa región-Chile." *Enl@ce: Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*. Gale. Universidad del Valle. 2008
- [5] NACIONES UNIDAS, UN E-Government Survey 2008, Naciones Unidas, New York, 2008.
- [6] SIPALONLINE Buenas Prácticas de Gestión pública -Glosario disponible en: <http://www.sipalonline.org/glosario.html#P> 2008
- [7] UNESCO. Gobierno Electrónico Local: e-gobierno servicios electrónicos orientados al ciudadano — Universidad externado de Colombia. 2005.
- [8] RED TIPS "E-governments, una tendencia en desarrollo en Latinoamérica" disponible en <http://tips.org.uy/SPA/portal/NOTTexto.asp?Nro=15353&Pais=> 2003.
- [9] MINISTERIO DE COMUNICACIONES. "La Estrategia de Gobierno En Línea y el Proyecto Gobierno En Línea Territorial – GELT", 2007
- [10] ORBITEL, "E-government, una nueva manera de transformar la economía de los países" disponible en <http://www.orbitel.net.co/home/tecnologia/secciones/tendencias/e-government-una-nueva-manera-de-transformar-la-economia-de-los-paises> 2008.
- [11] Ley 527 de 1999 – Comercio Electrónico en Colombia-
- [12] PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DE URUGUAY. [www.presidencia.gub.uy](http://www.presidencia.gub.uy)

[13] AGESIC. Libro verde de la SIC en Uruguay disponible en <http://www.agesic.gub.uy/Sitio/descargas/Libro%20Verde%20Uruguay.pdf> 2007.

## **Autores**

### **Dra. Sandra Cristina Riascos Erazo**

Doctora en Ingeniería Informática, Especialista en Auditoría de Sistemas, Licenciada en Informática de la Universidad de Nariño. Docente de la Facultad de Ciencias de la Administración en el área de Tecnologías de la información y la comunicación. Coordinadora del área de Tecnologías de la información y la comunicación. Miembro del grupo de investigación en gestión y evaluación de proyectos. Autora de diversos artículos relacionados con auditoría, control informático y evaluación de sistemas de información.

### **Esp. Graciela Martínez Giordano**

Especialista en Seguridad de Redes. Líder PGP – Programa Gestión de Proyectos – ANTEL (Administración Nacional de Telecomunicaciones del Uruguay). Líder de Proyecto e integrante del Equipo Técnico Multidisciplinario del Proyecto Análisis de Algoritmos de Codificación y Cifrado de Datos (Convenio para investigación ANTEL – Universidad de la República) – Gerencia de Seguridad de la Información ANTEL Participante del CLADIT (Centro Latinoamericano de Investigación en Telecomunicaciones) Analista Programadora de la Facultad de Ingeniería Universidad de la República Oriental del Uruguay. Diploma en Telecomunicaciones y Redes – Universidad ORT del Uruguay.

### **Msc Omar Javier Solano Rodríguez**

Magister de Administración de Empresas de la Universidad del valle, hace parte del grupo de investigación en Gestión de Programas y Proyectos, es especialista en Sistemas Gerenciales para Ingenieros de la Javeriana, Contador Público de Univalle, Certificado como Auditor Interno de Calidad (ISO 9000 Vs 2000). Sistemas de Gestión de Calidad y Diplomado en Emprendimiento empresarial de Univalle. Trayectoria como docente desde 1997 y experiencia laboral en el sector financiero por más de 10 años.