

# GOBIERNO ELECTRONICO EN EL PERU



**Ing. Mirko Martín Manrique Ronceros**



## INTRODUCCIÓN

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

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

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

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

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

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

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

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

favorablemente en la potenciación de la autonomía de la sociedad gracias a la información.

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

Mientras que los países desarrollados se hallan claramente en una espiral vertiginosa de adquisición y aplicación de conocimientos y de transformación del ejercicio del gobierno, los países en desarrollo hacen frente a enormes obstáculos, entre los que la compra y el despliegue de las TIC es sólo uno.

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

## **EL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN EL PERÚ**

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

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

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

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

La telefonía y el correo postal tienen un alto nivel de penetración y deben ser utilizados ampliamente con aquellos ciudadanos que no tienen acceso a Internet.

El proyecto de Gobierno Electrónico reconoce el hecho que las tecnologías de información son bienes tan importantes para el Perú como sus recursos naturales e infraestructura instalada. Este proyecto tiene gran capacidad de impacto económico, social y de imagen de país.

El potencial que brinda este paradigma para modernizar al Perú dentro de un marco de transparencia y competitividad es única. La dinámica que se desarrolla en torno a las tecnologías de información es

capaz de generar una sinergia entre los Sectores Público y Privado con beneficios económicos, sociales y culturales tangibles y perfectamente medibles.

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

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

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

### **1. El Ciudadano como Centro del Proceso**

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

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

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

- **Servicio al Cliente (*CzRM Citizen Relationship Management*):** Mientras se van desarrollando otras soluciones de corto y mediano plazo se debe empezar a cambiar la mentalidad del servidor público. Esta fase debe ir acompañada del rediseño de los procesos de atención al interior de cada oficina pública para que busquen en todo momento la comodidad y facilidad de acceso del ciudadano y sus particularidades. Definidos estos procesos, se utilizarán herramientas TIC para hacerlas accesibles con los medios apropiados de acceso dependiendo del tipo de comunidad a la que se desee acceder.
- **Flujos de Trabajo (*Workflow*):** El CRM obliga al Gobierno a redefinir sus procesos para que tengan como componente principal al ciudadano al que buscan servir. Todo proceso administrativo en el sector público es en esencia, un documento o formato inicial que es enriquecido con información conforme transcurre por las distintas estaciones de las que está compuesto el proceso.

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

- **Ubicuidad:** Internet es el gran “habilitador” de la revolución digital. Los esfuerzos para desarrollar servicios electrónicos en las distintas instituciones públicas se encuentran dispersos. Es necesario generar una “ventanilla única” de atención virtual en el portal del Estado Peruano.

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

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

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

## LOS 5 NIVELES DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

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

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

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

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

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



## 2. Modernización de la Gestión Pública y Transparencia Administrativa

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

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

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

### **Intranet del Estado**

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

Aspectos como la Seguridad Física y Jurídica de la Información deben ser contemplados. En este

sentido la infraestructura de firmas y certificados digitales cumple un rol fundamental.

### **Workflows**

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

Estos mecanismos aplican a todos los tipos de trámites administrativos

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

### **Estándares**

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

### **Integración con el Sector Privado**

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

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

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

### **Grupos de trabajo para la implementación del Plan Nacional de Gobierno Electrónico**

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

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

**Acercamiento al ciudadano:** Definir los estándares de calidad de atención al ciudadano con el apoyo de las Tecnologías de Información. Marco Conceptual de los paradigmas de atención. Presentación de la visión de servicio al ciudadano y a la empresa privada.

**Estándares:** Definición de los estándares técnicos de comunicación. Estándares como XML, definición de protocolos de autenticación, seguridad, Metadata, certificados digitales y afines.

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

**Convergencia:** Definición de estrategias de convergencia en materia de comunicación y servicio. Aplicación de otros medios como Telefonía Fija y Móvil, Prensa, Correo Postal entre otros.

**Comercio Electrónico y Medios de Pago:** Definición de mecanismos de pago. Tarjetas de Crédito, Débito, Prepago, cargo a cuenta y otros. Integración de soluciones bancarias para el pago de servicios de la Administración Pública.

**Integración Comercial:** Definición de las estrategias de integración y fomento comercial hacia el interior del país. Mecanismos para la generación de empleo, oportunidades comerciales y compras estatales.

#### **Avances a la fecha:**

##### **Portal del Estado Peruano.**

- **Inicio de Actividades el 23 de Mayo del 2001**
- **A la fecha, 503,265 hits.**

##### **Web Site de Gobierno Electrónico:**

- Publicación de información sobre el proyecto de G<sub>e</sub>. Publicado en el web site del PCM desde 28 de mayo de 2002. Actualización constante sobre el estado de avance de las comisiones. Archivo de documentos de Gobierno Electrónico.

##### **Reglamento de Firmas y Certificados Digitales**

- Marco Legal que da la misma validez a la firma digital (PKI) que a la firma manuscrita
- Reglamento publicado.
- INDECOPI como Autoridad Administrativa Competente

##### **Portal de Compras del Estado**

**Fase 1:** Lanzamiento del portal de información para PYMES por parte de PROMPYME.

**Fase 2:** Integración con piloto de compras de menor cuantía (CMC) del SIAF-MEF.

**Fase 3:** Licitación de CMC y Licitaciones. Podrán concursar el *upgrade* al CMC o presentando software nuevo

**Fase 4:** Implementación y operación en CONSUCODE

## **Acciones Pendientes**

### **Portal de trámites al ciudadano:**

- 9 de los principales trámites del Sector Público serán publicados en el Portal del Estado Peruano.
- Sección nueva del PEP donde se irán publicando todos los trámites del Estado.
- Evolución de los trámites dentro de los 5 niveles

Es necesario hacer una reingeniería de procesos que centre al ciudadano como eje maestro.

Para poder servir al ciudadano en materia de Ge se deberá analizar los procesos vigentes y replantearlos bajo nuevos paradigmas de atención.

### **Intranet del Estado:**

- Se ha solicitado la información del estado de avance en Gobierno Electrónico al Poder Ejecutivo.
- Inventario de infraestructura informática del Estado
- 
- Definición de roles, estándares y mecanismos de comunicación

## **ANÁLISIS CRÍTICO DE LA ESTRATEGIA PERUANA**

### **Análisis Conceptual del Gobierno Electrónico en el Perú.**

#### **Definición de Gobierno Electrónico e Implementación de Estrategias:**

Veamos, algunas definiciones de Gobierno Electrónico:

*“El hecho de facilitar el acceso de los ciudadanos a una información, unos servicios o un diálogo con la administración pública, a todos los niveles, mediante computadora”. No es necesario que haya enlaces de telecomunicaciones, pues un simple quiosco autónomo y actualizado periódicamente podría desempeñar una función de gobierno en línea. El concepto de gobierno se amplió para que abarcara todos los servicios públicos, comprendidos los de las de entidades paraestatales “. (UNESCO, 2000)*

*“Es el uso que hacen, los órganos de la administración pública, de las modernas tecnologías de la información y comunicaciones, en particular Internet, para mejorar los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos, incrementar la eficiencia y la eficacia de la gestión pública, proveer a las acciones del gobierno un marco de transparencia y crear mecanismos para facilitar la participación ciudadana en la toma de decisiones de la gestión pública.” (CAIBI, 2000)*

*“Gobierno Electrónico implica el uso de TICs (y particularmente Internet) para proveer servicios públicos de forma más eficiente, conveniente, rentable y orientada al ciudadano”. (Perú, 2002)*

La definición de Gobierno Electrónico tomada por el Perú, hace referencia a la eficiencia, conveniencia y rentabilidad de los servicios públicos orientados al ciudadano. No hace mención a la transparencia del

gobierno ni a la participación ciudadana.

Este punto es claro y preciso, pues en la definición de los objetivos y en desarrollo de las estrategias, sólo se basarán en los principios establecidos en la definición, dando un sesgo impropio a lo que se debe esperar del Gobierno Electrónico.

Además, no concuerda con la definición de gobierno electrónico proporcionada por el Instituto Nacional de Estadística e Informática del Perú – INEI, que a la letra dice: “ *Actividades basadas en las nuevas tecnologías informáticas, en particular del internet , que el Estado desarrolla para aumentar la eficiencia y competitividad de la gestión pública, mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos y proveer a las acciones del gobierno de un marco mucho más transparente que el actual; tanto en las aplicaciones internas como en las externas.*”

Como observamos, existen diferencias notables entre ambas definiciones, lo que refleja a su vez que existen dos instituciones diferentes que intentar llevar a cabo el esfuerzo de implementación de gobierno electrónico:

- La Jefatura de Gobierno Electrónico, de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros.
- La Sub Jefatura de Informática del Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI

Esta duplicidad de mando, nos puede llevar a no poder canalizar la ayuda externa, a duplicar esfuerzos, a generar un excesivo celo en el desempeño de las funciones, a no compartir la información, entre otros.

### **La Estrategia del Gobierno Electrónico: Los 3 Temas**

La estrategia de Gobierno Electrónico del Perú, coinciden 02 aspectos principales con la mayoría de estrategias:

#### **a) El ciudadano como centro del proceso**

Si bien es cierto, el ciudadano es el eje central del gobierno electrónico, es necesario que se precisen algunos objetivos, tales como:

Que los diferentes organismos del estado pongan a disposición del ciudadano su información en forma electrónica y éstas puedan ser consultados desde cualquier punto del territorio, las 24 horas del día, los 365 días del año, a través de cualquier medio tecnológico que de acceso a Internet, eliminando costos de desplazamiento hacia la dependencia pública. El acceso a los servicios serán hechos a través de los sitios web que las instituciones públicas han diseñado para los ciudadanos para que puedan hacer sus pagos de impuestos, multas, solicitar certificados, documentos de identidad, licencias de conducir, estados de expedientes judiciales o administrativos, pasaportes, títulos de propiedad, resultados clínicos o de salud, entre otros. Determinando que tipo de información requiere cada actor social u organización y que tipo de servicios públicos puede brindarse a través de un portal determinado, colocando información sobre algunas políticas públicas para que la sociedad vea facilitado la toma de decisiones.

Es importante proveer a los ciudadanos servicios integrales en función a sus necesidades, con un enfoque orientado al cliente, asegurando que los servicios prestados cuenten con niveles aceptables

de fiabilidad, seguridad y velocidad, asegurando que los accesos o autorizaciones electrónicas otorgados a los ciudadanos para obtener información o servicios públicos, guarden relación directa con el nivel de seguridad que el usuario requiere o la Ley lo permita.

**b) Modernización de la gestión pública y transparencia administrativa.**

Sobre este aspecto, casi no se ha hablado mucho, sin embargo es necesario precisar algunos objetivos que son importantes tener en cuenta:

**Para el mejoramiento de la gestión pública, rediseñando los procesos e incorporando mecanismos de control para incrementar la productividad del Estado.**

Mediante la incorporación de las TICs, la revisión y rediseño de los procesos de tipo genérico y creación de estándares que permitan integrar procesos entre los organismos gubernamentales, simplificando y automatizando procesos rutinarios para reducir la necesidad de operaciones manuales y uso de papel, particularmente en áreas de información y diseminación, haciendo más eficientes a las organizaciones.

Desarrollando mecanismos que permitan, faciliten y promuevan al interior de las reparticiones públicas, que las comunicaciones se realicen utilizando TICs, así como el uso de los servicios electrónicos y otros servicios conexos que surjan en el marco de las TICs. Implementando un sistema de monitoreo de trámites presenciales y electrónicos de servicios al ciudadano y a otras reparticiones públicas, como una herramienta de control orientada a medir el avance de las acciones en un Gobierno electrónico.

Implementando programas continuos de capacitación en TICs al personal y directivos de todos los niveles de la administración pública. Estos programas deben incluir metodologías que permitan hacer uso intensivo y racional de TICs y multimedia, así como la capacitación a distancia.

**Para promover la transparencia de la Gestión Pública y aumentar el nivel de credibilidad del Gobierno**

Las instituciones públicas luego de convertirse en eficientes deben ser transparentes en la gestión de los documentos, trámites y fondos públicos, se debe contar con la participación del ciudadano común en los procesos de toma de decisiones y la gestión cotidiana de las entidades, debe convertirse en un instrumento de lucha contra la corrupción.

Creando el Estado, instrumentos y mecanismos de compras y contrataciones de servicios ágiles y transparentes, que aparte de generar ahorros permita a la ciudadanía notar transparencia y credibilidad de los actos del gobierno, asimismo el ciudadano necesita conocer el destino del presupuesto nacional, su ejecución por cada cartera, administración de fondos de proyectos financiados por organismos internacionales, entre otros.

**Para una administración en red, establecer una mejor coordinación interinstitucional y como elemento integrador del territorio**

Mediante la mejora de mecanismos de coordinación interinstitucional, que permita ahorrar esfuerzos, desarrollar propuestas y sistemas de gestión conjunta, a través de los Portales de Gobierno. Esta opción es mayormente valida, si el país, no cuenta con suficientes medios para

centralizar en grandes Centros de Datos y de Comunicaciones por Internet. La Integración de las redes institucionales y el desarrollo de proyectos cooperativos de desarrollo de las TICs. Es la mejor opción. Promoviendo la construcción de la Intranet del Estado como el gran elemento integrador de las instituciones públicas para facilitar la comunicación y coordinación entre ellos.

El país no sólo es la capital de la república junto a las grandes ciudades las grandes ciudades, sino también los pequeños pueblos alejados de ellos, donde la presencia del Estado y la tecnología es escasa, se hace imprescindible integrarlos promoviendo de alguna forma la incorporación de las TICs y rebajar la brecha tecnológica y de conocimiento existente.

Existe un aspecto en el cual no incide el gobierno peruano, y es en el tema de la participación ciudadana, el cual hay que incluir como un área importante dentro de la estrategia, la cual puede definirse como:

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

En esta área, hay que plantear el siguiente objetivo:

- **Fortalecer la democracia participativa y contribuir a la gobernabilidad.**

Desarrollando acciones orientadas a facilitar la participación y el control ciudadano a través de la transparencia en las acciones del Estado y sus funcionarios, permitiéndoles la participación en las decisiones de gobierno y constituir sistemas de seguimiento de comunicaciones que se reciban por correo y foros electrónicos de debate a fin de asegurar respuesta oportunamente, individualizando responsabilidades.

Propiciando el acceso masivo a las TICs (computadoras, Internet, etc.) en igualdad de condiciones para todos los sectores sociales y económicos (pobres, ricos, discapacitados, jóvenes), disminuyendo la desigualdad e incrementando sus oportunidades de desarrollo, mejorando las capacidades básicas en el manejo de las nuevas tecnologías.

La comunicación política desde los Poderes del Estado hacia el ciudadano tiene significación importante, dado que las soluciones a los problemas de hoy deben darse por medio del respeto a la representación popular y a las diferentes fuerzas que lo conforman, debe haber un debate permanente, transparente y de rendición de cuentas, los ciudadanos deben contar con información transparente y accesible que les permita participar proactivamente en las estructuras formales y dentro de las instancias democráticas.

Finalmente, hay un rol que también debe asumir el Gobierno para el desarrollo del Gobierno Electrónico, el cual esta implícito en las 3 áreas definidas anteriormente: Ser facilitador del desarrollo de la Nueva Economía (Economía Digital), constituyéndose en el principal agente promotor para el surgimiento de una economía de producción y servicios, basado en la mejor explotación de la información, el conocimiento y de una infraestructura industrial, parcial o totalmente digitalizada (operada por computadoras); desarrollando iniciativas a favor de la educación y el empleo de las T.I. en la producción de bienes y servicios y adecuando la legislación para la incorporación de las TICs. En la Economía, convirtiéndose en el agente integrador de la ciudadanía, sector público y privado.

El Estado debe promover la industria nacional de TICs, especialmente software por ser generadora de trabajo y productos exportables con valor agregado (genera divisas), igualmente promover el comercio electrónico, conjuntamente con el sector privado, que ha demostrado a nivel mundial ser una herramienta efectiva para el desarrollo económico de los países, la adecuación de la normatividad se hace imprescindible en este contexto.

### **Análisis Formal del Gobierno Electrónico en el Perú.**

Para este análisis, utilizaremos la Guía para el Desarrollo del proyecto de Gobierno Electrónico, desarrollado por Conferencia de Autoridades Iberoamericanas de Informática (CAIBI, 2000)

### **Objetivos de la implementación de un Gobierno Electrónico**

<input type="checkbox"/> Para el mejoramiento de la gestión pública.	SI
<input type="checkbox"/> Para servir mejor al ciudadano	SI
<input type="checkbox"/> Para simplificar procesos	SI
<input type="checkbox"/> Para fortalecer la democracia participativa	NO
<input type="checkbox"/> Para incorporar mecanismos de control de gestión	NO
<input type="checkbox"/> Para ofrecer más servicios e información al ciudadano	SI
<input type="checkbox"/> Para aumentar la productividad del Gobierno	SI
<input type="checkbox"/> Para establecer mejor relación costo/beneficio para el ciudadano	NO
<input type="checkbox"/> Para realizar una administración en red como elemento integrador del territorio.	SI
<input type="checkbox"/> Para promover la transparencia en la gestión pública y con ello aumentar el nivel de credibilidad del Gobierno	SI
<input type="checkbox"/> Para contribuir a la gobernabilidad	NO
<input type="checkbox"/> Para elevar la calidad de la función social, económica, política y cultural del Gobierno.	NO
<input type="checkbox"/> Para establecer una mejor coordinación Interinstitucional	NO
<input type="checkbox"/> Para servir de agente integrador de los ciudadanos, el sector público y el sector privado.	SI
<input type="checkbox"/> Para promover la actualización tecnológica de los ciudadanos a través del acceso a los servicios por Internet lo cual implica el uso de herramientas tecnológicas	SI
<input type="checkbox"/> Para constituir al gobierno como usuario modelo, motor y promotor de la economía digital	NO

### **Aspectos que deben tomarse en cuenta para la definición de un Proyecto de Gobierno Electrónico.**

#### **1. Decisión Política.**

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Decisión y liderazgo político al más alto nivel, para la adopción del Gobierno Electrónico como un Programa de Estado.</li> </ul>	Si. Se ha implementado a través de la Presidencia del Consejo de Ministros – PCM.
--	---

<input type="checkbox"/> Formulación de un plan estratégico de la sociedad de la información que considere el Gobierno Electrónico de cada país	No. Aún esta en construcción.
<input type="checkbox"/> Establecimiento de compromisos serios y formales con fechas, planificación, logros concretos y seguimiento para el establecimiento progresivo del Gobierno Electrónico.	No. Ha habido cambios políticos que han retrasado el calendario. No se tiene un calendario general y completo.
<input type="checkbox"/> Liderar, conformar, pero dejar hacer, propiciar.	No. Aún sé esta en la etapa de formulación.
<input type="checkbox"/> Promover una Comisión Nacional para la estructuración de las bases para el Gobierno Electrónico.	Si. Se han conformado 8 comités especializados.
<input type="checkbox"/> Establecer alianzas estratégicas en el ámbito nacional e internacional.	No. Se han dado algunos pasos, pero no concretos.
<input type="checkbox"/> Establecer el carácter obligatorio para el Estado, indicativo para la sociedad civil.	No.
<input type="checkbox"/> Consenso político: concertación con el sector social y se induce al sector privado.	No.
<input type="checkbox"/> Definición de instrumentos para adoptarlos (decretos, leyes, acuerdo presidencial, etc.)	Si. Mediante Decreto Supremo 031-2002-PCM publicado el 08 de mayo, se declara de interés del Estado que la gestión pública involucre el uso de tecnologías que permitan brindar a las entidades una mayor eficiencia y eficacia en la administración de sus recursos y en el cumplimiento de sus fines, para lo cual se declara de necesidad implantar un sistema electrónico de adquisiciones y contrataciones públicas que incremente y mejore las condiciones para que el Estado contrate la adquisición de bienes, servicios, obras y arrendamiento en condiciones de calidad, economía y oportunidad, así como para que los proveedores participen en condiciones de equidad
<input type="checkbox"/> Establecer la obligatoriedad para la administración pública en coordinación con gobiernos municipales, estatales y otros poderes.	No.
<input type="checkbox"/> Incluir Gobierno Electrónico en la agenda de los políticos.	No. No se incluyo en el acuerdo de gobernabilidad firmado en Julio del 2002.
<input type="checkbox"/> Integrar políticas de infraestructura de comunicaciones con tecnología de la información.	No. Se ha realizado 02 estudios por el Instituto Nacional de Estadística e Informática sobre la Sociedad de la Información y las Tecnologías de Información.
<input type="checkbox"/> Integración de esfuerzos de iniciativas aisladas de los diferentes estamentos del Estado.	No.

<input type="checkbox"/> Desarrollar políticas y reglamentaciones enfocadas a resultados sobre Gobierno Electrónico.	No.
<input type="checkbox"/> Lograr que el Gobierno adopte como misión transformarse en un líder mundial para la introducción de la tecnología de la información y para brindar a todos los ciudadanos la oportunidad de interactuar electrónicamente con el gobierno.	No.
<input type="checkbox"/> Establecer como objetivo, proveer servicios electrónicos al ciudadano.	Si.

## 2. Ámbito de Cobertura

**Se debe involucrar a todos los Sectores de acuerdo a las prioridades nacionales.**

<input type="checkbox"/> Establecer tendencias.	No.
<input type="checkbox"/> Definir para quién se desarrolla un Gobierno Electrónico. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ciudadanía</li> <li>- Empresas</li> <li>- Sector Público</li> </ul>	SI.
<input type="checkbox"/> Definir para qué se construye un Gobierno Electrónico. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Para proveer información.</li> <li>- Para facilitar las gestiones de trámites</li> <li>- Para establecer una comunicación dinámica entre las instituciones y el ciudadano.</li> <li>- Para promover la participación ciudadana.</li> </ul>	Si. Se ha definido con claridad para que (Los 5 niveles del gobierno electrónico en el Perú) Sin embargo no se hayan considerado aspectos como la transparencia y la participación ciudadana.
<input type="checkbox"/> Definir el área de acción. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Interna. Aspectos que tocan el entorno de la organización de los Estados en todos sus niveles.</li> <li>- Nacional. Las acciones que interaccionan con todos los sectores de la sociedad.</li> <li>- Internacional. Aspectos de integración regional, participación en la globalización y la incorporación de entes o ciudadanos que pueden quedar excluidos a consecuencia de procesos migratorios o de otra índole.</li> </ul>	Aún sé esta en el nivel de portal del Estado.

## 3. Marco Legal

<input type="checkbox"/> Se debe garantizar la confianza ciudadana: Protección de datos personales.	No.
<input type="checkbox"/> Se debe reglamentar la firma digital y la	SI. Aún no se implementa en el Perú.

validez de documentos electrónicos.	Ley. Ley de Firmas y Certificados Digitales, Ley N° 27269 (pub.28.05.2000).
<input type="checkbox"/> Se debe adecuar el marco normativo de procesos para trámites digitales.	SI. Utilización de los medios electrónicos para la comunicación de la manifestación de voluntad y la utilización de la firma electrónica, modifica art.141° y 1374° C.C., Ley N° 27291 ( pub. 24.06.2000)
<input type="checkbox"/> Se debe reglamentar la propiedad intelectual.	SI. Se crea el Instituto Nacional de Defensa del Consumidor y la Propiedad Intelectual – INDECOPI.
<input type="checkbox"/> Se deben reglamentar procedimientos y definir los derechos y obligaciones al brindar / recibir los servicios.	NO.
<input type="checkbox"/> Se deben definir reglas claras del juego.	NO.
<input type="checkbox"/> Se debe establecer la legislación del uso inadecuado de las nuevas tecnologías.	Algunos Avances. Delitos Informáticos, Ley N° 27309, adiciona arts.207°-A, 207°-B, 207°-C del Código Penal (pub.17.07.2000)  Ley que modifica el art.11° de la Ley N° 27269, Ley N° 27310, (pub.17.07.2000)
<input type="checkbox"/> Se debe promover la revalorización del servicio público.	NO.
<input type="checkbox"/> Se deben articular las políticas y estándares para la función pública.	NO.

#### 4. Infraestructura

<input type="checkbox"/> Infraestructura Tecnológica: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Comunicaciones</li> <li>○ Tecnología de Información</li> <li>○ Seguridad</li> </ul>	BAJA.
<input type="checkbox"/> Concepto de Infraestructura Tecnológica según IDC*: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Computacional</li> <li>○ De Información Social</li> </ul>	NO.
<input type="checkbox"/> Ampliar la cobertura y/o alcance de internet en el país.	SI. Implementación de Proyecto Huascarán, Es un Programa Educativo de acción directa sobre Centros Educativos Públicos para incorporar progresivamente las Tecnologías de Información y Comunicación en el proceso pedagógico. Cobertura en 5 años: 6 013,500 alumnos y

	258,420 docentes.
<input type="checkbox"/> Creación de un solo portal de acceso a la página Web del Estado.	SI. Puesta en marcha el 23 de Mayo del 2001 del Portal del Estado Peruano. <a href="http://www.perugobierno.gob.pe">www.perugobierno.gob.pe</a>
<input type="checkbox"/> Fortalecer la infraestructura nacional de Telecomunicaciones.	NO.
<input type="checkbox"/> Construir nuevas capacidades	NO.

#### 4. Disponibilidad de Recursos

<input type="checkbox"/> Se debe definir cual será la estrategia de obtención de recursos económicos. La misma deberá ser establecida por el responsable de la comisión nacional del proyecto de Gobierno Electrónico.	NO se han especificado los recursos. Se debería incluir en el Presupuesto del año 2003.
<input type="checkbox"/> Racionalizar el uso de recursos del tesoro para financiar proyectos de Gobierno Electrónico.	NO.
<input type="checkbox"/> Promover el financiamiento privado a través del pago, concesiones y/o privatización de servicios.	Debería incluirse en la agenda de privatización.
<input type="checkbox"/> Promover la creación y establecimientos de empresas de base tecnológicas.	NO.

#### 5. Cambio Cultural.

<input type="checkbox"/> Se necesita lograr una actitud de los directivos públicos focalizada y exigente hacia el Gobierno Electrónico.	NO.
<input type="checkbox"/> Fomentar que el empleado público sea el primer Ciudadano Electrónico.	NO.
<input type="checkbox"/> Promover la participación de los empleados públicos en el proceso del cambio premiando las mejores ideas.	NO.
<input type="checkbox"/> Mejorar la calidad de servicio mediante mediciones concretas.	En algunas instituciones públicas, con el cambio de régimen laboral de público a privado, han logrado cambios importantes. En Julio del 2002, las encuestadoras indicaron que la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria - SUNAT y la Superintendencia Nacional de Registros Públicos - SUNARP encabezan la lista de instituciones más eficientes.
<input type="checkbox"/> Modificar la selección de empleados públicos preparándola para el Gobierno Electrónico.	NO. Esta aún en debate el proyecto de ley del ingreso al sector público.

<input type="checkbox"/> Promover la imagen de “marca” del Gobierno Electrónico en la Red.	SI.
<input type="checkbox"/> Diseñar una Estrategia de adecuación de recursos humanos.	NO.
<input type="checkbox"/> Fomentar la participación activa de la comunidad educativa en la adecuación de los perfiles de los ciudadanos.	NO.
<input type="checkbox"/> Propiciar el acceso de la ciudadanía a la información del Estado.	NO.
<input type="checkbox"/> Se necesita romper paradigmas e incorporar la innovación en la forma de hacer las cosas.	NO.
<input type="checkbox"/> Promover el uso del Gobierno Electrónico entre los ciudadanos a través de publicidad, capacitación, medios de comunicación, etc.	NO.
<input type="checkbox"/> Establecer centros de accesos comunitarios; promocionando la universalización del conocimiento.	NO.

## 6. Marco Organizativo

<input type="checkbox"/> Disponer de un organismo de alto nivel con atribuciones ejecutivas en el seguimiento, organización y control del proyecto de Gobierno Electrónico.	SI. Aún existen 02 instituciones que ven el tema del Gobierno Electrónico.
<input type="checkbox"/> Arbitrar mecanismos de coordinación y ejecución de los presupuestos para el Gobierno Electrónico.	NO.
<input type="checkbox"/> Crear equipos mixtos (tecnólogos/ gestores) y operativos que detecten barreras, propongan simplificaciones y se constituyan en yacimientos de nuevas ideas.	SI. Los equipos mixtos de trabajo deberían realizar este papel.
<input type="checkbox"/> Crear una agencia u organismo que se constituya en proveedor de servicios e infraestructuras comunes o en su caso contratarlos externamente.	NO.
<input type="checkbox"/> Desarrollo e investigación de nuevas tecnologías.	NO. La institución que desarrolla y promueve la Ciencia y la Tecnología – CONCYTEC, cada año recibe menos presupuesto. De igual manera las universidades. Existe un compromiso de invertir el 6% del PBI en Educación.

## 7. Fases para la definición del Proyecto de Gobierno Electrónico

Es importante definir las etapas en las cuales se implementará el Gobierno Electrónico. Se recomienda hacerlo en el siguiente orden:

<input type="checkbox"/> Suministrar Información en Línea a los ciudadanos.	SI. A través del portal del estado peruano. <a href="http://www.perugobierno.gob.pe">www.perugobierno.gob.pe</a>
<input type="checkbox"/> Ofrecer Servicios y Trámites en línea sustentados en estandarizaciones básicas.	NO
<input type="checkbox"/> Promover la contratación de insumos para el gobierno a través del Internet.	SI. A través del portal del estado de compras estatales <a href="http://www.prompyme.gob.pe">www.prompyme.gob.pe</a> . El estado promueve el uso de la contratación electrónica. Aun esta a nivel informativo.
<input type="checkbox"/> Incorporar servicios al ciudadano eficientes y de alta calidad.	NO.
<input type="checkbox"/> Monitorear las iniciativas de servicios electrónicos disponibles, en su progreso y calidad, y capitalizar de las experiencias adquiridas.	NO.

## 8. Estrategias de Implantación

### Generales

<input type="checkbox"/> Tener una visión y misión claramente definida apoyada con el establecimiento de un plan estratégico nacional que esté acorde al plan del Estado.	NO. Debe elaborarse pero aún no existe el Plan Estratégico Nacional. Ya se llegó a un acuerdo con los partidos políticos con el Acuerdo Nacional.
<input type="checkbox"/> Involucrar y comprometer en su desarrollo a los más altos niveles de decisión.	SI.
<input type="checkbox"/> Consensuar los diferentes actores sociales que coadyuven en la implantación a través de una visión compartida.	SI. Esta participando el estado, las empresas de telecomunicaciones.
<input type="checkbox"/> Considerar a la educación y formación de recursos humanos como requisito fundamental del cambio requerido en la cultura organizacional.	NO.
<input type="checkbox"/> Fortalecer el sector académico y de investigación así como alianzas con el sector privado y gobierno para abordar la formulación e implantación de soluciones.	NO.
<input type="checkbox"/> Establecer políticas que propicien el uso de las TIC de manera eficiente y eficaz, basadas en tecnología de punta que no representen una carga excesiva para el gobierno.	NO. Se han realizado los estudios. El INEI ha elaborado la propuesta: Lineamientos e Iniciativas para crear la Sociedad de la información en el Perú (INEI, 2001)
<input type="checkbox"/> Promover eventos y talleres que tiendan a identificar necesidades regionales que	SI. Se ha realizado al menos un evento en el 2002. Foro Ciencia y tecnología en la

identificar necesidades regionales que permitan desarrollar soluciones compartidas.	sociedad de la información (26 al 28 de Junio 2002) Es insuficiente para generar ideas.
<input type="checkbox"/> Apuntar hacia la incorporación de la sociedad marginal tecnológicamente excluida.	NO.

## Específicas

<input type="checkbox"/> Declarar el uso de la Internet como política prioritaria para alcanzar el Gobierno Electrónico.	NO.
<input type="checkbox"/> Establecer políticas de incentivos fiscales en actividades que desarrollen las TIC con miras a apoyar la instauración del Gobierno Electrónico.	NO.
<input type="checkbox"/> Promover la formación docente en el uso de TIC e incorporar aspectos de ellas al programa educativo nacional, propiciando el desarrollo de contenidos.	NO.
<input type="checkbox"/> Promover la construcción de espacios públicos de acceso para una población excluida.	SI. Esto se logra a través del proyecto HUASCARAN.
<input type="checkbox"/> Comenzar por la incorporación de servicios pilotos que por su pertinencia establezcan los precedentes para un crecimiento acelerado de la oferta y demanda de los mismos.	NO.
<input type="checkbox"/> Utilizar las redes de información como mecanismo aglutinante y de generación de contenidos pertinentes.	NO.

**9. Monitoreo/ Percepción Ciudadana**

Contemplar la detección de necesidades de servicios de la sociedad en general, la mejora y el desarrollo de nuevos servicios. Así como, el monitoreo y evaluación del desempeño de los servicios y la satisfacción de los ciudadanos.

<input type="checkbox"/> Directorio.	SI
<input type="checkbox"/> Integración de servicios.	NO
<input type="checkbox"/> Evaluación de la eficiencia.	NO.
<input type="checkbox"/> Incorporación de mejoras y nuevos desarrollos.	SI.
<input type="checkbox"/> Monitoreo del grado de satisfacción del ciudadano.	NO.
<input type="checkbox"/> Retroalimentación de parte del ciudadano	NO.
<input type="checkbox"/> Construcción de portales que constituyan acceso claro y sencillo para los ciudadanos.	SI.

De 86 factores evaluados en 10 aspectos distintos, sólo se cumplen 22 de ellos, lo cual representa el 25.6% del total. Esto indica que debe realizarse una evaluación inmediata y exhaustiva de la Estrategia de Gobierno Electrónico del Perú.