

# Introducción al Gobierno Electrónico: Actores y Dimensiones

Rodrigo Alfaro A.  
Guillermo Bustos R.  
Alejandra González R.  
Joseba Loroño A.



Ediciones Universitarias de Valparaíso  
Pontificia Universidad Católica de Valparaíso

© Rodrigo Alfaro A., Guillermo Bustos R.,  
Alejandra González R. y Joseba Loroño A., 2005

Nº de Inscripción XXXXX  
ISBN XXXXXX

Derechos Reservados  
Tirada: 500 ejemplares

Ediciones Universitarias de Valparaíso  
Pontificia Universidad Católica de Valparaíso  
12 de Febrero 187, Valparaíso  
Fono (32) 273086 - Fax (32) 273429  
E-mail: [euvs@ucv.cl](mailto:euvs@ucv.cl)  
[www.euv.cl](http://www.euv.cl)

Impreso en los talleres de  
Impresos Libra, Valparaíso

HECHO EN CHILE

# Índice

Presentación .....	Pág. 7
Introducción .....	9
<b>1. El e-government</b> .....	13
1.1. Comienzos del Gobierno Electrónico.....	14
1.2. Reinventando el Gobierno en la Era de la Información .....	17
1.3. Beneficios del Gobierno Electrónico .....	19
1.3.1. Beneficios para los ciudadanos .....	20
1.3.2. Beneficios para las empresas.....	22
1.3.3. Beneficios para el gobierno .....	22
<b>2. Algunas Experiencias en Gobierno Electrónico</b> .....	27
2.1. Diferentes Avances en las Reformas de los Gobiernos .....	28
2.2. Algunos Ranking de Naciones en Gobierno Electrónico.....	30
<b>3. Alcances del Gobierno Electrónico</b> .....	35
3.1. Actores en el Desarrollo del Gobierno Electrónico .....	36
3.1.1. Gobierno-Ciudadano.....	38
3.1.2. Gobierno-Empresa.....	42
3.1.3. Gobierno-Gobierno .....	44

3.2. Dimensiones de Infraestructura e Infoestructura.....	45
3.2.1. Infraestructura.....	45
3.2.2. Infoestructura.....	47
3.3. Visión Integral de las Dimensiones del Gobierno Electrónico .....	51
<b>4. Desafíos del Gobierno Electrónico .....</b>	<b>55</b>
4.1. Desafíos Centrados en las Personas y las Instituciones .....	57
4.2. Desafíos Centrados en el Gobierno .....	58
4.3. Democracia y Gobernanza Electrónica .....	59
<b>5. Anexos</b>	
Anexo 1. Estudio realizado por Naciones Unidas .....	63
Anexo 2. Encuesta realizada por World Markets Research Centre.....	67
Anexo 3. Estado del Arte del Gobierno Electrónico en Chile.....	71
<b>6. Apéndices</b>	
Apéndice 1. Instructivo Presidencial que imparte instrucciones para el desarrollo del Gobierno Electrónico.....	87
Apéndice 2. Agenda Digital. Plan de Acción 2004-2006: Estado en Línea .....	95
<b>7. Glosario .....</b>	<b>103</b>
<b>8. Sitios Web Chilenos Referenciados .....</b>	<b>109</b>
<b>9. Bibliografía .....</b>	<b>113</b>

## Presentación

La Escuela de Ingeniería Industrial y el Centro de Estudios y Asistencia Legislativa comparten su interés por los cambios que afectan a la Gestión en la sociedad contemporánea, por ello han incorporado a sus actividades una línea de investigación centrada en las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC). Desde la perspectiva que es propia de la Universidad, el estudio y la reflexión, se pretende contribuir al análisis y difusión del interesante proceso que se vive en la denominada sociedad del conocimiento o sociedad de la información.

Los estados han reconocido los cambios que produce la sociedad de la información implementando reformas y programas de modernización que incorporan TIC en su gestión y buscando resolver las nuevas necesidades de los ciudadanos y empresas. Sin embargo, distintos puntos de partida, volúmenes de inversión, investigación y grados de participación de los actores hacen que los avances y el nivel de desarrollo del gobierno electrónico en los distintos países sean muy diferentes.

Este libro, precisamente, posee el mérito de entregar herramientas para analizar el grado de desarrollo que el gobierno electrónico tiene en un determinado lugar y momento, con énfasis en la situación de Chile, a través de los conceptos que revisa y sistematiza.

En este sentido, resulta particularmente útil distinción entre actores y dimensiones de infraestructura e infoestructura. Respecto de los actores –gobierno, empresa y ciudadano– se exponen los beneficios que el gobierno electrónico puede significar para cada uno de ellos y las interacciones que se dan gobierno-gobierno, gobierno-empresas y gobierno-ciudadanos.

Lo que se denomina dimensión informática o infraestructura nos remite a los requerimientos en materia de tecnología y la infoestructura nos lleva a

reflexionar sobre los elementos culturales que van asociados a las experiencias de gobierno electrónico.

Estos elementos y la referencia a aquellas condiciones que explican el surgimiento del gobierno electrónico, así como los objetivos a los que sirve, facilitan una mirada global para quienes se interesen en conocer qué está detrás de esta expresión que relaciona la función pública con las tecnologías de la información y la comunicación.

Como lo hemos expuesto y como podrán comprobar los lectores, el principal mérito de esta obra es justamente permitir la aproximación, sobre bases sólidas, a un modo de gestionar los asuntos públicos que no ha hecho sino iniciar su desarrollo, y por lo mismo nos honra presentarlo a quienes comparten nuestro interés por la Modernización del Estado.

**Dante Pesce Santana**  
Director  
Escuela Ingeniería Industrial

**Amelia Dondero Carrillo**  
Directora Centro de Estudios y  
Asistencia Legislativa

Pontificia Universidad Católica de Valparaíso

## Introducción

Existe consenso en que se están imponiendo nuevas formas de vida y de trabajo que se sustentan en la información y relaciones de comunicación por medio de las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC). A esto se le denomina comúnmente Sociedad del Conocimiento o Sociedad de la Información.

Paralelamente, los negocios se han orientado fuertemente a satisfacer las necesidades de sus clientes, que cada vez están más informados y comunicados sobre los productos y servicios disponibles, aumentando continuamente sus exigencias. A esta tendencia se le ha denominado Orientación al Cliente.

Los Estados han reconocido estos cambios, implementando reformas y programas de modernización que incorporan TIC en su gestión y resolviendo las nuevas necesidades de los ciudadanos y empresas. Además, los estados deberían asumir un rol protagónico en la incorporación de sus países en la Sociedad de la Información, en las dimensiones informacional e informática.

A esta nueva forma de gobernar en la Sociedad de la Información, se le ha denominado *e-government*<sup>1</sup> (gobierno electrónico). Algunos autores distinguen además, la *e-governance* y la *e-democracy*. La *e-governance* (“gobernanza” electrónica) corresponde a la relación entre los ciudadanos y el gobierno, en términos de los procesos políticos, el desarrollo y diseño de programas y políticas públicas. Mientras que la *e-democracy* (democracia electrónica) se focaliza en la mejora de los procesos democráticos, proveyendo oportunidades para que los individuos y las comunidades interactúen más con el gobierno. En este texto introductorio, no se hará hincapié en esta distinción, considerando más bien que el *e-government* incluye en algún sentido a la *e-governance* y a la *e-democracy*, así como también la provisión de servicios a los ciudadanos

<sup>1</sup> Se utiliza el término gobierno en un sentido amplio, ya que la traducción al español de *government* no es exactamente gobierno, sino más bien corresponde al concepto de Estado.

y empresas.

Este libro nace de la necesidad de definir conceptos en el ámbito de este gobierno electrónico, adecuados a la realidad nacional y latinoamericana. Para este fin se presenta un marco conceptual basado en actores participantes y dimensiones involucradas.

Los actores juegan roles destacados en el gobierno electrónico: ciudadanos, empresas y gobierno. A su vez, se entiende por dimensiones a la infraestructura e infoestructura. La infraestructura corresponde a arquitectura tecnológica, es decir, los componentes tangibles que son necesarios para implantar el gobierno electrónico. La infoestructura se asocia a la información, educación y cultura requeridas, es decir, a los componentes intangibles necesarios para el éxito de un proyecto de gobierno electrónico. Ambas dimensiones son complementarias y cualquier proyecto de gobierno electrónico debe considerarlas de forma integrada y balanceada.

Esta concepción de gobierno electrónico basada en actores y dimensiones será de especial utilidad para estudiantes de pre y postgrado con interés en desempeñarse en instituciones del ámbito público, así como para directivos públicos motivados en incorporar TIC a su gestión.

Para lograr su cometido, este libro se ha estructurado en torno a cuatro capítulos. El primero define lo que es gobierno electrónico en el contexto de la sociedad de la información y de los beneficios que éste entrega a los distintos actores. El segundo capítulo describe algunas experiencias internacionales y nacionales en gobierno electrónico. El tercer capítulo presenta los alcances del gobierno electrónico, en términos de la interacción entre los actores mencionados y las dimensiones de infraestructura e infoestructura. El cuarto capítulo presenta los desafíos a futuro del gobierno electrónico.

Se han definido a pie de página aquellos conceptos más técnicos, que además se han reunido en un glosario. Asimismo, se presenta una lista de sitios *web* chilenos referenciados y relacionados con el gobierno electrónico.

Como anexos se incluye el resumen de estudios internacionales que realizan un *ranking* de países, con respecto a sus avances en gobierno electrónico y una síntesis descriptiva del gobierno electrónico en Chile.

Finalmente, en forma de apéndices, se incluye el Instructivo Presidencial sobre el desarrollo de gobierno electrónico en Chile y la sección de Estado en Línea de la Agenda Digital 2004-2006, también para Chile.



1

## El e-government





Como en toda área que aún está en desarrollo, es posible encontrar varias definiciones de *e-government* (*electronic government*) o Gobierno Electrónico (GE). Sin embargo, es posible identificar al menos dos elementos comunes en todas ellas: el uso de las Tecnologías de la Información (TI) y Comunicaciones (TIC<sup>2</sup>) y la entrega electrónica de servicios públicos.

Algunas definiciones que pueden destacarse son las siguientes:

- “El Gobierno Electrónico trae asociado un incremento en el uso de las TI, intentando alcanzar una visión estratégica en su utilización en los servicios públicos” (Grönlund, 2002).
- “*E-government* se refiere a la entrega de información y servicios *online*<sup>3</sup> vía Internet” (World Markets Research Centre, 2001).
- “*E-Government* trata de usar la tecnología para reinventar las relaciones, poniendo a los ciudadanos en el centro” (Davide Viganò citado por (Holmes, 2001)).
- “El Gobierno Electrónico es el uso de la TI, en particular Internet, para entregar servicios públicos de una manera mucho más conveniente, orientada al ciudadano, barata y de una forma diferente, que posibilita la formación de un mejor gobierno. Incluye aspectos como la relación entre ciudadanos y agencias del gobierno, como también con empresarios y otras agencias

---

<sup>2</sup> Conjunto de elementos tecnológicos que sirven a un usuario que requiere informarse y comunicarse. Esto incluye equipamiento (*hardware*), aplicaciones computacionales (*software*) y redes de comunicaciones. En este libro se interpretan como sinónimas las siglas TI y TIC.

<sup>3</sup> Calidad de los servicios con respecto a su disponibilidad directa y electrónica, tales como los que se acceden por Internet.

<sup>4</sup> Conjunto de *páginas* de una institución, empresa o persona, disponibles por medio de una

públicas. También incorpora los procesos de negocios internos y los empleados del gobierno” (Holmes, 2001).

- “El Gobierno Electrónico se refiere al uso de las TIC que realizan los órganos de la administración, para mejorar los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos, aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y participación ciudadana” (Lagos, 2001).

Utilizando como base las definiciones anteriores es posible definir al Gobierno Electrónico o *e-government* como la aplicación de las TIC para lograr una administración efectiva, eficiente y transparente de todos los recursos del gobierno, así como también el acceso fácil y expedito a servicios públicos, para ciudadanos, empresas y otras entidades que interactúen con el gobierno. Estas TIC permiten el intercambio de información y servicios por la vía electrónica, mejorando e incrementando la relación y comunicación entre gobierno-ciudadano, gobierno-empresa y al interior del mismo gobierno. El GE incluye de esta forma componentes tecnológicos, como también elementos culturales y de gestión de información.

### **1.1. Comienzos del Gobierno Electrónico**

A pesar de que el GE trae consigo múltiples beneficios, el avance en su aplicación no ha sido tan rápido como se desearía en varios países del mundo. La administración pública no ha podido enfocarse en el ciudadano y desarrollarse plenamente, debido al poco esfuerzo que se ha puesto en cambiar la cultura tradicional de los ciudadanos y de los funcionarios públicos, hacia una que promueva el intercambio de información, el trabajo en equipo y la formación de funcionarios y directivos con conocimientos de esta forma de administrar y gobernar.

Es común encontrar que el gobierno es mirado como un elemento que causa inestabilidad y que incrementa cada vez más el gasto público. Existe una preocupación por los ejemplos de derroches, retrasos, falta de administración y corrupción alrededor del sector público, todo lo cual lleva a ineficiencias al traspasar el gasto público a la entrega de servicios. Particularmente, parece ser que los funcionarios públicos toman decisiones que no consideran los intereses de los ciudadanos que supuestamente sirven.

Lo anterior dio base para que pensadores neoliberales, como John Locke y Adam Smith, postularan reformas al gobierno que disminuían su poder e incrementaban el del sector privado, incentivando el crecimiento individual

por sobre el comunitario, ya que pensaban que así se llegaría finalmente al beneficio general.

Una visión contemporánea de esta cuestión ha llevado a la nueva administración pública, que se define como un punto de encuentro entre el sector público y la ideología neoliberal, intentando obtener lo mejor de ambos mundos. A esto se le ha llamado la influencia del espíritu empresarial en el sector público (Osborne y Gaebler, 1994).

Es común que las iniciativas de GE se inserten en procesos más amplios de reformas de gobierno. En Chile, el GE ha sido enmarcado en el contexto de la Reforma del Estado con iniciativas desde 1990, que consideran la modernización y la informatización de la gestión pública (Rivera, 2003).

Lo que el GE se propone es seguir las tendencias del mercado y de lo que se ha denominado comúnmente la era de la información o sociedad del conocimiento, que al fin y al cabo, describen cómo se están realizando los negocios y cómo se vive en el mundo actual.

Tres son las fuerzas internas principales que llevan al desarrollo del GE:

- **Mejora de servicios:** La realización de cambios en la gestión que permita satisfacer las expectativas de los usuarios y mejorar la relación con ellos.
- **Desarrollo:** La búsqueda constante de facilitar el desarrollo cultural, social y económico.
- **Eficiencia económica:** La necesidad de reducir costos e incrementar eficiencia.

Asimismo, existen fuerzas del entorno que impulsan a los gobiernos a desarrollar el GE:

- **Globalización:** Se requiere conocer y responder a los cambios que ocurren en lugares geográficamente lejanos.
- **Informacionalización:** Gestionar la información se ha convertido en la principal fuente de riqueza de las empresas, regiones y países.
- **Avances tecnológicos:** Facilitan la comunicación y entrega de servicios.

Los avances tecnológicos son de gran magnitud y se suceden a una tasa vertiginosa, particularmente con el advenimiento de Internet. Sin embargo, se pueden indicar tres principales macrotendencias concurrentes en lo que a TIC se refiere (Boar, 2001):

- **Capacidad de comunicación:** El permanente aumento del ancho de

banda de comunicaciones, es decir, cada vez es posible emitir y recibir más información por unidad de tiempo. Esto posibilita nuevas interacciones que demandan mucha transmisión de datos, como por ejemplo videoconferencias o tele-diagnóstico.

- **Digitalización de la información:** La posibilidad creciente de llevar cualquier tipo de información a una representación basada en bits (1 y 0). Esto posibilita almacenar, transmitir, procesar y consultar información de diversa naturaleza en computadores: sonido, gráficos, fotografías, documentos y videos, por ejemplo.
- **Capacidad de procesamiento:** El aumento sostenido en la capacidad de procesamiento de los computadores, es decir, cada vez se puede procesar más información por unidad de tiempo. Esto no lleva acompañado un aumento del costo, de hecho la tasa de procesamiento por unidad monetaria también aumenta. Además del procesamiento, también aumenta la capacidad de almacenamiento, mientras disminuye continuamente su costo.

A estas fuerzas se suman las exigencias de los ciudadanos, ya que en la medida que conocen el potencial de Internet e interactúan con empresas del sector privado para comprar bienes o servicios, aumentan sus expectativas y disminuye su tolerancia a la ineficiencia y trato impersonal que les ofrecen los servicios públicos.

Asimismo, la incorporación de tecnología en las municipalidades, ministerios y servicios públicos en general, vuelve a las instituciones públicas más atractivas para el inversionista, pudiendo realizar negocios que terminan beneficiando al sector económico y al país.

Hoy es posible encontrar varias organizaciones públicas que poseen sitios *web*<sup>4</sup>, pero son usados primordialmente como una manera de promover la imagen de un departamento particular o para entregar información administrativa general. Estos sitios poseen una asignación de recursos para la inversión y actualización, y por lo general, no son bien administrados, ni renovados frecuentemente. Son pocos los servicios que poseen sitios *web* dinámicos<sup>5</sup>, donde el usuario pueda interactuar, llenando formularios o comentarios u obteniendo algún tipo de servicio. Mientras el sector privado ya está utilizando el comercio electrónico

---

dirección en Internet, que pueden ser *hojeadas* o *navegadas* desde cualquier computador conectado a la red.

<sup>5</sup> Conjunto de páginas que son generadas y mostradas en el momento que se solicitan, de acuerdo a la interacción particular de cada usuario. Los sitios *web* estáticos tienen las

(*e-commerce*<sup>6</sup>) y los negocios electrónicos (*e-business*<sup>7</sup>) desde hace algunos años, el sector público recién está comenzando a conocer sus posibilidades.

## 1.2. Reinventando el Gobierno en la Era de la Información

En general, las agendas de gobierno que tratan del tema del GE hacen mención a 5 objetivos (Heeks, 1999):

- Incremento de la eficiencia: Incrementar la relación entrada/salida en el sector público, racionalizando los gastos públicos y las ineficiencias de los procesos<sup>8</sup>.
- Descentralización: Se debe descentralizar la toma de decisiones para hacer más flexibles las estructuras y poder asignar responsabilidades.
- Incrementar la responsabilidad: El sector público debe hacerse responsable de sus decisiones y actos, aumentando la presión para realizar bien los trabajos, sin desorden ni corrupción.
- Mejorar la administración de los recursos: Incrementar la efectividad de las personas, las finanzas y otros recursos.
- Centrarse en el mercado: Usar las fuerzas del mercado para cubrir las necesidades con el sector público y con los ciudadanos, como también la relación entre el sector público y privado.

El GE ha surgido como una herramienta para los objetivos indicados, ya que el medio electrónico tiene las características de ser rápido, facilitar la comunicación, otorgar facilidades para el desempeño diario y permitir el intercambio de información entre el ciudadano y el gobierno, pudiéndose así personalizar la atención. Para implementar esta forma de gobernar, se debe tener en con-

páginas fijas y almacenadas para quien las solicite.

<sup>6</sup> Transacciones comerciales llevadas a cabo por medios electrónicos.

<sup>7</sup> Negocios completamente realizados por medios electrónicos, incluyendo el comercio electrónico, pero también el desarrollo de nuevos productos y servicios para los clientes bajo una estrategia que considera explícitamente las TIC, particularmente Internet.

<sup>8</sup> De acuerdo a la experiencia de incorporación de TIC en el sector privado, se ha detectado el fenómeno denominado "paradoja de la productividad" (Devaraj y Kohli, 2002), que expresa una falta de correlación entre el crecimiento de la productividad de las organizaciones y la inversión en TIC. La evidencia indica que los beneficios de la inversión en TIC se reflejan más en términos cualitativos, como por ejemplo, en el aumento de la calidad de servicio a los clientes o en el mejoramiento de la relación con los proveedores (Alfaro y Bustos, 2003).

<sup>9</sup> Del inglés *Customer Relationship Management*, Gestión de la Relación con el Cliente:

sideración varios principios, entre los cuales se pueden mencionar (Gobierno del Reino Unido, 2000):

- **Construir servicios sobre la base de las elecciones del ciudadano.** Cuando los ciudadanos interactúan con el gobierno, quieren hacerlo en sus propios términos. Quieren servicios de alta calidad, que sean accesibles, convenientes y seguros.
- **Hacer más accesible al gobierno y sus servicios en general.** El gobierno debe intentar distribuir la mayor cantidad de servicios por la vía electrónica. Estratégicamente se propone que estos servicios estén disponibles vía Internet, teléfonos móviles y centros de llamados, así como también desde computadores personales. Los servicios electrónicos no dejan de lado el contacto personal que se debe tener y éste debe ser incluso mejor que el que se tiene sin estos medios. Al mismo tiempo, se debe brindar la seguridad necesaria para que el ciudadano confíe en el medio electrónico, por lo que la seguridad es un tema sensible.
- **Inclusión social.** El gobierno tiene la obligación de asegurar que todos los ciudadanos tengan un acceso equitativo a los servicios ofrecidos, sin depender del lugar geográfico, edad, sexo, color, educación, capacidad física, etc. En la era de la información, Internet ya no es un lujo, sino una necesidad. Los servicios públicos deberán estar disponibles las 24 horas del día y desde cualquier lugar, en un portal que reúna toda la información para satisfacer las necesidades del ciudadano de la manera más simple y rápida posible.
- **Mejorar la gestión de la información.** El gobierno es una de las entidades que maneja la mayor cantidad de información en un país. El conocimiento del gobierno y la información que maneja, son recursos muy preciados, pero debido a la complejidad y tamaño de su estructura, gran parte de ésta no es utilizada eficientemente. El GE permite hacer mejor uso de ella, evitando la redundancia de información y posibilitando un acceso más rápido y eficiente.
- **Preparar a los funcionarios públicos para que tengan el conocimiento necesario.** Se necesita una preocupación por la educación y entrenamiento del funcionario público, otorgándoles las herramientas necesarias para progresar en sus carreras. Los funcionarios que tienen contacto con el ciudadano deben poseer todos los conocimientos y medios para satisfacer de manera oportuna las necesidades del mismo. La tecnología de redes puede permitir formar lugares de trabajo virtuales, donde los funcionarios pueden compartir información y trabajar en equipo en la resolución de



problemas.

- **Trabajar en equipo.** El gobierno debe trabajar en sociedad con varios actores, de manera de obtener lo mejor de cada uno y que a la vez, ellos también se vean beneficiados en la transacción. El sector privado debe tener un rol protagónico en la distribución de los servicios públicos. Otros actores sociales, como los voluntarios, deben involucrarse también en los procesos de gobierno. Debe haber una mayor cooperación entre el gobierno central y el local, evitando que sea una relación unilateral.

De acuerdo a las experiencias y los resultados obtenidos en países que se encuentran a la vanguardia en el ámbito del GE, es posible obtener ciertas conclusiones que ayudan en el desarrollo de esta forma de gobierno. En primer lugar, se puede decir que debido a las magnitudes y complejidades del problema, las TIC no deben ser vistas sólo como una solución técnica de problemas, sino que deben tomar un carácter más estratégico. Para esto, se debe tener un conocimiento más profundo de los distintos roles que ejerce el gobierno, para así poder innovar, mejorar o rediseñar ciertos procesos fundamentales en la reestructuración del funcionamiento del Estado. En segundo lugar, debido a las ventajas competitivas que ofrece el uso de Internet y las potencialidades comprobadas que ha tenido esta herramienta en el sector privado, un elemento central en la estrategia de GE debe ser el uso de modelos de negocios electrónicos. Estos modelos deben ser capaces de ofrecer técnicas de segmentación de mercado y administración de la relación con el ciudadano, adaptado de CRM<sup>9</sup>, ocupar datos para informar acerca del desarrollo y progreso de los servicios y construir mecanismos que permitan un mejoramiento continuo, una mejor calidad en los servicios entregados y una mejor gestión con proveedores y socios del sistema.

### 1.3. Beneficios del Gobierno Electrónico

El GE presenta beneficios para todos los actores involucrados, es decir, ciudadanos, empresarios y para el mismo gobierno.

#### 1.3.1. Beneficios para los ciudadanos

Cuando los ciudadanos utilizan servicios eficientes, lo reconocen y son muy

---

enfoque que busca ofrecer servicios personalizados a distintos grupos de ciudadanos, basándose en las relaciones anteriores de estos ciudadanos con la institución o servicio.

<sup>10</sup> Ver sitio *web* [www.sii.cl](http://www.sii.cl).

<sup>11</sup> Ver sitio *web* [www.inp.cl](http://www.inp.cl).

críticos frente a aquellos que no lo son. El desafío del gobierno, por lo tanto, es innovar e invertir en nuevos modelos de gobierno, de manera que los servicios entregados proporcionen formas más eficientes, convenientes, fáciles y baratas para el ciudadano. La personalización de los servicios debe hacer posible la inclusión de todo tipo de personas, entre las que se incluyen a los extranjeros y los discapacitados.

El sector público y el privado deben colaborar, aumentando la capacidad para usar la información y así conseguir mayores ventajas para el ciudadano. En el mundo de los negocios es vital establecer y mantener la confiabilidad de la información, todo esto debe ir acompañado por normas que aseguren la seguridad, privacidad y confidencialidad de la información de las personas. Asimismo, el GE permite que las personas tengan mayor acceso a la información del gobierno, haciendo más participativa la democracia del país y permitiendo la retroalimentación del gobierno con las propuestas hechas por los ciudadanos.

La vida de la mayoría de las personas se ha visto revolucionada debido a los desarrollos en la tecnología, la reducción en los costos de las comunicaciones, el surgimiento de nuevos servicios y las nuevas formas de llevar a cabo los existentes. Esto ha permitido un mejoramiento en el nivel de vida de los ciudadanos, ya que permite (Gobierno del Reino Unido, 2000):

- Un mejor acceso, con servicios que son entregados dónde y cuándo se necesitan.
- Una mayor variedad de medios para la distribución del servicio.
- Una segmentación del mercado, con servicios enfocados a las necesidades del ciudadano individual.
- Una respuesta sobre la satisfacción del ciudadano con el servicio entregado.

La transformación del gobierno debe ser una oportunidad para la inclusión social, desapareciendo las limitantes geográficas y aumentando la comunicación y oportunidades de trabajo. Para poder lograr eso, deben crearse facilidades para que los ciudadanos puedan familiarizarse con herramientas tecnológicas y permitir así que todos tengan acceso a esta oportunidad. Si bien, siempre habrán personas que por diferentes motivos no tendrán acceso a las nuevas tecnologías, eso no significa que éstas no tengan nada que ofrecerles, ya que siempre se puede crear oportunidades para apoyar un mejor encuentro cara a cara, por teléfono, como así también un encuentro directo en línea.

El impacto del GE se constata, por ejemplo, en estudios recientes como el

denominado El Impacto de la Red (*The Net Impact*) de (Cisco Systems, 2004), que indica como los beneficios más citados (79%) por los encuestados, los aumentos en la eficiencia de los servicios y el mejoramiento de la satisfacción de los ciudadanos.

Para apoyar el logro de beneficios para los ciudadanos en el GE se debe tener en consideración ciertos factores tales como:

- **Usabilidad:** el sistema es de fácil manejo para el usuario al que está dirigido. Se basa en la estandarización y la facilidad en el uso. Por ejemplo, la facilidad que ofrece el Servicio de Impuestos Internos<sup>10</sup> para realizar las Declaraciones de Renta.
- **Pertinencia:** Los servicios entregados por medio electrónico deben ser adecuados a las necesidades de los usuarios específicos. Por ejemplo, la información específica (hora, fecha y lugar) con respecto a pagos de pensiones entregada por el Instituto de Normalización Previsional<sup>11</sup>.
- **Inclusión:** No debe excluirse a ciertos grupos de usuarios de poder participar con las instituciones públicas. Por ejemplo, la información disponible en el sitio de Fondo Nacional de la Discapacidad<sup>12</sup> permite el acceso a personas con discapacidad visual.
- **Retroalimentación:** Es necesario que el usuario conozca cómo fue considerada su opinión en los procesos de toma de decisión. Por ejemplo, el enriquecimiento de las secciones de preguntas frecuentes en los sitios web, a partir de los contactos realizados por los usuarios.
- **Costo:** La interacción con el sistema no significa mayores costos para el usuario. Por ejemplo, la solicitud de certificados *online* tiene el mismo costo que hacerlo en forma personal en el Servicio de Registro Civil e Identificación<sup>13</sup>.

### 1.3.2. Beneficios para las empresas

Una de las razones por las cuales los negocios electrónicos han tomado gran

---

<sup>12</sup> Ver sitio web [www.fonadis.cl](http://www.fonadis.cl).

<sup>13</sup> Ver sitio web [www.registrocivil.cl](http://www.registrocivil.cl).

<sup>14</sup> Sistema interno limitado a una empresa o institución que se implementa con los mismos elementos de la red mundial Internet.

<sup>15</sup> Sistema interno a una empresa o institución que se implementa con los mismos elementos

importancia, es porque las técnicas de comercio electrónico administran la relación de proveedores y clientes. El sector público se debe alinear de igual forma para poder recibir los beneficios de menores costos y mejores posibilidades de abastecimiento, lo que beneficia tanto al sector público como a los empresarios.

El sector público no sólo interactúa con los comerciantes jugando el papel de proveedor o cliente. Es además responsable de una gran variedad de normas regulatorias y funciones de apoyo. El sector empresarial requiere que se le brinde apoyo en la iniciación de sus negocios, en la expansión de los mismos o simplemente en llevar el negocio adelante de una forma más fácil y accesible. Toda esta facilitación es posible con la implantación del GE y la introducción de la cultura necesaria que lleva implícita esta nueva forma de gobernar.

En Chile, a partir de 2004, se encuentra en funcionamiento la factura electrónica, que permite disminuir la evasión tributaria e impulsar el comercio utilizando TIC. Con este sistema, los contribuyentes pueden gestionar electrónicamente sus actividades tributarias, permitiendo aumentar la productividad e incentivar el comercio electrónico.

Los beneficios para las empresas en el GE deben asegurarse teniendo en consideración ciertos factores tales como:

- **Seguridad:** Las transacciones realizadas por medios electrónicos deben ofrecer la seguridad necesaria para que las empresas puedan participar. Por ejemplo, el pago de impuestos a través de cargos en la cuenta corriente para la Declaración de Renta de Servicio de Impuestos Internos.
- **Eficiencia y costos:** Los sistemas deben cumplir los requerimientos para que las empresas puedan operar igual o en menor costo, e igual o mayor eficiencia que en la forma tradicional. Por ejemplo, la disminución de costos de facturación producto de la implementación de la factura electrónica.

### 1.3.3. Beneficios para el gobierno

El GE propone una reestructuración y un rediseño en los métodos de trabajo del gobierno, ofreciendo beneficios para los negocios internos del Estado. Esto incluye ganancias en eficiencia y efectividad por la mejor utilización de la información y el mejor manejo de programas de trabajo. Por ejemplo, una Intranet<sup>14</sup> puede ofrecer la posibilidad de poseer un conocimiento común y que cruce de manera transversal a la organización. Las conexiones de Extranet<sup>15</sup> entre organizaciones, por otro lado, permiten que los procesos se efectúen de manera más rápida y con un menor costo.

Para las instituciones de gobierno, el GE puede ser más beneficioso teniendo en consideración ciertos factores tales como:

- **Interoperabilidad:** Capacidad de los sistemas para interconectarse en términos de intercambio de información. Por ejemplo, gracias al convenio que se suscribió el año 2003 entre Fondo Nacional de Salud<sup>16</sup> y el Servicio de Impuestos Internos, este último proporcionó información respecto a los cotizantes, permitiendo detectar 49 mil falsos indigentes que se atendían gratuitamente en el sistema de salud público.
- **Regulación:** Conjunto de normativas que regula el actuar de las instituciones del ámbito público. Por ejemplo, la Ley General de Bases de Administración del Estado define qué pueden hacer las instituciones públicas, por lo que restringe el conjunto de innovaciones posibles.

Asimismo, se puede considerar otros factores que son transversales a los mencionados y que apoyan o dificultan la implementación de GE con los tres actores mencionados. Entre estos factores se tiene:

- **Visión estratégica:** Visión de largo plazo e integral que define la orientación futura del accionar de la institución. Idealmente conducida por un líder. Por ejemplo, el Instructivo Presidencial promulgado en mayo de 2001 que promueve la incorporación de TIC en las instituciones de gobierno.
- **Confianza:** Grado de credibilidad que tienen los usuarios respecto de un sistema basado en TIC. Por ejemplo, el nivel de seguridad que provee el Servicio de Impuestos Internos para la realización de trámites *online*.
- **Actualización:** Capacidad de un sistema para estar al día con respecto a la información y servicios ofrecidos. Por ejemplo, el Sistema de Información Legislativa del Congreso Nacional<sup>17</sup> que provee información actualizada sobre los proyectos de ley en discusión.

---

de la red mundial Internet, pero que permite el acceso externo restringido a determinados tipos de usuarios, tales como clientes o socios.

<sup>16</sup> Ver sitio *web* [www.fonasa.cl](http://www.fonasa.cl).

<sup>17</sup> Ver sitio *web* [sil.congreso.cl](http://sil.congreso.cl).

<sup>18</sup> Proveedores de acceso electrónico en lugares públicos.

<sup>19</sup> Tecnología que permite la interacción con información desplegada en una pantalla, tocando en determinadas áreas indicadas de la misma. Esto permite obviar dispositivos más tradicionales como el teclado o el *mouse*.