

GOBIERNO ELECTRÓNICO: UNA POLÍTICA DE ESTADO NECESARIA

Deyanira Camacho Toral
Abogada dedicada a la Propiedad Intelectual y los Derechos del Consumidor. Catedrática de Derecho Constitucional y de Propiedad Intelectual. Autora de algunas publicaciones.
deyanira.camacho@gmail.com

RESUMEN:

El gobierno electrónico es una herramienta de primer orden para el mejoramiento de las empresas, de la calidad de vida de la gente, del servicio público, del desarrollo cultural y, en general, del saneamiento de las democracias. Pero existen diferencias significativas entre los beneficios que los países obtienen de ello, haciendo necesarias políticas públicas armónicas en las que participen el Estado y la sociedad para alcanzar un equilibrio.

PALABRAS CLAVE:

internet, gobierno electrónico, sociedad de la información, brecha digital, desarrollo tecnológico.

INTRODUCCIÓN

En el año 1996 la Unión Europea en su Libro Verde sobre la Sociedad de la Información ya se pronunciaba respecto de la necesidad de implementar políticas que amplíen los beneficios de la sociedad del conocimiento.

Somos privilegiados de vivir en esta época de cambios tecnológicos vertiginosos que brindan una gran oportunidad para crear riquezas, mejorar los servicios y elevar el nivel de vida. Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) integran nuestra cotidianidad, pero existe una diferencia muy grande entre países, sectores, y empresas. El acceso y los beneficios son desiguales, lo que produce una nueva forma de desequilibrio en el mundo, conocido como la brecha digital.

Se constituye en tarea de todos los actores sociales y del Estado trabajar coordinadamente para superar esta marginación informática.

Por lo expuesto, requerimos de políticas públicas de largo plazo diseñadas para aprovechar el progreso tecnológico y así garantizar una equitativa y sustentable distribución de la prosperidad. Le debemos a las futuras generaciones reconocernos inmersos en este mundo globalizado, y sentar las bases de una construcción social digna.

1. SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

1.1. Aspectos generales

El mundo actual ha permitido que el ser humano amplíe su mirada desde las compras en la tienda de la esquina hasta aquellas por internet sin fronteras. Desde todos los rincones los medios de comunicación nos ofrecen tal cantidad de información que resulta imposible procesarla. Lo cual nos lleva a cuestionarnos sobre los límites de este nuevo orden y si en efecto puede producir cambios en nuestra vida.

Se podría decir que la sociedad de la información, también conocida como la sociedad del conocimiento, sociedad postindustrial, o sociedad postmoderna, es aquella en la que la creación, distribución y manipulación de los datos es parte trascendental en la vida cotidiana y abarca todas las esferas del quehacer social, cultural, político y económico.

El primer esbozo del concepto lo hizo el economista vienés nacido a principios del siglo XX, Fritz Machlup, al señalar en su publicación *La producción y distribución del conocimiento en los Estados Unidos* (1962), que la cantidad de espacios laborales basados en el manejo de información es mayor que aquel producido con esfuerzo físico¹. Posteriormente, Yoneji Masuda, sociólogo japonés en sus variadas investigaciones trató el modelo de la sociedad tecnológica y en 1984 editó su libro *La sociedad informatizada como una sociedad postindustrial*, cuyo título se explica por sí solo².

¹ <http://www.infoamerica.org/teoria/machlup1.htm>

² <http://www.infoamerica.org/teoria/masuda1.htm>

El investigador mexicano de la UNAM, Raúl Trejo³, señala diez características de la sociedad de la información, a saber:

- (i) Velocidad: De no existir fallas técnicas, la comunicación bidireccional es inmediata.
- (ii) Omnipresencia: Los datos públicos y privados están por todas partes. Internet ha generado un lugar de encuentro social, que permite entender mejor al mundo, y provocar procesos de aculturación; pero también posibilita colocar información para manipular.
- (iii) Exuberante: Por la cantidad inmensa y diversa de información.
- (iv) Ciudadanía pasiva: Desde el punto de vista que muchos de los grandes intereses de los ofertantes en internet van exclusivamente al consumo y no a construir un espacio de formación, reflexión y creatividad. Anotación que no comparto del todo.
- (v) Irradiación: La distancia física es relativa por la dispersión de las barreras geográficas.
- (vi) Interactividad / unilateralidad: Los medios de comunicación han sido unidireccionales, con usuarios pasivos limitados a recibir datos; mientras que en internet la comunicación es multidireccional, síncrona y asíncrona.
- (vii) Multilateralidad / centralidad: Este paradigma se ha mantenido. Los Estados Unidos han sido los mayores productores y exportadores de la información introducida al mundo, en especial por la cinematografía y la televisión. Actualmente son ellos mismos quienes aportan la mayor cantidad de información, usuarios, y acceso.
- (viii) Desorientación: La gran cantidad de información puede ser una oportunidad para el crecimiento personal y social, pero si no sabemos discriminar podríamos estar gastando el tiempo en datos inútiles.
- (ix) Desigualdad: Es potencialmente cierto que los medios de comunicación reducen las desigualdades sociales gracias a programas de teleeducación, telemedicina, gobierno electrónico, etc.; pero también se han repetido algunas diferencias, por ejemplo, los países industrializados tienen cada vez más acceso a internet, mientras

³ TREJO, Raúl. (2001). Vivir en la Sociedad de la información: Orden global y dimensiones locales en el universo digital. Revista iberoamericana de ciencia, tecnología, sociedad e información. <http://www.oei.es/revistactsi/numero1/trejo.htm>

otros ni siquiera cuentan con la infraestructura necesaria para implementar la red de redes. Ni qué decir de la capacitación.

- (x) Heterogeneidad: Internet tiene toda clase de información religiosa, política, sexual, etc. siendo un espacio para conocer el mundo y, cesar o respaldar discriminaciones.

Es indiscutible que cada vez tenemos mayor acceso a datos, y que no necesariamente por eso nos entendemos mejor a nosotros mismos, a nuestro entorno o a las realidades un poco más distantes, esto se debe a la cantidad de información poco clara y en muchos casos equivocada que recibimos, influyendo en las opiniones y decisiones que podemos asumir respecto de alguna situación.

Todo lo antes expuesto nos evidencia que la manera en la que nos comunicamos cambió. Los medios masivos de comunicación como la imprenta, la radio y la televisión permitieron comunicar los diferentes eventos, generalmente de forma asíncrona, a grandes grupos humanos. Hoy, gracias a la red de redes, los procesos de comunicación son rápidos, interculturales, masivos, y sincrónicos. Entonces es responsabilidad de todos, y en especial de los gobiernos, diseñar las políticas necesarias para aprovechar esta herramienta como un factor de desarrollo para los pueblos.

1.1. La brecha digital

Vivimos la era de la sociedad de la información, sin embargo existe una diferencia sustancial en el acceso que las sociedades tienen a los medios de comunicación, en especial al internet, lo cual provoca un claro distanciamiento del conocimiento -considerado hoy como el mayor capital-, es la brecha digital.

Las comparaciones no siempre son cómodas, pero en esos términos, no es cierto que todos los países tengamos el mismo nivel de incidencia ni de recepción ni de participación en la sociedad de la información, de hecho, cifras de las Naciones Unidas⁴ señalan que para el año 1999 el

⁴ TREJO, Raúl. (2001). Vivir en la Sociedad de la información: Orden gloal y dimensiones locales en el universo digital. Revista iberoamericana de ciencia, tecnología, sociedad e información. <http://www.oei.es/revistactsi/numero1/trejo.htm>

promedio de llamadas telefónicas internacionales por persona era de 247 minutos en Suiza, 100 en Canadá, 60 en los Estados Unidos, y 3 en Colombia. Estas cifras guardan relación con la cantidad de aparatos telefónicos que existen por persona, así por ejemplo, el mismo estudio reveló que en Mónaco tenían 99 teléfonos por cada 100 personas, en Estados Unidos 70, en Argentina 18, en Uganda 0,2. Un estudio en el año 2000 de World Resources Institute estima que casi el 80% de la población mundial para ese entonces nunca había realizado una llamada telefónica.

Para el año 2000 la NUA Internet⁵ estimó que el número de millones de usuarios de internet en Europa era de 113, en Estados Unidos y Canadá de 167 y en América Latina de 16. Según el Internet World Stats⁶, las estadísticas de uso de internet respecto de la población mundial en el 2007, es la siguiente:

Continente	Población (2007)	Población mundial %	Uso de internet	Penetración (internet) %	uso internet % mundo	Crecimiento 2000-2007
África	933.448.292	14,2%	33.545.600	3,6%	2,9%	643,1%
Asia	3.712.527.624	56,5%	418.007.015	11,3%	36,2%	265,7%
Europa	809.624.686	12,3%	321.853.477	39,8%	27,9%	206,2%
Oriente Medio	193.452.727	2,9%	19.539.300	10,1%	1,7%	494,8%
Norteamérica	334.538.018	5,1%	232.655.287	69,5%	20,2%	115%
Latinoamérica	556.606.627	8,5%	109.961.609	19,8%	9,5%	508,6%
Oceanía	34.468.443	0,5%	18.796.490	54,5%	1,6%	146,7%
Total Mundial	6.574.666.417	100%	1.154.358.778	17,6%	100%	219,8%

En Ecuador las cifras de la Superintendencia de Telecomunicaciones⁷ indican que de enero a septiembre del 2007 los usuarios totales de internet promediaron 850.000 entre las cuentas y usuarios conmutados y dedicados, esto representa alrededor de un 7% de la población nacional.

⁵ http://www.nua.ie/surveys/how_many_online/index.html

⁶ <http://www.tufuncion.com/internet-estadisticas>

⁷ www.suptel.gov.ec

Lo anterior evidencia que mientras unos tienen acceso a la mejor tecnología e información, lo cual les da poder; otros aún no gozan ni siquiera de líneas telefónicas, carecen de tecnología perdiendo las oportunidades laborales, educativas, comerciales y de entretenimiento que ofrece esta nueva economía basada en la información. Esta brecha está acentuando las desigualdades en el mundo.

1.1. La aculturación

La cantidad de información que los medios nos proporcionan es de tal magnitud que se están experimentando señales de aculturación, entendida ésta como el resultado del proceso de un individuo o una sociedad por el cual aprehenden algunos aspectos o asumen otra cultura, incluso sacrificando la propia.

Hay países que para contrarrestar la importación masiva de culturas y proteger la propia, han creado fondos de desarrollo cultural nacional, por ejemplo, el caso de FONDART en Chile que lo otorga el Consejo Nacional de Cultura y que persigue apoyar el desarrollo de las artes y la difusión de la cultura, contribuir a conservar, incrementar y poner al alcance de las personas el patrimonio cultural de la Nación y promover la participación de éstas en la vida cultural del país. Otras naciones como las europeas usan su solidez cultural histórica como barrera niveladora de esta comunicación intercultural. Cabe preguntarse qué está haciendo Ecuador para salvaguardar su identidad frente a los procesos de intercambio cultural, en especial de sociedades con las que no existe una coherencia sustancial.

Según cifras de la UNESCO⁸, para 1996 Ecuador importaba del cine estadounidense el 94% de sus películas, mientras que en México era de un 59%, y en Francia del 57% la extranjera en general. Tres años más tarde el porcentaje en nuestro país creció al 99,5%⁹. Estas cifras ratifican no solo que Estados Unidos es el principal exportador de cine, sino que hay países con mayor capacidad para diversificar el origen de los insumos fílmicos que importan.

⁸ <http://stats.uis.unesco.org/unesco/TableViewer/tableView.aspx?ReportId=204>

⁹ TREJO, Raúl. (2001). Vivir en la Sociedad de la información: Orden global y dimensiones locales en el universo digital. Revista iberoamericana de ciencia, tecnología, sociedad e información. <http://www.oei.es/revistactsi/numero1/trejo.htm>

Gracias a estos medios han surgido formas solidarias masivas como la coordinación de protestas o adhesión a variadas causas, recordemos el caso venezolano en el último referéndum; pero las personas han encontrado también nuevas maneras de aislarse.

Debido a la inserción de los medios de comunicación masivos, hemos cambiado las formas en las que entendemos la realidad local y la externa, sin que necesariamente esa realidad haya cambiado. La rapidez e impacto que generan los procesos mediáticos en las distintas sociedades, permiten romper las fronteras tradicionales y esquemas mentales respecto de otras culturas; sin embargo, debemos procurarnos políticas que velen por nuestra propia identidad, aun más si consideramos que estos mismos procesos integradores, sirven para remarcar más la diferencia económica y de desarrollo de los pueblos.

2. GOBIERNO ELECTRÓNICO

2.1. Un primer acercamiento

Podríamos definir al gobierno electrónico como una estrategia tecnológica de desarrollo social que establece nuevas formas de relación entre los administrados y el Estado para mejorar la calidad de vida de la gente mediante la participación ciudadana, la transparencia y control en la gestión pública. En el e-government se transfieren a redes telemáticas la información, los procesos, trámites, transacciones y servicios de la administración pública que se han venido llevando en papel.

Según las prioridades, recursos y capacidades de cada administración, tal proceso se lo puede dividir en cinco etapas simultáneas o sucesivas que deben procurar la mayor inclusión social posible en la sociedad del conocimiento.

1. *Etapas de información:* De una forma no interactiva, el gobierno ofrece información general por medio de páginas web.
2. *Etapas de interacción:* Las webs gubernamentales permiten buscar documentos, bajar formularios. El usuario aun debe acudir a las dependencias de gobierno para terminar el trámite.
3. *Etapas transaccional:* Comienza la interactividad. Se pueden completar trámites en línea, como por ejemplo, hacer pagos, renovar permisos

4. **Etapa de transformación:** Se da un uso profundo y amplio de las TICs. Se automatizan los recursos y clientes mejorando las relaciones con ciudadanos, empresas y otros gobiernos.
5. **Etapa de participación ciudadana:** las TICs posibilitan y promueven la participación ciudadana en la construcción de las políticas públicas nacionales, regionales y seccionales.

El gobierno electrónico se construye aplicando los mismos principios rectores de la administración pública, señalados a continuación:

Principio de legalidad: El uso de las TICs para impulsar una estrategia de e-gobierno debe enmarcarse en las funciones, obligaciones y responsabilidades que tienen las autoridades nacionales, municipales definidas expresamente en la ley.

Principio de igualdad: El principio constitucional de igualdad en el gobierno electrónico permite el acceso a la red pública de internet desde cualquier región de un país, en análogas condiciones, inclusivas y no discriminatorias del estado económico-social de los ciudadanos. No se requiere que el usuario tenga su propia computadora sino que el gobierno debería establecer sitios de acceso público situados en bibliotecas públicas, centros de comercio, además de crear fórmulas que permitan la compra de aparatos a bajo costo. Este principio debe considerar que el llegar a múltiples tipos de personas requiere de webs fáciles y amigables.

Principio de transparencia: La credibilidad del gobierno se ve fortalecida por el uso de las TICs, ya que al no limitar el acceso permiten conocer y discutir las actuaciones públicas disminuyendo las coimas y otros actos de corrupción.

Principio de economía: El gobierno electrónico ayuda a reducir el tiempo y dinero destinados para cada transacción. El Estado puede minimizar los procesos internos de sus entidades, reduciendo burocracia, gastando menos en papel, lo cual contribuye a la construcción de empresas Estatales Socialmente Responsables.

Principio de celeridad: El gobierno electrónico significa menos trámites, procesos, burocracia, por ejemplo, los formularios en línea, buzones electrónicos de notificación de decisiones judiciales y administrativas, ventanillas únicas.

Principio de imparcialidad: Gracias al egobierno se impide que los juegos de intereses particulares se superpongan a los verdaderos y legítimos intereses del Estado o de otros particulares. Por ejemplo, con las páginas de las compras públicas.

Principio de publicidad: Es el principio rector del egovernment. A través del correo electrónico se pueden comunicar decisiones administrativas, notificarlas a través de carteleras digitales ubicadas en sitios web oficiales y publicar todo tipo de información de interés para los ciudadanos.

Emprender en egovernment conlleva a: (i) La aportación de canales de comunicación complementarios a los tradicionales entre la administración y el administrado; (ii) La optimización de recursos estatales; (iii) El acceso de los ciudadanos a la información, pudiendo reclamar o tomar mejores decisiones; (iv) El incremento del tiempo de atención para algunos trámites a las 24 horas los 365 días del año.

Para que el egovernment perdure, una vez conocidas las TICs por las autoridades, éstas deben construir normas que soporten su gestión, otorgando seguridad jurídica a la modalidad, para lo cual deberán estudiar el marco social en el cual se van a aplicar, con ello se medirá la preparación de la ciudadanía para requerir servicios tecnológicos.

En cualquier caso, hay que diseñar e implementar las estrategias considerando los objetivos que se deben cumplir y los que se quieren cumplir, los mismos que requerirán de determinadas prácticas, algunas de las cuales las podemos encontrar en la Guía para el desarrollo de sitios web del gobierno de Chile¹⁰, entre las que se encuentran:

- *Liderazgo de la estrategia:* el egovernment supone el cambio en la forma de operar del Estado. No es algo coyuntural ni de ideologías, debería ser una política de Estado. Se deben definir los aspectos claves de la estrategia con sus indicadores de medición, roles, tiempos, etc. El equipo a cargo debe tener el apoyo de las instancias políticas pertinentes.

¹⁰ Gobierno de Chile. (2004). Guía para el desarrollo de sitios web. www.guiaweb.gob.cl

- *Dirección de la estrategia*: la estrategia debe contar con un Director que sea una persona técnica más que política, capaz de estimular el trabajo interinstitucional.
- *Recursos de la estrategia*: debe concebirse como una política pública de largo plazo, que depende en gran medida del plan de gobierno, por tanto, hay que pensar en los mecanismos para la obtención de los recursos, los mismos que deben ser estimados desde un inicio y estar acordes con las necesidades ciudadanas y del Estado, además de ser flexibles por el avance tecnológico. Y por supuesto prever que en los primeros años los resultados no serán tan evidentes porque se requiere un cambio de mentalidad que es progresivo.
- *Gerencia del recurso humano*: el personal debe estar capacitado según las etapas de diseño, desarrollo, seguimiento y evaluación. Se deben definir perfiles y además dotarlos de autoridad para que puedan materializar los proyectos, caso contrario estarán sujetos siempre al voluntarismo de unos y a las decisiones meramente políticas de otros. Adicionalmente es importante capacitar a los funcionarios públicos, también ellos necesitan cambiar de mentalidad, y otorgarles las competencias para manejar las herramientas del e-government, e incluso compartir personal con otras instituciones con fines de ser agentes de repetición de la experiencia.
- *Gestión de la tecnología*: hay que considerar que la adquisición de la misma sea óptima y pertinente con el fin de no comprar elementos inútiles. Debe ser tecnología compatible entre las Instituciones estatales. Por otro lado, los procesos a implementar deben surgir de la casuística, acompañada con las posibles soluciones a darse por la vía del e-government, y no solicitar a los usuarios requerimientos complejos de software o hardware para el uso de los beneficios.

En cuanto a los organismos más relevantes involucrados en materia de gobierno electrónico está la entidad que regula los nombres de dominio y su asignación: ICANN, Corporación de Internet para la Asignación de Nombres y números; a propósito de lo cual existen proyectos que buscan ampliar tanto la capacidad de equipos conectados a la red, cuanto la capacidad de direcciones y números de internet.

2.2. Gobernanza de internet en Ecuador

2.2.1. Perfil del país

Como se anotó en la parte inicial del presente trabajo, dentro de la escala mundial, Latinoamérica apenas cuenta con el 9,5% de acceso a internet, lo alentador es que se ubica en el segundo puesto de crecimiento con 508,6%. En ese contexto está Ecuador con sus casi trece millones de habitantes y que, según la Superintendencia de Telecomunicaciones, en cifras ya revisadas en páginas anteriores, en el 2007 apenas el 7% de la población nacional accedió a internet.

Pacifictel¹¹ señala que el proyecto “Anillos SDH de la ciudad de Guayaquil” por donde pasarán los cables de fibra óptica a cargo de la compañía Huawei Technologies está adelantado en un 75%, y es posible que para este año esté concluido. Respecto de los sistemas tradicionales, los enlaces con fibra óptica brindan cerca de 1.000 veces más capacidad de ancho de banda sobre distancias aproximadamente 100 veces mayores. Hay algunos proyectos ya en funcionamiento, por ejemplo el nodo de Machala.

La historia del gobierno electrónico en Ecuador no es de mucha data, se inicia en el 2002 con la aprobación de la Agenda de conectividad de las Américas. Sin embargo, la inestabilidad política que hemos vivido durante estos últimos años ha sido un elemento adverso y de gran incidencia para el estancamiento de cualquier tipo de iniciativa a largo plazo y con visión país en la materia.

Este resultado negativo está en directa relación con la falta de tecnología e infraestructura en el país todo lo cual guarda relación con la carencia de políticas públicas, y, adicionalmente, con el desconocimiento de las autoridades que detentan el poder sobre la importancia del egovernment en el desarrollo de la sociedad actual, en especial si consideramos el importante número de emigrantes quienes podrían ser inmensamente beneficiados con una modalidad de gobierno digital.

¹¹ www.pacifictel.net

Lo antes señalado se vuelve particularmente complejo si comparamos nuestra realidad con la de los países de la región, quienes están asumiendo el reto de la gobernanza en internet de forma sistémica y sistemática. Nosotros nos mantenemos con estrategias aisladas que no coinciden ni hacen sinergia, no responden a políticas de Estado.

2.2.2. Estrategias del egovernment

No es fácil encontrar información de gobierno electrónico en Ecuador, precisamente porque no es un tema socializado ni desarrollado. José Pilleggi¹², ex candidato a asambleísta señaló que es necesaria la implementación de un gobierno electrónico para destrabar y agilizar los procesos y trámites públicos, creando un Estado más eficiente y transparente, lo que se constituye en el mejor tratamiento anticorrupción.

José Luis Barzallo¹³ apunta, entre otros, a los siguientes proyectos como los necesarios para impulsar el gobierno electrónico en el país: (i) Tarifa plana: Acuerdo con los operadores de telefonía para beneficiar a los usuarios brindándoles conexión ilimitada a internet en horarios determinados con costos accesibles; (ii) Norma técnica de internet: Regula el acceso a internet fijando los parámetros del servicio de los proveedores de internet; (iii) Acceso a Internet: Implementación de políticas que permitan la masificación del servicio y acceso de los usuarios, lo que involucra la regulación de las nuevas tecnologías; (iv) V o IP: Regula las comunicaciones de voz, es decir, la telefonía que hoy se da por internet; (v) Fondo de Desarrollo de las telecomunicaciones FODETEL: Recaudar efectivamente el 1% de los operadores de telefonía convencional que le corresponde a esta Unidad para que los proyectos destinados a las áreas rurales y urbano marginales puedan ser implementados. Es importante conseguir que las empresas de telefonía móvil también aporten, lo cual hoy no sucede por no estar consideradas en la Ley de creación de FODETEL; (vi) Ley de Comercio Electrónico y Reglamento: se necesita mejorar la norma vigente, pero especialmente difundirla; (vii) Comercio electrónico, telesalud, teleducación: de las tres áreas el comercio electrónico es la que más se ha desarrollado, sin

¹² Entrevista en CRE satelital, septiembre 2007

¹³ Barzallo, José Luis. (2006). El gobierno electrónico en el Ecuador. Revista de Derecho Informático, No. 095. www.alfa-redi.org

embargo no supera el 1% de usuarios, esto por la desconfianza de las transacciones en línea. En teleducación existen algunas iniciativas en las Universidades aún no totalmente explotadas. La telemedicina no ha mostrado avances; (viii) Convergencia tecnológica: implica la integración de los medios de telecomunicación bajo parámetros de competencia leal e igualdad de condiciones entre los operadores vigilados por el CONATEL.

Si bien es cierto que las estrategias deben tomar en consideración a la sociedad en la cual se aplicarán, es importante dar una mirada comparativa a otras realidades para una mejor aplicación de las mismas, y en tal sentido, quisiera comenzar invitando a que se visiten algunos sitios web que corresponden a diversas ciudades del orbe y que son un buen ejemplo de egovernment:

www.cityofdunedin.com,

www.curitiba.pr.gov.br,

www.tameside.gov.uk,

www.medellin.gov.co,

www.portoalegre.rs.gov.br

Centraré el objeto de mi comparación en el caso chileno por algunas razones, la primera por mi positiva y personal experiencia con el gobierno electrónico en ese país; y, porque es el primer país de América Latina que mejor implementa las políticas de egovernment, logrando alcanzar en su mejor momento el puesto 22 en el mundo; y para ello, comienzo por presentar un extracto de la entrevista personal realizada al Cónsul General de Chile en Guayaquil, Ministro Consejero, Rodrigo Pérez Manríquez, del 1 de octubre de 2008:

“Construyendo el marco histórico referencial contemporáneo, Chile inicia su apertura al mundo durante el período militar. En él se sentaron las bases macro del país que hoy conocemos. Esta salida al mundo implicó un cambio en el paradigma de la forma en cómo los chilenos veían su propia vida como sociedad.

En la década de los ochenta el gobierno inició un gran movimiento de privatizaciones, donde algunas empresas de países desarrollados ingresaron al mercado chileno obligándolo a insertarse internacionalmente, para lo cual Chile debió introducir tecnología y capacitarse. Los negocios ya no se daban necesariamente puerta a puerta. El Estado y los empresarios salieron al mundo para ofrecer su país, sus servicios y sus productos.

En los noventa, el gobierno de Patricio Aylwin asumió la implementación del egovernment, lo cual involucró un cambio de mentalidad, el chileno comenzó a percibir que las instituciones funcionaban lo cual consiguió dar un sentido de valor y orgullo nacional, porque experimentaron más seguridad, participación, transparencia, ahorro de tiempo y dinero, acceso a la información, cercanía con la administración pública, y en general, una mejora sustancial en la calidad y cantidad de servicios prestados a la ciudadanía por esta modalidad.

La gobernanza en internet empezó en una primera instancia con instituciones que llegaban transversalmente a los ciudadanos y generaban un gran impacto, por ejemplo el Servicio de Impuestos Internos, Aduanas, Registro Civil; siempre involucrando a los sectores privados.

El Estado también reparó en que no se trata de un mero voluntarismo, sino de hacer las cosas con seriedad y con conocimiento técnico del tema; por ello, elaboraron normativa coherente con la realidad nacional, invirtieron en infraestructura tecnológica, capacitaron a los funcionarios, socializaron los beneficios, e implementaron mecanismos de control adecuados.

Las fronteras del Estado tienen múltiples alcances, y el gobierno chileno se ha preocupado porque sus políticas lleguen a sus representaciones en otros países, así, el Consulado de Chile en Guayaquil tiene conexión directa con el Registro Civil de su país, gracias a la cual pueden hacer consultas. Próximamente se incluirá una máquina capturadora de datos que permitirá emitir pasaportes electrónicos, reduciendo su tiempo de entrega de tres meses a uno. Este servicio recién se va a poder implementar porque antes no existía en Ecuador el ancho de banda necesario.

Otra de las experiencias que se está estudiando es la televisión digital. Hacia allá va el mundo. Aún no se decide si se aplicará la norma europea o japonesa; y aunque la televisión digital ofrece múltiples ventajas, el gobierno de forma responsable se está preparando porque eso afecta la vida de la gente.

La votación electrónica será un próximo paso. En una primera etapa aún existirán juntas receptoras del voto, para posteriormente llegar al sistema que funciona en países como Suiza, en el cual los ciudadanos votan desde su casa.

Los funcionarios públicos deben convertirse en agentes de un cambio social y cultural acorde a la globalización. La egobernanza solo rinde frutos si junto con la inversión tecnológica se dan cambios culturales, estructurales y de prácticas.

Una de las consecuencias positivas del egovernment es que la gente se vuelve más exigente, pidiendo mejores servicios y por tanto eleva la calidad de vida de todos, permite a los usuarios el bienestar para gestionar sus propias necesidades con seguridad”.

Cuando en Chile se habla de gobierno electrónico, se hace referencia a algo más que la incorporación de las TICs a la Administración, es un esfuerzo de gestión para aportar al desarrollo competitivo del país y para mejorar la calidad de vida de la sociedad. En el mandato de Ricardo Lagos se fijó como objetivo del Proyecto de Reforma y Modernización del Estado, el crecimiento del gobierno electrónico, considerado hoy una herramienta fundamental para la modernización del Estado y el desarrollo de la democracia. Hoy cuentan con 300 sitios web y cerca de 400 trámites en línea¹⁴.

Puerto Montt, ubicada a 1.100 kilómetros al sur de la capital chilena, pasó a ser la primera ciudad digital de Latinoamérica¹⁵ que ofrece acceso gratuito a internet desde cualquier punto de la misma, beneficiando a 175.000 personas más una población flotante de 100.000. Esta iniciativa social es posible gracias a un esfuerzo conjunto entre la Municipalidad y el sector privado.

La e-gobernanza debe incluir a todas las áreas del Estado: a la Administración Pública nacional y local para ofrecer una mejor gestión; al Poder Legislativo para volver más transparentes los procesos de discusión de las leyes; y al sector judicial para que comunique sus resoluciones y estados de las causas. Todo lo cual llevará a conseguir el llamado “one-stop-government” que es el gobierno que brinda sus servicios unificadamente.

Chile cuenta con algunos portales emblemáticos como lo son chilecompra.cl, tramitefacil.cl, registrocivil.cl, tesoreria.cl, inp.cl, sii.cl. Este último de gran ayuda para el **comercio electrónico**, corresponde al

¹⁴ Chiletech.com. Gigli Juan (2008). Estrategia Digital presentó La guía web 2.0 y el indicador de trámites públicos en línea.

¹⁵ VILLARROEL Gilberto. (2005) Puerto Montt ciudad digital.
http://news.bbc.co.uk/1/hi/spanish/specials/2005/tunez/newsid_4435000/4435398.stm

del Servicio de Impuestos Internos y ofrece múltiples beneficios, desde declaraciones en línea realizadas por el propio Estado (significa un servicio fantástico, ya que exime al ciudadano de la contratación de un contador para el elaboración de las declaraciones), se puede hacer inicio de actividades, obtener boletas de honorarios electrónicas, facturas electrónicas cuya misión es implementar un modelo que dé validez legal y tributaria a los documentos generados, soportados y transmitidos vía electrónica, avalando su uso en las operaciones comerciales entre contribuyentes, y generando, por consiguiente, mayor presencia en el comercio electrónico, además de facilitar el cumplimiento tributario. Ayudaría mucho si el Estado ecuatoriano promoviera y usara los documentos y firma electrónica.

En cuanto a la Agenda Nacional de Conectividad en Ecuador está soportada en algunos pilares, entre ellos teleducación, telemedicina, comercio electrónico y gobierno en línea. Sin embargo, no ha conseguido desarrollarse, como las circunstancias globales lo ameritan, realidad que es una tarea pendiente para el presente y futuros gobiernos que debieran comenzar a establecer políticas públicas claras, inversión en el sector y diseño de procesos de capacitación y socialización a todos los actores sociales.

Cuando se habla de estrategias éstas deben ser coordinadas e inclusivas de los sectores público y privado. En otros países esto ha causado grandes beneficios en materias aduaneras, tributarias y laborales como por ejemplo, con el teletrabajo, a propósito de lo cual el día 3 de octubre de 2008 el gobierno nacional presentó a la sociedad su iniciativa camellotel que es un programa que vincula las vacantes de empleo con buscadores de los mismos, otra versión del mismo servicio es camellonet que utilizará a la internet como su herramienta de conexión. Un programa recientemente presentado es el portal www.compraspublicas.gov.ec, del Ministerio de Industrias y Competitividad, sitio que pretende poner en conocimiento de la gente todas las adquisiciones que realiza el sector público, fomentando la transparencia en las transacciones y contrataciones, que al mismo tiempo brinda una interesante oportunidad para las empresas nacionales por la universalidad, igualdad, y gratuidad que rigen en el modelo.

Sin duda, uno de los mayores ejemplos nacionales de gobernanza en internet es la Corporación Registro Civil del Municipio de Guayaquil, incluso, la misma actual Comisión de Tránsito del Guayas es una muestra de lo que se puede hacer en favor del desarrollo de un pueblo utilizando las TICs.

La **teleeducación** debería constituirse en una de las estrategias prioritarias para el desarrollo del país ya que las ventajas que ofrece sobre la educación tradicional son múltiples, especialmente en el mundo de hoy. Entre ellas me permitiré mencionar las siguientes:

- (i) Trasciende las barreras geográficas: lo que permite llegar con educación de calidad a la mayor cantidad de lugares del país e incluso fuera de él. Basta con imaginar proyectos que servirían para las personas que están en las cárceles y que para su rehabilitación y reinserción requieren de procesos formativos. O la capacitación técnica y profesional que se podría dar a los migrantes ecuatorianos en otros países, en especial con aquellos suscriptores del Convenio Andrés Bello que permite la convalidación de títulos Universitarios.
- (ii) Reducción de costos: la educación a distancia por su propia naturaleza abarata los costos respecto de los requeridos en la formación presencial. Además de la posibilidad de maximizar los recursos en la misma modalidad a distancia, como por ejemplo con el uso de software libres.
- (iii) Democratiza la educación: por las dos razones antes expuestas, permite llegar a un amplio espectro de personas que, de otra forma, no podrían acceder a educarse, y por consiguiente, tener una mejor calidad de vida.

Para la teleenseñanza la Comisión Europea implementó el programa @lis¹⁶ el mismo que intenta demostrar cómo las TICs serían una gran herramienta para mejorar la educación en América Latina, y poder disminuir la brecha digital.

¹⁶ Chiletech.com. (2006). Gigli Juan. E-lane: La teleenseñanza en Latinoamérica

Vale citar la experiencia que la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil ha tenido al respecto. En el año 2003 la institución decidió iniciar su modalidad de estudio a distancia para lo cual creó el SED (Sistema de Educación a distancia). Mientras la Carrera de Derecho en la modalidad presencial cuenta con alrededor de 1.000 alumnos, en cuatro años la misma Carrera en su versión a distancia tiene cerca de 500 usuarios de muchos puntos del país incluido Galápagos y el Oriente, e incluso del exterior. En el 2008 la Universidad inauguró su propio canal de televisión y estación de radio. Todas estas herramientas en su conjunto están haciendo convergencia tecnológica ya que existen programas integrados entre la televisión y el SED. La oferta tiene costos significativamente menores que los de la modalidad presencial, lo que es un ejemplo de democratización de la educación.

Con la teleducación se persigue acercar la educación a la sociedad. Es una eficiente combinación entre vinculación con la colectividad e innovación tecnológica.

En el caso de la **telemedicina**, nuestro país no ha avanzado. Bien podrían implementarse, desde el Ministerio de Salud, y siempre de forma coordinada, programas destinados a mejorar la administración interna, y por tanto, elevar la calidad de servicio a los usuarios. La experiencia en otros países los ha llevado a formar la Red Digital para el sector Salud, creada para contratar los servicios de una red comunicacional para el área. Además, de la Agenda Médica Electrónica que permita recopilar y enlistar los recursos médicos, de laboratorios y radiológicos. Se pueden también hacer trámites por internet, por ejemplo, la solicitud y otorgamiento de las licencias médicas.

En cuanto al **gobierno electrónico**, propiamente tal, el Estado es el encargado de diseñar las políticas públicas y estrategias a corto, mediano y largo plazo para implementarlo y que conduzcan al progreso. Me permito indicar algunas:

- Establecer políticas de reducción de costos e impuestos para algunos productos y servicios del sector.
- Diseñar parámetros para uso de software propietario o software libre. Siempre pensando en los intereses del Estado a largo plazo. Ambos tienen potencialidades, el primero en cuanto a la seguridad,

garantía y permanencia; y el segundo especialmente sobre el costo, aunque en algunos casos podría resultar contraproducente.

- Potenciar el desarrollo del egovernment local ya que es precisamente la administración municipal más cercana a la gente y la que más usa el ciudadano, y además podrían integrar nuestras propias particularidades culturales.
- Apoyar facilitar iniciativas que permitan la venta de computadoras a precios módicos. En Chile hubo una experiencia denominada “mi primer PC”¹⁷ surgida de una alianza tripartita entre Gobierno-Intel-Microsoft.
- Promover la integración y sinergia de las iniciativas particulares, para que todas vayan en un mismo sentido de desarrollo país.
- Crear organismos pertinentes y técnicamente capacitados y con poder de decisión para que sirvan como diseñadores, asesores, ejecutores y observadores del proceso de inserción de Ecuador en la Sociedad de la Información.
- Apoyar al establecimiento de cibercafés en la medida que el fenómeno de emigración lo requiere. Actualmente existen 316 locales a nivel nacional autorizados por la Superintendencia de Telecomunicaciones¹⁸.
- Determinar instituciones que realicen actividades de alto impacto social para que sean las iniciadoras de las políticas electrónicas, por ejemplo, el SRI, Aduanas, Registro Civil.
- Habilitar una comunidad informática que reúna a los centros informáticos de las diferentes entidades públicas para que promuevan intercambio de conocimientos y experiencias.
- Tramitar recursos para la implementación del egovernment. (En el 2004 el BID le prestó a Chile casi 14 millones de dólares para la primera etapa de una estrategia digital).
- Construir normativa legal aplicable a nuestro país que sirva como marco regulatorio, lo que será abordado en el tema siguiente.
- Generar portales de servicios y trámites fáciles, como por ejemplo un sitio de pagos electrónicos al Estado en coordinación con diversos medios (tarjetas de crédito, banca, y otras formas posibles). A manera de ilustración, en el 2003 en Chile se recaudaron por esta vía MM\$152.000, en el 2004 MM\$298.000, y en el 2005 MM\$450.000,

¹⁷ www.lanacion.cl/prontus_noticias/site/artic/20050808/pags/20050808215327.html

¹⁸ www.supertel.gov.ec. Cifras de julio de 2008.

demostrando ser todo un éxito. Otros casos son las ventanillas únicas empresariales diseñadas para agilizar los procesos en las exportaciones, declaraciones juradas, certificaciones, etc.; y las ventanillas únicas para el consumidor, que podría estar a cargo de la Defensoría del Pueblo. El sistema de reclutamiento por internet bajo la responsabilidad de la Dirección de Movilización; y el servicio para consulta y registro de propiedad intelectual cuyo responsable debería ser el IEPI.

- Promover y usar el documento y firma electrónica

Adicionalmente es de gran valor contemplar tanto en las normas, como en las políticas y en las estrategias la neutralidad tecnológica. Esto resulta obvio por la cambiante realidad tecnológica, por tanto, mal haríamos si atamos un proyecto o política a una tecnología determinada que muy posiblemente en corto tiempo esté obsoleta. Por tanto, en lo que respecta a las tecnologías, el egovernment es flexible.

Aun cuando no es muy conocido, menos aún en las sociedades latinoamericanas, el **teletrabajo** es una de las más dignas y positivas formas de uso de las TIC. El médico Víctor Pauchet en una de sus frases más conocidas citaba que El trabajo más productivo es el que sale de las manos de un hombre contento. ¿Se imagina no tener que ir a la oficina físicamente, pero producir lo mismo desde su casa? No más tráfico en horas pico. No más gasto en combustible. No más viajes poco dignos en la locomoción colectiva. No más preocupaciones ni cargos de conciencia por los hijos enfermos y solos en casa. Más tiempo para producir o incluso descansar.

El teletrabajo se presenta con algunas variantes, puede ser totalmente a distancia, eventualmente a distancia, o con intermedios presenciales. Está caracterizado por la flexibilidad tanto en el espacio como en el tiempo, y en el fundamental uso de las TICs.

Mediante esta modalidad las empresas consiguen reducir los costos incrementando la competitividad, generar más empleo, tener un personal más cómodo y motivado. El trabajador mejora su calidad de vida, disminuye sus gastos de movilización, alimentación y vestuario, es más dueño y partícipe de su vida personal y familiar, disminuye su estrés aumentando la concentración. El Estado recibe un impacto positivo en la

disminución de desempleo, del centralismo, de la migración a las grandes ciudades, de la disminución del tránsito.

Entonces, ante este positivo panorama porqué no estamos todos trabajando en casa. Esto se debe a que existen paradigmas culturales. Si usted fuese el empresario, ¿Estaría confiado de que sus teletrabajadores en realidad están produciendo?, ¿Se quedaría tranquilo esperando a fin de mes que lleguen los resultados? Adicionalmente la administración y mando de la empresa responden a otra visión y no estamos capacitados para ello.

Una de las críticas mayores al teletrabajo es que se pierde el nivel de socialización con otras personas, pero la verdad es que con los avances tecnológicos eso es relativo. Pensemos un modelo de negocio electrónico en donde el trabajador aporta con una computadora instalada desde su casa y el empresario asume la mejor de las conexiones de internet, para que permita mandar documentos pesados en poco tiempo, hacer video conferencias; y finalmente se escoge un día a la semana para reuniones personales que se desarrollan en variados lugares agradables.

Una de las aristas de alto impacto social es el teletrabajo dirigido para los grupos vulnerables, entre ellos a las personas con capacidades especiales, o para los privados de la libertad, esto como una de las maneras para aportar a su inclusión social y vida digna.

En una noticia publicada a fines de septiembre de 2008 en el diario La Tercera de Chile, se informa la primera jornada de teletrabajo y discapacidad realizada por la Universidad Austral, en un esfuerzo conjunto con el Ministerio de Trabajo y Previsión Social, con la Secretaría Regional Ministerial de Gobierno, y con la International Development Research Centre. Tema sobre el cual el profesor Cristian Salazar señaló que hay muchas personas impedidas de salir de su hogar pero que son económicamente activas destacando que “El teletrabajo no aísla a las personas sino que el desempleo”.¹⁹

¹⁹ Diario la Tercera, 29 de septiembre de 2008. *U. Austral realiza primera jornada de teletrabajo y discapacidad*. http://www.latercera.cl/contenido/28_55294_9.shtml
Se recomienda visitar www.telecapacitados.tic.org.ar

2.2.3. Marco jurídico del egovernment

Como todas las áreas del quehacer de un Estado, el gobierno electrónico debe encontrar para su aplicación una base jurídica, la misma que surge de la Constitución y de la Ley.

Hasta ahora el egobierno ha debido ajustarse a un sistema que rige a la administración pública que es presencial, costosa, vertical, rígida y formalista; siendo que la naturaleza de éste responde a parámetros de administración a que son distancia, horizontal, digital, flexible y menos costosos. Por tanto, se debe construir un marco jurídico idóneo que incluya neutralidad tecnológica para poder implementarlo.

Algunos países apuntan a propuestas para establecer la conectividad a las redes digitales como un derecho constitucional²⁰. Esto con el fin que el acceso a internet en un futuro sea un servicio tan común como la luz eléctrica, lo que implicaría que el Estado debería procurar y velar porque en todo el territorio de su país exista la posibilidad de conexión para de esa manera superar la problemática de la brecha digital.

Además este derecho estaría íntimamente vinculado con otros constitucionales como los de igualdad de oportunidades, educación, ciencia y tecnología, cultura, justicia, acceso a la información pública, o libertad de trabajo.

En la Constitución aprobada por el referéndum de septiembre recién pasado, hay algunas disposiciones relativas a las TICs, que citaré a continuación:

El primer gran sustento para el gobierno electrónico es el art. 1 que describe a Ecuador como un Estado que se gobierna de forma descentralizada. Qué mejor que el gobierno electrónico para llevarlo a cabo. Está complementado por el art. 3 que señala entre los deberes primordiales del Estado el promover el desarrollo mediante el fortalecimiento del proceso de autonomías y descentralización.

²⁰ Doggenweiler Alejandro. (2008). Acceso a la conectividad digital: ¿Un Derecho Constitucional? www.bcn.cl/carpetas_temas_profundidad/legislacion-internet-chile/acceso-conectividad-digital

A través del art 147 reparamos en que sin duda la voluntad política del Presidente de la República es trascendental para la implementación efectiva del egovernment, cuando dispone que entre sus atribuciones y deberes está el de definir y dirigir las políticas públicas de la Función Ejecutiva.

Por otra parte, los principios sobre los cuales se constituye la administración pública están plasmados en el art. 227, y son: eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación. Todo lo cual está íntimamente vinculado con la gobernanza en internet.

Por su parte el numeral 2 del artículo 16 dispone que todos tenemos derecho al acceso universal a las tecnologías de información y comunicación. Esta disposición resulta ser toda una novedad jurídica, pues consigue constitucionalizar el derecho de acceder a las TICs, algo que otros países desde hace algún tiempo están buscando. Y el numeral 3 del mismo artículo indica que tenemos derecho a la creación de medios de comunicación social, y al acceso en igualdad de condiciones al uso de las frecuencias del espectro radioeléctrico para la gestión de estaciones de radio y televisión públicas, privadas y comunitarias, y a bandas libres para la explotación de redes inalámbricas. Es necesario remarcar la importancia de la repartición equitativa del espectro radioeléctrico, lo cual permitiría una forma de expresión democrática.

Según el numeral 2 del art. 18, Todas las personas, individual o colectivamente, tenemos derecho de acceder libremente a la información generada en entidades públicas, o en las privadas que manejen fondos del Estado o realicen funciones públicas. Esta disposición se encuentra recogida y detallada en la Ley Orgánica de Acceso y Transparencia a la Información Pública, que no ha tenido mayor aplicación real por falta de voluntad política. Sobre esto mismo, la Constitución del 2008 incluye como una nueva garantía constitucional la Acción de Acceso a la Información Pública, materializando jurídicamente el interés por este derecho.

Ecuador debería procurar la consecución de un conjunto de leyes, reglamentos, decretos, e instructivos que regulen y promuevan el gobierno electrónico, como por ejemplo, normas para reglar: (i) Las bases de los

procedimientos administrativos, (ii) La vida privada; (iii) Ámbito de aplicación del e-government, (iv) Sitios web públicos y privados, (v) Software; además de mejorar la Ley de Comercio Electrónico y su Reglamento que ya velan por aspectos fundamentales como los Documentos Electrónicos, las firmas electrónicas y su certificación, la seguridad electrónica.

La Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES), en el año 2007 contrató algunas consultorías, entre otras cosas, para (i) La coordinación de las actividades del Grupo de Gobierno Electrónico integrado por la CONATEL, el Consejo Nacional para la reactivación de la Producción y la Competitividad, el MEF, el MIC, la Presidencia de la República, COMEXI, y el SRI; (ii) La elaboración de un documento contentivo de las políticas, roles y funciones del Grupo de Gobierno Electrónico; sin embargo no se han evidenciado mayores adelantos. Además, se requerirá que se organicen grupos técnicos que formulen proyectos de cuerpos legales articulados para la promoción de la gobernanza en internet.

Sería conveniente pensar en reformas laborales que permitan el teletrabajo, para lo cual habría que modernizar la legislación laboral incluyendo esta modalidad contractual, y la de seguridad social para incorporar la cobertura de los beneficios sociales al teletrabajador, recordando incluir a los discapacitados, según lo dispone la Constitución 2008 en el art. 47 numeral 5, y a los privados de libertad de acuerdo al art. 51 numeral 5 de la misma norma en la cual el Estado reconoce la atención a sus necesidades laborales y productivas. Finalmente, no hay que olvidar regular la privacidad del hogar que se constituiría en su lugar de trabajo.

Otras de las materias pendientes es la actualización y adaptación de la normativa tributaria, tanto para posibilitar el comercio electrónico y facilitar el trabajo, por medio de la emisión de facturas y de boletas de honorarios electrónicas; y de establecer reglamentación para solucionar el problema del domicilio empresarial en el teletrabajo.

2.2.4. Gobierno: inclusivo y para la gente

Considero necesario advertir que no debemos dejar a ninguna parte de la población marginada de los beneficios del desarrollo, y en este caso del gobierno electrónico. Por ello es necesario crear un egovernment donde nadie sea excluido, y generar medidas para entregar estos servicios a los grupos vulnerables. La primera y mejor forma es dotando de infraestructura, capacitación y construyendo páginas accesibles, amigables y actualizadas.

Es importante que intervengan en todo el proceso el gobierno nacional, los locales, la sociedad civil, las Organizaciones no gubernamentales, la academia, las asociaciones de voluntarios y todos quienes pueda ayudar a reducir la complejidad de la relación entre la administración y el administrado, por ejemplo, introducir un sistema digital en los hospitales para que desde ahí se puedan remitir en línea los datos del registro del recién nacido y las declaraciones de los padres al organismo pertinente.

Uno de los mayores desafíos es regresarle a la gente la confianza en la democracia y en sus procesos, para ello debemos acercar al ciudadano común a la política y brindarle espacios reales para que de forma fácil y clara, participe en su construcción, por medio del uso de las TIC's, esto ayudará a generar un sentido de pertenencia política, que considero es una forma de cohesión social.

Se debe buscar financiamiento para la ejecución de proyectos de investigación en esta materia, siempre bajo un esfuerzo integral que halle mecanismos y soluciones realizables. En este sentido, vale la pena precisar que existen varios organismos que soportan iniciativas de e-gobernanza, entre ellos, recuerdo el ya citado programa de la Comisión Europea @lis que es la Alianza para la Sociedad de la Información, que relaciona a Europa con América Latina estableciendo diálogos y cooperación en marcos de políticas públicas, regulaciones, y determinación de áreas claves para invertir en interconexiones.

3. SUMARIO DE CONCLUSIONES

- El paso a la sociedad del conocimiento presenta cambios radicales para el Estado y la sociedad. Esta situación tiene una doble concepción, la primera, ser asumida como una gran oportunidad para el progreso y la Reforma y Modernización del Estado; y la segunda, como un riesgo que afecta a la equidad y cohesión social
- Este nuevo modelo mundial requiere servidores públicos capaces de aceptar, entender y manejar esta innovadora visión de la administración pública.
- Las normas legales, políticas y estrategias deben responder a la neutralidad tecnológica.
- Los esfuerzos deben ser mancomunados y deben traducirse en normas, políticas y estrategias a corto, mediano y largo plazo, siempre con visión de Estado.
- Características de la sociedad de la información: Velocidad, Omnipresencia, Exuberante, Ciudadanía pasiva, Irradiación, Inter-actividad, Multilateralidad, Desorientación, Desigualdad, Heterogeneidad
- Brecha digital es la diferencia de acceso y uso de TICs que las sociedades tienen.
- Se están experimentando señales de aculturación, entendida ésta como el resultado del proceso de un individuo o una sociedad por el cual aprehenden algunos aspectos o asumen otra cultura, incluso sacrificando la propia.
- El gobierno electrónico es una estrategia de desarrollo social que establece nuevas formas de relación entre los administrados y el Estado, mejorando la calidad de vida, mediante el uso de las TIC.
- E-government aplicando los mismos principios rectores de la administración pública: legalidad, igualdad, transparencia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad.
- El gobierno en Ecuador se inició en el 2002 con la aprobación de la Agenda de conectividad de las Américas, la inestabilidad política ha impedido su desarrollo.
- Otros países están asumiendo el reto de la gobernanza en internet de forma sistémica y sistemática. Nosotros nos mantenemos con estrategias aisladas.
- Para impulsar el e-gobierno es necesario: Tarifa plana, Norma técnica de internet, Acceso a Internet, V o IP, Apoyo a FODETEL, mejorar

Ley de Comercio Electrónico y Reglamento, impulsar Comercio electrónico, telesalud, teleducación, teletrabajo; Convergencia tecnológica.

- Chile es el segundo país del continente que mejor implementa el egovernment. Tiene 400 trámites en línea y la primera ciudad digital de Latinoamérica.
- La egobernanza debe incluir a todas las áreas del Estado. Nadie debe ser excluido.
- La nueva Constitución el acceso a las TICs como derecho constitucional
- Ecuador debe procurar normas jurídicas que regulen y promuevan el egiobierno.

BIBLIOGRAFÍA

- <http://www.infoamerica.org/teoria/machlup1.htm>; 4 de octubre-2008
- <http://www.infoamerica.org/teoria/masuda1.htm>; 4 de octubre-2008
- TREJO, Raúl. (2001). Vivir en la Sociedad de la información: Orden global y dimensiones locales en el universo digital. Revista iberoamericana de ciencia, tecnología, sociedad e información. <http://www.oei.es/revistactsi/numero1/trejo.htm>
- http://www.nua.ie/surveys/how_many_online/index.html; 4 de octubre-2008
- <http://www.tufuncion.com/internet-estadisticas>; 5 de octubre-2008
- www.suptel.gov.ec; 5 de octubre-2008
- <http://stats.uis.unesco.org/unesco/TableViewer/tableView.aspx?ReportId=204>; 5 de octubre-2008
- Gobierno de Chile. (2004). Guía para el desarrollo de sitios web. www.guiaweb.gob.cl
- www.pacifictel.net; 5 de octubre-2008
- Entrevista en CRE satelital, septiembre 2007; 5 de octubre-2008
- Barzallo, José Luis. (2006). El gobierno electrónico en el Ecuador. Revista de Derecho Informático, No. 095. www.alfa-redi.org; 5 de octubre-2008
- Chiletech.com. Gigli Juan (2008). Estrategia Digital presentó; 5 de octubre-2008

- La guía web 2.0 y el indicador de trámites públicos en línea; 5 de octubre-2008
- Chiletech.com. (2006). Gigli Juan. E-lane: La teleenseñanza en Latinoamérica
- www.lanacion.cl/prontus_noticias/site/artic/20050808/pags/20050808215327.html; 5 de octubre-2008
- Diario la Tercera, 29 de septiembre de 2008. U. Austral realiza primera jornada de teletrabajo y discapacidad. http://www.latercera.cl/contenido/28_55294_9.shtml; 6 de octubre-2008
- Doggenweiler Alejandro. (2008). Acceso a la conectividad digital: ¿Un Derecho Constitucional? www.bcn.cl/carpetas_temas_profundidad/legislacion-internet-chile/acceso-conectividad-digital; 6 de octubre- 2008
- COMISION EUROPEA, Libro Verde. Vivir y trabajar en la sociedad de la información. Prioridad para las personas. 22 de julio 1996; 6 de octubre-2008
http://europa.eu.int/ISPO/ecommerce/legal/documents/people_first/people_first_es.pdf; 6 de octubre-2008
- Nua Internet Surveys, What many online? Noviembre de 2000
http://www.nua.ie/surveys/how_many_online/index.html; 6 de octubre-2008
- WORLD RESOURCES INSTITUTE, Creating Digital Dividends, <http://www.digitaldividend.org/index.htm>, 2000; 7 de octubre-2008
- <http://www.ufi.com/ukol/>; 7 de octubre-2008
- www.modernizacion.cl; 7 de octubre-2008
- ec.europa.eu/europeaid/where/latin-america/regional-cooperation/alis/index_en.html; 7 de octubre-2008
- www.cambiemosecuador.com/2005/01/para_qu_un_gobi.html; 7 de octubre-2008
- Esperando el Teletrabajo.
<http://www.google.cl/search?hl=es&q=teletrabajo&meta=<-{ñ>; 7 de octubre-2008