



## SITUACIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN EL PERÚ

**Christian Israel Pardo Reyes\***

El Gobierno Electrónico, componente de la Sociedad de la Información, parte del concepto que se tiene de esta sociedad, si bien existen dos formas de denominar a la Sociedad de la Información: Economía Digital por los EEUU y Sociedad de la Información por el entorno europeo, en el Perú se ha internalizado la denominación europea.

En la Sociedad de la Información existen muchos agentes comprometidos así como un sinnúmero de beneficiarios, sin embargo también existe la alta posibilidad de que alguno de ellos sea excluido de participar de sus beneficios, principalmente por motivos tecnológicos.

En el Perú no sólo hemos incorporado esa tecnología en el campo, si no que también se han convertido en una herramienta para la optimización en la gestión de todo el sistema sanitario; la reducción de las desigualdades en el acceso a servicios de salud; el acceso al ciudadano a información y contenidos sobre prevención de enfermedades y buenas prácticas en materia de salud; y, la integración de las personas discapacitadas a la sociedad.

Para los países en vías de desarrollo como el Perú, es tratar de acortar la brecha digital e incorporar la tecnología y la modernidad en espacios que permitan mejorar la calidad de los productos y buscarles nuevos mercados.

Es evidente que las telecomunicaciones y las TIC's han influido e influyen en el desarrollo. Sin embargo, el punto 18 de los Objetivos del Milenio, reconoce que las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (TIC's) se pueden utilizar como un motor de desarrollo de las actividades económicas pues generan un impacto positivo en ellas, a través de un mejor acceso a los mercados, una mayor competitividad empresarial y nuevas oportunidades de negocio para los países en desarrollo.

También pueden mejorar la calidad de las instituciones, acercando el Estado al ciudadano, constituyendo una herramienta para democratizar la gestión pública y fomentar la

---

\* Abogado por la Universidad de San Martín de Porres,  
egresado de la maestría en Sociología Política en la Universidad de San Marcos,  
egresado del Programa de Gobernabilidad y Gerencia Política de la George Washington University -  
PUCP,  
presidente de la Comisión de Derecho de los Jóvenes del Colegio de Abogados de Lima 2010.  
[internacionaljuvenil@yahoo.es](mailto:internacionaljuvenil@yahoo.es)

transparencia. De igual manera resulta clave su vigencia, pues contribuyen a mejorar la productividad de los distintos sectores económicos, haciendo competitivos a los agentes que componen la sociedad, lo que es clave para desarrollarse adecuadamente en un mundo globalizado.

El e-government, e-gobierno o Gobierno Electrónico consiste en el uso de las tecnologías de la información y el conocimiento en los procesos internos de gobierno y en la entrega de los productos y servicios del Estado tanto a los ciudadanos como a la industria.

Muchas de las tecnologías involucradas y sus implementaciones son las mismas o similares a aquellas correspondientes al sector privado del comercio electrónico (o e-business), mientras que otras son específicas o únicas en relación a las necesidades del gobierno. Se basa principalmente en la implantación de herramientas como portales, web versión 2.0 y muchas otras, buscando una mejora en la eficiencia y eficacia de los procesos internos y de vinculación con la sociedad.

Una definición aún más amplia de Gobierno Electrónico de Criado y Ramilo, se refiere a la adopción de las TIC por las Administraciones Públicas, como diferentes vías a través de las que se conectan e interactúan con otras organizaciones y personas, especialmente mediante sus páginas web, pero también a través del correo electrónico y otras herramientas como el teléfono móvil, los PDA, la vídeo conferencia, intranets, extranets, el cable, las ondas de radio, o el satélite.

Gartner Group define Gobierno Electrónico a diferencia de los conceptos anteriores que insisten únicamente en la dimensión de mejora de la prestación de servicios, la definición de Gobierno Electrónico de Gartner considera el cambio y la transformación institucional y la articulación de consensos entre aquellos agentes e intereses que son fundamentales para lograr el éxito del proyecto.

Según el Banco Mundial “El E-Gobierno se refiere al uso por las agencias del gobierno de las tecnologías de información (tales como redes WAN, el Internet, y computadoras móviles) que tienen la capacidad de transformar las relaciones con los ciudadanos, las empresas, y con el propio gobierno.

Estas tecnologías pueden servir a una variedad de diversos fines: mejor entrega de los servicios de gobierno a los ciudadanos, mejor interacción con las empresas e industrias, empoderamiento del ciudadano en el acceso a la información, o de una gerencia más eficiente del gobierno. Las ventajas resultantes pueden ser menor corrupción, mayor transparencia, crecimiento de ingresos y/o reducciones de costos”.

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) define a la informática como “la ciencia que tiene que ver con los sistemas de procesamiento de información y sus implicaciones económicas, políticas y socioculturales” y es precisamente el concepto de Gobierno Electrónico el que trata de las implicancias que hace mención, al orientar el uso de las TIC’s hacia el ciudadano, las empresas, los empleados y al propio gobierno, en estos tiempos hablar de Estrategias de Gobierno Electrónico nos estamos refiriendo a Políticas de Informática o Plan de Desarrollo Informático.

Las Naciones Unidas define al Gobierno Electrónico como “la utilización de Internet y el World Wide Web para entregar información y servicios del gobierno a los ciudadanos”.

Según la Organización Mundial del Comercio, las nuevas oportunidades tecnológicas (y del libre comercio a escala global) serán el motor de una "tercera revolución industrial". Gracias a las TIC's, se sostiene, se podrán anular las brechas de pobreza y de falta de recursos existentes, confrontándose en el campo de la economía, de las transformaciones políticas y sociales, de la identidad, en la cultura y en el poder, modelando nuevas relaciones a escala global.

A través del e-comercio y de los e-servicios, de la reducción de los costos de conexión, mejorando la eficiencia de los gobiernos y servicios públicos y favoreciendo el rol del sector privado, se creará un "entorno favorable" para la lograr la reducción de las desigualdades entre y dentro de los Estados, siempre según la OMC.

Si bien en las grandes agendas internacionales se enfatizan los grandes beneficios que las Nuevas Tecnologías pueden tener para los países del Sur, lo que hasta ahora se identifica con la Sociedad de la Información se muestra como una invención de las necesidades de la globalización, vista como un fenómeno neoliberal; un desarrollo que no tiene en cuenta las necesidades de un Sur, que se encuentra en la parte equivocada de la brecha digital.

Brecha digital término utilizado por la Administración Clinton - en concreto, se cita a Simon Moores como acuñador del término - para hacer referencia a la fractura que podía producirse en los Estados Unidos entre "conectados" y "no conectados" si no se superaban mediante inversiones públicas en infraestructuras y ayudas a la educación, las serias diferencias entre territorios, razas y etnias, clases y géneros.

Como también la llama Manuel Castells, la divisorio tecnológica es una expresión que hace referencia a la diferencia socioeconómica entre aquellas comunidades que tienen Internet y aquellas que no, aunque también se puede referir a todas las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (teléfonos móviles y otros dispositivos). Como tal, la brecha digital se basa en diferencias previas al acceso a las tecnologías. Este término también hace referencia a las diferencias que hay entre grupos según su capacidad para utilizar las TIC's (Tecnologías de la Información y la Comunicación) de forma eficaz, debido a los distintos niveles de alfabetización y capacidad tecnológica. También se utiliza en ocasiones para señalar las diferencias entre aquellos grupos que tienen acceso a contenidos digitales de calidad y aquellos que no.

Para el investigador holandés (Jan van Dijk) identifica cuatro dimensiones en el acceso: la motivación para acceder; el acceso material; las competencias para el acceso; y el acceso para usos avanzados (o más sofisticados). Plantea que la brecha digital está en constante evolución, dado el surgimiento de nuevos usos tecnológicos, que son apropiados más rápidamente por aquéllos que tienen el acceso en forma más permanente y de mejor calidad (determinado por el ancho de banda).

Otros autores extienden el alcance de la Brecha Digital para explicarla también en función de lo que se ha denominado analfabetismo digital, que consistente en la escasa habilidad o competencia de una gran mayoría de miembros de las generaciones nacidas antes de los años sesenta para manejar las herramientas tecnológicas de computación y cuyo acceso a los servicios de Internet es por ende muy limitado.

Visto ello podemos definir ampliamente al Gobierno Electrónico como el uso de TIC's para promover un gobierno más eficiente y más eficaz, para facilitar los servicios del gobierno y hacerlos más accesibles, para permitir un mayor acceso público a la información, y para

hacer al gobierno más responsable ante los ciudadanos. El Gobierno Electrónico implica la entrega de servicios vía Internet, el teléfono, los centros comunitarios (autoservicio o facilitado por otros), los dispositivos inalámbricos u otros sistemas de comunicaciones.

La aplicación de las tecnologías de la información y comunicaciones en la gestión gubernamental, ha dado como resultado la creación del Gobierno Electrónico. Sin embargo el desarrollo del Gobierno Electrónico en el Perú debe ser abordado en un marco de amplia comprensión de los componentes necesarios para su sostenibilidad.

Desde la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI)<sup>1</sup>, de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) se desarrolló el año 2005 el proyecto denominado **“Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico e Informática”**<sup>2</sup>. Este trabajo afirma que el Gobierno Electrónico, desde el punto de vista tecnológico consiste en el mejoramiento de la gestión gubernamental utilizando las tecnologías de la información y comunicaciones con el principal objetivo de desplegar servicios principalmente en Internet, modernizando el Estado obteniendo como resultando un control y gestión más ágil, transparente y efectivo de la administración pública.

Con la implementación de este plan se pretende contar con un marco de objetivos estratégicos que puedan ser tomados como políticas en Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC's) por el Gobierno para de manera ordenada hacer posible la transformación del Estado mediante el Gobierno Electrónico.

Las transacciones electrónicas del Gobierno Electrónico están íntimamente relacionadas a los aspectos de integración, seguridad, capilaridad de los servicios en todo el territorio nacional, identificación electrónica del usuario, no revocación de la transacción, pago virtual de las tasas o tributos mediante un intermediario financiero, así como de la disponibilidad operativa de los servicios, etc.

No considerar los aspectos necesarios para el desarrollo y la masificación de los servicios brindados por el Gobierno Electrónico, aumentará el riesgo de ampliar la brecha digital en el Perú.

Es por ello que el Estado Peruano, afronta el gran reto de impulsar el desarrollo del Gobierno Electrónico<sup>3</sup> en una situación en el que mayormente la población cuenta con niveles socioeconómicos bajos, escasos niveles de bancarización, reducidos niveles de alfabetización digital especialmente en las zonas rurales y alejadas, escaso presupuesto para invertir en tecnologías de información y comunicaciones en las Entidades Estatales y casi una nula integración de sus sistemas informáticos, impidiendo esto último, la operación horizontal del Estado, así como la creación de ventanillas únicas, focalizadas en servicios sectoriales.

Con la adopción de la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico por la XVII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno en Santiago de Chile el 10 de noviembre

---

<sup>1</sup> Mediante Decreto Supremo N° 066-2003-PCM de junio del 2003, se crea en la Presidencia del Consejo de Ministros, la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática – ONGEI

<sup>2</sup> Aprobado por Resolución Ministerial N° 274- 2006-PCM, el 25 de julio de 2006

<sup>3</sup> Un hito importante en el desarrollo del Gobierno Electrónico Decreto Supremo N° 060-2001-PCM, del 2001, mediante el cual se crea el Portal del Estado Peruano.

de 2007 (Resolución No. 18 de la Declaración de Santiago)<sup>4</sup>, en donde los Estados firmantes se comprometen, entre otras cosas a transformar su Administraciones Pública, debiéndose prepararse para la efectiva implantación del Gobierno Electrónico acometiendo las transformaciones organizativas que consideren necesarias, así como la progresiva implantación de sistemas, equipos y programas en las Administraciones Públicas.

La aplicación de estos acuerdos impulsa el desarrollo de un Gobierno Electrónico con enfoque nacional y orientado a los ciudadanos, empresas, empleados y propio Estado, por tanto, es prioritario abordar alinear la Estrategia Nacional de Gobierno electrónico al Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC´s) podrían definirse como un conjunto de herramientas e infraestructuras utilizadas para el acopio, almacenamiento, tratamiento, difusión y transmisión de la información.

La visión amplia de TIC ha sido sintetizada por Banegas: "incluye el conjunto de actividades de investigación, desarrollo, fabricación, integración, instalación, comercialización y mantenimiento de componentes, subconjuntos, productos y sistemas físicos y lógicos, fundamentados en la tecnología electrónica, así como la explotación de servicios basados en dichas tecnologías, la producción y difusión de contenidos soportados electrónicamente y las aplicaciones de Internet".

Al margen de la definición, las TIC´s son cada vez más utilizadas por las instituciones públicas, y es claro también que para disponerlos es necesario destinar a ellos una parte muy importante de los presupuestos del sector público.

Las Tecnologías de la Información y Comunicación se han desarrollado a tal punto que a través de ellos es posible mejorar la relación entre el Estado y el ciudadano, es decir permite cambiar el paradigma de que el ciudadano es quien debe acercarse al Estado para realizar sus trámites y gestiones.

Ahora con las TIC´s se ha invertido el sentido, es el Estado quien debe acercarse a los ciudadanos y brindarse en sus servicios hacia quienes son la razón de los servidores públicos.

Con el desarrollo de las nuevas tecnologías en la administración pública y en vista de la Política Descentralizadora que promueve el gobierno nacional, vislumbra que en un futuro muy cercano la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI) para ejecutar de manera eficaz y orgánica la Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico e Informática, se pueda desarrollarse de manera autónoma, pues su importancia basa en la necesidad que tiene el Estado por mejorar la rapidez y calidad de los servicios públicos al ciudadano, brindándoles mayor amplitud de canales, disminuir sus costos de operación, brindar servicios más ágiles y personalizados para una mayor participación ciudadana.

Asimismo debe reducirse directamente los gastos operativos y generar mayor eficiencia en la gestión interna estatal. La masificar el uso de Internet a través de programas de capacitación en el uso de los nuevos medios que diseña el Estado para servir mejor, tanto al ciudadano como a las empresas. Aumenta la transparencia y lucha contra la corrupción, la TIC´s brindan la posibilidad de construir un mapa claro y confiable de por dónde van las

---

<sup>4</sup> Aprobada por la IX Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado Pucón, Chile, 31 de mayo y 1º de junio de 2007

acciones gubernamentales, es así que las instituciones públicas muestran cuales son los destinos financieros, en que bien o servicio se gastó y a quién se adquirió, se minimiza la posibilidad de corrupción. En suma, propicia una mayor participación ciudadana, entre otros.

La falta de una Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico hará que su desarrollo no sea orgánico ni integrado, las acciones a emprenderse serán abordadas por múltiples metodologías y sin posibilidades de compartir desarrollo y experiencias para minimizar y simplificar los costos de su mantenimiento.