

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BAJA CALIFORNIA
FACULTAD DE ECONOMÍA Y RELACIONES INTERNACIONALES
MAESTRÍA EN ESTUDIOS DE DESARROLLO GLOBAL



**EL GOBIERNO ELECTRÓNICO DE COLOMBIA Y ESPAÑA COMO HERRAMIENTA DE LA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Presentado Por:

KARINA JULIETH PALACIO SANTIAGO

Tijuana, Baja California

CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Aprobada por el Jurado examinador:

1.

2.

3.

AGRADECIMIENTOS

En la vida nada es fácil, y eso lo he aprendido poco a poco. Todo tiene su complejidad. Aprender de ello es la función más enriquecedora que cualquier humano pueda desempeñar, pues allí, precisamente allí, radica la cúspide del conocimiento que se adquiere a diario.

Lo anterior me genera un especial sentimiento de gratitud que no debo dejar pasar desapercibido, por lo que debo señalar lo siguiente:

Agradezco a mis padres y amigos que en la distancia y cercanía me brindaron apoyo y cariño en el desarrollo de la presente tesis. En especial a Alejandra Fajardo que me regaló invaluable consejos de investigación.

Menester señalar que el presente trabajo no se hubiese originado sin el gran apoyo económico por parte del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología de México – Conacyt, por lo que hasta la infinidad estaré agradecida.

Además, agradezco a los docentes de la Universidad Autónoma de Baja California por permitirme recibir tan loable enseñanza impartida, en especial a mi tutora la Dra. Patricia Moctezuma, así como a la Dra. Ana Bárbara Mungaray, el Dr. Santos López Leyva y el Dr. Jose de Jesús López Sosa. También al Dr. Fernando Galindo de la Universidad de Zaragoza por su invaluable apoyo en la elaboración de este trabajo.

Finalmente, agradecer en general por la oportunidad otorgada de conocer la cultura y las costumbres más sublimes de este maravilloso país. México.

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación es analizar la aplicación de la política pública de Gobierno Electrónico y la consecuencia sobre la administración pública con base en postulados de Nueva Gestión Pública y Gobernanza en países como Colombia y España. El punto de partida es identificar los principios rectores de cada una de las teorías o enfoques bajo las cuales se sustenta la presente, para continuar con la identificación de la evolución de la política de gobierno electrónico en cada país y determinar la forma en como se ha venido mejorando en los últimos años la administración pública en razón de la ejecución de la política en comento. La hipótesis señala que la implementación de la Política Pública de Gobierno Electrónico en España y Colombia ha facilitado el mejoramiento de la Administración Pública en los últimos años en ambos países. Los resultados apuntan a que en efecto hay un mejoramiento material y sustancial del proceder de la administración pública, y aunado a ello un estrechamiento de los lazos entre el Estado y la sociedad debido a la implementación del Gobierno Electrónico.

Palabras clave: Gobierno Electrónico, Nueva gestión pública, Gobernanza, Política Pública.

ABSTRACT

TABLA DE CONTENIDO

Contenido

Introducción.....	8
I. Nueva Gestión Pública, Gobernanza y aproximaciones teóricas	17
1.1. Nueva Gestión Pública.....	17
1.2. Gobernanza.....	22
1.3. Políticas Públicas.....	24
1.4. Gobierno Electrónico	28
II. El Gobierno Electrónico como política pública en países como Colombia y España.....	34
2.1. Sistema Político Colombiano y Español: Un comparativo	35
2.1.1. Colombia.....	35
2.1.2. Sistema Político Español	38
2.2. Política Pública de Gobierno electrónico y marco Normativo en Colombia y España.....	40
2.2.1. Política Pública de Gobierno Electrónico en Colombia.....	41
2.2.2. Principales Portales Web de Colombia	55
2.2.3. La Política Pública de Gobierno Electrónico desde la Unión Europea..	56
2.2.4. La política Pública de Gobierno Electrónico o Administración Electrónica en España	62
2.2.5. Marco Normativo de Administración Electrónica en España.....	67
2.2.6. Principales Portales Web de la Administración en España.....	70
III. Mejoramiento de la Administración Pública: Colombia y España	74
3.1. Indicadores de mejoramiento de la administración pública.....	74
3.1.1. Índice Internacional de Gobierno Electrónico.....	75
3.1.2. Índice Nacional o local de Gobierno Electrónico	94
3.1.3. Índice Nacional de Gobierno Electrónico en Colombia.....	94
3.1.4. Índice aplicable al Gobierno Electrónico en España – Unión Europea .	97
3.2. Análisis del mejoramiento de la Administración Pública en Colombia y España. Reflexiones.....	101
3.3. Prospecto del gobierno electrónico en Colombia y España	105
Conclusiones.....	107
Referencias.....	116

Índice de imágenes

- Imagen 1.** Ejes del plan Nacional – Colombia
- Imagen 2.** Marco Jurídico general del Gobierno Electrónico
- Imagen 3.** Portales web. Sí te conecta
- Imagen 4.** Estrategia de Gobierno en Línea
- Imagen 5.** Portal Web Urna de Cristal
- Imagen 6.** Portal web de a Administración Electrónica – Gobierno de España
- Imagen 7.** Portal web de la transparencia
- Imagen 8.** Portal web de punto de acceso general
- Imagen 9.** Portal web del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital
- Imagen 10.** Índice global de datos abiertos – Colombia y España
- Imagen 11.** Reporte global de tecnologías de la información y comunicación – Colombia
- Imagen 12.** Reporte global de tecnologías de la información y comunicación - España
- Imagen 13.** Foro Económico Mundial – Índice de Gobierno Global
- Imagen 14.** Indicadores de gobierno mundial – Colombia y España
- Imagen 15.** Indicadores de gobierno mundial, posición. 2 - Colombia y España
- Imagen 16.** Indicadores de gobierno mundial 3 – Puntuación de 0 a 1 Colombia y España
- Imagen 17.** Top 10 del gobierno electrónico en América
- Imagen 18.** Top 10 del gobierno electrónico en Europa
- Imagen 19.** Ranking de los países Americanos en gobierno electrónico
- Imagen 20.** Ranking de países de América – Posición de Gobierno electrónico
- Imagen 21.** Ranking en países europeos 1.
- Imagen 22.** Ranking de los países europeos en gobierno electrónico 2.
- Imagen 23.** Ranking total de los países en gobierno electrónico
- Imagen 24.** Índice de gobierno electrónico UNDESA – Colombia
- Imagen 25.** Índice de gobierno electrónico UNDESA – España
- Imagen 26.** Medición del uso de los medios electrónicos – Colombia
- Imagen 27.** Entidades territoriales en gobierno electrónico – Colombia
- Imagen 28.** Porcentajes del portal de la administración electrónica – España
- Imagen 29.** Desarrollo de la administración electrónica en España – Comparativo en la Unión Europea
- Imagen 30.** Índice de rendimiento relativo por dimensión – España
- Imagen 31.** Evolución con el tiempo en el uso de tecnologías en prestación de servicios públicos – España
- Imagen 32.** Ordenadores empleados públicos con internet en la administración electrónica de España
- Imagen 33.** Boletín de administración electrónica en la alidad de los servicios.

Índice de Tablas

Tabla 1. Lineamientos estratégicos de gobierno electrónico

Tabla 2. Índice de preparación en red – Colombia

Tabla 3. Índice de preparación en red - España

Introducción

La presente investigación tiene como finalidad realizar un íntegro análisis acerca de la adecuación de la política pública de Gobierno Electrónico con base en los postulados teóricos que ofrece la Nueva Gestión Pública y la Gobernanza, fundamentos sustanciales para el mejoramiento de la administración pública y el estrechamiento de la relación entre Estado y Sociedad en países como Colombia y España.

Es por ello que se hace necesario tener en cuenta diferentes aspectos que conforman un todo en la presente, los cuales de forma idónea facultan el desenvolvimiento de la política pública, como lo es el sistema político de cada país y el contraste de cada uno en la aplicación de las políticas públicas; las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICS) dentro del marco del desarrollo global quienes aparecen en todo este engranaje como instrumentos fundamentales para la conformación de una política en la administración pública mucho más adecuada a los procesos tecnológicos que el mercado demanda.

En este sentido, los gobiernos supeditados bajo los principios que dispone el Estado Social y democrático de Derecho y en el desempeño de sus funciones como ente regulador, iniciador y desde luego, interlocutor entre la ciudadanía y el Estado, se ha encargado de reunir los elementos existentes no solamente teóricamente sino a la influencia del acontecer del mercado, esto para adecuarlos en su actuar propio con el fin de atender su operacionalización y su deber para con los principios constitucionales y democráticos de Derecho.

Ahora bien, se abordarán postulados desde la Nueva Gestión Pública y la Gobernanza que nos ilustran acerca de la idea de fortalecer la administración pública y en éste sentido promover la equidad, participación, pluralismo, transparencia conllevando a términos como la efectividad y la eficiencia, es así como, en la práctica estas directrices y principios fomentan el desarrollo y erradicación de obstáculos que impiden el buen ejercicio de la administración y el acceso ideal a la información brindada por esta. Dicha idea es abordada a través de

estas dos corrientes que básicamente resaltan los intereses de la administración y el buen gobierno.

Desde las apreciaciones de la Nueva Gestión Pública se comienza a esbozar la introducción de los mecanismos de mercado en la organización del sector público, además la característica de ésta materializada en la preocupación por la calidad, la llamada orientación al cliente/usuario, entre otros como aduce Cejudo (2011).

De otra parte, en términos teóricos pertinentes en este estudio la gobernanza se enfoca en aquella acción de dirigir a la sociedad de la cual la gestión gubernamental es apenas una parte e implica taxativamente que los gobiernos sean más eficaces en el marco de una economía globalizada, actuando con capacidad suficiente, al tiempo que garantizando y respetando las normas y valores propios de una sociedad democrática (Catalá, 2005) por lo que dicho en otras palabras los instrumentos que soporta la Nueva Gestión Pública coexisten con Gobernanza como la articulación de esfuerzos gubernamentales y no gubernamentales para darle dirección a las sociedades (Cejudo, 2011), en otras palabras podríamos interpretarlo como aquella relación entre gobierno y sociedad y las acciones y políticas de mejora producto de dicho vínculo.

La relevancia del Gobierno Electrónico es sustentada a través de su apoyo en el uso de internet y las herramientas del mismo, las cuales hoy denominamos Tecnologías de la Información y Comunicación - TICS para hacer más eficiente sus procesos y al mismo tiempo enfocándolo en el principio de la transparente de la información. Esta tendencia internacional ha tenido su origen desde un enfoque de organizaciones multilaterales a través de las diferentes propuestas de infraestructura de información global, y así mismo, la inclusión en las agendas de la Organización de las Naciones Unidas –ONU y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico –OCDE- señalando a los países miembros las directrices en la aplicación del gobierno electrónico; por ello, desde este hecho dicha idea se convirtió en una propuesta que es dirigida especialmente por la ONU desde las estrategias a nivel mundial con el objetivo de mejorar no sólo los temas concernientes a la modernización de la administración pública, sino, al

mejoramiento de los niveles de transparencia y acceso a la información pública (Ruelas & Pérez Arámburo, 2006)

Menester resulta señalar que los Estados enfrentan diferentes situaciones que constituyen una presión hacia estos, desde el interior (actores sociales, ciudadanía en general) como del exterior (competitividad, organismos internacionales, entre otros) para que sean desarrolladas una serie de políticas que logren responder a las nuevas necesidades y tendencias de gobierno y de difusión de la información a la sociedad.

Dicho lo anterior, en la esfera interior se encuentran: La presión de los ciudadanos y de los grupos de interés; Desde el exterior los direccionamientos de entes internacionales como la ONU y las nuevas formas de gobierno que van apareciendo en la medida en que se vayan adoptando formas democráticas para el sostenimiento de un Estado Social de Derecho. Esto constituye una de las razones por las que los Estados han optado por apoyar la modernización de la gestión, además de implementar las tecnologías en las diferentes políticas públicas logrando coadyuvar herramientas tendientes a garantizar principios de gestión pública o al menos soslayar obstáculos que impiden que un Estado y su respectiva administración se pueda desarrollar competitivamente.

Armonizar las Tics con las diferentes estrategias operativas de gobierno adquiere cada vez es de gran envergadura, y se convierte en un factor determinante en la evaluación por parte de la esfera internacional, lo que incita además que un Estado tenga la latente necesidad de aplicar diferentes aspectos que obedecen al mercado en situaciones concretas de su ordenamiento administrativo.

En un primer capítulo se hará mención del marco teórico y conceptual bajo el cual se sustenta la aplicación de la política pública de Gobierno Electrónico, por lo que en términos teóricos se vislumbran los diferentes postulados de autores en referencia a cada uno de los conceptos claves para el desarrollo de la presente.

En el segundo capítulo se tendrá en cuenta como factor sustancial de espacio, obedeciendo a los sistemas políticos y al contraste en la existencia de los mismos

aplicados a dos países diferentes, por lo que se evidenciará el ámbito de aplicación de la política pública de GE, así como las normas atinentes desde el entorno nacional e internacional que coadyuvan a la implementación del GE.

El tercer capitulado se concentrará en el análisis de los indicadores de mejoramiento tanto de la administración pública como de la participación ciudadana en ambos países, logrando con ello determinar la incidencia real del Gobierno Electrónico en estas dos esferas.

Dicho lo anterior, la pertinencia de la presente investigación que abarca diversos aspectos se enfoca especialmente en los dos sistemas políticos tanto de España como Colombia y el ámbito de aplicación de la política pública de Gobierno Electrónico resaltando los cambios más relevantes que han obedecido en la implementación en los últimos cinco años.

Por lo tanto, el interés investigativo que se desarrolla en la presente se ve materializado en el análisis de la modulación de la política pública como fundamento a la mejora de la administración pública y la participación ciudadana y el contraste de la misma en los diferentes sistemas políticos a través de aspectos teóricos de la nueva gestión pública y de la gobernanza.

Planteamiento del problema

Los diferentes gobiernos alrededor del mundo y para el caso en concreto el Español y el Colombiano, se han encaminado a la modernización de la administración pública y en la configuración de políticas públicas tendientes a respaldar la democracia que sus sistemas promulgan, pues para el caso español la misma ya es mayor de edad, la cual como en otras democracias tuvo que desarrollar un proceso político dentro de ciertos parámetros legales, de unos procedimientos aceptados y de un marco ideológico plural (Román, 2001) con el fin de consolidar el Estado social y democrático de derecho que su Constitución de 1978 promulga; y al mismo tiempo Estado Social de Derecho que se evidencia en la estructura Constitucional Colombiana, dos países con sistemas políticos diferentes, pero con

similitud de intereses en cuanto a la aplicación de posturas teóricas de nueva gestión pública y gobernanza.

Empíricamente resulta clara la ausencia de la buena administración pública que refleje el carácter de la gobernanza y como Europa en este caso España sí ha trabajado la política pública en gobierno electrónico para mejorar esas falencias de política pública y a pesar de que estas herramientas existan en nuestros países el acceso impide que realmente haya un acceso a esa participación como debe ser.

El gobierno Colombiano se ha adherido a múltiples acuerdos y tratados internacionales que resultan importantes para el tema en concreto, además de la Alianza para el Gobierno Abierto (AGA), los acuerdos firmados y posteriormente ratificados por Colombia incluyen a la Carta Iberoamericana del Gobierno Electrónico, la Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, así como diversos acuerdos anticorrupción, como la Convención de las Naciones Unidas contra la corrupción, la Convención interamericana contra la Corrupción y el mecanismo de seguimiento de su implementación (MESICIC), entre otros. En este sentido, la adecuación de las normas de carácter nacional se hace de interés para el despliegue de políticas tendientes a dar cumplimiento al mandato estipulado desde el entorno internacional, como lo son las Leyes de Transparencia y Acceso a la Información Pública, el Estatuto Anticorrupción y los diferentes decretos de gobierno en línea que se ajustan a las buenas prácticas internacionales.

En este sentido el gobierno Colombiano y el Español ha venido adecuando sus políticas públicas con el fin de acoplarse a los lineamientos de diversos convenios y tratados internacionales bajo los cuales estipulan estrictos señalamientos para el buen gobierno, siendo este una herramienta de gran importancia para la sociedad, pues es claro que contribuye a la modernización de la administración pública, permitiendo lograr mayor eficacia y eficiencia en sus acciones de gobierno.

Debido a la firma de estos tratados internacionales y muchos más, los países vinculantes han comenzado a mejorar y cambiar su administración pública e incluir en ella como eje fundamental la participación ciudadana, situación que a todas luces

vislumbra un actuar de la política pública más tendiente a mejorar la interacción entre gobierno-ciudadanos donde ambos agentes se benefician mutuamente.

Por lo anterior, se hace necesario llevar a cabo el estricto análisis que en principio se señaló, con el fin de analizar la política desde su implementación y su respectiva ejecución articulada a los diferentes tratados, normas internas, procedimientos internos que dieron lugar al mejoramiento de la administración pública en Colombia y España, así como identificar las herramientas en uso del gobierno electrónico.

PREGUNTAS

GENERAL:

- ¿Cómo ha sido la implementación de la política pública de gobierno electrónico en Colombia y España durante los últimos cinco años?

ESPECÍFICAS:

- ¿Cuál ha sido el sustento normativo nacional e internacional en la planeación y desarrollo del gobierno electrónico en Colombia y España?
- ¿A través de qué indicadores se puede establecer el mejoramiento de la administración pública en Colombia y España?
- ¿Qué influencia ha tenido el Gobierno Electrónico en el mejoramiento de la Administración Pública en Colombia y España?
- ¿Cómo se visualiza y qué retos debe asumir Colombia y España a futuro respecto del gobierno electrónico a la luz de la Nueva Gestión Pública y Gobiernanza?

OBJETIVOS

GENERAL

- Identificar y analizar cómo ha sido la implementación de la política pública de gobierno electrónico en Colombia y España durante los últimos cinco años.

ESPECÍFICOS

- Establecer el marco normativo nacional e internacional de la implementación del Gobierno electrónico en Colombia y España
- Identificar indicadores de gobierno electrónico en Colombia y España.
- Establecer el mejoramiento de la Administración pública a través del gobierno electrónico en los últimos dos años en Colombia y España.
- Analizar el prospecto de desarrollo del gobierno electrónico de cara al futuro de Colombia y España.
- Determinar cuáles son los retos y acciones a los que se enfrentan Colombia y España en relación al Gobierno Electrónico con base en los postulados de Nueva Gestión Pública y Gobernanza.

VARIABLES

Variable Dependiente

Política Pública de Gobierno Electrónico

Variable Independiente

Administración Pública y gobernanza

Variable Interviniente

Sistemas Políticos

HIPÓTESIS

Se pretende demostrar que la implementación de la Política Pública de Gobierno Electrónico en España y Colombia se ha venido desarrollando, de tal manera que ha facilitado el mejoramiento de la Administración Pública en los últimos cinco años.

ESTRATEGIA METODOLÓGICA

La investigación en términos generales es el proceso dedicado a responder una pregunta, por lo que requiere de una labor exhaustiva para la consecución de dicha finalidad, es así como, para llegar a esta se requiere de una estructura que logre matizar los diferentes pasos a dar para lograrlo, en este caso se trata de la “Estrategia Metodológica” la cual encaja dentro de los diferentes métodos que ofrece la investigación

El presente trabajo se aborda a través de los fundamentos anteriormente descritos, como los son la Nueva Gestión Pública y la Gobernanza, con el fin de describir los procesos de implementación del Gobierno Electrónico en Colombia y España a través de los últimos cinco años. Es así como, de acuerdo a la iniciación de métodos desarrollada por Martínez (2012), la presente investigación está sustentada en la mixtura tanto del método analítico como del método deductivo, esto, para lograr abarcar mejor la información y analizar en debida forma lo recolectado en el proceso investigativo.

Ahora bien, en lo que tiene que ver con el método analítico, atendiendo a lo estipulado por Martínez (2012), este consiste en separar las partes de un fenómeno que se pretende estudiar, observando de manera secuencial las causas y los efectos. Este método exalta la importancia de entender el fenómeno, describirlo y hacer fácil la explicación de las diversas formas en que éste se puede presentar. En este sentido, el enfoque deductivo que es empleado en la presente, parte del marco teórico y se formula una hipótesis, la cuales se intentará validar de forma empírica a través del análisis que obedece en estricto sentido al acontecer (Martínez, 2012).

Siendo así, el fundamento aquí será la recolección de datos, la descripción de aspectos importantes que se requiera para el análisis en relación a la implementación de la política pública de Gobierno Electrónico a través de los postulados de la Nueva Gestión Pública y la Gobernanza, con el fin de recoger la información necesaria para poder llegar al resultado que se propone en la presente investigación.

En este sentido, se verificarán las diferentes normas internacionales que aplican al caso en concreto, luego de ellos las normas de carácter nacional y constitucionales, para proceder a verificar las diferentes páginas o portales web de carácter nacional con el fin de establecer la existencia de los mismos y aunado a ello la capacidad de ofrecer los diferentes servicios públicos de las administraciones. De ellos se desprenderá el análisis que deviene de los ranking internacionales sobre gobierno electrónico.

De otra parte, en lo que tiene que ver con el tercer capítulo, se presenta la revisión de diferentes índices y estadísticas sustentados en organismos internacionales que poseen competencia para llevar a cabo dichos estudios, así como, los resultados emitidos por los diferentes organismos de carácter nacional, datos que si duda alguna pretenden corroborar el estado de mejoramiento de la administración pública en términos de nueva gestión pública y gobernanza en los dos países objeto de estudio.

Es así como, en el transcurrir de la presente investigación prevalece la influencia del gobierno electrónico, en la que se materializa en los diferentes portales web, así como el marco jurídico que coadyuva la implementación y desarrollo de la política pública que logra con ello hacer mucho más eficiente la gestión en los procedimientos administrativos. Parte del concluir en el documento se referencian las diversas acciones en el camino del desarrollo de dicha política, tanto en Colombia como en España.

I. Nueva Gestión Pública, Gobernanza y aproximaciones teóricas

En el presente capítulo se abordan las principales posturas que hacen posible la relación sustancial con el gobierno electrónico, en aras de constituir un mecanismo para precisar los parámetros de la presente investigación, así como establecer una orientación del estudio y ampliar desde luego la perspectiva en concreto del objeto u/o hecho investigado.

En la primera parte se tiene el tema de la Nueva Gestión Pública en relación con la Administración Pública y como se estructura la misma junto con sus principales postulados. En un segundo apartado se recogerán los aportes sobre la Gobernanza y su aspecto teórico referenciado al tema en concreto. En un tercer apartado se tendrá en cuenta el concepto de políticas públicas con el fin de armonizar los conceptos teóricos referenciados en la presente; y finalmente se abordará el concepto de Gobierno electrónico.

1.1. Nueva Gestión Pública

El presente apartado enuncia la definición que se tiene acerca de la Nueva Gestión Pública, un recuento evolutivo breve y su ámbito de aplicación, desde la conceptualización de diferentes teóricos. Así, el argumento central es la relación directa entre la nueva gestión pública y las políticas públicas que surgen a partir de ellas, tales como la de Gobierno electrónico y su alta incidencia en el mejoramiento de la administración pública y consecuentemente la participación ciudadana de Colombia y España. Todo esto además, debido a un cambio en el aparato gubernamental lo que conlleva sin duda alguna a la aplicación de principios fundamentados desde dicha postura.

Con el fin de hacer mención de la presente, se hace necesario abordarla desde materia internacional, es decir, el acontecer o el ámbito de aplicación de la misma en países diferentes a los que se refiere la presente investigación, toda vez que fue en la esfera internacional en donde se comenzó a esbozar y desarrollar buena parte de los postulados que caracterizan a la nueva gestión pública.

Dicho de esta manera, en las últimas dos décadas, la New Public Management, se ha referido inicialmente a los temas, estilos y patrones distintivos de la gestión de la función pública que han venido desarrollándose a través de este tiempo, siendo pioneros al respecto el Reino Unido, Australia y Nueva Zelanda, y resaltando el interés de cambiar un amplio espectro de las reglas institucionales de gobierno a través de las cuales se guían, controlan y motivan las organizaciones desde la función pública, conllevando esto a esbozar principios que conforman una gestión pública mucho más avanzada y preocupada por la dinámica en el desarrollo de sus políticas.

En este sentido, ubicándonos en dicha esfera Margareth Thatcher(1979-1990) como primera ministra del Reino Unido en los comienzos de los 70's pretendía cumplir con un ideal de cambio mucho más liberalizado en el entorno de la gestión pública, por lo que en el transcurrir de su actuar político, logró moldear de alguna manera la cultura, las dimensiones del costo y el desempeño de la función pública británica una cuestión política, por lo que dio origen a la realización de caminos en las políticas de gestión pública en diversas áreas como organización y métodos de gestión pública, entre otras.

Esta situación en concreto ubica históricamente a los postulados de la nueva gestión pública materializados como un medio idóneo y desde luego autorizado para poder desempeñar una guía, o una motivación a la función pública, se trata aquí de un ideal a seguir dotado de competencias que pueden ser aplicadas en el actuar propio de la gestión pública.

Ahora bien, para el plano que nos concierne el estudio de la Administración Pública, ha sufrido transformaciones desde la década de 1990 por lo que ha ido innovándose con nuevas categorías y desde luego nuevas denominaciones como la de políticas públicas, gestión pública y gerencia pública (Pardo, 1995). Dicha situación ha sido evidenciada sin duda alguna a partir de las reformas del Estado que han llegado a tener efectos directos o indirectos en el aparato administrativo gubernamental desde las reformas administrativas o en otros términos de la modernización administrativa.

Las políticas de reforma de la NGP pertenecen a categorías como la planificación presupuestaria y la gestión financiera, la función pública y las relaciones laborales, la organización y métodos de aprovisionamiento, y la auditoría y la evaluación (Barzelay, 2001), entre otros.

Por otra parte, desde un enfoque filosófico se ha establecido que la Nueva Gestión Pública se trata de una filosofía administrativa aceptada, además de encajar en un conjunto amplio de ideas sobre el proceder de la gestión pública (Boston, 1996; Keth, 1997), además de caracterizarse por ser un aparato conceptual válido para tomar decisiones sobre cómo estructurar y desde luego llegar a dirigir la función pública (Aucoin, 1995).

Para Michel Barcelay, cuando hacemos referencia al tema de la Nueva Gestión Pública, esto nos incita a abordarla desde una perspectiva mucho más amplia y no sólo desde el enfoque estructural del cual la misma ha sido definida por otros autores, pues su interés aquí es el de la observancia de la misma como el espacio adecuado en donde se pueden llegar a desarrollar las políticas públicas más pertinentes y apropiadas, por lo que se configura como un tipo de Marco dinámico que permite la interacción de las políticas a través de ella.

Es en este sentido, que la gestión pública tiende a convertirse en la esfera apropiada para encajar diversas políticas tendientes a resaltar los valores que conlleva el actuar administrativo, esto, teniendo en cuenta parte del desarrollo de la misma, la cual fue considerada como un proceso a través del cual se formulaban las políticas, se distribuían los recursos y se implementaban los programas, antes que como una cuestión política por derecho propio.

Ahora bien, Barcelay defiende la Nueva Gestión Pública sobre las bases administrativas u organizacionales, pues no se emplea únicamente como teoría, sino que trasciende generando importantes consecuencias empíricas, toda vez que en el uso de las recetas que ofrece, varios gobiernos en el mundo han re definido y reformando sus estructuras y mecanismos para abordar los diferentes problemas.

En amplios términos, la NGP defiende que las organizaciones públicas tienen que ser controladas y que no corresponde a los burócratas o (gerentes públicos) definir que es bueno o malo para la sociedad, son los individuos (como ciudadanos o clientes) quienes mejor conocen lo que quieren (Ostrom, 1973,157)

Es así como, desde la trascendencia paulatina de la incrustación de la nueva gestión pública en el ámbito de académico , Barcelay nos muestra el desarrollo de la Nueva Gestión Pública de la siguiente manera:

1. El concepto de nueva gestión pública se origina en NGP (Hood y Jackson, 1991; Hood, 1991)
2. La nueva Gestión Pública fue caracterizada inicialmente comí una tendencia internacional. La esencia de la Tendencia je extraída de una selección de ideas específicas sobre gestión y gobierno tomadas de NGP y NGP (Hood, 1991)
3. Los referentes empíricos principales de la tendencia fueron el Reino Unido, Australia y Nueva Zelanda en los años ochenta.
4. El caso en Nueva Zelanda (NGP) adquirió una significación especial por dos razones principales. Primero, el cambio de las políticas tuvo lugar a lo largo de un amplio espectro de áreas diferenciadas-planeamiento e gastos, gestión financiera, organización, función pública y relaciones laborales- durante un único trienio de mandato parlamentario (Boston, 1991)
5. En la discusión profesional y académica, los países donde el cambio en las políticas de gestión pública fue menos exhaustivo fueron designados como “holgazanes” (Aucoin, 1995)
6. La noción de la nueva gestión pública es un proyecto ampliamente aplicable para el diseño organizativo del sector público es un lugar común en la discusión profesional
7. Algunos especialistas en Europa cotinental argumentan que la nueva gestión pública es un Modelo angloamericano cuya pertinencia fuera de sus casos esenciales es altamente cuestionable

8. En el plano reciente de la Nueva Gestión Pública muchos autores han sostenido posturas diversas acerca de la aplicación de la misma, por lo que han rechazado en algunos casos los supuestos de modelos económicos, mientras que otros sí han centrado su atención sobre la apropiación de ideas y prácticas gerenciales del sector privado (Pollitt, 1993; Savoie, 1994; Gregory, 1995), estos contrastes de puntos de vista de los diferentes autores que han estudiado las diferentes formas de la existencia y aplicación de la gestión pública han llegado a múltiples soluciones, las cuales para ser entendidas y aplicadas como un todo requieren un exhaustivo examen y comparación entre lo que aporta cada uno de ellos y los argumentos bajo los cuales sustentan sus posturas.

Por su parte, el Gobierno Electrónico haría posible la operacionalización en la práctica de tales transformaciones, o lo que es lo mismo, el Gobierno Electrónico podría entenderse como la extensión de la NGP por otros medios (Criado, Hughes y Teicher, 2002).

Además, es válido señalar que tanto el uso de herramientas Tic, como el interés de lograr un cambio en la administración, son dos situaciones particulares que crean iniciativa y desde luego, los proyectos de Gobierno Electrónico, bajo esta perspectiva logrando crear un ambiente de calidad a servicio del ciudadano y de sus mismos componentes administrativos, siendo el principal motor de cambio para las organizaciones, de éste modo, se concibe el uso de las herramientas tecnológicas en el acontecer de la administración, como impulsor de la modernización de su operación, no sólo desde la perspectiva técnica, de procesos y estructuras, sino además un cambio gradual en los valores y comportamientos que configuran la cultura organizativa existente (Ramió, 2000).

Es menester destacar la importancia, al menos a nivel teórico, del hecho de que ha inspirado las reformas en la gestión de muchas Administraciones Públicas en las dos últimas décadas. Como planteó Christopher Hood en su artículo seminal (1991: 4-5), la NGP sería 'un término para nombrar las doctrinas administrativas

ampliamente similares que dominaron la agenda de reforma burocrática en muchos de los países de la OCDE desde finales de la década de 1970.

Así mismo, la relación entre la NGP y en lo que se refiere de Gobierno Electrónico implica un alto reto de análisis. Se puede considerar que el Gobierno Electrónico es una fuerza autónoma que significa la operacionalización de tecnologías de información en el sector público, aunque bajo el paraguas teórico de la NGP. Mientras la NGP sería un movimiento reactivo a la administración pública burocrática y algo completado o finalizado en términos de governance (Pollit y Bouckaert, 1999), la actividad del Gobierno Electrónico implicaría acción progresiva y tendría un final abierto (Jackson y Curthoys, 2001).

1.2. Gobernanza

La gobernanza implica que los mismos Gobiernos sean más eficaces en el marco de una economía globalizada, actuando con capacidad suficiente, al tiempo que garantizando y respetado las normas y valores propios de una sociedad democrática.

Es por esto que se entiende que todas las iniciativas para desarrollar proyectos de gobierno electrónico necesariamente tendrán que contextualizarse en un entorno social, económico y desde luego político deben ser contextualizadas en un entorno social, económico y político en donde los problemas que se deben afrontar resultan de gran complejidad. Por esta razón es que los gobiernos, en términos de (Kooiman, 1993; Jordana, 1995; Kickert, 1997) deben basar sus actuaciones sus actuaciones no sólo en la autoridad y la sanción sino también en el consenso y cooperación entre la multiplicidad de actores a lo largo del desarrollo e implementación de las acciones públicas.

De esta forma es que diferentes autores hacen referencia al nuevo estilo de gobierno, que riñe con la concepción clásica del mismo en donde prevalece la función jerárquica del Estado para con la ciudadanía, por una de mayor grado de cooperación y por la interacción entre el estado y los actores no estatales al interior de redes decisionales mixtas entre lo público y lo privado al que se ha denominado

“governance” (Rhodes, 1996, 1987; Mayntz,1998,2001) o “public Governance” (Meneguzzo, 1997; Kickert, 1997, 2000).

Ahora bien, teniendo en cuenta esta perspectiva de la gobernanza se puede decir que en términos de gobierno electrónico, tanto la nueva gestión pública como la gobernanza pueden interrelacionarse y estar en función del desarrollo del gobierno electrónico, por lo que se puede apreciar que los términos de eficacia y eficiencia de la NGP se puede consolidar mucho más a través de lo que dispone en términos teóricos la gobernanza, como lo es la cooperación e interacción de los actores públicos con otros agentes que son público-privados (Criado, Ramilo, Salvador 2002).

Sin embargo es menester señalar que en lo que tiene que ver con la forma de gobernar desde este enfoque, resulta relevante tener en cuenta aspectos para esta gobernanza como lo es el de neoinstitucionalismo y el Policy Networks en cuanto a la pluralidad de actores, por lo que resulta de manera pertinente recopilar las actuaciones de los diferentes actores en una sociedad como complemento de la forma de gobernar.

Por ello, se puede predicar que la capacidad de gobernar se conecta con todos sus procesos de gobernanza/governance y a la acción de gobierno/governing, de esta forma es como se puede vislumbrar la necesidad de tener en cuenta tanto las capacidades como las necesidades pues sin ellas es claro que no se puede hablar de gobernabilidad, en términos de (Criado, Ramilo, Salvador, 2002). Por esto, definen que los procesos de gobernanza tiene en cuenta dos dimensiones:

- a) Una *dimensión estructural*: Entendida como los arreglos institucionales existentes en una sociedad determinada (neoinstitucionalismo) y
- b) Una *dimensión dinámica* o de proceso: Que hace referencia a las acciones de las redes de los actores, es decir, a los *Policy Networks* que pueden afectar la dimensión cultural.

De esta forma es como se puede visualizar el vínculo existente entre lo que se predica de la gobernanza y la política pública de gobierno electrónico quien en su

esencia es ejercida por un uno o varios órganos estatales que en su proceder operacional llevan a cabo procesos inteligentes que de alguna u otra manera en la modernización respectiva del Estado deben contar con las redes sociales que le permitan a su vez evolucionar desde afuera y no sólo desde adentro. En otras palabras, la gobernanza es además la forma de establecer la dinámica latente de la sociedad para interactuar con las diferentes estructuras institucionales en búsqueda además de su mejoría y desde luego desde una óptica colectiva, una solución y mejoría a los problemas de índole colectiva.

1.3. Políticas Públicas

Llevar a cabo un análisis de políticas públicas es necesariamente introducirse en temas vinculados con con la administración pública y desde luego la forma en que el Estado se desarrolla e interactúa con la sociedad. Por ello, traer a colación los postulados de Subiratz (1993:148) que define la política pública como la forma específica de gestión estratégica del Estado con la comunidad. En lo anterior, Subiratz logra establecer lo referente al análisis de políticas públicas y la gestión pública, delimitando su relación y desde luego la forma de acción de cada una de ellas. En lo que tiene que ver con el análisis, este es categorizado con una herramienta o instrumento para el mejoramiento de la política más que llegar a encasillarlo en una disciplina y para el segundo, esto es la gestión pública, cuando las políticas públicas son la respuesta de la gestión pública a los diferentes problemas sociales, la planeación y meta será la de establecer unas mejores políticas y desde luego mejorar la administración de los recursos. Esta definición es muy acertada toda vez que logra diferenciar dos conceptos que interactúan entre sí, pero que su significado y proceder son diferentes, algo que surge desde la nueva gestión pública.

Ahora bien, es importante tener en cuenta que el evaluar la política pública de gobierno electrónico tiene que ver con el análisis que se pueda hacer de ella desde la actuación gubernamental pues esta se compone de datos empíricos de la ciencia

del Estado, pues estas son el Estado y acción. Adicionalmente proporciona la ventaja que es fuerte empírica de los datos pertinentes a cerca de lo que los ciudadanos experimentan en la práctica como Estado. (Boussaguet, Jacquet, & Ravinet, 2009)

En lo que tiene que ver con el análisis de las políticas públicas, al respecto Meny y Thoening (1992:35) han establecido un inicio de la misma práctica para la década de los 80's pues es allí donde identifican o asimilan a las políticas públicas de tipo contemporáneo en el marco del apogeo del Estado de Bienestar, y es precisamente allí donde este modelo establece que el Estado debe ocuparse de las diferentes medidas económicas, fiscales y desde luego culturales, asimismo en diversas áreas. Respecto de las políticas de acción que puedan llegar a tener una mayor incidencia está la del gobierno electrónico que tendría que denotar un mayor cambio social, bien lo aducen (Meny, et al., 1992:96), y es allí que se tienen que establecer los fenómenos normativos respecto del accionar o funcionamiento de la sociedad para que de ella surja en realidad un cambio social, producto de la identificación de los objetivos, de los sujetos afectados o beneficiados, los ejecutores de la política pública, y las diferentes herramientas de política que se vayan a implementar en determinado proyecto.

Asimismo, establece Meny et al. (1992) los tipos de política que son los siguientes:

- Reglamentarias
- Distributivas
- Constitutiva
- Redistributiva

Las políticas pueden evolucionar atendiendo al nivel, categoría o grado de implementación y de legitimación en la sociedad la cual se ve materializada al momento en que es apropiada por la misma. Un ejemplo que se podría traer a colación sería el del aprendizaje en el uso de las herramientas tecnológicas para interactuar con diferentes estancias estatales, en un primer momento surge como una política de tipo constitutiva o institucional pues logra establecer reglas de distribución en un entorno social y desde luego pueden generar procedimientos para

la adopción de decisiones, sin embargo, al momento de la apropiación por parte de la ciudadanía implicada, esta se convierte en una política distributiva.

De otra parte, podemos tener en cuenta lo desarrollado por Aguilar (1992) quien logra establecer conceptos principales que aclaran el entendimiento de la política pública, y es así como arguye un análisis de las políticas públicas atendiendo al proceso evolutivo de la misma, donde en primera instancia la política no tenía vínculo alguno con la política ni la administración pública, la misma era evidenciada como un proceso autónomo, pues esta sólo se vinculaba con el sistema político de cada país en donde se desarrollara.

Es así como, en un principio los que desempeñaban el papel en la toma de decisiones políticas no llevaban a cabo consulta alguna a la población ni mucho menos hacían pública la información respecto del proceso que se estuviera desarrollando, de ello se entendía que tanto los beneficiarios como los afectados no podían tener conocimiento de ciertas políticas que se iban a implementar o ya se estaban implementando, es por ello que el proceder inicial obedecía a decisiones discrecionales. Por ello, se ha podido establecer que la omisión de la ciudadanía en este acontecer ha sido determinante en el actuar del Estado y su incapacidad operativa, administrativa y estructural de llevar a cabo soluciones efectivas, sino más bien de encauzar sus procesos en falta de información legítima y acrecentar la burocracia en las diferentes administraciones del Estado.

Otra visión amplia pero justificada de la política pública, es la de Majone (Citado por Aguilar, 1992) que establece una propuesta para definir cómo una arena de discusión en la que convergen, luchan y conciert las fuerzas políticas. Cada una de estas arenas tiende a desarrollar una estructura política dirigida por diferentes élites y se relaciona de forma diferente con cada grupo de interés. Por tanto, la política real es una lucha por el poder en función de los intereses que se expresan en el juego político. Esta perspectiva presenta la interacción de muchos más actores que los planteados en un solo sentido de decisiones de política y abre un amplio espacio al campo de las arenas del poder. Sin embargo olvida la implementación y el fuerte peso de los administradores en el momento de implementar todas las políticas. Es

más incluso en algunos casos, la arena de discusión al interior del Estado puede socavar el éxito e e terminada política, como es el caso de la implementación de gobierno abierto, en las demás ramas de poder diferentes al ejecutivo, situación que se ha hecho más compleja pero que sin duda alguna va avanzando como veremos más adelante.

Teniendo en cuenta el párrafo anterior se hace necesario mencionar lo aseverado por Charles E. Lindblom sobre el proceso de elaboración de las políticas públicas y es que así como se adujo el conocimiento en la creación de las mismas de algunos actores, este autor señala la importancia de los mismos dentro de lo que él denomina como el juego del poder sobre las cuales son las interacciones políticas por medio de las cuales se controlan a los demás, se trata de personas naturales e incluso jurídicas que conforman un grupo que ejerce influencia con el fin de generar control y poder sobre ciertos aspectos, además de estar facultados a través de autoridad otorgada por el mismo Estado. Pues bien, esto nos conduce a evidenciar que en efecto en la política pública, desconocer los actores en la toma e decisiones e incluso en la ejecución e implementación de la misma es llegar a un absurdo sin remedio alguno, toda vez que son por medio de estos actores en donde encontramos las decisiones que obedecen a planes de política o a resolución de problemáticas que le merecen atención por parte del Estado.

En este punto en concreto, entra en vinculación la creación de ciertas políticas públicas que como ya vimos en su proceso de creación atraviesan ciertos requisitos para su materialización, por lo que una vez establecido el plan o el objetivo a cumplir esta logra converger con aspectos que de alguna manera han impedido el buen desempeño de su creación, como los son aspectos de burocratismo en donde se desarrollan las políticas por lo que genera una complejidad en su desarrollo, además de llevar a cabo Ciertas complejidades, fracasos en muchos casos y desconocimiento de resolución a dicho conflicto e implementación y es precisamente allí, en donde se encuentra el argumento justificativo de vincular a la política pública con parámetros que obedezcan a la nueva gestión pública.

Ahora bien, de acuerdo con esta definición en la que comprende una gran cantidad de actores y se clarifican determinadas cantidades de acciones para el cumplimiento de los objetivos propuestos, es necesario llegar a determinar la importancia e influencia de ciertas políticas que aunadas a procesos de modernización del Estado y desde luego de su administración pública logran desarrollar procesos de desarrollo y mejoramiento de diversos aspectos de su proceder administrativo y como consecuencia de ello de una mejor dinámica de relación entre el Estado y la ciudadanía ;, por lo que dicho en otras palabras, una política pública como es la de gobierno electrónico mantiene una relevancia en el desarrollo de estos procesos en la medida en que se convierte en una herramienta que materializa los procesos de modernización, aspecto que se desarrolla en el siguiente apartado.

1.4. Gobierno Electrónico

De acuerdo a lo enunciado en lo atinente a la nueva gestión pública, el gobierno ha atravesado diversos cambios institucionales y políticos con el fin de resolver o subsanar algunos aspectos tanto de orden administrativo como participativo, esto obedeciendo a diferentes parámetros del mercado e incluso de políticas internacionales. Es así como una de las más recientes innovaciones es trasladar el correcto cumplimiento de las administraciones públicas a esferas de eficacia y cumplimiento en razón al uso de las tecnologías de la información.

Este cambio es evidenciado además a partir del amplio uso y difusión que adquirieron las TIC y en parte al terreno ganado por los teóricos de la nueva gestión pública. Basado en este precepto se extendió el gobierno electrónico como una decisión que obedecía a estrategia de las naciones basada en el conocimiento, en la que prevalecen como objetivos primordiales la nueva forma de gobernar, que consiste en incrementar la eficiencia y transparencia de la gestión pública (Rodríguez, 2004:6)

Teniendo en cuenta la importancia del Estado en los diferentes cambios evidenciados en la sociedad, es necesario resaltar dicha intervención estatal, pues

esta puede presentarse en un asunto o proceso rápido de la modernización tecnológica que puede llegar a convertirse además en un factor determinante en el destino de las diferentes economías, además de la potencia militar y del estado de bienestar social en algunos cuantos años. Así la tecnología (o su carencia) plasma la capacidad de las sociedades para transformarse (Castells, 1993:33)

Es además el gobierno electrónico el que constituye la oportunidad de dar respuesta plena al reto de conseguir una gestión pública más eficiente y de establecer pautas de colaboración entre Administraciones Públicas. Por ello los Estados deberán tomar en consideración la necesaria interoperabilidad de las comunicaciones y servicios que hacen posible al gobierno electrónico. A esos efectos dispondrán las medidas necesarias, para que todas las administraciones públicas, cualquiera que sea su nivel y con independencia del respeto a su autonomía, establezcan sistemas que sean interoperables. (Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico, 2007, punto 24).

Ahora bien, teniendo en cuenta que para el surgimiento de dicha herramienta de gobierno electrónico tuvo que acontecer un cambio en las administraciones públicas en donde recogieran postulados tendientes a la modernización y vinculación con las tecnologías que se encontraban en el mercado en los diferentes países, estas transformaciones se concentraban desde luego en un nuevo modelo de política pública en donde la información contenida en el Estado estuviera a disposición de los ciudadanos. Por ello, en mención a Rodríguez (2004), el gobierno electrónico goza de una innovación continua en sus servicios, además de consagrar en sus ideales la participación de los ciudadanos y la forma de gobernar mediante la transformación de las relaciones externas e internas a través de la tecnología, el internet y los nuevos medios de comunicación.

De acuerdo a esto, se configura la herramienta de gobierno electrónico como un parámetro de gran importancia en el desarrollo de las administraciones públicas e incluso de las relaciones entre Estado y Sociedad, por lo que su contenido en forma y esencia se vuelven dinámicos en razón al cambio en las diferentes formas de comunicarse.

Estas posturas vistas desde un punto de vista del servicio al ciudadano es una de las diferentes formas de observar el gobierno electrónico, pues existen otras que aseveran lo contrario o incluso son una mixtura de ambas acepciones, como lo es la de Werner (2008:3) que plantea que el concepto de un gobierno electrónico no fue del todo resultado de la demanda por parte de la ciudadanía al requerir con necesidad de alguna herramienta de comunicación con el Estado, sino que este ha sido implementado de arriba para abajo en forma jerárquica, es decir que su aplicación surgió en la creación y fortalecimiento de un modelo de negocios del sector privado al gobierno y sector público. Por ello, se desprende una de las ideas principales del gobierno electrónico, la de disminuir los gastos gubernamentales a través de menores costos de transacción en los nuevos procesos que incluyen las TIC. Por tanto, el gobierno electrónico se configura en una estrategia que parte desde dos bases causales para su real conformación, la de ampliar la relación con los ciudadanos y la de considerar una reducción de costos y una operacionaización mucho más eficiente.

En este sentido, es indiscutible que el gobierno electrónico sea concebido como un cambio radical en la forma de gobernar, toda vez que su origen ha sido a través de una política pública sobre la cual se expande a diversos campos de acción tanto internamente en el gobierno y externamente en su forma de gobernar de cara a la ciudadanía, es así como el vínculo con el pueblo se convierte en una influencia en la toma de decisiones, lo cual resulta en el uso del término gobierno electrónico “e-governance”, que ya no solo se refiere al uso de las nuevas tecnologías en general, por parte de los gobernantes sino se enfoca más en la forma de gobernar por parte de la democracia electrónica “e-democracy” (Werner, 2008:8). El ideario de gobierno electrónico se encuentra en las tecnologías la oportunidad de robustecer las democracias en estos primeros años del siglo XXI, a través de la creación de espacios, tanto virtuales como presenciales, de participación y colaboración entre gobiernos y organismos de la sociedad civil.

Así como el gobierno electrónico no surge como reclamo de los ciudadanos para con el Estado, sino de arriba hacia abajo. También se debe conocer que los Estados

no solo implementan *per se* para lograr los objetivos del mismo, por el contrario los diferentes Estados acuden a la implementación de la política gracias a la influencia de las organizaciones internacionales.

Por ello, el BID plantea que el apoyo operativo del banco se centra en fortalecer e implementar políticas de gobierno abierto, reforzar los marcos legales e institucionales para la prevención y el control de la corrupción, forjular e implementar políticas de acceso a la información y fortalecer y modernizar las funciones de auditoría y control (Ramirez & Dassen, 2014:49).

En este aspecto internacional, debemos tener en cuenta que todos los Estados son diferentes y cuentan con diversas ventajas comparativas, institucionales y sociales; por ello, se puede decir que en lo que tiene que ver con la implementación del gobierno electrónico, teniendo en cuenta lo planteado por diferentes organismos internacionales efectivamente posee diversas características que le corresponde a cada gobierno, desde luego, adecuar a sus formas de desarrollo de la política, esto teniendo en cuenta el impacto de la misma respecto del objetivo en donde se desarrollará.

La existencia de diferentes tipos de enfoques obedece a la naturalidad del desarrollo en la aplicación de las diferentes políticas, pues tanto las necesidades, las etapas y los logros de cada una de las situaciones específicas obedecen sin duda alguna a la situación presentada y evidenciada en cada uno de los países. En este sentido, es válido agregar que el interés de reforma, el cual se presenta prácticamente como una necesidad en el sector público, además de la presión doméstica e internacional en favor de generar mayor transparencia, defensa de los derechos humanos y la eficiencia en las acciones de gobierno, denota la importancia de impulsar las políticas referentes al gobierno electrónico, por un lado en los países en donde se cuenta con mayor apertura digital y en aquellos en donde el desarrollo ha sido menos acelerado, pero que también cuentan con la misma necesidad de acrecentar principios de transparencia, sin embargo, es claro que estos últimos supondrán un reto mucho más complejo, como aduce Werner (2008).

Sin embargo frente al desarrollo diferenciado en el proceso de la política pública y aunado al interés de dar cumplimiento a los diferentes principios que acompañan el proceder de dicha política, como lo son la transparencia, la rendición de cuentas y la participación ciudadana, para el año 2002 la ONU estableció un tipo de evaluación de la implementación de dicha política, denominado “Benchmarking E-government – A global perspective” y se clasifica información necesaria para comparar las etapas del gobierno electrónico en diferentes países.

Respecto de la evaluación de la política planteada por la ONU, la misma estableció unos parámetros para su proceso de valoración, en los diferentes países, de la siguiente manera:

- Infraestructura de telecomunicaciones
- Índice de capital humano
- Cantidad de servicios en línea
- Grado de participación electrónica.

En el reporte de 2016 se señala un apartado para el gobierno abierto, con la intención de incorporar a la organización el gobierno electrónico.

De otra parte, aunado a lo anterior surge la iniciativa del gobierno abierto a partir del 2011, en donde los países que son miembros se comprometen a dar cumplimiento de ciertos objetivos, tales como: 1) incrementar los niveles de transparencia y rendición de cuentas 2) expandir mecanismos efectivos de participación ciudadana y 3) generar plataformas innovadoras para fomentar la colaboración cívica a fin de co-crear valor público en la planificación, diseño, implementación y evaluación de políticas y servicios públicos.

Aquí es menester señalar que el gobierno abierto es una especie de evolución de la política pública de gobierno electrónico, es un paso más allá de lo que se espera en el acontecer de la primera política, sólo que esta tiene mayor institucionalización a nivel estatal y supranacional. Esta perspectiva someramente nueva pretende eliminar brechas en la intercomunicación entre Estado y Sociedad, algo de mayor complejidad que la visibilidad del actuar de la administración ante la ciudadanía.

En materia de facto del gobierno electrónico, Rodríguez, 2014 señala que en tanto se continúe con la misma dinámica, algunas ventajas de la instauración de un gobierno electrónico son: Disminución del tiempo de las diferentes operaciones que realizan los ciudadanos; Eficiencia y eficacia: Reducción de costos de operación por parte de las dependencias gubernamentales; Transparencia en la gestión pública. Auditoría de la gestión, acceso y flujo de información continuo; Acercamiento de la administración pública con el ciudadano, con base en la tecnología al servicio de la gente; Afianza la gobernabilidad, fortalece la democracia participativa y representativa y contribuye a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

No podemos omitir aquí que un factor determinante a resaltar en los procesos de implementación de las políticas de gobierno electrónico y en general de la difusión de las TIC, es que se necesita estabilizar la cultura electrónica y para ello es necesario haber alcanzado ciertos niveles de paz y de desarrollo económico, además de voluntad política (Chiaravalli, 2004:3) más si se tiene en cuenta que la tecnología no es negativa *per se*, pero puede llegar a ser muy peligrosa si quienes la utilizan no tienen conciencia de su alcance e implicación (Rodríguez, 2004:21) en especial cuando se conocen los límites que tiene el uso de internet; por más que se cuente con la infraestructura y con los portales web, los ciudadanos deben dar buen uso de las herramientas con las que cuentan.

Por tanto, el actuar del gobierno electrónico es un proceso constante de modulación de la misma política pública que le atañe, toda vez que en su mayoría obedece a factores externos tanto de diseño de política pública, como de situaciones en concreto incidentes por parte del mercado, además de conadyuvar a los cambios graduales de las diferentes administraciones públicas y trascender más allá del simple eficientismo al interior de las instituciones, a la interacción con la ciudadanía.

Así las cosas, el objeto de estudio que se enmarca en el gobierno electrónico principalmente, la administración pública se enfrenta a continuos cambios tendientes a mejorar su proceder y ligado a la inseparable gobernanza de la cual hoy se predica, por lo que es deber de los estados el de asumir políticas para su modernización operacional y desde luego para estrechar los lazos con el ciudadano,

esto a fin de ampliar las formas tanto de eficientismo, como de participación e interacción con el mismo.

Este capítulo permitió establecer la relación de los conceptos útiles y necesarios, así como la forma de transformación de cada uno de ellos para la consecución de la hoy política pública de gobierno electrónico en los dos países Colombia y España para entender lo que se pretende abordar en los siguientes capítulos y facilitar el objetivo principal del entendimiento sobre los aspectos de mejora tanto en la administración como en la participación ciudadana, a través de los aspectos teóricos establecidos que para la presente investigación, fungen como conceptos que obedecen a la realidad.

II. El Gobierno Electrónico como política pública en países como Colombia y España

En el presente capítulo se evidenciará de manera gradual el contexto en general sobre el cual se desarrolla la política de gobierno electrónico en Colombia y España, por lo que contiene un marco del sistema político de estos dos países, toda vez que en su coyuntura ambos son Estados sociales y democráticos de Derecho. Además de contener un espectro acerca de los factores económicos, sociales, culturales y tecnológicos más relevantes que logran establecer el espacio, modo, tiempo y lugar en el que se desarrolla la política pública de gobierno electrónico.

La finalidad en la escogencia de estos dos países es sobre el papel relevante que ambos ocupan en los diversos análisis de carácter internacional, como lo ha sido el de la Organización de las Naciones Unidas –ONU sobre la implementación de gobierno electrónico, además del avance en temas que se señalaron en el marco teórico de la presente investigación, por lo que hace más ameno e interesante la revisión de aspectos relevantes que atañen al Gobierno Electrónico en este sentido, es necesario denotar entre otras cosas la importancia en la contrastación entre un país latinoamericano y un país perteneciente de la Unión Europea, por lo que resulta

bastante provechoso entender y analizar las formas de aplicación y alcance en cada uno de ellos sobre la política pública en investigación.

Además, se resalta en cada uno de los países las características principales que obedecen a la planeación, ejecución e implementación de la política pública en comento siguiendo parámetros de análisis de políticas públicas sustentados en el capítulo primero.

Para finalizar en el presente apartado con el esbozo de los acontecimientos jurídicos del orden nacional a través de las normas que acompañan la creación, planificación, ejecución y evaluación de la política pública, además de aquellas que coexisten para facilitar el proceso del gobierno electrónico; además en el carácter internacional, desde la interdependencia, la cual ha logrado crear lazos, uniones a través de instrumentos jurídicos utilizados por parte de los sujetos de Derecho internacional, siendo estos los Convenios y tratados internacionales que hacen referencia al tema en concreto.

Dicho lo anterior y llevado a cabo el análisis referenciado nos permitirá dar paso al último capítulo de la presente investigación.

2.1. Sistema Político Colombiano y Español: Un comparativo

2.1.1. Colombia

Sin duda alguna, un cambio constitucional de forma radical fue acontecido a partir de 1991, pues este abarcó inmensidad de asuntos y contenidos, híbridos y mezcló además diversidad de proyectos que se encontraban basados en los designios del Estado Social de Derecho.

Colombia para la época quiso abrir de una vez por todas el escenario político en el que tradicionalmente había estado de forma cerrada y excluyente, por lo que para participar en el cambio inicialmente el carácter presidencialista que había estado por años se mantuvo llegando a moldear muchas de sus funciones, atribuciones y competencias. El carácter de centralismo se mantuvo a través del carácter unitario “república unitaria” es decir, el poder está concentrado y de su existencia se predica

que se encuentra solamente en el centro del poder político que extiende su accionar a lo largo del territorio por medio de sus diferentes agentes y autoridades locales que han sido delegadas por este mismo poder central.

Se incorpora además un multiculturalismo y pluralismo con principios rectores con el fin de ampliar la gama del espectro democrático. En otras palabras, el Estado Colombiano comenzaba a abrazar el ideal de una democracia mucho más plausible regocijada a través del pueblo soberano y representada a través de los diferentes organismos que componen el poder público. Es así como, de forma materializada para el año de 1991 se promulgó la nueva constitución, preparada por una asamblea constituyente que fue designada por elección popular, con participación de un grupo de la guerrilla (M-19) desmovilizado (19 de los 70 constituyentes pertenecían a esta formación, junto con 24 representantes liberales y 20 conservadores), pero en la que tuvieron presencia otros grupos guerrilleros desmovilizados entre los que figuraba el grupo indigenista Comando Quintín Lamé, un sector del EPL (Ejército Popular de Liberación), el PRT (Partido Revolucionario de los Trabajadores), etc

Es así como, podemos definir que la Constitución Colombiano de 1991 lleva un corte bastante liberal y estos mismos principios fueron implantados desde sus primeros articulados. En efecto, *Colombia “Artículo 1. Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general; además de consagrar como fines esenciales del Estado servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.*

Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y

libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares”

De lo anterior, podemos definir a grandes criterios que en efecto Colombia es un Estado Social de Derecho que se encuentra organizado en forma de república Unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa, y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general. La Constitución vigente fue adoptada en 1991 que reformó la de 1886, es "norma de normas."

Además, cuenta con las ramas del poder público que son: la legislativa, la ejecutiva y la judicial. Los diferentes órganos del Estado tienen funciones separadas pero colaboran armónicamente para la realización de sus fines.

El poder ejecutivo es encabezado por el presidente de la república quien es Jefe de Estado, jefe de gobierno y suprema autoridad administrativa, el cual es elegido por un periodo de cuatro años a través del voto popular; dentro de este poder le es conformado por vicepresidente y los diferentes ministros.

El poder legislativo, es correspondido al congreso de la república en el que puede reformar la constitución, hacer y ejercer control político sobre el gobierno y la administración (Senado y Cámara de representantes)

El poder judicial, en donde se encuentra la Corte Constitucional, la corte suprema de justicia, el consejo de Estado, el consejo superior de la judicatura, tribunales y jueces, fiscalía general de la nación. Justicia penal militar.

También se encuentran por otro lado, los organismos autónomos e independientes y la organización autónoma electoral independiente.

De lo aquí mencionado podemos concluir que se tratan si bien es cierto de estructuras de Estado diferentes, en su esencia y principios son similares, por lo que tanto la democracia como la existencia de un Estado Social de Derecho hacen plausible similitudes que permiten la aplicación de ciertos principios de igual forma, por lo que para la presente investigación resulta curiosa la forma en como se pueden

desarrollar políticas públicas que logren cumplir y satisfacer los conceptos implantados constitucionalmente, pero así mismo, variar en su ejecución debido a las diferentes formas de organización.

2.1.2. Sistema Político Español

Para dar inicio al presente acápite se hace necesario mencionar en primer lugar la existencia de la transición a la Democracia Española, tal cual y como lo menciona Sartori (1997) en este particular de que España es el único ejemplo verdaderamente convincente de una transición pacífica de la dictadura en democracia, con las condiciones previas como la tenencia de un nivel económico, educativo, institucional, entre otras, sobre el que las reglas del orden democrático llegaron a consolidarse, tales aspectos útiles y necesarios para la conformación de cierto proceso de cambio político, además de pasar la larga noche del franquismo definido como un régimen radicalmente excluyente, de carácter monolítico, antipluralista del régimen y dictatorial, lo que sacudió de forma grotesca a todo el pueblo español, prestando mérito para su inminente culminación.

Tal aspecto, motivó el paso a un régimen político liberal multipartidista o democrático con: Constitución, elecciones libres por sufragio universal, derechos y libertades, multipartidismo; por lo que en la legislación española que obedece a la constitución de 1978 se consolida un Estado de Derecho en el que taxativamente asegura el imperio de la ley como expresión de la voluntad popular, además del firme deseo de establecer una sociedad democrática avanzada, fortalecer la relaciones pacíficas y de eficaz cooperación entre todos los pueblos de la tierra, por lo que en consideración las cortes aprobaron el texto magno y subsiguientemente fue ratificado a través del pueblo español.

La constitución Española dando lugar a la presentación de un Estado social y democrático de Derecho que propugna como valores superiores de su ordenamiento jurídico la libertad, la justicia, la igualdad y el pluralismo político, además de consagrar que la soberanía nacional reside en el pueblo español, del

cual emanan los poderes del Estado y de exaltar que la forma política del Estado Español es la Monarquía parlamentaria, sentó las bases propias en la consolidación de un Estado democrático que afirma “(...)la Constitución al establecer la norma que configura el Estado como social y democrático de Derecho (...), principio que se ajusta a una realidad propia del mundo occidental de nuestra época, y que trasciende a todo el orden jurídico”

Por lo que desde sus principios se señala la interacción entre el Estado-Sociedad y desde luego una democracia que al día de hoy ya es mayor de edad, por tanto se considera que la política que se explaya en el territorio español camina dentro de los cauces de la normalización propia de los que genéricamente se denominan *regímenes occidentales*. Es claro que esto conforma un proceso político abordado desde parámetros legales, de unos procedimientos aceptados y de un marco ideológico plural como aduce Román (2001).

En este orden de ideas, es necesario además señalar la importancia de la entrada de España a la Unión Europea, pues con la llegada de la democracia, la idea de incorporarse a las comunidades Europeas cobraron impulso y con ello el gobierno de Adolfo Suárez el 26 de Julio de 1977 se logró la adhesión formal de la hoy Unión Europea y ocho años después el 12 de Junio de 1985 con la firma del tratado de adhesión en Madrid y la integración efectiva en la comunidad económica el 1 de enero de 1986.

Para 1989 España incorpora su divisa nacional al mecanismo de cambios del sistema monetario europeo, instaurado por Francia, Italia, Dinamarca, Países bajos y Luxemburgo desde 1979 y para junio de 1991 suscribió el acuerdo Schengen que ahorrando en el concepto de “Europa sin fronteras” supuso la eliminación progresiva de los controles en las fronteras entre todos los Estados miembros.

La unión Europea es el marco natural de desarrollo político y económico y es allí donde se ratifica que España asume las responsabilidades impulsado a través de dicha unión mucho más eficaz y más democrática de cara a responder a los retos y las necesidades.

La Constitución de 1978 llegó a introducir además una nueva forma de organización territorial del estado, sobre las comunidades autónomas y sobre las entidades locales. Se reconoció a través del artículo 137 de la Constitución también a estos entes territoriales la capacidad y autonomía propia de la gestión de sus respectivos intereses. Situación que dio lugar a la descentralización que ha determinado que España es uno de los países más descentralizados en el mundo.

Ahora bien, la forma política del Estado Español es caracterizada por la monarquía parlamentaria, en donde está el Rey que actúa como jefe de Estado, es decir, en representación internacional, subsiguiente está el poder legislativo a través de las cortes generales que está compuestas por dos cámaras: 1. Congreso de los diputados, 2. Senado, se trata de un sistema parlamentario bicameral (diputados y senadores); el poder ejecutivo encabezado por el gobierno al que le corresponde la función ejecutiva y la iniciativa de la actuación legislativa, posibilidad de gobernar por medio de la legislación de urgencia, elaboración del proyecto de los presupuestos generales del Estado.

El tribunal Constitucional, como intérprete de la constitución y compuesto por doce miembros, nombrados por el rey; instituciones de control al gobierno, dependientes de cortes generales que tienen atribuidos por la constitución cometidos específicos; el tribunal de cuentas, máximo órgano fiscalizador de las cuentas y de la gestión económica del Estado, así como del sector público; El defensor del pueblo, que garantiza la defensa y protección de los Derechos fundamentales; Organos consultivos de gobierno como el consejo de Estado quien es el supremo órgano consultivo del Estado; Consejo económico y social; El poder Judicial, que a través de la constitución española la justicia emana del pueblo y es administrada en representación del Rey y por los jueces y magistrados del poder judicial.

2.2. Política Pública de Gobierno electrónico y marco Normativo en Colombia y España

Ahora se presenta la información que corresponde a la política pública de gobierno electrónico vista desde España y Colombia, aunque en esencia la política pública tiene su carácter universal, por lo que en general esta hace parte de una serie de

mecanismos que implementan los diferentes Estados de acuerdo a diferentes principios, como el caso en concreto, que obedecen al Estado-Red (Fernandez, 2006) , como son:

- Subsidiariedad
- Flexibilidad
- Capacidad de organización
- Apertura
- Participación ciudadana
- Transparencia
- Modernización tecnológica de la Administración
- Profesionalización de sus funcionarios.

Siendo así la política pública se ve regida por columnas bases que facilitan o guían de alguna manera el proceder de su creación, es por ello que en términos de política de gobierno electrónico ésta conlleva mecanismos y desde luego herramientas que implementan los Estados con el fin de a) Responder a los requerimientos de la comunidad internacional b) Impulsar el uso, difusión y apropiación de las TIC y c) Hacer más transparente la gestión.

De este modo, la política pública en estos dos países ha significado la creación de criterios administrativos y la promulgación de diferente normatividad que permita facilitar tanto la implementación, como la creación o la reforma de algunas organizaciones de índole político; esto con el fin de que por un lado se incorpore a los procesos de las tecnologías que el mercado en aras de la globalización ha traído consigo y en este sentido la nueva gestión pública y la participación ciudadana se vean beneficiados.

A continuación se presentan las principales características de un gobierno electrónico aplicado en dos sistemas diferentes pero con principios similares.

2.2.1. Política Pública de Gobierno Electrónico en Colombia

En lo que refiere a Colombia, la política pública en esencia comienza a vislumbrarse a partir de un programa dentro de la denominada Agenda de Conectividad, dichas agendas que fueron formuladas por la gran mayoría de los gobiernos entre los años

de 1998 y 2001 como una forma de afrontar, por parte del Estado, la expansión del internet y las nuevas tecnologías de la información en el nuevo milenio (Massal y Sandoval, 2010) los diferentes Planes Nacionales de Desarrollo, es por ello y teniendo en cuenta el tiempo objeto de la investigación, se tienen en cuenta a partir del plan de desarrollo del año 2006, porque desde allí surgen los principios que a la fecha siguen vigentes, hasta el último plan nacional de desarrollo.

En lo que refiere al primer Plan Nacional de Desarrollo (2006-2010), perteneciente al mandato del Expresidente Álvaro Uribe Vélez y al Departamento Nacional de Planeación parte de un postulado importante de la realidad social Colombiana bajo la cual nos ubica desde ya, en un plano de diagnóstico de la realidad del país, bajo la cual la seguridad, confianza, desarrollo económico y equidad social desarrolladas en el anterior PND 2002-2006 las cuales eran de gran importancia fueron necesarias para otorgar la continuidad de los citados.

Este plan es desarrollado a través de siete (7) objetivos esenciales desde la acción estatal, pero el que nos interesa de momento, hace referencia a “Un mejor Estado al servicio del ciudadano (...)” en donde se hizo referencia a la necesidad de la consolidación del modelo democrático y de los mecanismos de participación ciudadana, además de reestructurar y fortalecer la administración de justicia, posibilitando a su vez la intervención del Estado en un marco de eficiencia y transparencia.

Es entonces, desde esta perspectiva, que surge un diagnóstico teórico en el que se evidencia la necesidad de superar las limitaciones que representa el modelo burocrático y de gestión pública existente para la época, es decir, había una necesidad latente y palpable que no se podía ocultar y que necesariamente requería atención, es decir, ser convertida en política pública. A partir de allí se hace mención de una transformación institucional la cual implicaba contar con organizaciones innovadoras que tuviesen en cuenta principios como la administración al servicio del ciudadano, el gobierno de la información, la innovación institucional, la gestión por resultados (...). Por ello, la consolidación de un estado democrático y de los mecanismos democráticos se presentaba como algo necesario sí se quería superar

obstáculos evidentes, por ello, además la necesidad de reestructurar y fortalecer la administración de justicia y moldeando la operación del estado hacia la eficiencia y transparencia.

Así mismo, dentro del mismo Plan Nacional se estableció “Crecimiento alto y sostenido: La condición para un desarrollo con equidad” en el que hace mención de los programas sectoriales de alto impacto, como lo es “Tecnologías de la información y comunicaciones y desarrollo de software” en el que estableció la promoción de la apropiación de las TIC en la gestión pública con estándares mínimos de calidad y de seguridad de la información.

De otra parte, y como complemento de lo enunciado anteriormente, el Gobierno de la Información al que se le da relevancia junto a las tecnologías de la información forma un complemento en la proyección de la política pública de Gobierno Electrónico. En este sentido, para la época se estableció una comisión Intersectorial de Políticas y Gestión de la Información para la Administración Pública (Coinfo) quien se encargaría de liderar la formulación de una política nacional de información pública; pero que más adelante no obtuvo la competencia para poder actuar frente a lo que se pregonaba.

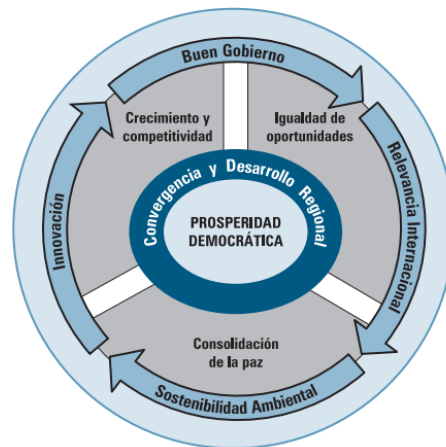
Para el siguiente Plan Nacional de Desarrollo (2010-2014), se observa un contexto histórico que muestra el entorno de este Plan además de hacer notar de una forma muy resaltante la intencionalidad del Estado Colombiano de acatar y ceñirse a los lineamientos que promueve la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), situación que el anterior plan no se hizo mención. Desde este aspecto, se observa un panorama de la creación de la política pública moldeado a través de lo estipulado en la OCDE.

En este sentido, se establecieron ocho grandes pilares del Plan, como lo son:

- Convergencia y desarrollo regional
- Crecimiento y competitividad
- Igualdad de oportunidades
- Consolidación de la paz

- Innovación
- Sostenibilidad ambiental
- Buen gobierno y relevancia internacional.

Imagen 1. Ejes del Plan Nacional



Fuente: Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014

El Gobierno definió como objetivo de desarrollo el de construir un país con prosperidad para todos, con más empleo, menor pobreza y más seguridad. El cumplimiento de dicho objetivo se sustenta en ocho ejes estratégicos o soportes transversales, uno de los cuales es el de Buen Gobierno, como rector de las políticas públicas, en la ejecución de programas sociales y en la relación del Estado con el ciudadano. Se trata de éste factor el que viene relacionado con el Gobierno electrónico, es decir, el temático bajo la cual ahora se viene a tratar la política pública es bajo el ideal del Buen Gobierno.

Por ello, para la época su interés se observó desde el desarrollo y el fortalecimiento del modelo de gobernabilidad, a través del mejoramiento de la administración pública y la política de buen gobierno, la cual reza así: "...implementar un diseño institucional que maximice la probabilidad de que en la ejecución de su rol, las organizaciones públicas logren efectos de acuerdo con su misión: asignaciones eficientes, mitigación de las fallas de mercado y generación de equidad". De acuerdo a este objetivo es que se desarrolló la política y se tuvo en cuenta los

principios que orientaron la búsqueda de la modernización, eficiencia y la eficacia administrativa, siendo estos los siguientes:

- Transparencia. Enfocada en mecanismos de rendición de cuentas.
- Gestión pública efectiva.
- Vocación por el servicio público.
- Participación y servicio al ciudadano.
- Lucha contra la corrupción.

Por ello, dicha política de Gobierno Electrónico se observó como un soporte o instrumento transversal¹ y siendo así, desde esta fecha es cuando se comienza a hablar en términos de Política de Estado el Gobierno Electrónico, pues así se instituyó.

En lo que tiene que ver con el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018, este descansó sobre la base de tres pilares importantes: Paz, equidad y educación y se pidió incluso a la OCDE que colaborara en el diseño del Plan. Siendo así, bajo la Estrategia transversal y regional con el fin de consolidar los anteriores pilares se incorporaron las siguientes estrategias:

- Competitividad
- Movilidad Social
- Transformación del Campo
- Seguridad, justicia y democracia para la construcción de la Paz
- Buen gobierno
- Crecimiento verde

Lo que nos indica que la política pública de Gobierno Electrónico que el actual presidente Juan Manuel Santos desarrolló en el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2014 le otorgó continuidad de la misma con el fin de ampliar su aplicación, y desarrolló al mismo tiempo el acceso a Tic y despliegue de infraestructura con el propósito de garantizar el ejercicio y goce efectivo de los derechos constitucionales

¹ Artículo 230 de la Ley 1450 de 2011. <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Paginas/2011.aspx>

a la comunicación, la vida en situaciones de emergencia, la educación, la salud, la seguridad personal, y, el acceso a la información, al conocimiento, la ciencia y a la cultura, así como el de contribuir a la masificación del gobierno en línea, de conformidad con la Ley 1341 de 2009, es deber de la Nación asegurar la prestación continúa, oportuna y de calidad de los servicios públicos de comunicaciones para lo cual velará por el despliegue de la infraestructura de redes de telecomunicaciones en las entidades territoriales.

La política de gobierno electrónica para la fecha en comento, surge a raíz del interés del gobierno en vincular las tecnologías de la información con los procesos administrativos que a él le competen y a su vez fortalecer el sistema democrático, esto a través diferentes lineamientos de orden normativo que permitiera la consecución del mismo.

Ésta política pública tiene una interdependencia inherente, pues al momento de ser ejecutada se desarrollaba el documento CONPES 3072 que venía desde febrero de 2000, buscando masificar las tecnologías de la información y la comunicación, en el que estableció seis estrategias que de manera independiente pero coordinada, pretendían llegar a lograr que todos los actores relevantes como lo son la Comunidad, el sector productivo y Estado se relacionaran entre sí, es por ello que este documento con anterioridad establecía unos lineamientos estratégicos y de esta forma lograr una interdependencia con otros sectores para de ésta manera lograr un entorno global de la política que permitiera la implementación adecuada de la misma, pues de nada serviría aplicar una política de forma independiente, si esta no se encuentra vinculada con otros sectores que favorezcan su ejecución; dichos lineamientos son los siguientes:

Tabla 1. Lineamientos estrategivos del egov.

Lineamientos estratégicos	
1. Acceso a la Infraestructura	Fortalecer la infraestructura nacional de Telecomunicaciones

	Ofrecer acceso a las TIC a la mayoría de los Colombianos, a costos más asequibles
2. Uso de TIC en los procesos educativos y de Capacitación	Fomentar el uso de las TIC como herramienta educativa
	Capacitar a los Colombianos en el Uso de las TIC
	Fortalecer el recurso humano especializado en el desarrollo y mantenimiento TIC
	Sensibilizar a la población sobre la importancia del uso de las TIC
3. Uso de TIC en las empresas	Aumentar la Competitividad de las empresas nacionales a través del uso y apropiación de las TIC
4. Fomento a la Industria Nacional de TIC	Crear ambientes favorables para el desarrollo de la industria TIC
5. Generación de contenido	Promover la industria nacional de contenido
	Colocar el patrimonio cultural colombiano en línea
	Apoyar la generación de contenido y servicios en línea
6. Gobierno en Línea	Mejorar el funcionamiento y la eficiencia del Estado
	Mejorar la transparencia del Estado y fortalecer el control social sobre la gestión pública
	Fortalecer la función del Estado de servicio al ciudadano a través del uso de tecnologías de la información

Fuente: CONPES 3072

Es de esta forma, como observan otros actores que intervienen en la interdependencia de dicha política pública, es una forma de armonizar el engranaje de política pública y hacer más íntegro una política que ya se encontraba existente pero que en el transcurrir del tiempo se intenta perfeccionar.

Esta política pública de gobierno electrónico para la fecha, era sustentada desde el objetivo principal de un mejor Estado para el servicio de los ciudadanos, como ya

mencioné anteriormente, pero no era que fuese nuevo, pues con anterioridad la política se estaba implementando, lo cual quiere decir que el gobierno electrónico surge en efecto, desde la implementación de otra política pública, pues el ítem principal del ideal de un estado comunitario en el que se consolidara el ideal democrático a través del servicio al ciudadano por parte de la administración pública, logró estipular la política de gobierno electrónico, la cual, resultaba de una demanda desde la esfera global que ha demostrado en el transcurrir del tiempo cambios perceptibles que han tomado papeles importantes en los diferentes ámbitos, económicos, políticos y sociales y de acuerdo a ello, *“el estado ha demostrado ser un agente cambiante, móvil y mutable de acuerdo con los tiempos y las necesidades sociales”* (Abello Silva, 2003), y es así como lo demuestra su acepción en el Plan Nacional de Desarrollo.

Así mismo, para el año 2010 se tuvo la necesidad de fortalecer el modelo de Gobierno en Línea, el cual se hizo a través de un nuevo decreto (Decreto 2693 de 2012) y un nuevo manual para la implementación de la estrategia que ordenaba el Plan Nacional, en este sentido y como estrategia para abordar de forma integral la política se llevó a cabo dicho proceder, y es que desde la esencia del plan se promulgó implantar las prácticas de transparencia en todas las esferas del Estado y como diría el mismo plan, a través de un gobierno manejado mediante una urna de cristal; de este modo, estableció lineamientos estratégicos de abordaje de la política para la concreción de un buen gobierno.

Fueron estos los sustentos generales y específicos que sirvieron de base para abordar de forma integral la política pública y los intereses generales por abarcar el mejoramiento de la Administración Pública y estrechar los lazos entre Estado y Sociedad.

En lo que concierne al Plan Nacional de Desarrollo del 2014-2018 y partiendo que éste Plan de Desarrollo tiene como titular al mismo presidente del período anterior, Juan Manuel Santos, en lo que tiene que ver con el tema que aquí se menciona, hace parte dentro del mismo objetivo señalado en su Plan anterior, siendo este el del “Buen Gobierno”, estrategia que parte de los postulados que ya se venían

desarrollando y que pretendió así mismo, garantizar la configuración y consolidación de un Estado moderno, el cuál sería más transparente, eficiente y desde luego eficaz.

En este sentido, éste Plan de Desarrollo da la continuidad y complementa la política de buen gobierno iniciada en el 2010 a partir de idénticos principios orientadores (transparencia, participación y servicio al ciudadano, lucha contra la corrupción, gestión pública efectiva y vocación de servicio).

En efecto, éste objetivo sí parte con un diagnóstico de la necesidad de incrementar los índices de buen gobierno, además de estructurar lineamientos para el ingreso y adopción de estándares de la OCDE frente al tema en concreto.

Así mismo, estableció que bajo la plena observancia del derecho fundamental de habeas data, el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) en coordinación con las entidades responsables de cada uno de los trámites y servicios, definió y expidió los estándares, modelos, lineamientos y normas técnicas para la incorporación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) con el fin de contribuir a la mejora de los trámites y servicios que el Estado ofrece al ciudadano, los cuales se adoptaron por las entidades estatales, en este aspecto se encuentra la aplicación del Gobierno Electrónico.

De lo anterior, surgió el Plan vive digital 2014-2018 con el objetivo de lograr un gobierno más eficiente y transparente gracias a las TIC y seguir dando el ejemplo en la adopción de esta política pública y asegurando además alianzas con el sector privado.

De otra parte, dicha política pública parte de unos presupuestos normativos que atañen al actuar riguroso y ceñido al debido proceso que constitucionalmente se estipula para su desarrollo; en este sentido y bajo la esfera normativa de orden nacional, el Estado Colombiano ha llevado a cabo una estrategia de implementación la cual se enmarca como el marco jurídico institucional, siendo estas las siguientes:

- En 1995 con el documento CONPES 2790 de 1995 “Gestión pública orientada a resultados” (Ministerio de TIC 2012).
- La expedición del Decreto Ley 2150 de 1995, en donde se obliga al Estado a habilitar sistemas de transmisión electrónica de datos para que los usuarios interactúen con la administración.
- Ley 527 de 1999, en la que se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos del comercio electrónico y las firmas digitales, entre otros (Congreso de Colombia 1999)
- Documento CONPES 3072 de 2000: “Agenda de Conectividad” Se consolida como política de Estado y dictó las directrices que buscaban “masificar el uso de las tecnologías de la información y aumentar la competitividad, modernizar las instituciones públicas y socializar el acceso a la información” (CONPES 2000). Así mismo, en ese año se emite por parte de la presidencia de la república la Directiva 002 en lo que tiene que ver a la Agenda de Conectividad desde el Ejecutivo para implementar TIC y lograr eficiencia y transparencia.
- Decreto 127 de 2001: Consejerías y programas presidenciales en el departamento administrativo de la presidencia de la república
- Ley 790 de 2002 Contiene la expedición de disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública dentro de la cual dispone de un capítulo sobre Gobierno en línea según el cual "el Gobierno Nacional promoverá el desarrollo de tecnologías y procedimientos denominados gobierno electrónico o en línea en las entidades de la rama ejecutiva del orden nacional y, en consecuencia, impulsará y realizará los cambios administrativos, tecnológicos e institucionales relacionados con los siguientes aspectos: a) Desarrollo de la contratación pública con soporte electrónico; b) Desarrollo de portales de información, prestación de servicios, y c) Participación ciudadana y desarrollo de sistemas intragubernamentales de flujo de información.

- La Ley 962 de 2005 señala acciones concretas sobre la racionalización de trámites y procedimientos administrativos, y la oferta a través de medios electrónicos de información y servicios relacionados.
- El Decreto 1151 de 2008 define los lineamientos para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea en la República de Colombia bajo la coordinación del Programa Gobierno en línea del Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones, el cual incluye el objeto, principios del GEL, definiciones básicas y comunes, fases, plazos (metas) y responsable institucional de impulsarlo.
- Ley 1341 de 2009, en el numeral 8 del artículo 2 de la establece que el Gobierno Nacional fijará los mecanismos y condiciones para garantizar la masificación del Gobierno en línea.
- El documento CONPES 3650 del 15 de marzo de 2010 declara de importancia estructural la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea en Colombia y exhorta al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el apoyo del Departamento Nacional de Planeación, a formular los lineamientos de política que contribuyan a la sostenibilidad de la Estrategia de Gobierno en línea.
- Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en su artículo 64 establece que el Gobierno Nacional establecerá los estándares y protocolos que deberán cumplir las autoridades para incorporar en forma gradual la aplicación de medios electrónicos en los procedimientos administrativos.
- Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción
- También la Ley 1450 de 2011 en su artículo 230, establece que todas las entidades de la Administración Pública deberán adelantar las acciones señaladas en la Estrategia de Gobierno en línea, liderada por Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- El Decreto -Ley 019 de 2012, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

- Ley 019 de 2012 establece que la formulación de la política de racionalización de trámites estará a cargo del Departamento Administrativo de la Función Pública con el apoyo del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República y del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Ley 1712 de 2014, de transparencia y acceso a la información pública.

De otra parte, respecto de las normas referentes al Gobierno electrónico, Colombia avanza en la creación de normatividad aplicable para el caso en concreto, por lo que a la fecha cuenta con ocho normas entre ellas Leyes, actos legislativos, decretos y resoluciones, tendientes a acaparar la mayor posible esfera tanto del actuar de la administración como de legitimar los diferentes mecanismos de acceso a la información, siendo estos los siguientes:

- Ley 57 de 1985, publicidad de los actos y documentos oficiales
- Ley 594 de 2000, Ley general de archivos
- Acto Legislativo 01 de 2003, Uso de medios electrónicos e informáticos para el ejercicio del Derecho al Sufragio
- Ley 9892 de 2004, mecanismo electrónico de votación e inscripción
- Ley 1712 de 2014 Ley de transparencia y del Derecho de acceso a la Información Pública Nacional
- Ley Estatutaria 1757 de 2015, promoción y protección del Derecho a la participación democrática
- Decreto reglamentario Único 1081 de 2015 – Decreto 103 de 2015. Reglamento sobre la gestión de la información pública
- Resolución 3564 de 2015, Reglamentaciones asociadas a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Así mismo, es válido señalar que los países desde el año 2000 según la (Cepal, 2012) han estado realizando diferentes esfuerzos para formular declaraciones de política en torno a las TIC en las cuales comenzaba a incorporarse los conceptos asociados al Gobierno electrónico (GE), es así como, para la creación de la política pública de Gobierno Electrónico se tuvo también en cuenta los convenios y tratados

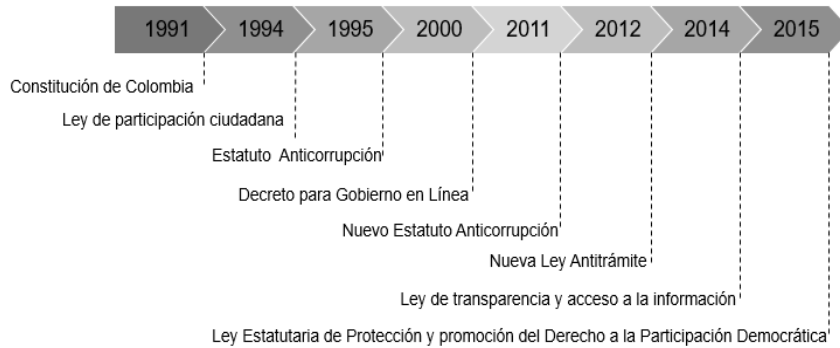
internacionales sobre los cuales Colombia hizo parte y ratificó para comenzar a llevar a cabo su estricto cumplimiento, estos han sido múltiples, siendo los siguientes:

- Declaración de Florianópolis en el 2000,
- Cumbres Mundiales de la Sociedad de la Información Ginebra 2003 y Túnez 2005 de la ONU.
- Declaración de Santo Domingo en la Asamblea de la OEA en 2006.
- La Declaración de Santiago en la XVII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y Gobierno en 2007.
- La Declaración de Lisboa en la Conferencia Iberoamericana de Jefes de Estado y Gobierno de 2009
- Alianza para el Gobierno Abierto
- Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico
- Carta Iberoamericana de participación ciudadana en la gestión pública

Además de diversos acuerdos de anticorrupción que complementan la normatividad de gobierno electrónico y el pilar fundamental de la transparencia, como lo es la Convención Interamericana contra la corrupción y el mecanismo de seguimiento de su implementación (MESICIC).

En este orden de ideas, se puede establecer que frente a la aplicación de la política pública, el ordenamiento jurídico ha sido factor determinante para su ejecución, toda vez que la misma ha estado acompañada desde su planeación por diferentes normas que otorgan validez y legitimidad a la aplicación de la misma, es así como, en términos de relevancia, el siguiente cuadro expone los momentos cúspide determinantes en la ejecución normativa de la política pública de gobierno electrónico:

Imagen 2. Marco jurídico general del eGov



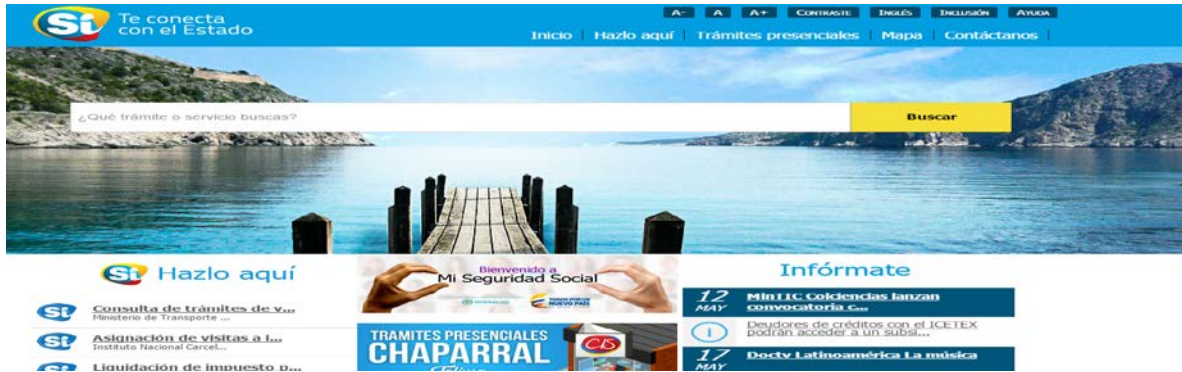
Fuente: Elaboración propia

Son estos los lineamientos de orden normativo de mayor relevancia que se han emitido al interior del ordenamiento jurídico Colombiano y que hacen referencia específicamente a la política de Gobierno Electrónico y en este sentido, al desarrollo e impulso de diferentes formas de actuar en la gestión pública, así como de promover y fortalecer la participación ciudadana, de la cual se nutre la administración. Lo que nos lleva a concluir que en efecto, en cuanto a la norma jurídica obedeció a lineamientos íntegros para abarcar todas las esferas y lograr su efectiva aplicación desde la Administración Pública hasta la sociedad Colombiana en general.

En síntesis, este marco normativo sobre Gobierno Electrónico muestra una evolución sustancial que se efectúa desde el comienzo del auge de las Tic en el territorio Colombiano, mostrándose como una estrategia para la modernización del Estado y en este sentido sobreviniendo intereses de mejorar la gestión pública toda vez que las normas creadas han tenido su interés sustancial fundado en este principio que deviene de la administración; de lo cual se puede afirmar que la norma de carácter nacional se ha ajustado de manera circunstancial a lo acontecido en el ordenamiento internacional, la esfera global y desde luego, a las necesidades que se han generado en el país.

2.2.2. Principales Portales Web de Colombia

Imagen 3. Portal Web Sí Te conecta



Fuente: Portal Página Web Sí te conecta

Imagen 4. Estrategia de Gobierno en Línea



Fuente: Portal Web Gobierno de Colombia – Estrategia de Gobierno en Línea

Imagen 5. Portal Web Urna de Cristal

¿Qué es la Urna?

Iniciar sesión Registrarse

URNA DE CRISTAL TODOS POR UN NUEVO PAÍS

Buscar

Noticias ▾ Informate ▾ Participa ▾ Resultados de Participación ▾ Especiales

Noticias / ¿Qué es la Urna?

¿Qué es la Urna de Cristal?

Urna de Cristal es la principal plataforma del gobierno colombiano para la participación ciudadana y la transparencia gubernamental. El objetivo de la iniciativa es transformar la relación entre los ciudadanos y el Estado colombiano.

¿Qué pueden hacer los ciudadanos en el sitio web de la Urna de Cristal?

1. Informarse: no somos un portal de noticias, sino un canal para que la gente se informe sobre la gestión del gobierno con miras a la participación. En ese sentido, lo que buscamos no es sólo que la gente conozca las iniciativas que tiene el gobierno, sino que tengan las bases necesarias para poder aportar y preguntar sobre la gestión gubernamental.

Fuente: Portal Web Gobierno Electrónico – Urna de Cristal

2.2.3. La Política Pública de Gobierno Electrónico desde la Unión Europea

Para el caso en concreto, España al ser parte de la Unión Europea debe someterse a las prerrogativas que de ella se emanen, por lo que primero se hará referencia a esta esfera de la Unión, subsiguiente la esfera nacional.

En el ámbito de la Unión Europea y en lo que tiene que ver con la adaptación de las tecnologías al proceder administrativo de cada gobierno, esta no tenía facultad de acuerdo al antiguo Tratado Constitutivo de las Comunidades Europeas (TCE) que en el Tratado del funcionamiento de la Unión Europea (TFUE) resultante del tratado de Lisboa han pasado a ser los artículos 179 a 188.

En este sentido, dado el auge de las TIC, integrar el gobierno electrónico dentro de la sociedad de la información, era que la unión Europea podría actuar sobre la misma, por lo que el gobierno electrónico se había convertido en una herramienta del conjunto de la sociedad de información. Esta situación era evidenciada a través del TCE en el que se confirmaba que en efecto la UE no tenía competencia sobre las materias de administración pública; sin embargo, esta comienza a mutar cuando

el TFUE otorga a la Unión Europea competencias referentes a la “Cooperación administrativa”, de la siguiente forma:

Artículo 197

La aplicación efectiva del Derecho de la Unión por los Estados miembros, que es esencial para el buen funcionamiento de la Unión, se considerará asunto de interés común

La Unión podrá respaldar los esfuerzos de los Estados miembros por mejorar su capacidad administrativa para aplicar el Derecho de la Unión. Esta acción podrá consistir especialmente en facilitar el intercambio de información y funcionarios, así como en apoyar programas de formación. Ningún Estado miembro estará obligado a valerse de tal apoyo. El Parlamento Europeo y el Consejo, mediante reglamentos adoptados con arreglo al procedimiento legislativo ordinario, establecerán las medidas necesarias a este fin, con exclusión de toda armonización de las disposiciones legales y reglamentarias de los Estados miembros.

El presente artículo se entenderá sin perjuicio de la obligación de los Estados miembros de aplicar el Derecho de la Unión, ni de las prerrogativas y deberes de la Comisión. Se entenderá también sin perjuicio de las demás disposiciones de los Tratados que prevén una cooperación administrativa entre los Estados miembros y entre éstos y la Unión. (Tratado constitutivo de la Comunidades Europeas, TCE).

De lo anterior se puede entender que el paquete de normativas se abre para la unión europea, pues se expanden las facultades para el gobierno electrónico dentro de las administraciones públicas, por lo que desde este hecho, hay potestad para legislar y extenderse al acontecer administrativo de un país como lo es España. En este sentido, aparecen elementos legales que actualmente siguen rigiendo como son la Directiva 1999/93CE de firma electrónica o la Directiva 2003/98/CE de relativa a la reutilización de la información del sector público.

De esta forma, se comienza a avisar al gobierno electrónico como una herramienta para mejorar la capacidad administrativa, situación bastante ajustada a los principios que infieren las teorías sobre la nueva gestión pública enunciadas en el primer capitulado por lo que se hacen mucho más plausibles al momento en que un Estado comienza a interactuar con diversas herramientas que en efecto, coadyuvan a su propio mejoramiento dentro de la esfera tanto de la modernidad, como de la globalización.

Esta anterior justificación sustenta la realización de diferentes propuestas con origen en la Unión Europea, es así como se interacciona con la globalización en el uso de las TIC y su respectivo auge, demuestra la clara separación del gobierno electrónico de la sociedad de la información, pues una vez separa, esta necesita su fundamento jurídico el cual se hace evidente de forma positiva al momento de legislar en favor del mismo, así mismo, abre la puerta para que la esfera nacional de cada Estado, en este caso el Español pueda acomodarse a lo emanado de la UE y comience a legislar además en favor de dicha política pública.

Ahora bien, con el fin de afianzar el uso de las tecnologías de la información y comunicación en los diferentes procesos de gobierno, y de acuerdo a la inclusión en la Unión Europea como ya se mencionó párrafos atrás, una de las bases de las prerrogativas adoptadas, ha sido la surgida en el año 2002 como consecuencia inmediata de la estrategia de Lisboa en el ámbito de la sociedad de la información, que dio como resultado la creación primero del plan eEurope2002 y subsiguiente el de eEurope2005.

A partir de la fecha y con los planes mencionados se comienza a extender los beneficios que otorga la sociedad de la información a todos los ciudadanos de la Unión y con esto llevando a la consecución de unos servicios públicos mucho más modernos y desde luego creando un entorno dinámico para el comercio electrónico a través de una amplia disponibilidad de acceso de banda ancha a precios competitivos y una infraestructura de información segura. (Portal administración electrónica, 2016)

Respecto del plan eEurope2002 cuenta con su objetivo principal referenciado al aumento de las conexiones a internet en Europa, abrir el conjunto de las redes de comunicación a la competencia y estimular el uso de Internet haciendo hincapié en la formación y la protección de los consumidores, además de asegurar que las acciones agrupadas en torno a tres objetivos clave se debían alcanzar para finales del 2002, como lo eran: a) Una internet más barata b) Invertir en las personas y en la formación y c) estimular el uso de internet.²

Dicho plan que posterior a ello se realizó su respectiva evaluación dio como resultado que los principales objetivos habían sido alcanzados³, por lo que se procedió a dar creación del siguiente Plan eEurope2005, orientado sobre todo hacia la extensión de la conectividad a Internet en Europa. El nuevo plan de acción, aprobado por el Consejo Europeo de Sevilla en junio de 2002, pretendió traducir esta conectividad en un aumento de la productividad económica y una mejora de la calidad y la accesibilidad de los servicios en favor del conjunto de los ciudadanos europeos, basándose en una infraestructura de banda ancha segura y disponible para la mayoría (Plan de Acción eEurope 2005).

El contenido del mismo se sustenta en unos principales objetivos que debían lograrse para el 2005 como son: a) Unos servicios públicos en línea modernos b) Administración en línea («e-government») c) Servicios de aprendizaje electrónico («eLearning») d) Servicios electrónicos de salud («e-health») e) Un marco dinámico

² El acceso al Derecho de la Unión Europea. Síntesis de la legislación de la UE.

³ Comunicación de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo, al Comité Económico y Social y al Comité de las Regiones de 5 de febrero de 2002 - Informe de evaluación comparativa de la acción eEurope 2002 [COM (2002) 62 final - No publicada en el Diario Oficial].

para los negocios electrónicos («e-business») F) Una infraestructura de información segura g) La disponibilidad masiva de un acceso de banda ancha a precios competitivos h) Una evaluación comparativa y la difusión de las buenas prácticas.

Es así como el enfoque de la administración en línea e-government, aparece desde esta esfera y se justifica en la implantación de servicios públicos en línea modernos junto con instrumentos de carácter físico que coadyuvan a su ejecución.

Para el 2009 la Unión Europea a través de la declaración ministerial en Gobierno Electrónico marcó tres prioridades políticas verticales y una prioridad transversa para el 2015, siendo así: a) Contribuir a la capacitación de la ciudadanía por gobiernos transparentes y colaborativos b) Apoyar la construcción y desarrollo del Mercado Único c) Facilitar el desarrollo de Administraciones Públicas más eficientes y eficaces.

En términos generales, estos planes marcaron la pauta en la estrategia del gobierno electrónico para la comunidad Europea, situando los aspectos relevantes en la administración pública, así como los diferentes mecanismos de carácter tecnológico que coadyuvan a su mejor desenvolvimiento. Planes que sustentan en esencia los diferentes planes, acciones, legislaciones y demás posteriores a ellos, como ahora se evidenciará.

Ahora bien, en lo que tiene que ver con el objeto de estudio delimitado por un espacio de tiempo, esto es de tres años, (2013-2016) es menester tener en cuenta en este aspecto de la legislación europea respecto del gobierno electrónico y específicamente denominado como administración electrónica, el *“Plan de Acción del eGovernment European 2011 – 2015”* originado en la Comisión Europea de Gobierno Eelctrónico; hace referencia a un plan de acción dirigido a ayudar los instrumentos de política europea y nacional para trabajar conjuntamente en la transición del eGobierno dentro de una nueva generación abierta, flexible más colaborativa en los servicios del eGobierno en las esferas locales, regionales, nacionales y a nivel europeo.

Esta comisión Europea de gobierno electrónico, sustentada en los principios establecidos en “The malmö Declaration” en términos castellanos, es la declaración ministerial de Gobierno Electrónico aprobada por unanimidad en el año 2009, enfatizó cuatro prioridades políticas a desarrollar, siendo estas las siguientes:

- Capacitar ciudadanos y empresas
- Reforzar la movilidad en el mercado único
- Realizar, reforzar la eficiencia y la eficacia
- Crear los elementos claves necesarios y condiciones previas para hacer que las cosas sucedan

Su objetivo principal fué el de optimizar el desarrollo de los servicios de la administración electrónica en términos además transfronterizos prestados a los ciudadanos y las empresas, lo que llevó al desarrollo de un entorno que promoviera la interoperabilidad de sistemas y facilitadores clave. Se trata de servicios que permitiera mucho más la accesibilidad en toda europa y fortalecer el mercado digital, así mismo fortalecer la legislación existente en ámbitos como lo son la identificación electrónica, contratación electrónica, justicia electrónica, sanidad electrónica, movilidad e incluso seguridad en el que están además aportando grandes beneficios a los ciudadanos y empresas europeas. Sin olvidar fomentar el acceso a los servicios de la administración electrónica, que para el año 2015 debía verse reflejado en un 50% para los ciudadanos y un 80% para las empresas.

De este plan que a la fecha ya aconteció se pudo establecer que el mejoramiento fue positivo, se reconoce el impacto del plan en el desarrollo de la administración electrónica a nivel europeo y de los estados miembros. Esto contribuyó a la coherencia de las estrategias nacionales de eGovernment, así como el intercambio de mejores prácticas y la interoperabilidad de soluciones entre los estados miembros. En particular, llevó al desarrollo de facilitadores tecnológicos que son clave para hacer mucho más fácil el acceso y el uso de los servicios públicos. Sin embargo, se observó que no todos los ciudadanos y empresas todavía no tienen todos los beneficios de los servicios digitales que deberían estar disponibles de

manera transparente en toda la Unión Europea (European eGovernment Action Plan 2011-2015).

A la fecha se encuentra en rigor el nuevo Plan de Acción 2016-2010, que tiene en cuenta la transformación digital del gobierno como un elemento clave para el éxito del mercado, ayudando a promover las barreras existentes digitales y evitando una mayor fragmentación de la modernización de las administraciones públicas.

2.2.4. La política Pública de Gobierno Electrónico o Administración Electrónica en España

Pues bien, teniendo en cuenta lo anterior se puede evidenciar el acontecer de la esfera de España en la que se da lugar a la creación de leyes que logren materializar todo lo implantado en la Unión Europea, por ello y teniendo en cuenta que el objeto de estudio de la presente en tiempo se basa en los últimos tres años.

Para el año 2003 se aprobó un nuevo Plan de Choque para el Impulso de la Administración Electrónica en España, con medidas que tienen como objetivo último el de *“lograr una mejora de la calidad de vida de los ciudadanos”* (Ministerio de Ciencia y Tecnología-Ministerio de Administraciones Públicas, 2003, 6).

Una vez aprobado el Plan de Choque en el año 2003, la promoción del Gobierno electrónico contó con diecinueve grandes medidas que afectan a cuatro áreas: a) Facilitar el acceso público a los usuarios b) Impulsar el desarrollo de servicios para los usuarios c) Facilitar el intercambio de información entre las administraciones públicas y apoyar su reorganización interna.

En este apartado se evidenció la necesidad y por primera vez de la implementación de una colaboración intergubernamental y además se recalca la participación de otros niveles de la administración, como por ejemplo y en especial la de las comunidades autónomas, es decir, las de nivel regional; también a los ayuntamientos que son el nivel local, los cuales gozan de cierto nivel de

competencia y desde luego resultan necesario al momento de prestar la atención de diferentes servicios de índole pública.

Teniendo en cuenta este entorno, es que se desarrollaron proyectos de índole transversal como lo fueron: a) La firma electrónica b) El portal del ciudadano c) La intercomunicación de registros o el pago de impuestos. En el mismo año se adoptó el Plan Avanza en Noviembre cinco, con el objetivo misional del desarrollo de la sociedad de la información y de convergencia con Europa y entre comunidades Autónomas.

Es en este sentido, en donde España observa la importancia del desarrollo del gobierno electrónico el cual se constituyó en esencia como uno de sus principales objetivos a conseguir y de este modo impulsando la modernización de las administraciones públicas, así como el desarrollo de diversos canales de acceso a los servicios y desde luego aumentando la oferta de los servicios en línea (Sánchez, 2009).

Pues bien, una vez vislumbrado tanto el acontecer de la Unión Europea, así como los primeros hilos de conformación de la política pública de gobierno electrónico, nos adentramos ahora al aspecto de la norma jurídica creada para su real justificación y debida materialización en las diferentes esferas.

El origen de un marco de orden legislativo, ha sido en esencia fundamental de lo que podríamos denominar una sociedad de la información en la cual se ve acompañada de diferentes herramientas que logran su consecución, así como, las bases jurídicas que se aprecia a través de la *“Ley para el acceso electrónico de los ciudadanos a las administraciones públicas”* la cual entrò en rigor el 22 de junio del año 2007 (Ley 11 de 2007) y a la fecha cuenta con casi diez años desde su entrada en vigencia.

Dicha Ley marca en primer lugar un paradigma jurídico que logra enfocar los lineamientos principales para el desarrollo de los diferentes actores en razón al tema global que es el gobierno electrónico, por lo que estipula en términos generales lo siguiente:

- El derecho de los ciudadanos a relacionarse con las administraciones públicas por medios electrónicos, estas relaciones pueden incluir: obtener informaciones, realizar consultas, formular solicitudes, manifestar consentimiento, efectuar pagos, realizar transacciones y oponerse a resoluciones y actos administrativos entre otros.
- Definir el concepto de sede administrativa electrónica, dotándola de los mismos atributos que la sede presencial.
- Regular la privacidad y la protección de datos personales en esa relación, tema en el cual España es uno de los países más exigentes de Europa.
- Establecer equivalencia entre canales de atención presenciales y electrónicos, debiendo la administración contar con ambos.
- Uso de la cédula nacional de identidad electrónica (eDNI) como mecanismo de identificación, autenticación, firmado y consentimiento en la interacción.
- Establece el principio de neutralidad electrónica, significando que la administración no puede imponer una tecnología del tipo propietaria, basando su proceso en tecnologías del tipo abierto.
- Establece la figura del Defensor Ciudadano de la Administración Electrónica.
- Las administraciones públicas deben desarrollar mecanismos de seguimiento y trazabilidad de esas interacciones, el cual debe estar disponible para que los ciudadanos puedan ver el estado de su solicitud.
- Establecimiento de un Directorio General de Aplicaciones que permita que diferentes servicios públicos puedan reutilizar aplicaciones existentes.

Estas prerrogativas, además de otras en las que se establecían los ámbitos de aplicación y demás, debían ser aplicadas a más tardar el día 31 de diciembre de 2009.

De esta forma es como España se incluye de forma casi automática al círculo de países como lo es Estados Unidos, Finlandia, Francia, Austria e Italia que para la fecha ya contaban con una normatividad muy similar a la creada por y para España.

En este sentido, aparecen normas subsidiarias que lograsen acaparar las demás esferas que componían el gobierno electrónico y fue así que para el 2012 se

promulga el Acuerdo de aprobación de la Política de Firma Electrónica y de Certificados de la Administración General del Estado.

También hace parte del ordenamiento, la Resolución de 3 de octubre de 2012, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad de Catálogo de estándares.

De otra parte, en lo que tiene que ver con la estrategia definida para la política pública, España hace referencia a la *“Administración Electrónica para la Administración”*, denominación que hace referencia en sí misma al Gobierno Electrónico y de la cual se predica desde la publicación de la Ley 11 de 2007 (Ley de acceso electrónico a Ciudadanos).

En este sentido, la política pública cuenta con un órgano que es el Consejo Superior de Administración Electrónica que vigila o se encarga de la responsabilidad de coordinar la estrategia de Gobierno Electrónico, éste órgano colegiado se encuentra adscrito al Ministerio de Hacienda y Administraciones públicas. Así mismo, se tiene la herramienta SIA (Sistema de Información de la Administración) que incluye todos los procedimientos disponibles y los indicadores.

De este modo, la política pública de gobierno electrónico se ha podido evidenciar a través de las distintas administraciones de carácter electrónico que hoy día llevan los procesos establecidos desde la Unión Europea, además de los procesos determinados en diferentes legislaciones al interior de España, sin embargo, como señala la “Red Sara” España también ha puesto en marcha un *“conjunto de soluciones, infraestructuras y servicios comunes”* que de alguna u otra manera han llegado a facilitar la implantación de dicha administración electrónica en las diferentes administraciones públicas siendo algunas de ellas las piezas claves recogidas en la Ley 11 de 2007. Por ello algunos de los ejemplos marco que más representan esta materialización son los siguientes:

- Red SARA: Para la interconexión de todas las AAPP.
<https://administracionelectronica.gob.es/es/ctt/redsara#.WDWYfvnhDIU>

- Plataforma @firma: Para la validación y firma electrónica.
<https://administracionelectronica.gob.es/es/ctt/afirma#.WDWY1vnhDIU>
- Plataforma de intermediación de datos: Para la sustitución de los certificados en soporte papel. De este modo, el ciudadano no tendrá que aportar documentos acreditativos de su identidad, residencia, título educativo, catastrales, etc, en los trámites que inicie.
<https://administracionelectronica.gob.es/es/ctt/svd#.WDWY6vnhDIU>
- Registro Electrónico Común.
<https://administracionelectronica.gob.es/es/ctt/rec#.WDWY9vnhDIU>
- Notificaciones electrónicas.
<https://administracionelectronica.gob.es/es/ctt/sne#.WDWZKfnhDIU>

De acuerdo a lo expuesto, se observa que el avance marco en el desarrollo de la política pública ha sido llevado a cabo a través de diferentes vertientes, por lo que en España hablar de Gobierno electrónico no implica solamente la utilización de las Tic en las diferentes administraciones públicas, sino que también se trata de reunir los diferentes órganos, herramientas, procedimientos y legislaciones que conforman un todo para la perfecta ejecución del mismo.

Es de esta manera que, además de ser varios entes los encargados para su desarrollo, también se predica la existencia de la comisión de estrategia TIC que actúa como “*observatorio de Administración Electrónica y Transformación digital*” creado a partir de lo dispuesto en el Real Decreto 806 del año 2014 de 19 de septiembre sobre “Organización e instrumentos operativos de las TIC en la AGE”, teniendo en términos generales las siguientes funciones:

- Sintetiza, analiza y publica indicadores de Administración electrónica.
- Realiza estudios periódicos (generalmente anuales) y publica sus resultados en informes que evalúan el grado de desarrollo de la Administración Electrónica y la implantación y uso de las TIC en las Administraciones Públicas considerando los diferentes ámbitos administrativos.

- Publica trimestralmente un boletín con una recopilación de diversas fuentes de los principales indicadores de la Administración Electrónica en España.
- Publica mensualmente notas técnicas sobre aspectos concretos del desarrollo de la Administración Electrónica.
- También publica ocasionalmente estudios temáticos sobre aspectos concretos de la Administración Electrónica y artículos publicados en medios de comunicación y foros especializados.
- Colabora con entidades internacionales como la Comisión Europea, la OECD y la ONU para la definición y posterior medición de las actuaciones españolas en diferentes estudios internacionales.

Asimismo, se encuentra la Comisión para la Reforma de las Administraciones Públicas (CORA) adscrita al Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, que se creó por acuerdo del Consejo de Ministros del 26 de Octubre de 2012 para mejorar la eficiencia y eficacia de la actividad pública, minorizando su coste sin que ello conlleve la disminución de la calidad de los servicios prestados. (Secretaría de las administraciones públicas).

El sustento de la misma se enmarca dentro del proceso reformista iniciado por el gobierno a principios del 2012 dirigido a superar la peor crisis económica en las últimas décadas, en este sentido corregir los desequilibrios que frenaban el crecimiento de España y crear las bases idóneas sobre las que iniciar un nuevo ciclo de prosperidad económica y empleo para los españoles, esto en términos de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas.

2.2.5. Marco Normativo de Administración Electrónica en España

La política pública se sustenta en la columna vertebral de la norma jurídica que impulsa su accionar y desde luego lo legitima a través de su debida publicación, así como el debido proceso que la misma deba suplir. De esta forma, la Administración Electrónica sostiene como fundamento legal de su existencia, la norma jurídica que regula de forma integral o al menos así se entiende, los diferentes procesos, no sólo

físicos y materiales, sino de operacionalización y el proceder de los distintos encargados de la administración dentro del marco del buen ejercicio de la función pública.

El marco normativo de la e-Administración española parte de lo estipulado en el Artículo 103 de la Constitución Española de 1978 en el que constituye un elemento básico de actuación administrativa orientada a la modernización. Además estipula los principios básicos de actuación de las Administraciones Públicas, siendo estos los siguientes:

- Servicio
- Objetividad
- Eficacia
- Jerarquía
- Descentralización
- Desconcentración
- Coordinación

se puede observar, según la Web Formativa de Obligaciones Fiscales y Nuevas Tendencias, en términos generales a través de las siguientes etapas en el proceso de construcción jurídica de la Administración Electrónica:

Primera etapa: (1992-1999)

- Ley Orgánica 5/1992 (LORTAD): Primera norma legal en materia de protección de datos que reguló el tratamiento automatizado de los datos de carácter personal. Hoy derogada.
- Ley 30 de 1992: Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (norma derogaada, con efectos de 2 de octubre de 2016)
- Órdenes de 29 de Junio 1998 y 20 de enero 1999: egularon las condiciones generales y procedimientos para la presentación telemática de liquidaciones tributarias.

- Orden 13 de Abril de 1999: Presentación declaración de Renta por Internet y Certificado digital.
- Real Decreto 772/1999: Presentación de solicitudes ante la Administración General del Estado; expedición de copias; Servicio de Empleo Digital
- Real Decreto-Ley 14/1999: Primera norma reguladora de firma electrónica

Etapas intermedia (2000-2003)

- Ley 58 de 2003: Ley general tributaria – Reconoce la actuación administrativa automatizada.
- Ley 59 de 2003: Firma electrónica.

Etapas de Consolidación (2007 - 2010)

- Ley 11 de 2007: Primera norma legal en materia de protección de datos y acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, hoy derogada.
- Real Decreto 4/2010: Se regula el esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica.
- Se regula el esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.

Etapas subsiguiente – continuación y fortalecimiento (2010 - a la fecha)

- Ley 19 de 2013: De transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno
- Ley 20 de 2013: De garantía de la unidad de mercado.
- Orden HAP/1949/2014: Se regula el punto de Acceso General de la Administración general del Estado y se crea su sede electrónica www.administracion.gob.es

Estas dos normas anteriores no fueron suficientes en dicha etapa, por lo que se hizo necesario una nueva ley que lograra sistematizar toda la regulación relativa al procedimiento administrativo y que clarificara e integrara todo el contenido de la normatividad al respecto, desde la Ley 30 de 1992, incluyendo la Ley 11 de 2007 y profundizara en la agilización de todos los procedimientos dentro de un marco

regido por el funcionamiento netamente electrónico. Es así como lo menciona la Ley 39 de 2015 por medio de la cual se regula el “*Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas*” que el cumplimiento de los principios y valores constitucionales, tales como la eficacia, seguridad jurídica, entre otros, son los que deben regir la actuación de la administración pública.

- Ley 39 de 2015: Del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Con esta regulación se siguen las recomendaciones que en la materia ha formulado la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) en su informe 2014 “Spain: From Administrative Reform to continuous improvement”. Por lo que se aprecia un acatamiento del desarrollo internacional en las diferentes normatividades que regulan el ámbito electrónico en las administraciones. Un proceso que resulta de arriba hacia abajo en el desarrollo y continuación de una política pública que se define a través de los procesos globales.

La misma norma estableció en su Artículo 3, un punto de Acceso General Electrónico de la Administración, reafirmando la capacidad de comunicarse con las Administraciones y de ser asistidos en el uso de los medios electrónicos.

- Ley 40 de 2015: Coadyuva en la configuración de un escenario en el que la Administración Electrónica debe constituir la actuación habitual de las Administraciones en sus múltiples vertientes de gestión interna, incluyendo la relación con los ciudadanos y la relación de ellos entre sí.

2.2.6. Principales Portales Web de la Administración en España

El principal portal de la Administración Electrónica es el PAe, en el que se agrupan diferentes tipos de información referente a la estructura, desarrollo y operatividad de las administraciones electrónicas en España, por lo que consagra disposiciones para el entendimiento de todo el engranaje que conforman las administraciones que llevan a cabo procesos de la mano de las Tecnologías de la Información y

Comunicación, además de tener en cuenta en su conducta las distintas disposiciones internacionales y nacionales en gobierno electrónico.

Imagen 6. Portal Web de la Administración Electrónica – Gobierno de España



Fuente: PAE Portal de la Administración Pública.

Imagen 7. Portal Web de la Transparencia



Fuente: Portal de Transparencia

El portal de la transparencia ofrece diversidad de datos de interés para la ciudadanía en general y los empresarios, pues su información es de contenido abierto que permite incluso la verificación de las visitas registradas en el portal, así como las solicitudes realizadas, y las leyes de transparencia que prestan utilidad para el cumplimiento de los debidos procesos de interacción entre ciudadanos y gobierno. Es además, un portal compilador de todos los accesos de los diferentes organismos

públicos que componen al Estado, así como, establece la información relacionada con el estado de las diferentes peticiones que realicen las personas.

Imagen 8. Portal Web de Punto de Acceso General



Fuente: Punto de Acceso General

Este portal Web, es el punto de acceso general que facilita la relación de los ciudadanos con las Administraciones Públicas al ser la puerta de entrada vía internet a los servicios públicos, esto, sustentado normativamente a través de La Ley 39/2015 establece el derecho de las personas a comunicarse con las administraciones a través del La Ley 39/2015 que establece el derecho de las personas a comunicarse con las administraciones a través del PAG y la orden HASP/1949/2014 de 13 de octubre que regula el PAG y crea su sede electrónica.

Imagen 9. Portal Web del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital.



Fuente: Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital

A través de dicho portal Web se pueden elevar las diferentes peticiones, revisar los datos abiertos de los que dispone el ministerio, acceder a los diferentes canales de información e interactuar con funcionarios del ministerio para la resolución de diferentes procesos que se impetren ante dicho ministerio.

En su totalidad, las diferentes administraciones Generales del Estado contienen la información abierta y dirigida a la ciudadanía, tal cual y como el portal de acceso directo corrobora, estos ministerios, cuenta con su respectivo portal Web:

- Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación .
- Ministerio de Justicia
- Ministerio de Defensa.
- Ministerio de Hacienda y Función Pública.
- Ministerio del Interior
- Ministerio de Fomento .
- Ministerio de Educación, Cultura y Deporte .
- Ministerio de Empleo y Seguridad Social .
- Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital .
- Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente .
- Ministerio de la Presidencia y para las Administraciones Territoriales .
- Ministerio de Economía, Industria y Competitividad .
- Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad

Resulta menester señalar que así como en esta investigación se establecieron los puntos de acceso web a las diferentes administraciones y organismos públicos, también coexisten en orden jerárquico el de las diferentes Comunidades Autónomas, que para el presente no es necesario abarcar, sin embargo, en las 17 comunidades junto con Ceuta y Melilla, cada una de ellas cuenta con los portales de Administración Electrónica que facilita y da cumplimiento a las diferentes directrices de orden internacional y asimismo, las que de su estructura emanan.

III. Mejoramiento de la Administración Pública: Colombia y España

En el presente capítulo se evidenciará en un primer lugar una exposición de los diferentes índices que permiten observar la posición en la que se encuentra tanto Colombia como España en diferentes aspectos que conforman el avance y desarrollo de la política pública de Gobierno electrónico en determinado momento.

Se evidenciarán gráficas con sustento informativo de las páginas oficiales de diferentes organismos internacionales y de los órganos nacionales encargados de evaluar y dar el respectivo seguimiento a la política pública de Gobierno Electrónico y que a su vez emiten conceptos en razón a determinada situación específica., así como toma de muestra de los portales web existentes y más relevantes en cada uno de los países.

Lo anterior permitirá al presente estudio determinar y analizar la aplicación del gobierno electrónico de acuerdo a la evolución y desarrollo de la política pública en función del mejoramiento de la Administración Pública de cada Estado.

3.1. Indicadores de mejoramiento de la administración pública

Una de las formas para llevar a cabo un análisis íntegro del desarrollo de determinada política pública, es a través de los distintos criterios, principios y demás que en esencia le conforman, por lo que dichos criterios se encuentran valorados de alguna manera a través de organismos especializados que logran detallar sus especificidades, así como la planeación, ejecución y respectivo desarrollo de la política, incluso en su misma evaluación, por lo que es menester señalar la existencia de diversas herramientas útiles que conforman el estudio analítico de determinado proceder.

Para el caso en concreto, esto es Colombia y España quienes en materia de política pública han desarrollado de forma un poco similar lo referente a gobierno electrónico y que además se han preocupado por tener en cuenta los diferentes postulados internacionales y nacionales relacionados tanto con la modernización de la gestión

pública, es decir la operacionalización desde su gobierno y administración, así como de impulsar los diversos mecanismos de participación ciudadana a través de la internet aprovechando las herramientas que el mercado global trae consigo, ha estado sujeta dicha política a una esfera que se encarga de definir, evidenciar y así mismo evaluar la aplicación del gobierno electrónico con el fin de categorizar y establecer el estado actual de desarrollo de dicha política.

Resulta claro la utilización de diferentes métodos y herramientas en la valoración de una política pública aplicada al interior de determinado país, así como los índices que permiten establecer los procesos en su ejecución y situar su estado y avance en la esfera global en contraste con el desarrollo circunstancial y temporal en su materialización política; por lo que para dichos procesos se tienen tres índices importantes en el proceder respectivo del análisis, siendo estos los siguientes:

- Índice Internacional (Externo)
- Índice Nacional (Interno)

Atendiendo a la subdivisión en la forma de categorizar y evaluar la posición de la política pública de forma global y nacional se hace el estudio más acucioso e íntegro pues su jerarquización y estructura hace parte de una forma ordenada de situar el acontecer internacional y a su vez el nacional.

Ahora bien, en lo que tiene que ver con el índice internacional, este hace referencia a los distintos organismos y entidades que desarrollan procesos de forma global con el fin de obtener una información del espectro en el desarrollo del gobierno electrónico así como las diferentes políticas públicas que le acompañan a su respectivo desarrollo conllevando esto al posicionamiento internacional de determinados países.

3.1.1. Índice Internacional de Gobierno Electrónico

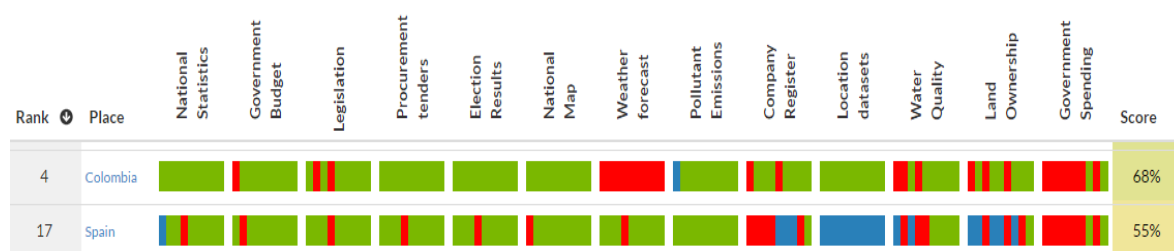
En este apartado se evidencia con base en los diferentes índices internacionales existentes, el estado en el que se encuentra el Gobierno Electrónico en la esfera

global, desde luego, teniendo en cuenta los resultados de los dos países objeto de estudio de la presente investigación, Colombia y España, es así como, atendiendo al plan metodológico, se parte del análisis cualitativo de la información competente y pertinente para visualizar el panorama de las diferentes administraciones.

Se encuentra en primer lugar el “Open Data Index”, el cual es recolectado a través de la entidad “Open Data Foundation”, es realizado con una periodicidad anual y hace mención al índice de datos abiertos el cual hace referencia al estado de apertura de la información de los países y la facilidad de los ciudadanos para acceder a dicha información. Este índice considera los valores clave de 122 países, por lo que a manera global es bastante pertinente para clasificar la gestión de la política pública tanto en Colombia como en España.

Es así como según éste índice para el año 2015 Colombia ocupa el primer puesto de los países latinoamericanos en esta lista, y en este sentido ocupa el puesto número 4 siguiendo a Taiwan, Reino Unido y Dinamarca, teniendo en cuenta que Colombia ingresó para esta medición por primera vez y aún así con un porcentaje de 66% sobre 100%, es de esta forma que Colombia ingresa a esta clase de medición internacional y llegando a ubicarse en el puesto número 12 de la lista global, junto a Uruguay que ha sido uno de los países que han liderado en la región, atendiendo a lo enunciado por Naciones Unidas.

Imagen 10. Índice global de datos abiertos – Colombia y España



Fuente: Global Open Data Index, 2015.

Esta medición clasifica a los países con base en la disponibilidad y accesibilidad de la información en quince áreas relevantes como lo son: Presupuesto y gasto público, resultados electorales, registro de empresas, mapa nacional, estadísticas

nacionales oficiales, legislación y entre otras que hacen parte de los diferentes procesos desarrollados al interior del Gobierno Electrónico, por lo que se puede apreciar que en los diferentes campos enunciados, Colombia se ubica en una posición bastante interesante para ser un país que económicamente se cataloga como país de economía media.

Por otro lado, “Doing Business” que recolecta la información a través de “International Finance Corporation IFE - Banco Mundial”, proporciona una medición objetiva de diferentes regulaciones y para el caso en concreto ha llevado a cabo cada estudio con una periodicidad anual, teniendo como objetivo principal el de proporcionar a los diferentes líderes empresariales y desde luego a los responsables políticos una base para sustentar el diseño de sus políticas. Para el caso en concreto, el índice muestra que Colombia ha tenido grandes mejoras desde el año 2005 período en el cual ha destacado sus políticas y buenas prácticas a nivel mundial y se ha resaltado los programas que se han desarrollado para mejorar la competitividad económica.

Los ejemplos de buenas prácticas y de la mejora en la competitividad económica, son los de los servicios en línea, entre otros. De ello se desprende que la medición haya establecido que Colombia ha mantenido esfuerzos en reformas que se ajusten a las necesidades cambiantes en la economía. Sin embargo, el mismo estudio revela que en una mejor posición se encuentra España, pero esto debido a otros índices que le han permitido establecerse en esa posición⁴

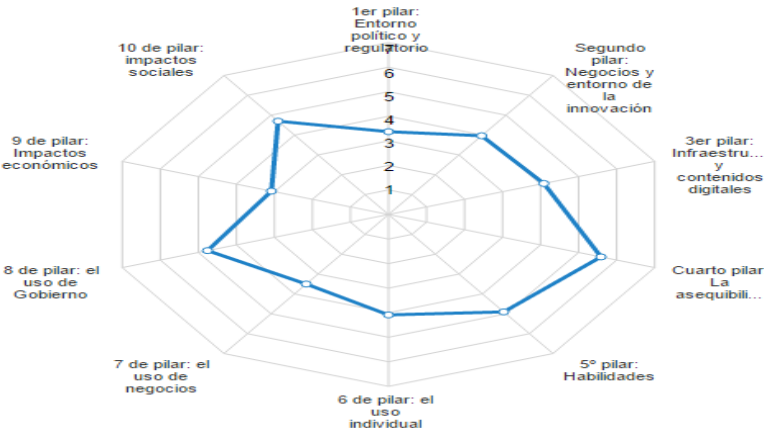
Así mismo, otro de los índices importantes el NRI – NETWORKED READINESS INDEX el cual recolecta la información a través del “World Economic Forum en el documento Global information Technology Report”, con una periodicidad anual y que tiene por objetivo ofrecer un panorama sobre el nivel de adopción de TIC y en este sentido mostrar los impactos económicos y sociales que se derivan de su uso, es así como establece el impacto de las TIC a nivel global.

⁴ Doing Business, la clasificación de todas las economías está firmada con fecha de Junio de 2016 y se encuentra disponible en la página del Banco Mundial, sección “Doing Business”.

Para el caso en concreto, se arguye que Colombia acompañado de países como Chile, Panamá y Uruguay han logrado avances muy importantes en el desarrollo de esta práctica, por lo que se ha evidenciado un mejor y mayor acceso a la infraestructura TIC y en este sentido se ha visto reflejado en una mayor utilización de las mismas por parte de diferentes grupos de interés que se encuentran en el entorno de Gobierno.

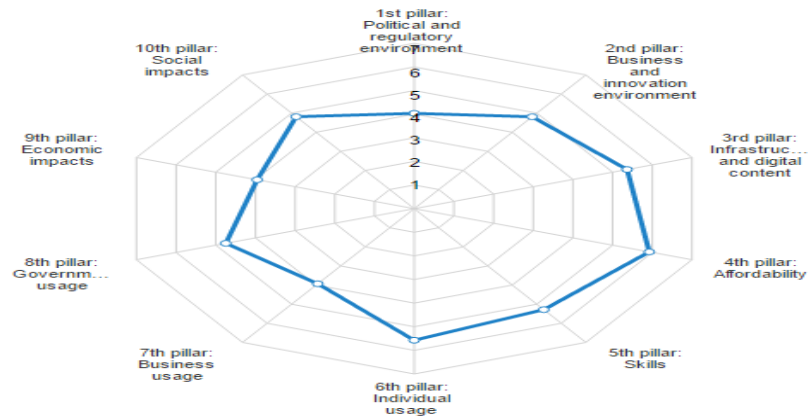
Para el caso del presente indicador de Gobierno en Línea los resultados se han tomado de World Economic Forum, específicamente en lo que hace referencia a los pilares Government Usage (Índice de e-gobierno) y social Impacts (Índice e-participación), la siguiente ilustración evidenciará los resultados para Colombia de los 10 pilares de la economía que desde luego hacen parte de la total medición:

Imagen 11. Global Information Technology Report - Colombia



Fuente: Referencia a Colombia - Global Information Technology Report, World Economic Forum, 2016

Imagen 12. Global Information Technology Report - España



Fuente: Referencia a España - Global Information Technology Report, World Economic Forum, 2016.

Teniendo en cuenta las dos anteriores imágenes y para el caso en concreto se puede apreciar que en lo que tiene que ver con el pilar número 8 que interesa al presente estudio que hace referencia al uso público en las gestiones del gobierno, este indica que la información presentada es acerca de la importancia que le dan los diferentes gobiernos en la aplicación de políticas de contenido TIC para la competitividad, el bienestar y los esfuerzos para el desarrollo de herramientas vinculadas con el uso de las TIC, en la presente medición Colombia ha sido ubicada para el año 2016 en el puesto 31, lo que significa atendiendo a la medición otorgada en dicho índice a un puesto significativamente importante entre el resto de países que hacen parte de la medición. Es así como es ubicada después que Alemania y uno antes que España que se encuentra en el puesto 32.

Imagen 13. Foro Económico Mundial – World Governance Index

Rank	Economy	Info	Value	Distance from best
31	Colombia		4.8	
32	Spain		4.7	

Fuente: World Economic Forum, 2016

Al respecto, si bien es cierto que para el año 2016 Colombia ocupa un mejor puesto en éste ranking, esto se debe a la puntuación que ha obtenido en cada uno de los indicadores que componen específicamente el pilar Número 8 que nos interesa, esto es el del uso del gobierno “ Government Usage”, sus indicadores son: 1. Importance of ICTs to government vision of the future; 2. Government Online Service Index; 3. Government success in ICT promotion.

Tabla 2. Networked Readiness Index - Colombia

8th pillar: Government usage 1-7 (best)	Rank/ 139	Score
Importance of Tics to government visión of the future	46	13
Government online Service Index	17	0.8
Government Succes in ICT ptomotion	53	4.2

Fuente: Elaboración propia con datos de Global Information Technology Report 2016

Tabla 3. Networked Readiness Index - España

8th pillar: Government usage 1-7 (best)	Rank/ 139	Score
Importance of Tics to government visión of the future	80	3.7
Government online Service Index	4	0.9
Government Successaz< in ICT ptomotion	80	3.9

Fuente: Elaboración propia con datos de Global Information Technology Report 2016

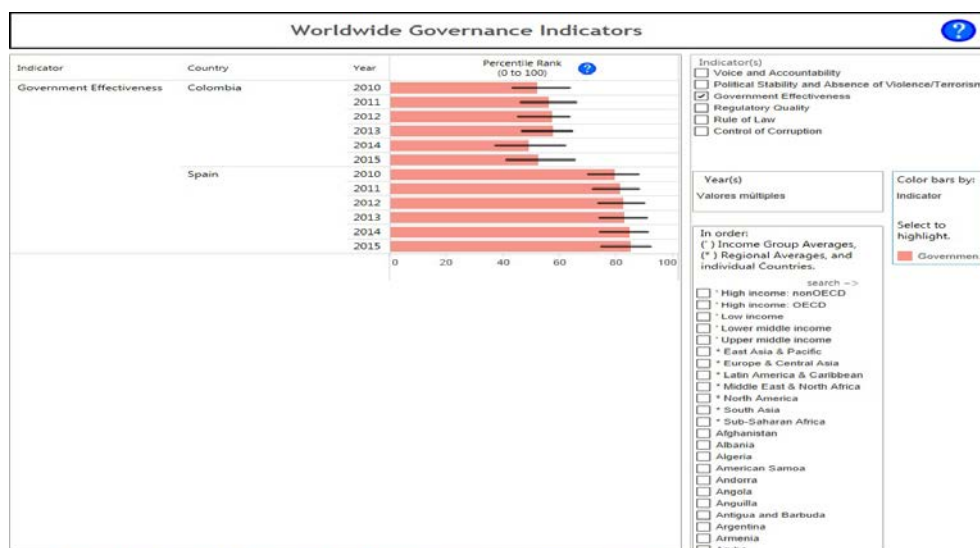
En contraste, Para el 2016 Colombia supera a España en dicho pilar, pues los indicadores así lo han sustentado, esto tiene que ver con la política nacional desarrollada en cada uno de los países, pues para la fecha en comento, Colombia se encontraba desarrollando el impulso de los servicios online en el gobierno, situación que corrobora la estrategia de gobierno en línea implementada desde el

año 2012 y así mismo, la declaración de compromiso con la agenda post 2015 – ods. Mientras el acontecer español gozaba de la creación de un ordenamiento jurídico mucho más fuerte que respaldara ls procesos operacionales de la Administracion.

Así mismo, otro índice relevante para la categorización del gobierno electrónico es el denominado “World Governance Index” recolectado por el Banco Mundial, este índice ha sido recolectado desde el año 1996 a 2015.

Resulta bastante pertinente este procedimiento toda vez que en sus objetivos se encuentran los siguientes: Medir la gobernanza y su calidad, aspectos importantes para el desarrollo de los procesos de Gobierno Electrónico y Administración Electrónica en los diferentes países que conforman los estudios anuales, de esta forma se observa que tiene que ver con la efectividad del gobierno la cual se refleja en las diferentes administraciones en la prestación de los servicios públicos, la calidad administrativa pública, y el grado de independencia con respecto a presiones políticas, la calidad de la formulación y aplicación de políticas y la credibilidad del compromiso del gobierno con esas políticas.

Imagen 14. Worldwide Governance Indicators 1 – Colombia y España



Source: Kaufmann, D., A. Kraay, and M. Mastruzzi (2010). The Worldwide Governance Indicators: Methodology and Analytical Issues. The Worldwide Governance Indicators are available at www.dxi.gov/indicators.
 Note: The Worldwide Governance Indicators (WGI) are a research dataset summarizing the views on the quality of governance provided by a large number of enterprise, citizen and expert survey respondents in industrial and developing countries. These data are gathered from a number of survey institutes, think tanks, non-governmental organizations, international organizations, and private sector firms. The WGI do not reflect the official views of the World Bank, its Executive Directors, or the countries they represent. The WGI are not used by the World Bank Group to allocate resources.

Fuente: Fuente: Worldwide Governance Indicators. Interactive Data Access – Colombia y España 2016.

Este indicador mundial de Buen Gobierno, contiene los diferentes indicadores de gobernabilidad agregados e individuales de 215 economías en todas sus diversas dimensiones de gobernabilidad:

- Voz y Rendición de Cuentas
- Estabilidad Política y Ausencia de Violencia
- Efectividad del Gobierno
- Calidad Regulatoria
- Estado de Derecho
- Control de la Corrupción

Es así como, en lo que tiene que ver con la efectividad del gobierno en los temas de Gobierno electrónico este índice muestra claramente el porcentaje por año desde el 2010, tanto de Colombia como España, por lo que se evidencia una diferencia en cuanto a clasificación entre estos dos países.

En lo que nos respecta, Colombia se ha posicionado de buena forma mostrando buenos resultados y una evolución positiva en sus términos de algunos de los índices de gobernabilidad evaluados en el WGI desde el año 2002, en aspectos como los siguientes:

- Calidad regulatoria
- Efectividad del Gobierno
- Estado de Derecho

Para el período del 2012-2015 Colombia llegó a ubicarse en buenas posiciones sin desconocer el mejoramiento que debe llevar a cabo tanto en ese sector como en los demás sectores en aras de encontrar una armonía en el proceder de un buen gobierno, por lo que para el indicador de la calidad de la regulación hizo que Colombia se ubicara en una perspectiva bastante favorable, esta es la del puesto sesenta y ocho (68) y su respectiva calificación porcentual de en lo que se refiere al último año. (Indicadores de Gobierno Mundial)

Para el año 2014, según el banco mundial cuatro indicadores obtuvieron una calificación loable e hizo que Colombia se ubicara en una mejor posición en el ranking mundial, siendo diez (10) posiciones más adelante que en años anteriores,

teniendo en cuenta que sus mejores calificaciones recaían sobre la calidad de regulación y que para el año 2013 recayó.

En este mismo año (2014) en el Ranking obtuvo una calificación descendiente el indicador de efectividad del gobierno de la siguiente forma (91, 92 y 106) siendo este último para el 2014 y atendiendo a lo evidenciado por este organismo, dicho acontecer pudo ser producto de la situación de estabilidad política y ausencia de violencia que para ese año sobrevinía el país.

En lo que tiene que ver con España, es notoria la diferencia según los índices evaluados por el Banco Mundial, pues la efectividad del gobierno, surgida desde las diferentes herramientas implementadas en esas fechas, ha sido mucho más loable que lo que se aprecia para Colombia, por ello, su ubicación es mucho más superior que los resultados arrojados en Colombia. Asimismo, contiene una actitud ascendente en la efectividad de su gobierno, lo que indica un mejor desarrollo de las políticas públicas que coadyuven a su mejoramiento, tales como, el gobierno electrónico, entre otras.

Para el año 2016 se puede observar a partir de uno de las mediciones más importantes en Gobierno Electrónico realizada por “United Nations E-Government Survey 2016” en apoyo del desarrollo sostenible, denota y resalta las tendencias en el desarrollo de los gobiernos electrónicos en los países de todo el mundo. Es así como, los indicadores del World Wide Governance Indicator, es un indicador compuesto que mide el uso de las Tic por Servicios Públicos a nivel Nacional, y evalúa las características técnicas de los sitios web, entre otros, las políticas y estrategias de gobierno electrónico en general y por sectores para la prestación de los servicios.

De otra parte, la encuesta captura el rendimiento en línea de los países en relación con otros en un punto en el tiempo y se analizan las tendencias mundiales de prestación de servicios públicos. Además resalta que en efecto las regiones han tenido un avance significativo en la implementación de las diferentes tecnologías existentes en el mercado en sus operacionalizaciones de gobierno, por lo que en las siguientes gráficas se podrá evidenciar las diferencias tanto por regiones, esto

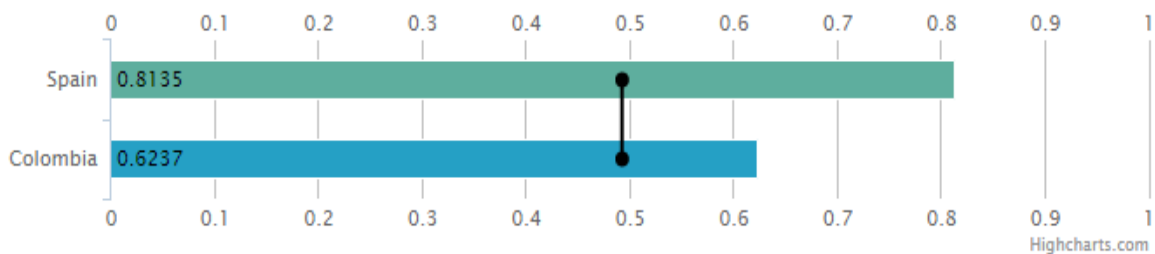
es América y Europa, así como específicamente el Ranking a 2016 entre Colombia y España, únicamente en los aspectos relevantes del objeto de estudio.

Para el caso de Colombia y España, para el 2016 el Ranking sitúa en un puesto 17 a España con una puntuación de 0.8135 y a Colombia en un puesto 57 y puntuación de 0.6237, por lo que la brecha es bastante amplia según lo valorado por Naciones Unidas en el documento a 2016.

Imagen 15. Worldwide Governance Position Indicator 2 – Rank 2016 Colombia y España

Country	Rank 2016	EGDI 2016
 Spain	17	0.8135
 Colombia	57	0.6237

Imagen 16. Worldwide Governance Indicators 3 – Puntuación de 0 a 1 Colombia y España



Fuente: Worldwide Governance Indicators. Interactive Data Access – Colombia y España 2016.

De otra parte en lo que tiene que ver con las regiones, es posible evidenciar el grado de desarrollo que recae sobre cada uno de los continentes, por lo que ello coadyuva al crecimiento o evolución de la política en los países objeto de estudio de la presente. Por lo que la anterior imagen vislumbra el acceso que se tiene a los datos suministrados por los diferentes entes de gobierno, denotando una superioridad en España.

Imagen 17. Top 10 del Gobierno Electrónico en América

Country	Region	Sub-Region	OSI	HCI	TII	EGDI	EGDI Level	2016 Rank	
United States of America	Americas	North America	0.9275	0.8815	0.7170	0.8420	Very High	12	
Canada	Americas	North America	0.9565	0.8572	0.6717	0.8285	Very High	14	
Uruguay	Americas	South America	0.7754	0.7820	0.6137	0.7237	High	34	
Argentina	Americas	South America	0.7101	0.8802	0.5031	0.6978	High	41	
Chile	Americas	South America	0.7754	0.8124	0.4970	0.6949	High	42	
Brazil	Americas	South America	0.7319	0.6787	0.5025	0.6377	High	51	
Costa Rica	Americas	Central America	0.6377	0.7436	0.5129	0.6314	High	53	
Barbados	Americas	Caribbean	0.4420	0.8113	0.6397	0.6310	High	54	
Colombia	Americas	South America	0.7899	0.7000	0.3813	0.6237	High	57	
Mexico	Americas	Central America	0.8478	0.6993	0.3114	0.6195	High	59	

Fuente: United Nations E-Government Survey 2016

Imagen 18. Top 10 del Gobierno Electrónico en Europa

Country	Region	Sub-Region	OSI	HCI	TII	EGDI	EGDI Level	2016 Rank	
United Kingdom	Europe	Northern Europe	1.0000	0.9402	0.8177	0.9193	Very High	1	
Finland	Europe	Northern Europe	0.9420	0.9440	0.7590	0.8817	Very High	5	
Sweden	Europe	Northern Europe	0.8768	0.9210	0.8134	0.8704	Very High	6	
Netherlands	Europe	Western Europe	0.9275	0.9183	0.7517	0.8659	Very High	7	
Denmark	Europe	Northern Europe	0.7754	0.9530	0.8247	0.8510	Very High	9	
France	Europe	Western Europe	0.9420	0.8445	0.7502	0.8456	Very High	10	
Estonia	Europe	Northern Europe	0.8913	0.8761	0.7329	0.8334	Very High	13	
Germany	Europe	Western Europe	0.8406	0.8882	0.7342	0.8210	Very High	15	
Austria	Europe	Western Europe	0.9130	0.8396	0.7098	0.8208	Very High	16	
Spain	Europe	Southern Europe	0.9130	0.8782	0.6493	0.8135	Very High	17	

Fuente: United Nations E-Government Survey 2016

De lo evidenciado, es claro que a manera global el potencial de los países en la adopción de políticas públicas referentes a gobierno electrónico permitirá en palabras de Naciones Unidas la implementación de la agenda 2030 y sus 17 objetivos de desarrollo sostenible (ODS), pues la tendencia global mostrada en las gráficas ha sido positiva hacia niveles altos de desarrollo de gobierno electrónico, por lo que en su concepto a la fecha los países cuentan con buenos niveles de implementación y ejecución de dicha política pública, lo que hace viable la adaptación a la innovación y la utilización de nuevas TICs para prestar servicios, eficientar sus procesos y desde luego involucrar a las personas en los diferentes procesos de toma de decisiones.

Sin embargo, aduce Naciones Unidas en el documento de la referencia que aún siguen existiendo disparidades en cuanto al acceso de información por parte de la ciudadanía, pues la falta de tecnología, la pobreza y la desigualdad son factores importantes que de alguna u otra manera están dificultando e impidiendo que las personas puedan aprovechar plenamente todo lo que ofrecen las Tecnologías de la Información junto con el gobierno electrónico dentro de la esfera del desarrollo sostenible.

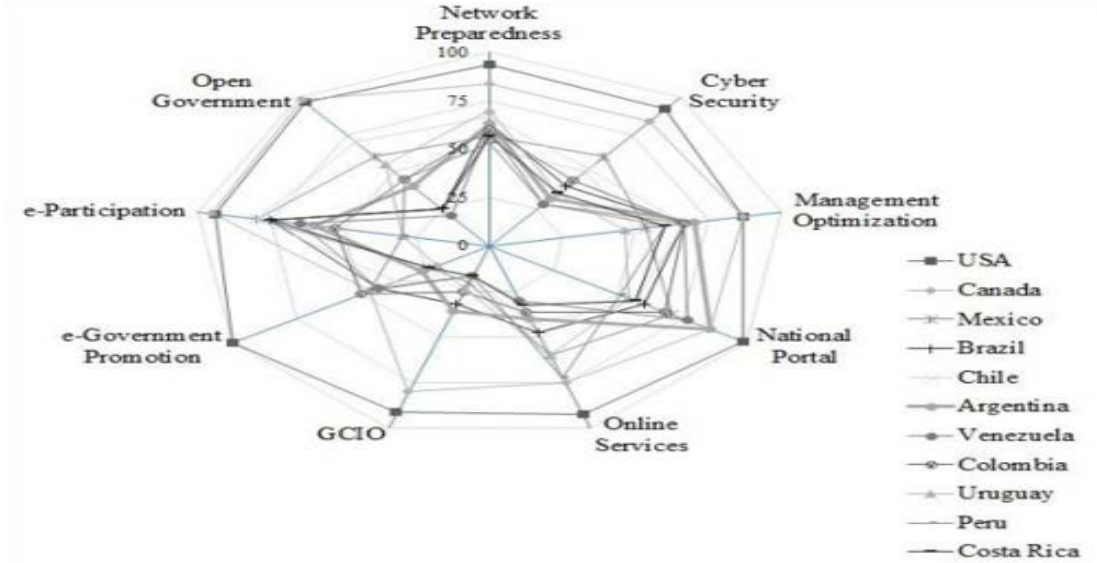
De otra parte, Waseda University of e-Governance ha realizado investigación sobre la evolución de gobierno electrónico de forma anual y además se encarga de clasificar los países encuestados sobre la base de diferentes tipos de criterios para su evaluación bajo las condiciones de un ideal de gobierno electrónico, esto a través del personal del instituto de e-gobierno de la Universidad de Waseda y la escuela de graduados de información y estudios de comunicaciones.

El proceder investigativo realizado fue a través de un proceso metodológico, en el que se sustentó en un método o dinámica mixta en donde evaluaron las páginas web relevantes y visitas a los gobierno de los países que participaron en la recolección de dicha información. Desde luego, dicho estudio ha retomado las posiciones sobre el tema de OCDE, Banco Mundial, foro Económico Mundial, entre otros.

En lo que tiene que ver con Colombia y España según el índice, para el primero es necesario tener en cuenta que el primer Ranking se comenzó a publicar en el año 2005 pero Colombia sólo ingresó a este índice a partir del año 2014 por lo que resulta reciente el análisis de la política pública y sus factores que le acompañan.

Bajo este índice Colombia logró en el año 2014 una calificación total de de 49,63% con la posición 47 obteniendo desde la perspectiva regional el puesto número 5 junto con México, Brasil, Chile y Argentina.

Imagen 19. Ranking de los países Americanos en Gobierno Electrónico.



Fuente: Waseda University Institute of e-Government 2015.

Imagen 20. Ranking Países de América – Posición E-Government

Americas Countries			Americas Countries			Americas Countries		
No	Country	Score	No	Country	Score	No	Country	Score
1	USA	93.58	5	Brazil	50.37	9	Venezuela	44.65
2	Canada	81.45	6	Argentina	50.32	10	Uruguay	44.01
3	Chile	53.49	7	Colombia	49.36	11	Costa Rica	42.06
4	Mexico	53.41	8	Peru	46.21			

Fuente: Waseda University Institute of e- Government 2015

Para el caso de América, es necesario señalar que es de gran avance que a la fecha sea clasificada Colombia dentro de los 10 lugares quienes son específicamente los países que cuentan con portal exclusivo en la web para adelantar todos los servicios, en otras palabras (one-stop service)

En la gráfica denota los indicadores que se evalúan sobre el gobierno electrónico como son:

- Network Preparedness
- Cyber Security

- Management optimization
- National Portal
- Online Services
- GCIO
- E-Government Promotion
- E-Participation
- Open Government

Para el caso Colombiano, los indicadores con mayor posición son los de preparación para la red, portal nacional y promoción del gobierno electrónico desde la administración, por lo que en estos tres puntos la calificación es bastante adecuada a la fecha.

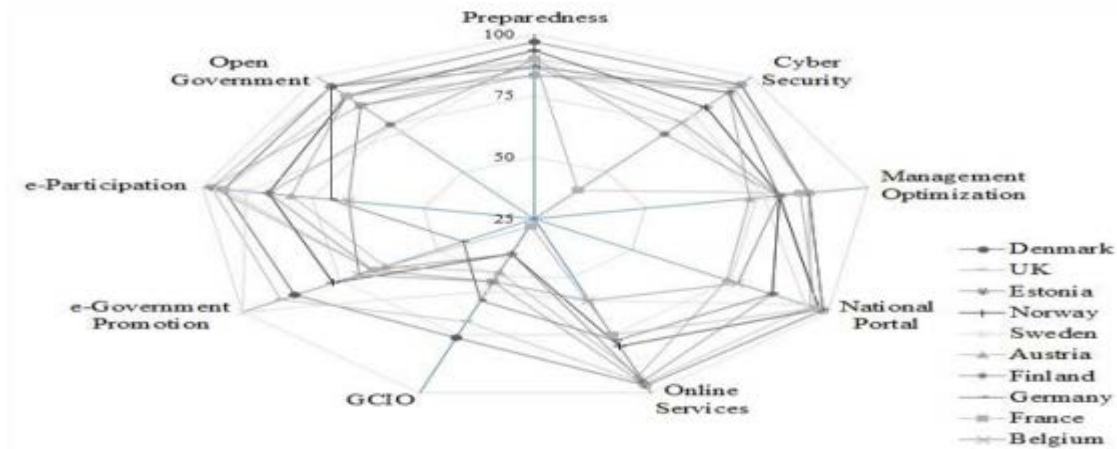
En contraste con los índices y la puntuación otorgada por la entidad, para el caso Español en el “Ranking in European Countries”, es la siguiente:

Imagen 21. Ranking in European Countries 1.

EU Countries			EU Countries			EU Countries		
No	Country	Score	No	Country	Score	No	Country	Score
1	Denmark	91.52	8	Germany	76.46	15	Czech Republic	63.48
2	UK	90.17	9	France	73.39	16	Italy	61.30
3	Estonia	84.87	10	Belgium	71.69	17	Poland	57.30
4	Norway	79.63	11	Iceland	69.73	18	Spain	57.12
5	Sweden	77.95	12	Netherlands	69.53	19	Romania	53.11
6	Austria	77.26	13	Switzerland	69.17			
7	Finland	76.49	14	Portugal	63.93			

Fuente: Waseda University Institute of e-Government 2015

Imagen 22. Ranking de los Países Europeos en Gobierno Electrónico 2.



Fuente: Waseda University Institute of e-Government 2015

España se ubica en el puesto dieciocho (18) en el grupo regional de Europa, sin embargo no hace parte de los primeros países que lideran la aplicación y ejecución correcta de la política pública de gobierno electrónico por lo que requiere de mayor trabajo para la consecución de sus fines en los términos de los indicadores evaluados.

En este mismo sentido para los indicadores totales y finales la misma entidad lo clasificó de la siguiente manera:

Imagen 23. Ranking Total de los Países e-Government

No	Total Rankings	Score	No	Total Rankings	Score	No	Total Rankings	Score
1	Singapore	93.80	22	Thailand	67.31	43	Brunei	51.06
2	USA	93.58	23	Israel	65.80	44	Bahrain	50.50
3	Denmark	91.25	24	HK SAR	65.24	45	Brazil	50.37
4	UK	90.17	25	Malaysia	64.87	46	Argentina	50.32
5	Korea	89.39	26	Portugal	63.93	47	Colombia	49.36
6	Japan	87.77	27	Czech Republic	63.48	48	South Africa	49.30
7	Australia	86.30	28	Italy	61.30	49	China	48.36
8	Estonia	84.87	29	Indonesia	60.11	50	Kazakhstan	47.73
9	Canada	81.45	30	UAE	58.10	51	Saudi Arabia	47.48
10	Norway	79.63	31	Poland	57.30	52	Peru	46.21
11	Sweden	77.95	32	Spain	57.12	53	Tunisia	45.87
12	Austria	77.26	33	Vietnam	57.03	54	Venezuela	44.65
13	New Zealand	76.66	34	Russia	56.56	55	Uruguay	44.01
14	Finland	76.49	35	India	56.42	56	Morocco	43.13
15	Germany	76.46	36	Macau SAR	56.27	57	Pakistan	42.94
16	France	73.39	37	Chile	53.49	58	Costa Rica	42.06
17	Chinese Taipei	72.76	38	Mexico	53.41	59	Georgia	40.73
18	Belgium	71.69	39	Romania	53.11	60	Nigeria	38.37
19	Iceland	69.73	40	Oman	51.60	61	Fiji	37.54
20	Netherlands	69.53	41	Philippines	51.47	62	Egypt	37.19
21	Switzerland	69.17	42	Turkey	51.31	63	Kenya	32.91

Fuente: Waseda University Institute of e-Government 2015

En el total de los Países en el desarrollo y posicionamiento del Gobierno Electrónico, España ocupa el puesto número 32, después de Polonia y antes de Vietnam, con un puntaje otorgado por el estudio, de 57.12, mientras que Colombia para la fecha se encontraba en el puesto número 47 después de Argentina y Antes que Sudáfrica, con un puntaje de 49.36. Este indicador se encarga de evaluar con precisión los últimos acontecimientos de la Administración Electrónica en países que manejan las Tics, teniendo en términos generales, indicadores como la preparación de la red, los ciudadanos, los teléfonos inteligentes, tabletas y demás objetos de conexión a internet.

Este indicador no sólo evalúa el desarrollo de los sitios Web, también las operaciones reales, como la optimización de la gestión, procesos en línea, servicios en línea, la relación entre los gobiernos, situaciones que apuntan al mejoramiento de los procesos operacionales de la Administración Pública y la interacción con diferentes grupos de interés en la ciudadanía.

Otro de los puntos clave en la medición de Waseda University, es la relación existente entre la infraestructura en red y los servicios públicos en línea. Pues se ha reportado en el año 2015 y 2016 la medición sobre los países que poseen una mejor infraestructura en red y que pueden extender y desplegar los servicios públicos en línea de una forma mucho más fácil. Lo enunciado resulta comprensible frente a la realidad Española y la Colombiana, pues los resultados formales del estudio arrojan un mejor desempeño estructural en este primero, que en el segundo país (Colombia), pues la estructura evidenciada en España, no se presenta de igual forma en Colombia, según lo evidenciado en el estudio de Waseda.

Otro de los índices importantes es el emitido por “Undesa” a través de índice de “E-government Development Index 2016”, siendo el departamento de asuntos económicos de Naciones Unidas quien se encarga de recolectar la información con una periodicidad de cada 2 años y teniendo como objetivo el de medir la capacidad y voluntad del sector público en la utilización de tecnologías de la información y comunicaciones para prestar los servicios públicos.

Este departamento desarrolla su estudio con base en los servicios en línea y con ello establece un ranking mundial para la ubicación del desarrollo del gobierno electrónico en su capacidad y voluntad en el sector público.

Para la clasificación presente, Colombia es considerado como un país de ingresos medios según la definición del Banco Mundial en el año 2012⁵. Sin embargo, una vez más es Colombia señalado como uno de los países que lidera el gobierno electrónico en la región por lo que ocupa puestos relevantes en las diferentes evaluaciones a través del tiempo, muy a pesar que en las últimas realizadas descendiera, esta posición o rol global le permite a Colombia posicionarse a nivel mundial como país de la región que se preocupa por desarrollar diferentes procesos que coadyuven en el desarrollo de políticas tendientes a mejorar la administración pública a través de los servicios prestados y en este sentido, formentar la participación de los ciudadanos.

Antes del 2008 Colombia se encontraba en la posición 52, sin embargo a partir de la fecha dio un estrepitoso salto para situarse en el puesto número 31 teniendo en cuenta que en tan poco tiempo logró superar muchos obstáculos que le impedían ser parte de una mejor puntuación en el ámbito global, esto permite evidenciar a los estudiosos y evaluadores de política Pública un fenómeno interesante ubicado en la fecha en concreto, avances tecnológicos, de infraestructura fueron determinantes para su ubicación.

Para el año 2016, hace parte de los primeros cincuenta (50) países en lo que tiene que ver con el desempeño de participación electrónica, entre países como Alemania, Noruega, India y Suecia. Por lo que se puede apreciar si bien es cierto un descenso en la posición en contraste con años anteriores, es válido rescatar que se ha destacado por desarrollar herramientas operacionales en la administración y la participación que ayuden a la influencia además de la participación ciudadana en las decisiones de gobierno.

⁵ Colombia, País de ingresos Medios según el Banco Mundial. Para más información, véase en: <http://datos.bancomundial.org/pais/colombia>

Determina dicho estudio que Colombia junto con otros países como Chile, México y Uruguay son los líderes regionales preocupados y caracterizados por su buen diseño en el sistema en línea por lo que se categoriza como una característica importante de un buen gobierno abierto aunado a los esfuerzos de mejora institucional, transparencia y acceso a la información.

España se ubica dentro de los líderes mundiales de gobierno electrónico, una posición después de Canadá y una antes de Norway, pasando abruptamente de un Rank número 23 al número 12 para el año 2014 y al número 7 para el año 2016, por lo que su rendimiento en la aplicación de diferentes políticas públicas ha sido bastante favorable en los últimos años.

Imagen 24. Índice Gobierno Electrónico UNDESA - Colombia 2014 - 2016

PAÍS	Posición Ranking 2014	Posición Ranking 2016
Uruguay	1	1
Argentina	3	2
Chile	2	3
Brasil	6	4
Costa Rica	5	5
Barbados	7	6
Colombia	4	7
México	8	8

Fuente: Estrategia de Gobierno en Línea – Base de Datos del “desarrollo del índice de Gobierno Electrónico de UNDESA 2016”

Imagen 25. Índice Gobierno Electrónico UNDESA – España

PAÍS	Posición Ranking 2014	Posición Ranking 2016
Reino Unido	4	1
Japón	4	2
Australia	7	2
Republica de Corea	1	4
Holanda	1	5
Nueva Zelanda	19	5
España	19	7
Singapur	10	8
Canadá	14	8
Finlandia	24	8

Fuente: Estrategia de Gobierno en Línea – Base de Datos del “desarrollo del índice de Gobierno Electrónico de UNDESA 2016”

Mientras Colombia se ubicaba en el puesto 27, España ocupaba el puesto 7 para el Ranking del año 2016. Teniendo en cuenta que al respecto, la medición se establece con base en los indicadores de capacidad y voluntad del sector público en la utilización de las Tics para prestar los diferentes servicios públicos.

El índice de E-Gobierno se sustenta a través de la medición de 193 países que son Estados miembros y logra determinar y evaluar las características especiales de los diferentes sitios web del orden nacional con el fin de categorizar la forma de planeación y la ejecución del mismo dentro de los márgenes y parámetros internacionales para su categorización. Este índice de e-Gobierno contiene tres (3) subíndices los cuales son los elementos importantes para considerar la existencia de desarrollo de la política pública, como son⁶:

- Alcance y calidad de los servicios en línea
- Estado de desarrollo de la infraestructura de telecomunicaciones
- Capital humano

Estos factores resultan determinantes para la extracción y análisis incluso independiente para entender el ascenso o descenso de la política en el entorno global.

Otro de los índices evaluados es el de e-Participación electrónica, compuesta por la determinación en la interacción de la actividad ciudadana en los portales web y la eficiencia en la respuesta de las diferentes administraciones públicas.

Finalmente, el índice de Gobierno Electrónico, evalúa las características técnicas de los sitios web, así como las políticas de gobierno electrónico y en consecuencia las estrategias aplicadas en los diferentes sectores para su respectiva materialización.

De esta manera es como se ha categorizado a través de los diferentes índices y Ranking que hacen referencia al gobierno electrónico desde una esfera global,

⁶ Para mayor profundidad conceptual, véase en: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2016>

comparativa y que permite obtener información real y certera de los avances en materia de de dicha política pública.

Ahora resulta pertinente enunciar los índices del orden nacional o local para Colombia y España respectivamente.

3.1.2. Índice Nacional o local de Gobierno Electrónico

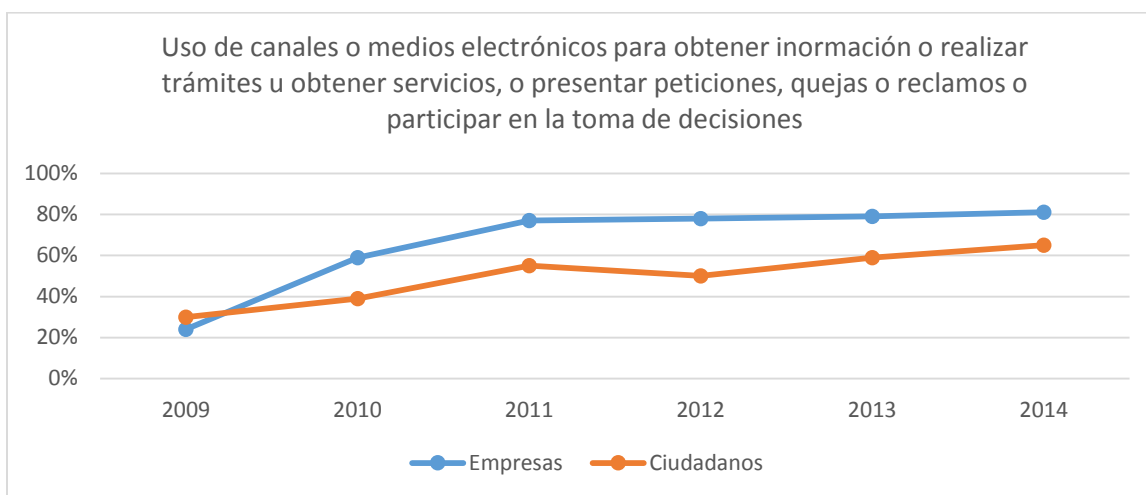
En la medición y ubicación de una puntuación en el desarrollo y ejecución de la política pública de Gobierno Electrónico no sólo se puede visualizar a través de los diferentes organismos y entidades encargadas globalmente de desarrollar análisis tendientes a clasificar información de la materialidad del gobierno electrónico, sino que es deber dentro del proceder de la línea de política pública establecer un método o planificación que permita evidenciar el estado actual de determinada política pública y realizar la respectiva evaluación que le merece una vez su ejecución ha comenzado, esto se desarrolla desde el plano nacional, responsable de la observancia de sus propias actuaciones desplegadas, ya sea para subsanar un problema o para incentivar a determinados sectores de la población. Para el caso en concreto, los índices de orden nacional resultan relevantes pues hacen parte de la visualización interna que se puede establecer a través de un proceso evaluativo que puede clasificar el desempeño de las mismas acciones que el gobierno ha desempeñado en pro del cumplimiento de sus diferentes propuestas y planes de gobierno.

3.1.3. Índice Nacional de Gobierno Electrónico en Colombia

Es así como, en lo que tiene que ver con Colombia existe un índice territorial que entrevé el actuar del gobierno y sus diferentes administraciones frente a la política en comento. Este proceso de información utilizada para el cálculo es aquella otorgada por las diferentes entidades territoriales a través del reporte obligatorio de transparencia que tienen que emitir anualmente las mismas, esta es una herramienta de autoevaluación que ha sido dispuesta a través de la dirección de

Gobierno en Línea. Esta concepción, se aprecia como de autonomía valorativa parte, la cual, parte del principio de presunción de responsabilidad administrativa de todas las entidades territoriales que se someten al procedimiento administrativo, por lo que se valida la información que es reportada por las mismas.

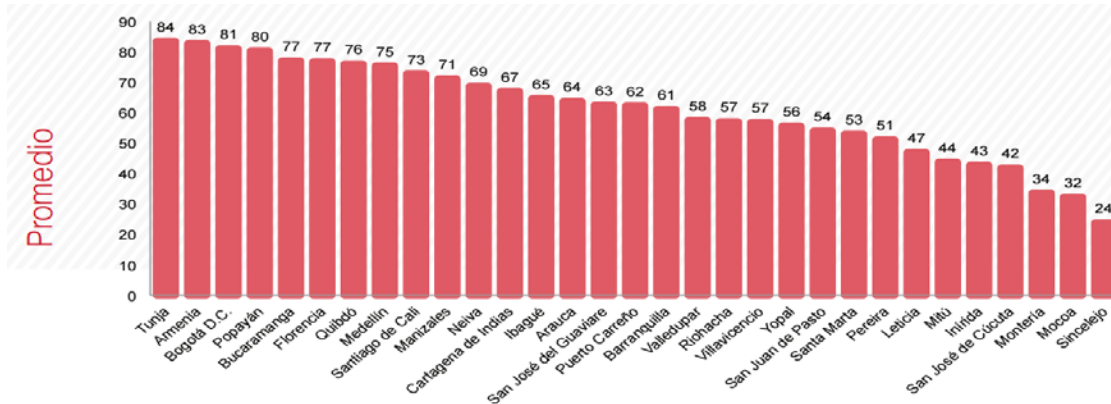
Imagen 26. Medición del uso de los medios electrónicos - Colombia



Fuente: Elaboración propia con datos del estudio de la estrategia de Gobierno en Línea.

Frente el ascenso en política pública de Gobierno Electrónico en Colombia a partir del año 2008 se arrojó unos avances significativos que se han sustentado en las mejores infraestructuras y capacidades operativas de las diferentes administraciones en el país, conllevando esto a una ampliación en los servicios públicos, situación que se observa en la anterioro imagen que denota la subida determinante en el año 2009 hasta el 2014 que es el último estudio realizado de forma general en el marco nacional colombiano, con un porcentaje de acceso a la información por parte de los ciudadanos en un 65% y de las empresas un 81%.

Imagen 27. Entidades territoriales en Gobierno Electrónico – Colombia.



Fuente: Índice GEL entidades del orden territorial - ciudades capitales.

El promedio nacional del subíndice según el índice de gobierno abierto para el 2016, arrojó un porcentaje de 38, entendiendo que este se encuentra compuesto por:

- Uso de medios electrónicos en el proceso de rendición de cuentas: 54
- Datos abiertos publicados: 33
- Estrategia de Participación Electrónica: 36
- Estrategia y Normatividad construida con la participación ciudadana: 26
- Información pertinente completa y disponible en múltiples canales: 52
- Solución de problemáticas con la participación abierta de la ciudadanía y la industria: 20

Imagen 28: Porcentajes del portal de la Administración Electrónica - España

Indicadores	Año Actual	Año Anterior	%
— Administración Electrónica en CCAA-Indicadores CAE			
% Procedimientos con inicio electrónico /Procedimientos inventariados	62,07%	54,20%	14,51%
% Asientos Registros electrónicos /Total Asientos (presenciales+electrónicos)	22,00%	17,55%	25,35%
% CCAA con modulos comunes de tramitación	89 %	100 %	-10,53%
Servicios on line para empleados públicos	100 %	100 %	0,00%
% CCAA con Servicios Cloud	57,89 %	68,42 %	-15,38%
% CCAA con redes sociales	100,00 %	100,00 %	0,00%
Contacto Miembros del Gobierno	71,43 %	64,71 %	10,39%
Contacto Altos Cargos	73,33 %	64,71 %	13,33%

Fuente: Portal Administración Electrónica – Obsae, España-

Si bien es cierto, las diferentes autoevaluaciones a nivel nacional sobre la implementación y funcionamiento del Gobierno Electrónico demuestra grandes avances, es claro que no todas las diferentes administraciones contienen la información en portales Web y que aún existen administraciones en donde la información digital proporcionada es deficiente. Sin embargo, a través de las diferentes estrategias y planes emitidos por el gobierno a través de las diferentes normativas, han sido factores determinantes para que las administraciones cambien la forma de proceder y en sus diferentes procesos recojan las herramientas de las Tics.

A diferencia de Colombia, España posee una estructura mucho más sólida en su portal web de la administración electrónica denotando un porcentaje de la evolución histórica de lo que ha sido el gobierno electrónico en todas sus administraciones, con las diferentes características que le definen, así como los índices que se relacionan con el proceder eficiente de la administración y de las actividades en relación al acceso de la información por parte de la ciudadanía en general.

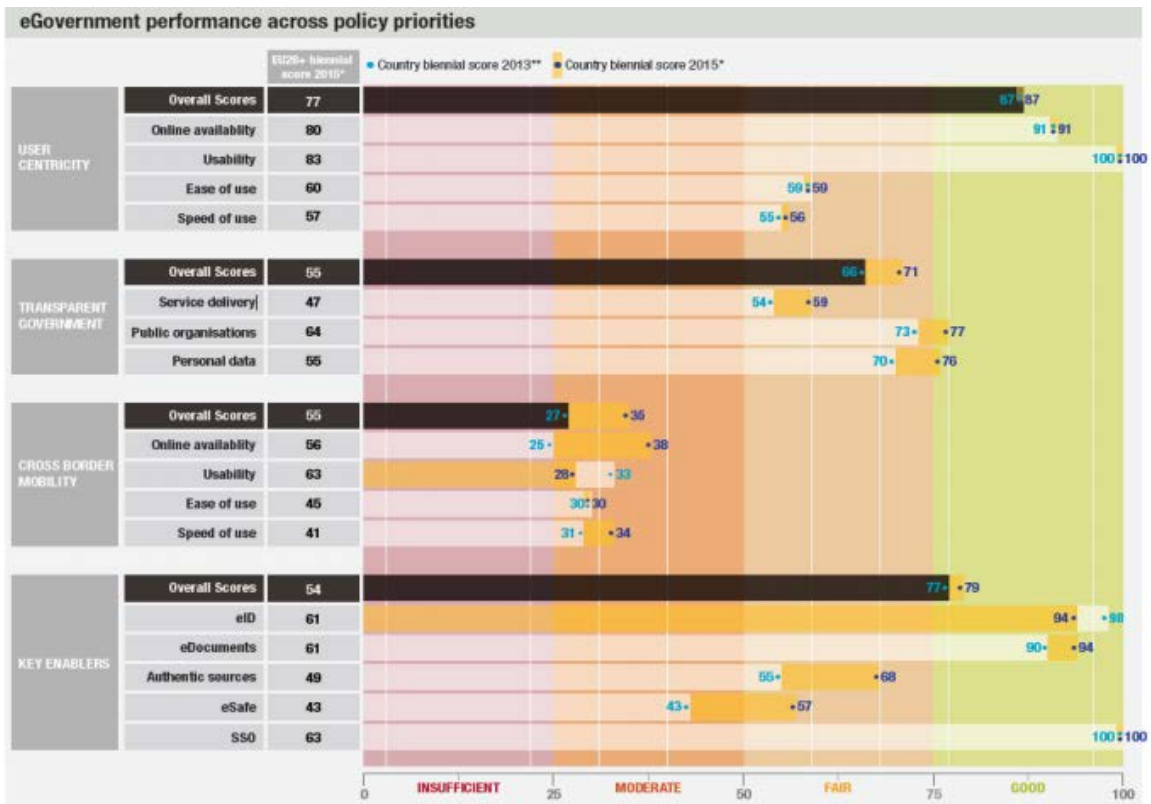
España lleva consigo un portal web público que evidencia el desarrollo de dicha política de manera real y en directo de forma mensual en comparativa con el mes que lleva en curso, lo que resulta mucho más interesante en lo que refiere a datos abiertos y a la calidad en la transparencia que otorga determinado estado en su proceder administrativo y de gobierno.

3.1.4. Índice aplicable al Gobierno Electrónico en España – Unión Europea

El último estudio de referencia del e-Government Benchmark en Europa, se ha basado en indicadores específicos agrupados de la siguiente manera:

- Información que proporciona el usuario o User Centricity
- Gobierno Transparente que indica el punto de transparencia de los gobiernos
- Responsabilidades y desempeño al prestar el servicio
- Entrega de datos;

Imagen 29. Desarrollo de la Administración Electrónica en España. Comparativo con la Unión Europea.

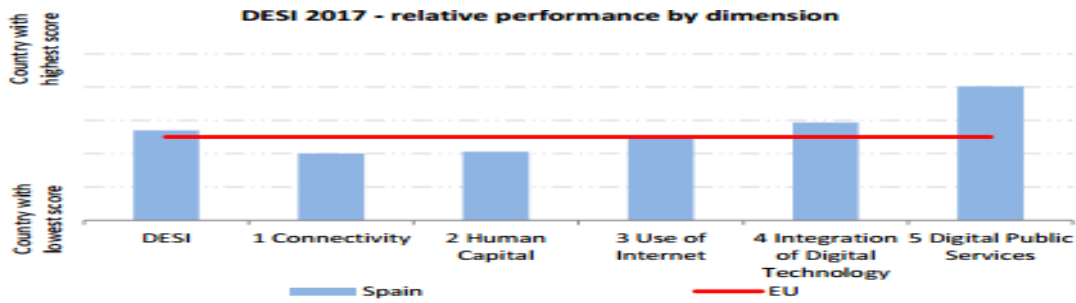


Fuente: e-Government in Spain – European Commission

El estudio anterior es el resultado que se obtuvo a través de la medición de unos indicadores específicos agrupados en cuatro grupos, siendo estos los siguientes:

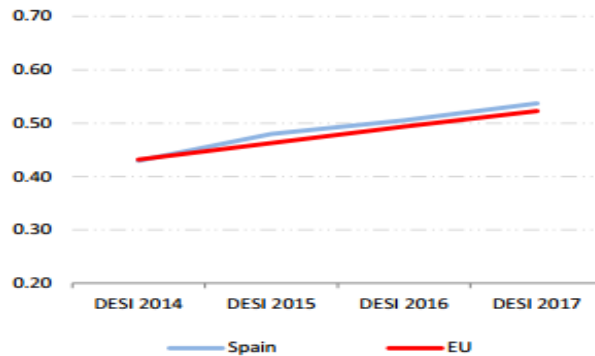
- Centricidad del usuario: Indica en qué medida se proporciona un servicio en línea y cómo es percibido este.
- Gobierno transparente: Indica hasta qué punto los gobiernos son transparentes con respecto a sus responsabilidades y desempeño, proceso de servicio y entrega y datos personales involucrados.
- Movilidad transfronteriza
- Activadores clave: Identificación Electrónica, documentos electrónicos, entre otros.

Imagen 30. Índice de rendimiento relativo por dimensión



Fuente: Digital Economy and Society Index 2017 – España

Imagen 31: Evolución en tiempo en el uso de Tecnologías Digitales en prestación de servicios públicos



Fuente: Digital Economy and Society Index 2017 – España

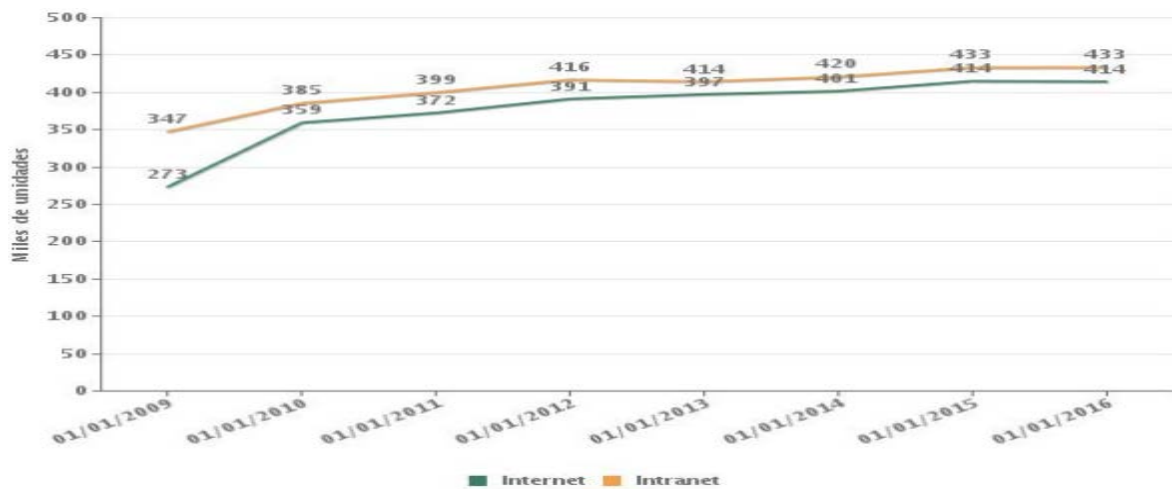
Al respecto, refiere el índice un aumento a través de los años a la fecha en el uso de las diferentes tecnologías de la información y comunicación en los procesos de servicio que ofrecen las diferentes administraciones públicas, ofreciendo mayor conectividad y progreso en todas las dimensiones, exceptuando la de Capital humano en donde el nivel comparado con los demás países pertenecientes de la Unión Europea es relativamente inferior. Sin embargo, es válido recalcar el alcance alto que ha tenido en cuanto a la prestación de los servicios públicos, pues se encuentra superior a la media establecida por la Comisión Europea.

De otra parte, la Comisión de Estrategia TIC ha emitido el informe REINA del año 2016 en donde llevó a cabo un análisis de los indicadores más representativos de la situación y uso de los sistemas y tecnologías de la información y comunicación en

la Administración General del Estado, en este sentido, siendo la Comisión de Estrategia TIC la que tiene entre sus funciones la de “actuar como observatorio de la Administración Electrónica y Transformación Digital” es la responsable de la elaboración de dicho informe que se viene publicando anualmente desde el año de 1988.

El informe REINA contiene un ítem de gran relevancia en la modernización y mejora de los procesos operacionales de las administraciones públicas, es así como establece que para el año 2016 la media de ordenadores por 100 empleados públicos en el Conjunto de la Administración General del Estado se sitúa en 98, una cifra que sobrepasa lo evidenciado en el año anterior de un 83%, pues además, es de resaltar la conectividad con la que cuentan cada uno de ellos en los diferentes organismos y entes de gobierno, como lo muestra el siguiente gráfico.

Imagen 32. Ordenadores empleados públicos con internet en la Administración Electrónica de España



Fuente: Informe REINA 2016 – Comisión de Estrategia TIC España.

Imagen 33. Boletín de Administración Electrónica en en la calidad de los Servicios – Diciembre 2016

Calidad de los servicios													
Satisfacción de los ciudadanos	Unidades	Ámbito	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	Fuente	Metodología
Ciudadanos satisfechos o muy satisfechos con los servicios electrónicos	% ciudadanos de 18 años y más	España	ND*	75%	75%	78%	81%	78%	79%	Sin Datos	78%	Informe AEVAL sobre calidad de los servicios	Encuesta
Disponibilidad de servicios electrónicos	Unidades	Ámbito	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	Fuente	Metodología
Disponibilidad de procedimientos y servicios en AGE (según número de procedimientos) ⁽²⁾	% de procedimientos que pueden iniciarse electrónicamente	AGE	ND*	89%	89%	92%	92%	92%	92%	83%	19%	Elaboración propia SIA	Datos facilitados por Ministerios y Organismos sobre el total de procedimientos existentes.
Disponibilidad de procedimientos y servicios en AGE (según volumen de tramitación)	% de tramitación de procedimientos que tienen disponible la opción electrónica	AGE	ND*	99%	99%	99%	98%	98%	98%	96%	Sin Datos	Elaboración propia SIA	Datos medidos por Ministerios y Organismos en Sedes Electrónicas.

Fuente: Observatorio de Administración Electrónica OBSAE – Ministerio de Hacienda y Función Pública.

Al respecto, la metodología utilizada para establecer cada uno de los porcentajes anuales es sustentada en la mayoría de casos en los datos recaudados a través de los documentos y datos suministrados y facilitados por los mismos ministerios y administraciones, teniendo en cuenta los trámites electrónicos, la cantidad de servicios disponibles, el grado de satisfacción de los ciudadanos y visitas al portal punto de acceso general; dicha evaluación se realiza de un modo similar al realizado en el caso Colombiano con el GEL en la recaudación de los datos.

3.2. Análisis del mejoramiento de la Administración Pública en Colombia y España. Reflexiones

La transición de una administración tradicional a una en la que logre reunir diferentes aspectos y principios constitucionales, además de lograr definir lineamientos, instrumentos, plazos entre otros para la aplicación de políticas públicas tendientes a mejorar la forma en como hoy día las administraciones operan, ha sido de gran importancia para entender la gestión del Estado, así como los diferentes mecanismos que de ella emanan para lograr la construcción de una administración más abierta, más eficiente, más transparente, más participativa que preste mejores servicios con la colaboración de toda una ciudadanía.

En términos generales a partir de la transición de las políticas internas al interior de los dos países objetos de estudio, esto es, cuando se empieza a vislumbrar la democracia dentro de sus principios de ordenamiento jurídico, así como sus postulados de carácter político, se comienza a enfatizar en la importancia de crear mecanismos que permitan la configuración y materialización de todos estos postulados que devienen de dos Estados Sociales y democráticos de Derecho, con diferente ordenamiento político pero con similitudes en sus principios constitucionales; Sin embargo, esto no ha sido óbice para la no implementación de políticas tendientes a exaltar dichos principios, pues como se pudo evidenciar en el presente documento, la política pública relacionada con gobierno electrónico ha sido ejecutada desde hace varios años en España y Colombia.

El Gobierno Electrónico como se pudo evidenciar, se configuró como una de las herramientas sustanciales para la modernización de los diferentes Estados, por lo que posturas como las de la Nueva Gestión Pública e incluso de Gobernanza que ya se esbosó en capítulos anteriores en el presente documento, considera oportuna dicha herramienta para la consecución de los fines que lleva consigo el proceder de la NGP, esto es, bajo directrices de eficiencia, eficacia y transparencia, estos que han sido llevados a la norma positiva a través de diferentes políticas, normas y acciones que logran configurar acciones de mejora en las administraciones.

No obstante, las actuaciones llevadas a cabo desde los distintos gobiernos vienen siendo cada vez más determinantes en la configuración del gobierno electrónico, pues como se evidenció para el caso Español se viene trabajando materialmente a través de la columna vertebral jurídica como lo es la Ley 11 de 2007 *“Sobre acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos”*, aparece como un reconocimiento a los ciudadanos en su Derecho a comunicarse con las diferentes administraciones públicas y en efecto, como un elemento de modernización de la infraestructura administrativa como su operacionalización.

Los cambios que se han venido produciendo más enfáticamente tanto en España como en Colombia son consecuencia de la incesante incorporación de las tecnologías de la información y de la comunicación, en sus siglas (TIC) a la

actuación de las administraciones públicas, por lo que sin duda alguna, estas herramientas surgidas desde un entorno de mercado han hecho plausible su armonización para con los procedimientos de un Estado, además de resultar oportuna y necesarias, por lo que han estado ocasionando grandes cambios llegando a afectar las relaciones administrativas y no sólo eso, sino las relaciones entre el Estado y sociedad, incluso con las empresas privadas.

Sin duda alguna los últimos avances tecnológicos y la apertura a lo digital ha permitido a los distintos gobiernos formular diferentes políticas públicas que logren acomodarse a lo que por un lado demanda el mercado y por otro lado, las necesidades latentes de una administración obsoleta que impedía la interacción real y en tiempo con la ciudadanía y las empresas en general.

Hablar de Gobierno electrónico bajo el contexto de la presente investigación, significa además aclarar que cada uno de los dos países investigados tienen distintas formas de observar dicha política pública, así como una forma diferente en tiempo de proyectar y ejecutar la misma, por lo que para España resulta más apropiado el concepto de “Administración electrónica”, o como universalmente es conocido (e-administración) y para Colombia como una estrategia de “Gobierno en Línea”, sin embargo, lo que resulta para una no es para la otra, pues para el enfoque Español la e-administración está dirigida a la vislumbración del uso de las diferentes tecnologías de información y comunicación TIC y particularmente internet y para Colombia, no solamente el concepto opera para la operacionalización de la administración pública, sino además vincula la e-participación, es decir, la interacción con la ciudadanía bajo un mismo concepto, esto es, el de Gobierno en Línea.

En Colombia se viene hablando de Gobierno Electrónico desde hace un poco más de una década, sin embargo, no deja aún de pasar desapercibida dicha política pública a la fecha, así como se ha mencionado, se ha implementado en los primeros bosquejos de GE, el sistema de pagos de aportes a la seguridad social a través de transferencia electrónica; el registro único nacional de tránsito, el pasado judicial, antecedentes disciplinarios y fiscales; estos procesos sin duda alguna que nacieron

bajo el concepto de transitar hacia un nuevo tipo de relación con el Estado y desde luego una nueva forma de ejercer la administración pública.

El gobierno electrónico, bajo la denominación de gobierno en línea surgió como un programa de política pública dentro del desarrollo de la agenda de conectividad, que a la fecha aún se sigue realizando y con la misma denominación, dicha política pública sin duda alguna ha impulsado el desarrollo económico, político, social y cultural del país contribuyendo de esta forma al mejoramiento de la administración pública y desde luego a la forma en como se comunican los ciudadanos con las diferentes administraciones del Estado.

Es claro que todo este engranaje no sería posible si no se predicara la existencia de situaciones concretas que de alguna u otra manera han fomentado e impulsado la creación de normas y políticas tendientes a satisfacer las necesidades de un Estado y a su vez las de los individuos, siendo estas tales como, la esfera internacional y su continuo interés por encontrar Estados competentes, eficientes y eficaces en sus diferentes labores con el fin de interactuar en el mundo global a través de diferentes aspectos.

Otro aspecto fundamental ha sido sin duda alguna el acontecer nacional de cada Estado, las exigencias del mercado nacional, así como la entrada en vigor de las tecnologías de la información y comunicación que han logrado fomentar una nueva cultura interconectada en búsqueda de soluciones rápidas y efectivas a las diversas preocupaciones diarias, es de esta forma, en que el Estado además en su afán de legitimarse frente a la ciudadanía ha optado por mecanismos idóneos que logren materializar estos intereses a través de herramientas útiles que impulsen su desarrollo.

Es así como, en el desarrollo de las distintas formas de gestionar la administración cada uno de los Estados se ha preocupado por crear un eje articulador de la política que lograra abarcar de forma íntegra los aspectos que la gestión pública define y no sólo con la modernización de un Estado a través de dichos postulados, sino además, con enfoques de gobernanza para dar alcance a la interacción con la ciudadanía.

3.3. Prospecto del gobierno electrónico en Colombia y España

El acontecer del Gobierno electrónico, desarrollado en Colombia como Gobierno en Línea y en España como Administración Electrónica, se han desarrollado a través de diversos aspectos, entre ellos los compromisos de una nación en el cumplimiento de los principios constitucionales y de otra parte por el acontecer internacional y nacional que sin duda alguna han sido factores determinantes para el desarrollo de la política pública objeto de la presente investigación.

Las diferentes reformas administrativas han permitido además la adopción de nuevas prácticas que acompañen el buen ejercicio de la función pública y a su vez ha coadyuvado en el mejoramiento de las relaciones entre el Estado y la sociedad, situación que consolida el uso sistemático de las herramientas tecnológicas en el acontecer administrativo y convirtiéndose en un elemento clave en el cumplimiento de las exhortaciones que diferentes organismos internacionales han realizado al respecto.

La OCDE a través de sus evaluaciones y encuestas sobre el desarrollo de los gobiernos electrónicos ha reiterado en diversas ocasiones la necesidad de adoptar un concepto mucho más amplio de gobierno electrónico, el cual se encuentre enmarcado a través de una estrategia de las estrategias de la actual política pública, con el fin de impulsar de forma continua la búsqueda y el cumplimiento de las agendas de gobierno en lo que tiene que ver con la reforma del sector público.

Establecer diferentes estrategias para la consecución de dichos fines, debe a su vez consagrar una coordinación regular y estratégica con los stakeholders (partes interesadas) como son el sector público, sector privado, la sociedad civil y desde luego, la academia. En este sentido, como lo aseguran otros actores internacionales, la preponderancia de aunar esfuerzos de forma transversal en la consecución de los fines debe ser una constante en la era digital.

Aumentar la transparencia y la participación pública en el proceso de toma de decisiones facilitando de esta manera la información actualizada ha sido la exhortación palpable que ha realizado la OCDE desde finales de los años 90

(OCDE,1990) y es que no se trata de un mero capricho, el mismo obedece a la fuerza vinculante ejercida en la esfera global, que demanda continuamente un cambio estructural y gradual de la forma en como se manejan los diferentes gobiernos.

Para la OCDE ya no se trata solamente de hablar de un gobierno electrónico, sino de ampliar conceptualmente su contenido y enfocarse a partir de la digitalidad total del mismo, por lo que en los últimos años se ha referido al tema como un “Gobierno Digital”, así mismo, el concepto va evolucionando en la medida en que aparecen nuevas y mejores herramientas, así como actores e intereses bajo esta nueva era. De esta forma, también se ha tendido a observar al gobierno electrónico desde la óptica del “Gobierno Abierto”; sin embargo, esto es tan sólo un nuevo nombre.

De otra parte, la Organización de los Estados Americanos (OEA) manifiesta que en efecto el Gobierno Electrónico tiene que ver con la aplicación de las tecnologías de la información y la Comunicación en el sector público, con el objetivo de incrementar la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana, por ello, todas sus exhortaciones van sustentadas a través de un enfoque innovador en el que se vea reflejado en las acciones del Gobierno Electrónico a través de las Tics como elementos de apoyo en el desarrollo de un buen gobierno.

La OEA también ha manifestado la necesidad de completar el concepto de gobierno electrónico a través de la concepción de “Gobierno Abierto” y esto se ve reflejado en sus publicaciones documentales en la que impulsa el uso de un gobierno abierto como un paso hacia un paradigma de gestión pública (Oszlack, 2013) y es que en la revolución cultural que ha permeado en cada una de las esferas sociales ha permitido la concepción más amplia de la transformación del gobierno en un entorno permeado por la tecnología.

El concepto de Gobierno Electrónico, como se ha evidenciado en la presente investigación, parte de postulados iniciales que dieron lugar al entendimiento de la recopilación de las diferentes tecnologías en el actuar administrativo, sin embargo, a la fecha, existen condiciones propicias que ameritan un cambio conceptual que logre ampliar las percepciones que se tienen acerca del mismo e incluyendo otras

realidades mas allá del aspecto tecnológico, como las problemáticas a resolver en cuanto a transparencia y el constante interés de la participación ciudadana.

A partir de una nueva concepción, permite que la política opública de gobierno electrónico presente diversas vertientes en su conformación, ejecución y desarrollo, observando transversalmente los campos operacionales bajo los cuales se puede desenvolver

Conclusiones

La política pública de gobierno electrónico ha sido bautizada de diferente forma en cada uno de estos países, siendo así, la de “Administración Electrónica” para España y la de “Gobierno en Línea” para Colombia, las dos se vienen ejecutando o han tenido sus primeros vestigios en los primeros años de la década de 1990, lo que permite entender el cambio paradigmático que le han inflingido los Estados en el entorno administrativo. Exhaltar los usos de los principios democráticos ha sido uno de los primeros objetivos en el desarrollo de un gobierno moderno que permite la interacción con la sociedad.

La modernización del Estado y de sus diferentes procesos operacionales que se desarrollan a través de su Administración Pública, requiere de grandes esfuerzos que contienen un engranaje articulado para su buen funcionamiento. La política Pública de Gobierno Electrónica se presenta desde la Luz de la Nueva Gestión Pública y la Gobernanza, como una herramienta indispensable para su desarrollo modernizador, no solamente en su infraestructura, pues es claro que el primer paso a dar es el de las acciones necesarias para la creación de una estructura, sino además, una modernización en los procesos operacionales de la administración.

La implementaicón de soluciones de Gobierno Electrónico se presenta como un alivio en todas las áreas del desarrollo social, comercial y desde luego, gubernamenta, pues trae con ello una nueva forma de interactuar, un cambio paradigmático en el proceder de la Administración, una reconfiguración de la forma de actuar de las Administraciones, así como una nueva forma de interacción entre el Estado y la Sociedad en General.

En esta misma lógica, se han buscado una serie de reformas comprehensivas en el sector público en algunos países, en especial en el objeto de estudio de este documento, sin embargo, es necesario enfatizar que dicha búsqueda no se trataba solamente de una especie de revolución global, que desde luego, marcó su gran influencia a través de los diferentes movimientos de mercado tecnológico que impulsaron la comercialización de diferentes herramientas y la latente necesidad de vincularlas con los procesos del Estado.

Muchas de las reformas establecidas en el seno de la Nueva Gestión Pública, como lo ha sido el de la modernización a partir del uso de las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación en los procesos Administrativos, se observaron exitosas, sustentando en el entusiasmo de todos sus promotores globales, que dieron pie a una serie de esfuerzos para que la misma se observara como un cambio paradigmático que podría de alguna u otra manera resolver los problemas acaecidos por el sector público, lo cierto de ello es que reduciría en gran medida los costos, aumentaría la calidad de los servicios, el tiempo de respuesta, y lograría satisfacer en buena medida las expectativas de los ciudadanos.

Esta lógica, incluso literariamente impulsada por autores como Osborne y Gaebler admitían que las reformas en los sectores públicos coadyuvan en la solución de los problemas contemporáneos, además de presentarse como una forma de acabar con la administración pública tradicional y el énfasis concreto sobre el riesgo de quedarse en procesos completos de burocratismos. De allí que además diferentes organismos internacionales, como el Banco Mundial y la OCDE adoptaran aquella forma de ver o la retórica que ofrecía la Nueva Gestión Pública.

Todo este panorama abre la visión hacia la complejidad de dos países que en estructura son diferentes, pero que se encuentran inmersos en un campo globalizado que permea hasta la más recóndita rama de cada uno de ellos, pues de la misma forma se hace hasta el día hoy día y de la cual es casi que imposible de escapar.

En lo que se pudo apreciar en la presente investigación, es que si bien es cierto, España se ha visto inmerso en mejores calificaciones en cuanto a los índices que

se encargan de medir la calidad del gobierno electrónico, no se puede dejar de lado el interés y el esfuerzo que ha venido desarrollando Colombia en la implementación de políticas que permitan el cambio físico y operacional de las administraciones públicas, así como el desarrollo de diversidad de normatividades que coadyuven al avisoramiento de un panorama que precisa de seguridad jurídica y de herramientas que permiten la ejecución del mismo.

La Unión Europea le dio vida al impulso de las políticas tendientes a mejorar la forma en como se administra el gobierno, por lo que se estableció como el marco natural de desarrollo político y económico y de donde España se ratifica como asociado y asume las responsabilidades que de allí emanan dentro de sus postulados de eficacia y democracia de cara a responder los retos y necesidades que el entorno demanda. En este sentido, la Unión Europea ha tenido la clara potestad de legislar y de extenderse incluso al acontecer administrativo de España, lo que resulta interesante en el acatamiento de dichos ordenamientos en la práctica de la política pública.

De alguna u otra manera, el peso que lleva consigo las políticas elaboradas y ejecutadas dentro del marco de la Unión Europea han sido un estimulante para el desarrollo del gobierno electrónico en España, así como la presión en el cumplimiento de la misma y el interés por permanecer dentro de dicha unión a través del acatamiento de sus directrices.

La Unión Europea ha permitido el recibimiento de diversidad de tecnologías de la información y la comunicación que han consentido de una forma mucho más temprana que en el acontecer Colombiano, la utilización de las mismas con fines administrativos desde el Estado, situación que evidencia un despertar de los postulados de nueva gestión pública y de gobernanza más acorde con las herramientas tecnológicas disponibles en el mercado y en este caso, en el gobierno.

Los diferentes Rankings internacionales acerca de Gobierno Electrónico confirman las posiciones en las que se encuentran cada uno de estos dos países, por lo que si bien es cierto, no han logrado con totalidad el cumplimiento de las exhortaciones internacionales, han llevado a cabo diferentes acciones desde una planeación compleja, así como normatividades que sustenten jurídicamente el desarrollo del

gobierno electrónico. A la par que se han desarrollado políticas públicas que permitan de alguna u otra manera el desarrollo integral del gobierno electrónico, tales como los incentivos en la población para el uso de las herramientas digitales proporcionadas por el Estado, entre otras.

Los diferentes índices internacionales confirman los aspectos en los cuales sobresalen los países en relación a la política pública objeto de investigación y en este sentido permiten establecer la realidad sobre la cual se encuentran. De este modo, el Open Data Index recopilado por el Open Data Foundation dio a conocer que tanto Colombia como España se han desarrollado en aspectos claves para el fortalecimiento de la administración pública y transparencia, tales como la disponibilidad y accesibilidad de la información.

De otra parte, a través del Banco Mundial se enfatizó en la mejora de Colombia y España desde el año 2005 en el establecimiento de un buen nivel de adopción de Tic, esto con base en la relevancia presentada en el indicador de gobierno en línea en relación con la importancia de las Tics en la visión a Futuro del Gobierno; los servicios electrónicos de Gobierno y la promoción del acceso al Gobierno Electrónico.

Al respecto, Tanto España como Colombia han llevado a cabo el reforzamiento de estos aspectos, sin embargo, los indicadores se han visto mejor realizado en Colombia, que en España, no se trata de una diferencia abismal, pero en lo que tiene que ver con la promoción y la visión a futuro del Gobierno Electrónico, Colombia ha establecido diversas acciones que acompañan la política pública y permiten asimismo su desarrollo de forma más íntegra, tales como la Estrategia de Gobierno en Línea, la declaración de compromisos en la agenda post 2015 de los ODS, Vive Digital encargado de entregar herramientas a la ciudadanía para el acceso a internet y desde luego, el uso de los servicios del Gobierno Electrónico; Por otro lado, España ha reforzado los servicios que ofrece en línea dentro de dichos indicadores, de una forma mucho más amplia que Colombia.

La calidad y efectividad del Gobierno también fue establecida a través del World Governance Index, recolectado también por el Banco Mundial desde 1996. Al

respecto se adujo que estos aspectos se ven reflejados en la Administración de los servicios públicos, la calidad Administrativa pública. La eficacia gubernamental que observa este índice, amenta considerablemente en España y en Colombia disminuyó en los últimos dos años. De esta forma, la concepción mundial sobre el buen gobierno ejercida a través de estas dos administraciones con todas sus dimensiones, tales como la voz y rendición de cuentas que hace parte de la nueva cultura de honestidad del servicio que pregonan la nueva gestión pública.

Estos aspectos que suponen el mejoramiento de una Administración Pública sustentada en la política pública de Gobierno Electrónico supuso una modificación estructural, institucional e incluso normativa dentro de su funcionamiento en ambos casos; Sin embargo, en aplicación de política pública, España ha contado con la oportunidad de tener mejores herramientas Tics para el desempeño de la Administración Electrónica, gracias a su participación Europea y las diferentes políticas que permitieron una apertura tecnológica que facilitara los procesos privados, pero sobretodo los procesos de carácter público.

De acuerdo a lo anterior, para entender el grado de avance o mejoramiento de la Administración Pública se hizo necesario observar los aspectos relevantes que tanto la Nueva Gestión Pública y la Gobernanza aportan para entender aquellos principios y directrices que deben llevar a cabo los diferentes gobiernos, además de recopilar la información íntegra y detallada del desenvolvimiento de dicha política pública en los dos entornos, así como, la normatividad que le acompaña para su debida ejecución y los instrumentos políticos que le acompañaron para su perfeccionamiento.

Si bien es cierto, una Administración Pública que consagre en debida forma todos los postulados de las teorías y enfoques no ha sido encontrada de momento, pero es menester resaltar que el constructo de nuevas formas de interacción entre el Estado y la Sociedad se ha venido consolidando de una forma tenue pero que avanza en la medida en que la esfera internacional ejerce presión y desde luego, el entorno nacional demanda una mejor prestación de servicios y un mejor desempeño por parte de todos los procesos administrativos que desarrolla el Estado.

El entramado desarrollado en los capitulados de esta tesis permiten observar el avance que en la actualidad han desarrollado Colombia y España y asimismo su respectivo interés y preocupación por aplicar las exhortaciones de la esfera internacional, así como, el impulso en establecer la normatividad suficiente, no sólo en la implementación del gobierno electrónico, sino en la puesta en marcha de instrumentos que faciliten su desarrollo. El acontecer de la política pública fue enunciado, así como la promulgación de las primeras normas y leyes sustentadas en las prerrogativas plasmadas en las normas de normas (Constitución) que sustentan el equilibrio de la política pública en cuanto a su debido proceso en la esfera jurídica.

Se observó además que a pesar de que Colombia no inició en el mismo tiempo el establecimiento de normas atinentes al GE como lo hizo España, hoy día cuenta con un engranaje normativo que le permite implementar acciones de mejora en la Administración Pública, muy similar al nivel de España, por lo que el avance y desarrollo en materia jurídica ha sido relevante para la planeación y ejecución de normas y políticas públicas que coadyuvan al cumplimiento de la política pública en comento.

La protección de datos es un eje articulador de la nueva forma de desarrollar el Gobierno Electrónico en ambos países, pues es un efecto no esperado, pero inevitable en la aparición de nuevas formas de interactuar digitales, por lo que ambos países han optado por la implementación de dichas normas en el año 2007 y 2013 para España y Colombia respectivamente.

Estas acciones han generado sin duda alguna el posicionamiento de Colombia a nivel Latinoamérica en un puesto muy notable sobre GE, permitiendo la conformación de mejores convenios y cartas de gobierno electrónico y ahora abierto, para la consecución de los fines esenciales que promueven estas políticas tendientes a mejorar los procesos de gestión pública, así como los procesos de participación ciudadana.

Al respecto, si bien es cierto que España ha llevado a cabo acciones tendientes a dar aplicación del GE, se pudo observar que a nivel Unión Europea las ha

desarrollado de forma tardía y a la fecha no cuenta con un puntaje o estado significativo respecto de los demás países de su región; sin embargo, no es óbice para no estar cumpliendo de forma continua con las exhortaciones que la Unión Europea ha ratificado.

Ahora bien, el interés en el mejoramiento de la Administración Pública de ambos países, como bien se observa en las diferentes columnas vertebrales de la política en comento y el análisis realizado a través de los índices internacionales y nacionales que relatan la dinámica en la que se encuentran cada uno de ellos, permiten exponer y comprobar la relevancia de la hipótesis enunciada en el presente estudio, además de confirmar mas allá de toda duda razonable a través de los portales web los esfuerzos aplicados en los dos países para lograr los avances en materia de mejorar los procesos administrativos y desde luego, la participación ciudadana.

En la actualidad, los dos países se encuentran dando un paso mas allá del Gobierno Electrónico y se empeñan en dar continuidad a los planteamientos teóricos que se muenten en el mundo global, en donde ya no solamente se habla de un gobierno que recoge las herramientas tecnológicas y las aplica a sus procesos, sino que además, se ha convertido en un gobierno abierto, que permite una mejor dinámica en razón de la gobernanza entre el Estado y la Sociedad, además de ser sustentada en la era digital, que ha permitido incluir nuevos conceptos como son la transparencia y la democracia participativa, que consolidan la idea de seguir avanzando en la búsqueda de nuevos paradigmas en el proceder de un Estado.

Lo que refiere el entorno global, es que cada vez nos acercamos más a una economía digital, una política digital y una cultura digital de la cual se hace insoslayable, por lo que los esfuerzos por encontrar una Administración Pública que sostenga un nuevo paradigma operacional y relacional, debe ser una constante inagotable, a la par de los cambios no solamente en el mercado, sino como bien se dijo, en los diferentes aspectos de la vida en sociedad.

Es de resaltar que los dos países se proyectan a largo tiempo en el desarrollo de nuevas formas de ejecutar las acciones de las Administraciones Públicas, sin

embargo, un factor determinante para su consecución es el de permitir un mejor empoderamiento por parte de los diferentes funcionarios públicos en el uso de las Tics y lograr un imaginario colectivo sobre la importancia y necesidad de hacer de gestión un proceso más moderno, más eficiente y mucho más amigable con la ciudadanía, un logro que hace parte del buen ejercicio de la función pública.

El Gobierno Electrónico llegó para quedarse en las Administraciones Públicas, confirmando los postulados de la Nueva Gestión Pública y de la Gobernanza y esto lo demuestra en el auge de las Tics y el continuo interés de los Gobiernos por implementarlas en sus diferentes procesos Administrativos, por lo que debe prepararse de cara a futuro ante los nuevos retos que se han venido presentado, tales como el Gobierno Abierto y el Big Data, aspectos que sin pensarlo han generado otros fenómenos como la seguridad virtual y el límite de la información que pueda ser suministrada.

Sin duda alguna, Colombia y España se encuentran bajo un escenario vanguardista, por lo que se requiere de nuevas reformas y la creación de un mejor marco jurídico que logre abarcar estos nuevos fenómenos de gestión abierta, asimismo, un compromiso y aprovechamiento en la utilización por parte de quienes ejercen función pública para cumplir con la celeridad y efectividad en sus procesos, portales web más innovadores, seguros efectivos y actualizados.

Menester resulta señalar, que la presente tesis abre la puerta en la exploración de los nuevos intentos paradigmáticos de cambio en la forma de actuar del gobierno y en este sentido, formular propuestas que permitan un mejor proceder administrativo y una mejor dinámica transparente en el ejercicio de la administración pública que fortalezca con gran preponderancia su legitimidad.

Finalmente, lo aquí realizado permitió la observancia sustancial y material de las nuevas formas de gestión pública en la era de la digitalización, así como permitió vislumbrar nuevas indagaciones dentro de la misma línea de investigación en la que se enmarca la presente tesis como lo es la de política pública y gobernanza, siendo así, la de llevar a cabo análisis de los impactos a la fecha sobre el Gobierno Abierto en las Administraciones Públicas de los dos países estudiados, así como, los retos

legislativos y el blindaje en la protección de datos que le espera a la política pública frente a los nuevos retos de la era digital y el continuo mejoramiento de la Administración Pública que cada vez es más insoslayable.

Referencias

Aguilar Villanueva, Luis F. (2006). Gobernanza y gestión pública, Fondo de cultura económica, México.

Alaba, Antonio. 1998. La Unión Europea y su Política de Telecomunicaciones. En el Camino hacia la Sociedad de la Información. Madrid: Fundación Airtel Vodafone.

Barzelay, M. (2001). The new public management: Improving research and policy dialogue (Vol. 3). Univ of California Press.

Barzelay, M (1998). Atravesando la burocracia. México: Fondo de Cultura Económica

Calderón, César y Sebastián Lorenzo (coords.) (2010). Open Government: Gobierno abierto. Algón editores, Jaén-España.

Camargo. F(2011) Evolución del gobierno en línea en Colombia. Ministerio de Tecnologías de la información y las comunicaciones.

Cardona Madariaga, D. F., Cortés Sánchez, J. D., & Ujueta, S. (2015). Gobierno Electrónico En Colombia: Marco Normativo Y Desempeño De Tres Índices Estratégicos (Electronic Government in Colombia: Regulatory Framework and Evaluation of Three Strategic Indexes). Revista Venezolana de Gerencia, 19(69), 11-34.

CRIADO, J. I. y RAMILO, M. C. (2001a): 'e-Administración: ¿un Reto o una Nueva Moda para las Administraciones del Siglo XXI? Algunos Problemas y Perspectivas de Futuro en torno a Internet y las Tecnologías de la Información y la Comunicación en las Administraciones Públicas', en Revista Vasca de Administración Pública, 61 (I).

Criado, J. I., & Gil-García, J. R. (2013). Gobierno electrónico, gestión y políticas públicas: Estado actual y tendencias futuras en América Latina. Gestión y política pública, 22(SPE), 03-48.

Declaración de Lisboa, 2009. 10 de marzo de 2016 Tomado de Internet: http://www.oei.es/Declaracion_Lisboa.pdf

Díaz de Leon, Carlos Gómez. (2013). Nueva Gestión Pública y Gobernanza: Desafíos en su Implementación. Daena: International Journal of Good Conscience, 8, 177-194.

Digital Economy and Society Index (DESI) 2017 <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/digital-economy-and-society-index-desi-2017>

e-Government in Spain, European Comission. <https://ec.europa.eu/commission>

Gobierno electrónico. ¿estado, ciudadanía y democracia en internet?(1) Electronic government: "state, citizenship and democracy on the internet?"

Julie Massal y Carlos Germán Sandoval

2[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-47052010000100001)

47052010000100001

Grande, J. I. C., Araujo, M. C. R., & Serna, M. S. (2002). La necesidad de teoría (s) sobre gobierno electrónico. Una propuesta Integradora. XVI Concurso de Ensayos y Monografías del CLAD sobre Reforma del Estado y Modernización de la Administración Pública. Caracas.

GUILLERMO CEJUDO. (2011). Nueva Gestión Pública. México: Siglo XXI.

HOOD, CH. (1997): 'Racionalismo Económico en la Gestión Pública: ¿De la Administración Pública Progresiva a la Nueva Gestión Pública?', en Brugué, Quim y Subirats, Joan (Comp.) Lecturas de Gestión Pública, Madrid, MAP.

José Luis Tesoro, Alejandro José Arambarri, Rodrigo Luis González – Factores endógenos y exógenos asociados al desempeño del gobierno electrónico: hallazgos emergentes de un análisis exploratorio de experiencias nacionales.

Hood, C., & Dixon, R. (2015). What we have to show for 30 years of new public management: Higher costs, more complaints. *Governance*, 28(3), 265-267.

Informe al Congreso-2014 Juan Manuel Santos. Presidencia de la república. Tomado de internet: <http://wsp.presidencia.gov.co/Publicaciones/Documents/InformePresidente2014.pdf>

Jordana, J. (1995). El análisis de los policy networks: ¿ una nueva perspectiva sobre la relación entre políticas públicas y Estado?. *Gestion y análisis de políticas públicas*, (3).

José María Vidal Beltrán, Joan Prats I Catalá. (2005). *Gobernanza: Diálogo Euro-Iberoamericano*. Madrid: COLEX

Ketl, Donald F (2000), "The global public management revolution. A report on the transformation of governance", Brookings Institution Press, Washington Dc.

Ley 1753 de 2015. Plan de desarrollo 2014-2018 "Todos por un nuevo país" Congreso de la república. Tomado de internet: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Prensa/LEY%201753%20DEL%2009%20DE%20JUNIO%20DE%202015.pdf>

Löffler, E. (1997). The modernization of the public sector in an international comparative perspective. Speyer: Forschungsinst. für öffentliche Verwaltung.

Longo, Francisco (2008). "introducción. Los directivos públicos ante los retos de la gobernanza contemporánea", en Los Escenarios de la gestión pública del siglo XXI, Francisco Longo y Tamiko Ysa (eds.) Bellaterra: Barcelona.

Manual vive digital Colombia. 2014. Tomado de internet: http://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-5193_recurso_2.pdf

Martínez, H- (2012). Metodología de la investigación. México: Cengage Learning. Inc.

Metodología de monitoreo de gobierno en línea en Colombia. Universidad de los Andes (2009). Bogotá.

Observatorio de Administración Electrónica OBSAE
https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_OBSAE/pae_Boletines.html#.WRuSBtLhDIU

ONU. (2014). E-government survey: E-government for the future we want. New York: United Nations

Oszlak, O. (2013). Gobierno abierto: hacia un nuevo paradigma de gestión pública. *Recuperado el, 17.*

Oszlak, O. (2013). Gobierno abierto: hacia un nuevo paradigma de gestión pública. *Recuperado el, 17.*

Paloma Román. (2001). Sistema Político Español. Madrid: Mc Graw Hill.

Pardo, M. d. (1995). La Modernización Administrativa en México. México: El Colegio de México

Plan nacional de Desarrollo, 2006. Tomado de internet: www.dnp.gov.co

Plan nacional de Desarrollo, 2010. Tomado de internet: www.dnp.gov.co

Plan nacional de Desarrollo, 2014. Tomado de internet: www.dnp.gov.co

Prats i Catala, J. (2001) Gobernabilidad democrática. Marco conceptual y analítico, en Revista Instituciones y desarrollo, N° 10, Instituto Internacional de Gobernabilidad de Cataluña (versión castellano)

RHODES, R.A.W. (1997): Understanding Governance. Policy Networks, Governance, Reflexivity and Accountability, Buckingham: Open University Press.

RHODES, R.A.W. (1996): 'The New Governance: Governing without Government', Political Studies, N° 44, pp.652-667

Rodríguez, G. S. (2011). Gobierno Electrónico: Hacia la modernización y transferencia de la gestión pública. Revista de Derecho, 21(21).

Ruelas, A , A., & Pérez Arámburo, P. (2006). El gobierno electrónico: su estudio y perspectivas de desarrollo. UNIrevista, 1-11

Salvador, M. (2007). Una visión neoinstitucionalista de las iniciativas de gobierno electrónico en el ámbito local catalán. In Ponencia del VII Congreso Español de Ciencia Política y de la Administración: Democracia y Buen Gobierno (pp. 55-67).

Sandoval Cervera, S. A. (2009). Gobierno electrónico: elementos de facilidad de uso y valor público de los portales de internet local en México.

Sanín, F. G. (2002). Degradación o cambio: evolución del sistema político colombiano. Editorial Norma.

Santiago Míguez González. (1990). La preparación de la transición a la democracia en España. Zaragoza: Universidad de Zaragoza.

Tesoro, J. L., Arambarri, A. J., & González Cao, R. L. (2002). Factores endógenos y exógenos asociados al desempeño del gobierno electrónico: hallazgos emergentes de un análisis

URRUTIA, E. R. 2003. Nueva economía, gobierno electrónico y reforma del Estado. Chile, FLACSO-Chile.

URRUTIA, E. R. 2004. La construcción del gobierno digital como un problema de innovación institucional. México, Centro de Investigación y Docencia Económicas.

Villoria, Manuel y Ramírez Alujas, Álvaro Los modelos de gobierno electrónico y sus fases de desarrollo. Un análisis desde la teoría política.

Villoria, M., & Ramírez Alujas, Á. (2013). Los modelos de gobierno electrónico y sus fases de desarrollo: Un análisis desde la teoría política. Gestión y política pública, 22(SPE), 69-103.