



**INSTITUTO GLOBAL DE ALTOS ESTUDIOS EN CIENCIAS
SOCIALES (IGLOBAL)**

MASTER EN DERECHO DE LA ADMINISTRACION DEL ESTADO

**LA ADMINISTRACION ELECTRONICA, CASOS Y PROPUESTAS
EN LA REPÚBLICA DOMINICANA.**

**TESIS PARA OPTAR POR EL TITULO DE:
MASTER EN DERECHO DE LA ADMINISTRACION DEL ESTADO**

**PROPONENTE:
CARLOS TEJADA FAMILIA**

**ASESOR:
DRA. ZULIMA SANCHEZ SANCHEZ**

04 de enero del 2012

Santo Domingo, D.N.

República Dominicana

**LA ADMINISTRACION ELECTRONICA, CASOS Y PROPUESTAS
EN LA REPÚBLICA DOMINICANA.**

Índice

	Págs.
Introducción	
Capítulo I. Planteamiento del Problema	1
1.1.1. Orígenes del problema	1
1.1.2. Descripción del problema	2
1.1.3. Formulación del problema	2
1.2. Objetivos	3
1.2.1. General	3
1.2.2. Específicos	3
1.2.3. Justificación del estudio	3
1.3.1. Marco Teórico	4
1.3.2. Marco de Referencia	5
1.3.3. Marco Histórico	6
1.4.1. Metodología	7
1.4.2. Tipo de Investigación	8
1.4.3. Técnicas de recolección de Datos	8
1.4.4. Instrumentos de la Investigación	8
Capítulo II. Egovernment o Gobierno Electrónico	9
2.1.1. Definición de conceptos generales	9
2.1.2. Internet	9
2.1.3. Gobierno Electrónico	9
2.1.4. Brecha Digital	11
2.1.5. Sociedad de la Información	12
2.1.6. Tecnología de la Información y la Comunicación (TICS)	12
2.1.7. Alfabetización Digital	13
2.1.8. Sociedad del Conocimiento	13
2.1.9. Economía del conocimiento	14
2.1.10. E-democracia	15
2.1.11. E-política	15
2.1.12. Ciberespacio	15
2.1.13. Ciudadanía digital	16
2.1.14. Inclusión digital	16
2.1.15. Derecho informático	17
2.1.16. Sociedad en red	17
2.2.1. Antecedentes del Gobierno Electrónico	18
2.3.1. Naturaleza jurídica del gobierno electrónico	19
2.4.1. Componentes del gobierno electrónico	19
2.4.2. Government to Government (G2G)	21
2.4.3. Government to Employee (G2E)	21
2.4.4. Government to Business (G2B)	21
2.4.5. Government to Citizens (G2C)	21

Capítulo III. El Gobierno Electrónico en el Derecho Comparado	22
3.1. Chile como un ejemplo para Latinoamérica.....	22
3.2. En el Derecho Argentino	23
3.3. Así también lo expresa el gobierno venezolano	24
3.4. Detalle de cómo algunos países europeos implementaron políticas y programas de gobierno electrónico	24
Capítulo IV. El Gobierno Electrónico en la República Dominicana.....	29
4.1.1. El gobierno electrónico en la República Dominicana	29
4.2.1. En el Ordenamiento jurídico Dominicano.....	29
4.2.2. Desde la Constitución	30
4.2.3. Desde las Leyes Sectoriales.....	30
4.2.4. Decretos	30
4.2.5. Declaraciones.....	31
4.2.6. Código Iberoamericano de Buen Gobierno	32
4.2.7. Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico	33
4.2.8. Participación de la República Dominicana en el (CLAD)	33
4.3.1. Aplicabilidad del E-Government en la República Dominicana	34
4.3.2. Government to Government (G2G).....	34
4.3.2.1. Government to Government (G2B), Government to Government (G2C) y Government to Government (G2E)	38
4.3.2.2. Oficina Nacional de Propiedad Intelectual (ONAPI)	39
4.3.2.3. Dirección General de Impuestos Internos (DGII)	39
4.3.2.4. Dirección General de Aduanas	39
4.3.2.5. La Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD).....	40
4.3.2.6. La Junta Central Electoral	41
Capítulo V. La Administración Electrónica en el Ámbito Municipal	43
5.1.1. En el Ayuntamiento del Distrito Nacional	43
5.2.1. En el Ayuntamiento del Municipio de Santo Domingo Oeste	43
5.2.2. Base Legal	43
5.2.3. Propuesta de Gobierno Electrónico	44
5.2.3.1. Beneficios del Gobierno Electrónico.....	48
5.2.3.2. Los Nuevos Derechos Humanos.....	50
5.3.1. Retos y desafíos en la implementación del E-Government en la República Dominicana.....	58
5.3.2. Barreras Sociales	59
5.3.3. Barreras Organizacionales.....	60
5.3.4. Barreras en los Procedimientos Administrativos.....	61
5.3.5. Barreras Legislativas	61
5.3.6. Barreras en relación a la integración de distintas entidades de la administración Pública	61
Conclusión.....	62
Referencias Bibliográficas	

Introducción

Todos los países en su proceso de evolución natural, sufren constantes cambios de modernización a raíz de las constantes apariciones de nuevas situaciones de carácter político, social, económico y tecnológico. En este sentido solo tenemos que observar en la forma de comunicarse entre las personas, quien imaginaba los avances que tendríamos en estos años.

Es obvio que en el mundo en que estamos viviendo estamos en constantes cambios, hemos pasado de la revolución industrial a la revolución informática, con esto queremos significar los grandes avances que se tiene hoy en día en la forma de comunicarnos y de obtener los servicios, con la llegada de las tecnologías las sociedades han alcanzado un nivel superior por lo que todos los procesos se hacen más simple, mayor rapidez y tienen un mayor alcance.

Los organismos internacionales como la ONU han reconocido que el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) garantiza la igualdad social, la eficacia, la eficiencia y la transparencia en la sociedad, y por ello se han creado acuerdos internacionales y lo han clasificado en unos de los objetivos del milenio, estas nuevas tecnologías han roto la barrera de la distancia. En este escenario nace la propuesta para realizar primera cumbre mundial de la sociedad de la información, esto se materializo cuando en diciembre 21 del año 2001 a raíz de iniciativa propuesta por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), la Asamblea General de las Naciones Unidas (ONU), mediante la Resolución No. 56/183, aprobó la celebración de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (CMSI). Dicha cumbre tuvo como misión discutir los cambios y desafíos que surgen a raíz de las nuevas dinámicas sociales y globales, producto de la sociedad de la información. Es importante puntualizar que por los amplios de los devastes y la importancia de los temas que estaban en carpeta, hubo la necesidad de realizar en dos (2) fases: la primera se realiza en Ginebra en diciembre del año 2003 y la segunda en Tenia y en noviembre del 2005.

Producto de estas dos cumbres se desamaron y establecen una gran cantidad de acciones, acuerdos, planes de trabajo orientado en primera instancia hacia dos objetivos fundamentales, que eran lograr la igualdad digital e la inclusión social.

La República Dominicana en este sentido ha ido evolucionando en la aplicación de las Tecnologías de Información de Comunicación en los diferentes, Ministerios, Organismos Descentralizados, en una intervención del Presidente de la República Dominicana Dr. Leonel Fernández Reyna, al expresar: "Cuando aquí decidimos adoptar lo que sería un modelo de Gobierno Electrónico no lo hacemos por moda, no porque nos luzca bien, lo hacemos fundamentalmente por la obligación que tenemos de transformar la sociedad dominicana; o sea, que marche hacia adelante."¹

Se hace preciso destacar que el uso de las nuevas tecnologías o de la aplicación del buen gobierno como también son conocidas a nivel municipal ayudaría a la cercanía entre la administración y los administrados que es una de las virtudes de esta novedosa herramienta.

Es de conocimiento para todos que los municipios son la primera pieza de todo el aparato administrativo del Estado y por ello es que consideramos oportuno que se hagan propuestas serias e inversiones a nivel municipal, para el desarrollo sostenible y las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) es la herramienta clave para lograr este desarrollo y mantener la compenetración de la ciudadanía con las autoridades municipales y administrativas.

¹ Discurso del Presidente Leonel Fernández Reyna en la inauguración del taller para crear la agenda del Gobierno Electrónico , el 16 de noviembre del 2004/www.leonelfernandez.com

CAPITULO I Planteamiento del problema.

1.1.1 Orígenes del problema.

El móvil por el cual nos hemos abocado a la investigación de este tema es la importancia de los medios electrónico para el desarrollo de los pueblos y en especial de los municipios. Queremos resaltar que en los países que se han aplicado los medios electrónicos han tenido una mejor gobernabilidad y transparencia del sector público, los resultados que han obtenido son eficiencia, eficacia, transparencia, igualdad, etc.; por lo que en la República Dominicana estamos tratando de dar pasos significativos para el desarrollo de estas tecnologías en el sistema de administrativo del sector público. Siguiendo los procesos de globalización y modernización del Estado, en los cuales están envueltos Organismos Internacionales como el CLAD para buscar la solución a los problemas económicos, políticos, sociales y culturales que afectan a los países de la región de Latinoamérica, principalmente a los países como el nuestro que están en vía de desarrollo. Se persigue con una adecuada implementación de la Tecnología, información y comunicación con sus siglas TIC el crecimiento económico basándose en el incremento de la competitividad y la productividad, la promoción de igualdad social del Municipio.

La hipótesis que tratamos de comprobar en esta investigación, es los beneficios que trae consigo la implementación de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) para lograr el desarrollo del Municipio de Santo Domingo Oeste, ofreciendo un mejor servicio a los munícipes logrando con esto una mejor relación entre estos y el Gobierno local; lo que traería como consecuencia una mayor credibilidad del rol que desempeñe este Ayuntamiento frente a sus munícipes, la aplicación de estas TIC aumentaría la transparencia, eficacia y eficiencia haciendo así un buen gobierno. Observándolo desde este punto de vista, si la Administración local utiliza los TIC utilizan estos medios como transformación urbana, motor económico y creadores de riquezas obtendrían mejores resultados de los servicios brindados y el acceso de los ciudadanos.

1.1.2 Descripción del problema.

Tomando en cuenta que en los países desarrollados y otros que al igual que el nuestro están en vía de desarrollo la aplicación de las Tecnologías de Información y Comunicación han arrojado sus resultados nos ha nacido la inquietud de que en nuestro país podemos implementarla reconociendo que primero debemos crear las condiciones para que la ciudadanía tenga acceso a las mismas, pero especialmente en los Ayuntamientos que son las primeras autoridades con las que el ciudadano tiene contacto. Queremos demostrar con esta propuesta que en la medida que la ciudadanía tenga más acceso a los servicios que ofrecen los Ayuntamientos se puede lograr un nivel de satisfacción más alto, pero no es tan solo la satisfacción del ciudadano, sino también la recaudación de los arbitrios de los Ayuntamientos, mejor servicio mayor recaudación, es decir que los munícipes se benefician pero los ayuntamientos también.

Esto ayudaría a que el ciudadano pueda solicitar cualquier servicio de los Ayuntamientos desde cualquier lugar sin pérdida de tiempo y sin agotar largas filas de espera para poder resolver cualquier situación que se le presente.

1.1.3 Formulación del Problema.

¿La utilización de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) contribuiría a la gestión de Buen Gobierno a nivel Municipal en la República Dominicana?

La formulación del problema es poder dar repuestas a las inquietudes que nacen a diario en el ciudadano y que no tienen repuestas por parte de las administraciones aunque existe una Ley de libre acceso a la información que no todo ciudadano tiene manejo de la misma, creemos que si se implementa el uso de las TIC con una clara visión de lo que esta herramienta el ciudadano común que tiene la facilidad de acceder a una computadora o cualquier otro aparato que le permita la navegación en el internet pueda valorar y saber cuánto necesite saber, sin ningún tipo de dificultad, pero no es tan solo lo que quiera saber en relación a la claridad con la que se maneje la administración sino de los servicios que esta ofrezca y que sean de uso cotidiano para la sociedad o del ciudadano en particular que desde cualquier lugar sin importar la hora ni el día y a su vez pueda hacer sus sugerencias las que pueden ayudar al fortalecimiento de la Administración y brindar un mejor servicio.

1.2 Objetivos

1.2.1. General.

Determinar las ventajas y beneficios que se tiene con la aplicación de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en el Ámbito Municipal de la República Dominicana.

1.2.2 Específicos.

- Establecer la importancia de la implementación de las TIC en la Administración Pública.
- Determinar los beneficios que dejaría la aplicación de las TIC a nivel Municipal.
- Determinar el grado de relación entre la Administración y los Administrados a nivel local o municipal.
- Determinar la relación interadministrativa y cuales son medios utilizados.
- Determinar cómo puede la ciudadanía, contribuir con el desarrollo de las TIC del Municipio.

1.2.3 La justificación del estudio.

La escogencia de este tema la hemos hecho, con la finalidad de establecer la importancia y los beneficios del uso de las Tecnologías de información y Comunicación (TIC) como una herramienta de gobernabilidad o de buen gobierno ayudaría a una mayor eficientización de los servicios públicos desde el punto de vista de los ayuntamientos que son los gobiernos locales con los que la ciudadanía tiene mayor contacto; haciendo las gestiones más transparentes, eficientes y eficaces.

La aplicación de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), garantizan la igualdad de oportunidades rompiendo con las barreras sociales y manteniendo un equilibrio social y democrático.

Pensamos que a través esta investigación, lograremos los conocimientos necesarios y estableceremos los mecanismos e instrumentos que deben establecerse desde el Estado para lograr una buena aplicación de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC),

donde Poder Ejecutivo, Sociedad Civil, Partidos Políticos, Ayuntamientos y Municipios, han de actuar de manera coordinada, para que podamos obtener los beneficios que trae consigo el uso de la tecnología en el sector público, entendemos que es el momento oportuno y adecuado para acelerar y avanzar en el ámbito local.

Otro móvil para escoger este tema es que consideramos que la República Dominicana tiene un gran reto con la implementación del gobierno electrónico; al analizar el avance y los resultados obtenidos en las Instituciones Públicas donde han incorporado estas herramientas.

Entendemos que debemos seguir estimulando hacia la consolidación y desarrollo local, donde todos los ciudadanos y ciudadanas participemos de manera directa y frecuente, ya que entre todos debemos ponernos de acuerdo en cual es el país que queremos para nosotros y las futuras generaciones, cuales son las cosas que debemos hacer, como lo vamos hacer, en que tiempo lo haremos y sobre todos quienes serán los responsables de ejecutar y supervisar los planes, proyectos y estrategias de desarrollos que hemos definidos.

1.3.1 Marco Teórico.

Las diferentes definiciones en que se han creado o realizado en relación al uso de las Tecnologías de Información y Comunicación y observándolo desde los tres factores principales del uso de las nuevas tecnologías que son: La Eficacia, La Eficiencia y La Transparencia, que son el eje troncal de la aplicación de esta herramienta que se ha convertido en un arma efectiva para el combate a la corrupción.

Basándonos en los organismos y acuerdos internacionales nos podremos dar cuenta de que es una preocupación de interés mundial que las tecnologías de información y Comunicación se expanda a todos los niveles, para así erradicar de una manera la desigualdad social y la barrera existente entre los servidores y los usuarios, porque a través de esta herramienta se ha podido comprobar que el ciudadano tiene un trato en igual grado de condiciones desde el Estado o sector público.

"Las tecnologías de la información y la comunicación no son ninguna panacea ni fórmula mágica, pero pueden mejorar la vida de todos los habitantes del planeta. Se disponen de herramientas para llegar a los Objetivos de Desarrollo del Milenio, de instrumentos que harán avanzar la causa de la libertad y la democracia, y de los medios necesarios para propagar los conocimientos y facilitar la comprensión mutua" ([Kofi Annan](#), Secretario general de la [Organización de las Naciones Unidas](#), discurso inaugural de la primera fase de la [WSIS](#), Ginebra 2003)

El uso de las tecnologías de información y comunicación entre los habitantes de una población, ayuda a disminuir en un momento determinado la brecha digital existente en dicha localidad, ya que aumentaría el conglomerado de usuarios que utilizan las TIC como medio tecnológico para el desarrollo de sus actividades y por eso se reduce el conjunto de personas que no las utilizan.

1.3.2 Marco de Referencia.

La Administración electrónica tiene su mayor impulso en la primera década del siglo XXI, en España, motivado en parte por un marco legal que ha permitido llevar las garantías jurídicas que existen en el mundo real al mundo virtual y en otra parte por la evolución de las tecnologías relacionadas y el desarrollo de proyectos emblemáticos, como el DNI electrónico.

Puede mencionarse como antecedente el RD 263/1996, de 16 de febrero, por el que se regula la utilización de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas por la Administración General del Estado (ampliado posteriormente por RD 209/2003).

Ha de destacarse especialmente la *Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica*, que establece, entre muchas otras cuestiones, el concepto de firma electrónica reconocida y la equipara jurídicamente a la firma manuscrita o en papel, dotándola así de plena validez legal para las transacciones electrónicas públicas y privadas. La primera regulación de la firma electrónica en España se produjo mediante el Real Decreto 14/1999, transposición de la directiva europea 1999/93/CE sobre firma electrónica.

Por otra parte, con la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y su reglamento de desarrollo (mediante Real Decreto 1720/2007), se establecen las garantías de confidencialidad de los datos proporcionados por las personas físicas (es decir, los ciudadanos) en estas transacciones.

La Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, a la que en muchas ocasiones se refiere como "Ley de Administración Electrónica", que consagra el concepto de Administración electrónica en el marco jurídico español y la eleva a la categoría de derecho de los ciudadanos. Es decir, los ciudadanos tienen el derecho de acceder electrónicamente a los servicios de la Administración Pública y éstos ya no son facultativos para ésta, sino que la capacidad para proporcionarlos se convierte en una obligación para la misma, que deberá hacerse realidad a partir del 31 de diciembre del 2009.

La LAECSP es una regulación pionera en la materia a nivel mundial. En el momento de su aprobación, sólo cinco países contaban con una norma similar: EE.UU., Francia, Finlandia, Italia y Austria.

Finalmente mencionar la Ley 18/2011, de 5 de julio, reguladora del uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la Administración de Justicia, ley que se puede considerar análoga a la LAECSP circunscrita al ámbito de la Administración de Justicia.

1.3.3 Marco Histórico

En la República Dominicana a partir del año 2004 se inicia la implementación del Gobierno electrónico con la creación de la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y comunicación (OPTIC) responsable de coordinar la Estrategia Nacional del Gobierno Electrónico (E-Gob). Desde su creación puso en marcha las instrucciones que determinaban la línea base o realidad tecnológica nacional en el gobierno dominicano y sus consecuencias proyectos horizontales y verticales relativos a todos los aspectos de la convergencia del Gobierno electrónico.

Un plan revisado para el 2005-2008 incluyó mejorar la calidad de los servicios y tramites públicos ofrecidos incrementando las opciones y la facilidad de acceso y transparentar la gestión del gobierno. El impacto de este plan estuvo enfocado en elevar el nivel de satisfacción del ciudadano en este sentido e incrementar su participación en las acciones gubernamentales y transparentarlas.

Desde la creación de esa Oficina hasta nuestros días el Gobierno electrónico ha sido implementando en varias instituciones públicas con un éxito y aceptación por los ciudadanos entre las cuales podemos mencionar:

- Dirección General de Impuestos Internos (DGII)
- Procuraduría General de la República Dominicana
- Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD)
- Dirección General de Pasaportes
- Junta Central Electoral
- Dirección General de Tránsito Terrestre.
- Ministerio de Relaciones Exteriores
- Dirección General de Migración
- Ministerio de Trabajo
- Superintendencia de Bancos
- Seguro Nacional de Salud
- Proconsumidor
- Oficina Nacional de Propiedad Intelectual.
- Ministerio de Educación Superior, Ciencias y Tecnologías.

1.4.1 Metodología.

El estudio que hemos empleado en la realización de esta investigación de grado sobre La Administración electrónica casos y propuestas en la República Dominicana, es para demostrar las ventajas, disponibilidad, facilidad de acceso y ahorro de tiempo que proporciona la incorporación de la tecnologías de la información y las comunicaciones en las administraciones públicas desde la perspectivas municipal; la importancia y apoyo que representa la implementación del Gobierno electrónico para cumplir con los ejes troncales de un Estado social, Democrático y Derecho que son Transparencia, institucionalización y Democracia interna.

1.4.2 Tipo de Investigación.

En relación al tipo de investigación que vamos a desarrollar, sobre el tema antes mencionado, hemos tomado en cuenta dos (2) aspectos fundamentales:

Primero: La explorativa ya que analizaremos una serie de informaciones presentadas en diferentes fuentes bibliográficas, las cuales tratan el tema de la descentralización y el Desarrollo Sostenible desde la perspectiva municipal.

Segundo: Desde el punto de vista la descriptiva, porque en el desarrollo de la investigación describiremos cual ha sido el papel desempeñado por el Estado en la consecución del Estado Social, Democrático y de Derecho establecido en la Constitución Dominicana, entiéndase Poder Ejecutivo, Partidos Políticos, Ayuntamientos, Municipios, Distritos Municipales y la Sociedad Civil.

1.4.3 Técnicas de Recolección de Datos.

Dentro de las técnicas que utilizaremos para obtener las informaciones relacionadas con el tema, utilizaremos el análisis de la información de fuentes bibliográficas, investigaciones realizadas, además realizaremos entrevistas a expertos de diferentes Instancias del Estado, los cuales tienen una amplia experiencia y trayectoria de trabajo en el tema en la incorporación del gobierno electrónico y a los usuarios. Realizaremos entrevistas a funcionarios de los ayuntamientos del Distrito Nacional y de la Provincia Santo Domingo, en los Municipios Santo Domingo Norte, Santo Domingo Este y Santo Domingo Oeste, con lo cual pretendemos tener una visión integral de la situación actual en que se desenvuelven estos ayuntamientos con respecto a la implantación y el uso del gobierno electrónico.

1.4.4 Instrumentos de la Investigación.

Dentro de los instrumentos que utilizaremos en el desarrollo de esta investigación, nos auxiliaremos de la guía de entrevista, las fichas, estasherramientas nos permitirán tener un mayor control sobre los puntos que nos interesan conversar con las personas que entrevistaremos, además nos ayudara a seguir una secuencia lógica, así como también el entrevistado tendrá la oportunidad de abarcar cada uno de los aspectos tratados.

CAPITULO II. EGovernment o Gobierno Electrónico.

Antes de iniciar a desarrollar, cual ha sido el proceso evolutivo del Gobierno Electrónico, consideramos oportuno e interesante definir algunos temas que están íntimamente vinculados con el concepto que acabamos de mencionar, entre estos conceptos mencionaremos los siguientes: Brecha Digital, La Sociedad de la Información, Tecnología de la Información y la Comunicación, Alfabetización Digital.

2.1.1 Definición de conceptos generales.

2.1.2 Internet.

En términos sencillos y llanos, podríamos decir que internet es la red de redes, donde están interconectados muchos servidores que utilizan un estándar de software común. La WWW ([World Wide Web](#)) mejor conocida por sus siglas en ingles, ha sido la herramienta que ha permitido la masificación del Internet debido a su fácil uso y formato amigable, así como por su capacidad de hacer casi real la virtualidad. La red de redes Internet, desde su origen con el nombre de ARPANET a fines de los años 60, era una red a la que estaban conectados, casi exclusivamente, ordenadores de investigadores, científicos, profesores universitarios y grupos militares. El Gobierno Electrónico no es más que la consecuencia lógica de esta expansión vertiginosa del uso del Internet. En el año 1998, 150 millones de personas tenían acceso a Internet, (3,7% de la población mundial), pasando a más de 400 millones en noviembre de 2000 (6,7%), casi 550 millones en febrero de 2002 (8,96%). Las previsiones más conservadoras apuntan a 1.500 millones de usuarios en torno al 2007.

2.1.3 Gobierno Electrónico.

El concepto de Gobierno Electrónico o E-Gov (contracción del nombre en inglés “ElectronicGovernment”), comienza a usarse hacia fines de los años noventa como una manera de identificar aquellas actividades del gobierno realizadas y/o apoyadas a través del uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC).

En el marco de la XVII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno en Santiago de Chile, el 10 de noviembre de 2007, donde se aprobó la Carta Iberoamericana

de Gobierno Electrónico, se adoptó en dicho evento la siguiente definición de Gobierno Electrónico.

“Gobierno Electrónico es el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) en los órganos de la Administración Pública para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientar la eficacia y eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos.”

El Banco Interamericano de Desarrollo (BID) concibe el Gobierno Electrónico como “Una posibilidad de obtener servicios gubernamentales a través de medios electrónicos, permitiendo el acceso a la información y completando transacciones en cualquier lugar y en cualquier momento”.

El Banco Mundial (BM) ha resumido el concepto de E-government de la siguiente manera “Se refiere al uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, para incrementar la eficiencia, efectividad, transparencia y rendición de cuentas del gobierno”.

En ese mismo sentido para la destacada profesora y escritora Argentina (Miriam Ivanega) cito - El Gobierno Electrónico que si bien caracteriza un tipo de Administración Pública, ni altera las clasificaciones de forma de gobierno conocidas, se impone a la noción de “gobierno electrónico” como un nuevo medio o instrumento tendente al desarrollo de la organización pública- y el uso de las Tecnología de Información y Comunicación (TICs) para mejorar las actividades y presentaciones de organizaciones del sector público en tres aspectos centrales que son: a) procesos gubernamentales, b) interacción con la ciudadanía y c) vínculo con las organizaciones.

El gobierno electrónico es la combinación de las tecnologías de información y comunicación, por una parte, y de liderazgo gubernamental orientado al servicio para simplificar procesos y para acercar los servicios gubernamentales al ciudadano. Cuando la gestión pública está orientada al servicio, la tecnología puede convertirse en un vehículo privilegiado para que los ciudadanos puedan tener mejor acceso a la información gubernamental, para aumentar la transparencia de la gestión pública, y para llegar a comunidades rurales y a sectores tradicionalmente excluidos.

Luego de ver las definiciones de Gobierno Electrónico, vertidas por estos dos (2) Organismos Internacionales como son el (BID) y el (BM), nos abocaremos a expresar

nuestra definición particular sobre el mismo, podemos decir que Gobierno Electrónico no es más que una estrategia de administración del Estado, que consiste en la utilización de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) con la finalidad de que la Administración automatice sus procesos y procedimientos, haciendo más ágil, transparente y eficiente con miras a ofrecer a los ciudadanos, las empresas y las instituciones un mejor servicio.

“El Gobierno Electrónico se refiere a los procesos y estructuras creadas para la oferta electrónica de los servicios gubernamentales, depende funcionalmente de muchas aristas o ramificaciones como el compromiso de los gerentes públicos, la dinámica política, los servicios civiles y las funciones parlamentarias y judiciales; se requiere que el gobierno tenga apertura a un modelo de prestación de servicios bastante complejo, en el que interactúan tanto los niveles como las aristas del sistema de gobierno”. “El gobierno-e, que se refiere al empleo de la internet y las Tecnología de Información y Comunicación (TIC) para conseguir una mejor administración del gobierno mediante la transparencia y el acceso público a la información, reforzando la asociación fundamental entre el sector público y los ciudadanos. El gobierno-e también fomenta una participación más amplia de los ciudadanos en el proceso y gestión de los gobiernos. Además, puesto que se apoya en la transparencia, es un arma más eficaz contra la corrupción”. Un elemento estratégico para el desarrollo de los países radica en la eficiencia con que se llevan a cabo los servicios que ofrece el gobierno a los diferentes sectores de la sociedad y su capacidad de interacción con los ciudadanos.

2.1.4 Brecha Digital.

La brecha digital es entendida como la diferencia que existe entre las personas o ciudadanos que tienen acceso al uso de las TICS, en relación a otros grupos de personas que no tienen ni conocimientos ni accesos a ella, desde aquí nacen los conceptos de inforicos e infopobres. En ese sentido en el Informe de Desarrollo Humano presentado en Chile en el año 2006, se define la brecha digital de la siguiente manera:

(Informe Desarrollo Humano, 2006), ““Las nuevas tecnologías tienen efectos formidables, pero ambivalentes. Pueden reducir la desigualdad o aumentarla; pueden facilitar relaciones sociales más horizontales o reforzar algunas jerarquías autoritarias; pueden empoderar a los individuos o conducir a la limitación de su autonomía y crear dependencia; pueden generar espacios de integración social o ser un factor de exclusión. La sociedad y las personas hacen la diferencia entre aprovechar sus oportunidades o sucumbir ante sus amenazas. Sus características, sus fortalezas, sus orientaciones

culturales y políticas, sus formas de organización y modos de actuar, la imagen que tienen de sí mismas, aquello en lo que sueñan y cómo conversan, las instituciones que crean y las políticas que impulsan, son los factores que permiten o impiden un uso adecuado de las tecnologías”.

2.1.5 Sociedad de la Información.

Este concepto es adoptado por los gobiernos y los organismos multilaterales, asociados con el desarrollo de las naciones en la economía global, en este aspecto América Latina y el Caribe como región se encuentran muy retrasados con relación a los países desarrollados en las políticas y acciones para la integración a la sociedad de la información. En ese sentido desde la CEPAL, se establece la siguiente definición:

(CEPAL, 2003), “El concepto de sociedad de la información es muy complejo y su nivel de desarrollo es aún incipiente (...) El marco conceptual utilizado por la CEPAL se basa en las características generales de las TIC y del proceso de digitalización resultante, que son el núcleo de este paradigma emergente”.

Siguiendo esta misma línea ALADI, define la sociedad de la información de la siguiente manera:

(ALADI, 2003), “La sociedad de la información es una estructura que se está construyendo duramente, impulsada sobre la ola de transformación tecnológica (...) La velocidad y alcance de las transformaciones mencionadas plantean problemas nuevos a los responsables políticos y a los agentes económicos y sociales”.

2.1.6 Tecnología de la Información y la Comunicación (TICS).

Entendemos que antes de abocarnos a desarrollar el tema objeto del presente ensayo, entendemos que es pertinente aclarar la definición de algunos conceptos, los cuales nos ayudaran a entender de manera más clara y precisa todo el contenido de este ensayo, a continuación, presentamos la definición de algunos términos:

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) define las TIC de la siguiente manera: “Conjunto de disciplinas científicas, tecnológicas de ingeniería y de técnicas de gestión utilizadas en el manejo y procesamiento de la información; sus aplicaciones, las computadoras y su interacción con los hombres y máquinas; y los contenidos asociados de carácter social, económico y cultural”.

El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) ha expresado que las TIC: “Son herramientas cada vez más poderosa para participar en los mercados mundiales, promover la gestión pública más responsable, mejorar la prestación de servicios básicos y aumentar las oportunidades de desarrollo social.”

La administración pública es uno de los campos más fértiles para la aplicación de la informática, en este sentido nos referimos específicamente a las tecnologías de la información y comunicación TIC, su aplicación logra una simplificación de los procesos administrativos, mayor transparencia y una mayor vinculación participativa con el ciudadano, asociada a una real descentralización y mayor autonomía de gestión.

Cuando hablamos de Tecnología de Información y Comunicación (TICs) nos referimos al “conjunto de actividades de investigación, desarrollo, fabricación, integración, instalación, comercialización y mantenimiento de componentes, subconjuntos, productos y sistemas físicos y lógicos, fundamentados en la tecnología electrónica, así como la explotación de servicios basados en dichas tecnologías, la producción y difusión de contenidos soportados electrónicamente y las aplicaciones de Internet”.

2.1.7 Alfabetización Digital.

Este concepto en el campo de la informática tiene varios nombres, algunos lo llaman alfabetismos digital, otra alfabetización multimedia, pero en definitiva todos estos conceptos tienen como objetivo común lograr que los ciudadanos adquieran conocimientos y habilidades sobre el uso de las TICs, tanto conocimiento de hardware y software. En ese sentido se parte de la premisa de que las personas digitalmente alfabetizadas pueden comunicarse y trabajar más eficientemente especialmente con aquellos que poseen los mismos conocimientos y habilidades.

2.1.8 Sociedad del Conocimiento.

La sociedad de la información y el conocimiento es el nombre que se le da a las actuales sociedades que se caracterizan por la importancia que en términos económicos,

sociales, tienen las actividades vinculadas con la creación, distribución y manipulación de la información y el conocimiento. Es importante puntualizar que este concepto es nuevo y que los antecedentes más próximos se encuentran en el libro “La Producción y Distribución del Conocimiento en los Estados Unidos de Machulp”, el cual fue publicado en el año 1962. Sin embargo es a finales del siglo XX que comienza a visualizarse las implicaciones sociales, políticas, económicas y culturales de la “Sociedad de la Información y del Conocimiento”.

Los conceptos Tecnología, Conocimiento y Sociedad se encuentran estrechamente vinculados entre sí, en ese sentido Manuel Castells, uno de los académicos más refutados en el área, expresa lo siguiente:

Castells, 1998), “...si bien la sociedad no determina la tecnología, sí puede sofocar su desarrollo, sobre todo por medio del Estado. O, de forma alternativa y sobre todo mediante la intervención estatal, puede embarcarse en un proceso acelerado de modernización tecnológica, capaz de cambiar el destino de las economías, la potencia militar y el bienestar social en unos cuantos años. En efecto, la capacidad o falta de capacidad de las sociedades para dominar la tecnología, y en particular las que son estratégicamente decisivas en cada período histórico, define en buena medida su destino, hasta el punto de que podemos decir que aunque por sí misma no determina la evolución histórica y el cambio social, la tecnología (o su carencia) plasma la capacidad de las sociedades para transformarse, así como los usos a los que esas sociedades, siempre en un proceso conflictivo, deciden dedicar su potencial tecnológico, p. 33”.

2.1.9 Economía del Conocimiento.

La Economía del Conocimiento tiene que ver con una nueva forma de visualizar la economía, donde el insumo y factor de producción principal, vinculado a la producción de riquezas, tiene que ver con la información y el conocimiento a través del uso máximo de las TICS. En ese sentido Alejandro Prince, la define de la siguiente manera:

(Prince, 2005), “Definimos Economía Digital a una nueva etapa en la historia económica, en la que el activo, insumo y factor de producción principal ligado a la creación y distribución de la riqueza es la información y el conocimiento, mediante la aplicación intensiva extensiva y estratégica de las TIC a productores y consumidores, y reduciendo los tiempos, pasos y fundamentalmente los costos de transacción, p. 45”.

2.1.10 E-democracia.

Podemos decir que es la democracia que se auxilia del uso del internet y las nuevas tecnologías para satisfacer las necesidades democráticas en beneficio de todos, la cual comprende el uso de las tecnologías electrónicas de comunicación, como internet para mejorar los procesos democráticos, dentro de una república democrática o representativa. Este es un tema que aun esta en ciernes, pero que ha sido objeto de muchos debates tanto desde el gobierno, grupos cívicos y sociedades alrededor del mundo.

A este tipo de democracia también se le ha llamado ciberdemocracia o democracia digital, este término fue usado en el seno de los movimientos cívicos de Minnesota (Estados Unidos), por los años 1994, el cual tiene como antecedente el concepto de Tele democracia, el cual fue utilizado por primera vez por el científico político Ted Becker en el año 1981.

2.1.11 E Política

Para definir de manera sencilla y objetiva este concepto, decimos que la e-política es la actividad política que se desarrolla bajo el paraguas del uso en tiempo real o online con el auxilio del uso de la TIC. Esta puede ser desarrollada por los mismos gobiernos o áreas del estado. Esta nueva forma de ejercer la política en los últimos años presentado un importante crecimiento debido a que los políticos, estrategias políticas y partidos políticos, se han dado cuenta de que el uso de la tecnología es un fenómeno social que va en aumento, el cual incluye el uso de internet, celulares, redes sociales, este ultimo sirvió como instrumento para focalizar y fundamentar la campaña del Presidente de los Estados Unidos Barack Obama, quien gracias al uso de este instrumento tecnológico como mecanismos de campaña política publicitaria pudo acceder a un segmento de la población de Estados Unidos y conquistarlo para que votaran por su candidatura.

2.1.12 Ciberespacio.

Este concepto podemos definirlo como el medio electrónico de las redes informáticas, en el que la comunicación en línea se lleva a cabo, el término "ciberespacio" fue utilizado por primera vez por el **cyberpunk** autor de ciencia ficción William Gibson , aunque el

concepto se ha descrito un poco antes, por ejemplo en el Vernor Vinge cuento " Nombres Verdaderos . " Ampliamente utilizado desde entonces, ha sido criticado por su inventor, como el propio Gibson tarde lo describiría como un "sugereute y esencialmente sin sentido", palabra de moda que podría servir como un sistema de cifrado de todos sus "reflexiones cibernético".

2.1.13 Ciudadanía Digital.

El concepto de ciudadanía digital, tiene varios significados, algunos doctrinarios expertos en la Tecnología de la Información y Computación la denominan ciberciudadanía, otros la llaman e ciudadanía, pero lo cierto es que este concepto con los diferentes enfoques adquiere matices diferentes, en otras palabras hay que visualizarlo desde dos puntos de vistas y ares de conocimientos, pero que son confluyentes. Primero: en muchos casos es usado para relacionarlo con la aplicación de los derechos humanos y derechos de ciudadanía en la sociedad de la información, segundo: muchos los enfocan en lo relativos a los derechos y deberes de los ciudadanos que se configuran en función a la utilización de las nuevas tecnologías.

Siguiendo las puntualizaciones expresada precedentemente, podemos colegir o definir este concepto como: “que son un conjuntos de normas de comportamientos, que giran en torno al uso de la tecnología”.

2.1.14 Inclusión Digital.

El concepto de Inclusión Digital, se refiere a la democratización o expansión en todo el territorio del acceso a las tecnologías de la información y comunicación, lo cual permita la inserción de todos los ciudadanos en la sociedad de la información. Esta inclusión para estar garantizada necesita la combinación de tres instrumentos necesarios e indispensables como son: Un computador, tener acceso a la red y el dominio de estas herramientas.

La inclusión digital se erige o configura como un elementos garantizador de otros derechos y que contribuye al ejercicio pleno de los mismos, en ese sentido tiene tres efectos principales: Primero: Incide sobre la ampliación del concepto de ciudadanía, en el sentido de que facilita y mejora la capacidad de los ciudadanos de interactúa con la administración,

a través de las redes de información para acceder a los servicios de manera mas completa, simple y ágil. Segundo: Tiene un enfoque socioeconómico en la lucha contra la exclusión digital, donde se configura como un catalizador de la inserción de segmentos marginados en el mercado de trabajo, lo cual promueve las políticas de profesionalización y capacitación. Tercero: Contribuye con la educación ciudadana, en el sentido de que crea una inteligencia colectiva lo cual permite y facilita la inserción autónoma de cada país en un mundo globalizado.

2.1.15 Derecho Informático.

El termino Derecho Informático (Rechtsinformatik) fue utilizado por primera vez por el Profesor. Dr. Wilhelm Steinmuller, académico de la Universidad de Regensburg de Alemania, en los años 1970. Pero este no es el único término que existe en el transcurso del tiempo se han usados conceptos como: Derecho Telemático, Derecho de las Nuevas Tecnologías, Derecho de la Sociedad de la Información, Iuscibernetica, Derecho Tecnológico, Derecho del Ciber Espacio, Derecho de Internet, entre otros. Es importante puntualizar que todos estos conceptos utilizados para definir lo que es el Derecho Informático al final tienen la misma significación o apuntan al derecho aplicado en las TICS. En ese sentido podemos definirlo de la siguiente manera:

“Es un punto de inflexión del Derecho, puesto que todas las áreas del derecho se han visto afectadas por la aparición de la denominada Sociedad de la Información, cambiando de este modo los procesos sociales, políticos, y jurídicos”.

2.1.16 Sociedad en Red.

El termino Sociedad en Red fue utilizado por primera vez en el año 1991, por Jan Van Dijk en su obra “De Netwerkmatschappij (La Sociedad Red), pero a pesar de ello sin lugar a duda quien ha contribuido de manera significativa a la maximización y utilización de este concepto es Manuel Castells, quien en el primer volumen de su trilogía de obra llamada la “Era de la Información”, ha popularizado este concepto. En la sociedad en red las interacciones están sementadas en el uso de la información, las cuales se procesan, almacenan y transmiten sin restricciones de tiempo, distancia y volumen, podemos decir que es una nueva forma de entender el funcionamiento de la sociedad basada en el uso del internet.

2.2.1 Antecedentes del Gobierno Electrónico.

En este acápite de manera sucinta vamos a realizar una breve descripción de cual fue la génesis que marco todo el proceso de construcción de la esta novedosa herramienta de gestión administrativa, la cual se enmarca dentro de la nueva tendencia o de los principios modernos que rigen la actuación de la administración pública, en este caso nos estamos refiriendo a los principios de buen gobierno, buena administración, eficiencia y eficacia.

A mediados de la década de 1990, muchos países occidentales entran de lleno a la era de la información, adoptando las ideas de las nuevas tecnologías, tomando en consideración el auge que ha tenido la Tecnología de la Información, desde donde se visualizaba que se podía aprovechar la informática para mejorar o reinventar las tareas o funciones administrativas del Estado. En ese sentido una de las primeras iniciativas de reforma gubernamental que utilizó como herramienta a la tecnología de la información fueron la NPR(National Performance Review) y la NII (The National Information Infrastructure) creadas en 1993 durante la Administración del presidente Estadounidense Bill Clinton. De 1994 y 1995 se llevaron múltiples actividades en los países desarrollados, Canadá estableció el Information Highway Advisory Council, en 1994 Japón creó el Telecommunications Council, en el mismo año Australia incorporó el ASTEC en 1995 Singapur fundó el National Computer Board...(Ruelas y Pérez, 2006, p.3).

Luego de todas esas iniciativas y como consecuencia de la utilización del NTIC principalmente Internet en los procesos gubernamentales surge el concepto de Gobierno Electrónico, en el año 2002 la Agencia Interamericana para la Cooperación y el Desarrollo (AICD) dio inicio a un programa de apoyo y cooperación para la implementación en América Latina y el Caribe del Programa de Gobierno Electrónico de la AICD-OEA, para apoyar las iniciativas y esfuerzos en la formulación de políticas y toma de acciones concretas con la finalidad de mejorar las actuaciones de la administración en su relación con los ciudadanos; para ello se tomó como referencia ejemplo de buenas prácticas de gestión administrativa pública la experiencia que habían dado resultado a nivel nacional, provincial y municipal en países como Argentina, Brasil, Canadá, México, Estados Unidos, Australia, España e Irlanda.

2.3.1. Naturaleza Jurídica del Gobierno Electrónico

Según la razón de ser, en base a su concepto y función se fundamenta por los siguientes aspectos:

Primero: Esta ligada estrechamente al Derecho Administrativo y al ejercicio de la función pública, porque incide directamente en la administración pública, transformando el funcionamiento del gobierno desde sus niveles estructurales hasta operacionales, del mismo modo, que sirve como instrumento para la ejecución efectiva de las políticas del Estado en el interés de satisfacer las necesidades colectivas en el contexto de los preceptos constitucionales establecidos.

Segundo: Jurídicamente constituye una garantía al “al Derecho de Libre Acceso a la Información Pública, Derechos Políticos y de Participación contemplados en la Convención Americana sobre de los Derechos y Deberes del Hombre, al formular una nueva relación gobierno ciudadano, sustentada en la obligatoriedad del gobierno en el suministro de información pública haciendo uso de los medios electrónicos, informáticos y telemáticos.

2.4.1. Componentes del Gobierno Electrónico.

Antes de abordar la clasificación o componentes esenciales del Gobierno Electrónico consideramos interesante abordar que ha provocado que muchos Estados tomen conciencia y hallan diseñados estrategias y políticas para fomentar la implementación del Gobierno Electrónico. La presencia de la globalización conjuntamente con los avances de la ciencia y la tecnología surtieron efectos sobre la administración del Estado, esto en razón a las tendencias de unificación de las orientaciones políticas y económicas del neoliberalismo económico; también por el uso intensivo de las TIC en todos los ámbitos de la actividad humana y el desarrollo que han experimentado convirtiéndose en poderosos motores de crecimiento económico e incremento de la productividad.

Como consecuencia de estos procesos de integración de los Estados a los diferentes conlaves y firmas de acuerdos comerciales y de ayuda y cooperación internacional, los gobiernos se han visto en la necesidad de incorporar e implementar nuevas estrategias de gobierno, donde se aprovecha al máximo las ventajas y bondades que proporcionan las tecnologías de la información y la comunicación, esto cambia los procedimientos y

procesos tradicionales en los cuales la administración se desarrollaba por procesos mas dinámicos, transparente, ágil, seguro con el auxilio de las TIC, lo que en la actualidad llamamos Gobierno en Línea o Gobierno Electrónico.

La incidencia de la globalización y el acelerado desarrollo que han experimentado las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), ha provocado el surgimiento de importantes cambios en todos los aspectos de nuestra sociedad. Las expresiones Gobierno Electrónico, Gobierno Digital, Gobierno en Línea, E-gobierno, son equivalentes a las anglosajonas Electronic Government, E-goverment, se han utilizado para identificar el nuevo paradigma tecnológico asociado a la prestación de telemática de servicios por parte del Estado, enmarcándose en el ámbito de su modernización.

Producto de que el concepto del Gobierno Electrónico se enmarca o se sitúa sobre la base de cuatros grandes categorías de involucrados, es en este marco desde donde la doctrina mayoritaria postula que estas clasificaciones como son las relaciones Gobierno Ciudadano (G2), relaciones Gobierno y las Empresas (G2B), relaciones Gobiernos a Empleados (G2E), relaciones Gobierno a Gobierno (G2G). Esta clasificación esta contenida en el ensayo titulado El Gobierno Electrónico en la gestión pública, que publicaran Alexandra Naser y Gastón Concha, en el marco donde en la pagina no. 17, estos autores presentan un diagrama relacional de servicios de la administración pública y las cuatros categorías que hemos definidos previamente. De igual manera en el libro titulado E-política y E-gobierno en América Latina, el cual fue coordinado por Susana Finquelievich, en la pagina no. 7 de este libro se emplean las cuatros categorías a las que hemos hecho mención. En adicción a esto en la reunión anual del Comité de Asesoría Técnica de la Comisión Económica para África realizada del 12 al 14 de diciembre del año 2006, donde se propuso siete temas para medir el desarrollo de los indicadores fundamentales de Gobierno Electrónico, en el segundo tema se trato el tema de la prestación de los servicios públicos, donde se estableció que para poder realizar dicha medición era imprescindible utilizar las cuatros categorías que hemos definidos previamente.

En los siguientes acápite desarrollaremos cada uno de estos componentes por separados.

2.4.2 Government to Government (G2G).

Este componente del gobierno electrónico, lo que se busca es que las relaciones intra-gubernamentales, se realicen de manera electrónica, acciones como adquisiciones, compras, gestión de infraestructura, asignación de partidas presupuestarias, en fin todas las acciones y actividades que realiza el Estado con sus dependencias ya sean pertenecientes al Gobierno Central, entidades Autónomas, Descentralizadas o Gobiernos Locales.

2.4.3 Government to Employee (G2E).

Estas son las acciones que se promueven desde el Estado para brindar un mejor servicio profesional de los empleados de la Administración Pública. Representa una valiosa e importante herramienta para la profesionalización y atención a los funcionarios públicos. Es importante puntualizar que es imposible hablar de esta relación de Gobierno Empleado, si no se integran en los procesos de construcción a los recursos humanos, los cuales forman la estructura organizativa de un gobierno.

2.4.4 Government to Business (G2B).

Estas son iniciativas destinadas a brindar servicios administrativos y de información a las empresas, mediante la utilización de la TIC, importante puntualizar el tipo de empresa y el sector a que se están dirigiendo estas políticas y estrategias de desarrollo, las cuales deben de estar alineadas y enfocadas en satisfacer los intereses y prioridades del sector privado mayoritario. Los beneficios que brindan y aportan estas iniciativas a las empresas son similares a los que obtienen los ciudadanos en términos de ahorro de tiempo, dinero y flexibilidad.

2.4.5 Government to Citizens (G2C).

La relación G TO G podemos definirlas como las acciones o iniciativas de Gobierno Electrónico que están encaminada a brindar a los ciudadanos servicios administrativos y de información mediante la utilización de las TIC. La idea que subyace en el fondo de este concepto es que los ciudadanos en su relación con la administración pueden realizarla vía electrónica, lo cual representaría un ahorro de tiempo, dinero, ya que realizarían las solicitudes de los servicios que requieran desde cualquier lugar donde tengan acceso a un computador o teléfono móvil con internet.

CAPITULO III. El Gobierno Electrónico en el Derecho Comparado

Actualmente la mayoría de los gobiernos no escatiman esfuerzos para poder implementar acabadamente el gobierno electrónico, traducidos en términos de aumentar los niveles de transparencia de los actos públicos y dar una respuesta más rápida a las necesidades y requerimientos de la población. En este sentido daremos un breve resumen de los países que han implementado esta herramienta, teniendo un resultado positivo.

3.1. CHILE COMO UN EJEMPLO PARA LATINO AMERICA

Pero sin ir tan lejos, podemos echar mano al ejemplo que resalta de la media de los países latinoamericanos y que representa el caso chileno.

El portal www.tramitefacil.gov.cl dispone la posibilidad de realizar los más variados trámites (desde la solicitud para realizar distintas actividades económicas, solicitud de becas, pago de impuestos, consultas sobre el estado de las declaraciones, etc.), ya en línea, en algunos casos, ya mediante la descarga de los formularios respectivos en otros. Tanto es el avance de Chile en esta materia, que en el top 25 del UN Global E-government Readiness Report 2005, aparece en la posición número 22 de una tabla liderada por los Estados Unidos, los principales países europeos y algunos países asiáticos. También ocupa un lugar en los primeros puestos del E-participation Index 2005, esta vez acompañados por México, Colombia y Brasil. Esto significa que en los citados países los ciudadanos pueden acceder a una gran cantidad de servicios y realización de trámites a través de los medios electrónicos que permiten constituir para ello una “ventanilla única”. Esta ventanilla única permite obtener información o realizar gestiones en todo tipo de materias, como laboral, fiscal o ayudas y subvenciones sin necesidad de estar limitado por la necesidad de desplazarse a un organismo determinado, o por los horarios de atención al público de la administración. En razón que a través de estos portales se puede ubicar y acceder a toda la información y servicios que los principales organismos del Estado, vinculando los sitios en Internet de éstos con las necesidades del ciudadano, los mismos brindan de ordinario dos posibilidades fundamentales.

3.2. En el derecho Argentino

Mediante **Decreto 378/05** Argentina pondrá en marcha el “Plan Nacional de Gobierno Electrónico cuyos objetivos (serán) promover el empleo eficiente y coordinado de los recursos de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para la creación de nuevos y mejores vínculos entre el Estado Nacional y los habitantes y ciudadanos y para una mejor gestión de la información pública”; según se explica en sus considerandos.² el caso argentino (y la mayoría de los países latinoamericanos) que, no obstante los esfuerzos realizados en esta materia, las gestiones posibles a través del portal www.gobiernoelectronico.ar son limitadas en general a consultas (desde legislación hasta cómo y dónde tramitar un documento de identidad), reclamos y a la contratación con la administración [Nota 11].

En se mismo sentido, En diciembre de 2003 se dictó en Argentina el **Decreto 1172/03**³ de “Acceso a la Información Pública”. En el mismo se estableció, entre otros aspectos, que se puede acceder de manera libre y gratuita, vía Internet, a la totalidad de la edición diaria del Boletín Oficial de la República Argentina (aunque la consulta de ediciones anteriores sólo puede realizarse a través del pago de un abono). También contempla la publicidad de la gestión de intereses en el ámbito del Poder Ejecutivo Nacional a través de Internet⁴. En pos de transparentar la gestión pública, el **Decreto 378/05** mencionado supra dispone en el artículo 2 del Anexo I que la transparencia funcionará como principio rector en el ámbito del Plan Nacional de Gobierno Electrónico. Este principio implica “facilitar el acceso de los habitantes y ciudadanos a los actos de gobierno y a la información pública mediante su publicación en Internet”.

Pese a la importancia de este instrumento normativo en el ámbito de la administración nacional, aun no existe en Argentina una ley de acceso a la información pública nacional. Y como lo denuncia el Informe AIDIC 2004⁵, “sigue habiendo una gran deuda para con la

²Decreto 378/2005: Plan Nacional de Gobierno Electrónico y Planes sectoriales de Gobierno Electrónico; B.O. 30642, 28 de abril de 2005

³Decreto 1172/03; B.O. 30291, 4 de diciembre de 2003

⁴Decreto 378/2005: Plan Nacional de Gobierno Electrónico y Planes sectoriales de Gobierno Electrónico; B.O. 30642, 28 de abril de 2005

⁵Informe AIDIC 2004; sección escrita por Miguel Julio Rodríguez Villafañe; p. 23

transparencia imprescindible en una democracia republicana, como la adoptada por la Argentina”.Es necesario remarcar que el avance notable que implica la publicidad de los actos de gobierno a través de Internet, en miras de dar transparencia a los mismos, no es suficiente. Requiere por parte de la ciudadanía un compromiso irrenunciable de velar por el respeto a las normas que rigen en una sociedad, sobre todo cuando se refiere a la actuación de sus gobernantes.

3.3. Así también lo expresa el gobierno venezolano

En su portal www.gobiernoenlinea.ve, donde puede leerse que “la puesta en marcha del Gobierno Electrónico permitirá reducir los niveles de burocracia en el aparato estatal, lo cual beneficia sin duda alguna el incremento de la eficiencia de la Administración Pública, y por otra parte, disminuirá la discrecionalidad en los procesos del Estado”.

Similares intenciones se pueden extraer de los portales informáticos (entre otros: <http://cepre.opp.gob.uy>, www.peru.gob.pe, etc.) ofrecidos por la mayoría de los países de la región, donde la implementación de un gobierno electrónico parece más una meta a realizar que una realidad misma. Pero más allá de las buenas intenciones que resultan de las declaraciones oficiales, parece que poco se ha logrado o al menos no resulta suficiente.

3.4. Detalle de cómo algunos países europeos implementaron políticas y programas de gobierno electrónico.

1) Dinamarca: Los inicios del gobierno electrónico datan de 1972 cuando las municipalidades danesas organizaron su propio servicio proveedor de tecnologías de información para compartir los servicios. En noviembre de 1994, la publicación de "La sociedad de la información 2000" permitió la creación del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación. Posteriormente se creó el Comité Digital Danés, que definió la política del Gobierno sobre las tecnologías de información. En 2002, la publicación "Hacia el e-gobierno: visión y estrategia para el sector público en Dinamarca" fijó la estrategia en relación al gobierno electrónico. Para desarrollarlo, Dinamarca estableció un marco legal que hizo posible la firma electrónica y el acceso a la información pública, entre otros. Los servicios ciudadanos ofrecidos hacen que Dinamarca esté a la cabeza de los rankings sobre implementación de un gobierno electrónico.

2) Gran Bretaña: A través de una publicación en el año 1996, el Gobierno resume la intención de hacer un uso más completo de las tecnologías de la información dentro de los departamentos de Gobierno y en su trato hacia sus ciudadanos. En el año 1999, otra publicación denota la visión del Gobierno por modernizar los servicios para los ciudadanos y por comprometerse a explotar las nuevas tecnologías, ofreciendo oportunidades en la entrega de servicios a la comunidad. Anuncia además el desarrollo de un plan de Gobierno, estableciendo maquinarias de coordinación y fijando como objetivo la total atención electrónica en 2008. Así, en el año 2002, se lanza la estrategia nacional para el e-Gobierno local, seguida de una serie de iniciativas legales en el marco de una e-cumbre internacional, en la cual se anunció la intención de proporcionar conectividad de banda ancha a organizaciones públicas claves, así como US 6 mil millones en inversiones ICT.

3) Suecia: Como el primer país del mundo en introducir en su legislación las temáticas acerca de la libertad de información, rápidamente se une al auge de la aplicación de innovaciones tecnológicas. En 1988 presenta la estrategia "Administración del gobierno central en el servicio de los ciudadanos", con el fin de modernizar la administración pública, y como herramienta necesaria para definir una administración ciudadana orientada al uso de ICT. En 1999, el Gobierno presenta un programa denominado "Administración Pública al Servicio de la Democracia", indicando que todos los servicios a los ciudadanos y negocios se deben proporcionar a través de Internet. De esta forma, en el mismo año, se adopta la estrategia "Sociedad de la Información para todos" diseñada para consolidar a Suecia como líder en Sociedad de la Información y además de potenciar a las ICT para el crecimiento, empleo, desarrollo regional, democracia, tratamiento justo, calidad de vida, igualdad y administración eficiente.

4) Finlandia: En 1996, el Gobierno establece una "Sociedad de Información Consultiva", cuya finalidad es proporcionar ayuda en la supervisión del desarrollo, políticas y evaluaciones de la Sociedad de la Información. En 1998, el Gobierno adopta una serie de iniciativas legales acerca de las transacciones electrónicas, que pavimenta la implantación de un sistema genérico de identificación electrónica, transferencia de datos encriptados y firmas digitales para transacciones electrónicas. Con estos avances, en 1999 el Centro de

Registro de Población lanza la tarjeta electrónica de identificación, utilizable ya sea como pasaporte, o para actividades bancarias y de seguro, consolidándose de tal manera que en 2002 se lanza el portal ciudadano <http://www.suomi.fi/>, otorgando así acceso único a la información pública. Finalmente, en 2003, el Gobierno finés lanza un nuevo programa sobre Sociedad de la Información, con la intención de aumentar el espíritu competitivo y la productividad, promover la igualdad social y regional, mejorar el bienestar de los ciudadanos y la calidad de la vida mediante la utilización efectiva de tecnologías de información y comunicaciones

5) Holanda: En 1994 se adopta el Programa Nacional de la Acción en Carreteras Electrónicas, que en diciembre de 1998 deriva en un plan de acción de gobierno electrónico que plantea, entre otros elementos, una serie de iniciativas legales con la intención de utilizar el potencial de ICT para entregar mejores y efectivos servicios a la comunidad, dejando disponibles en la red a lo menos un 25% de los servicios ciudadanos.

6) Alemania: En febrero de 1996, el Gobierno alemán implementa el primer plan de acción para la Sociedad de Información, para luego, en el año 1999, adoptar el Programa de Administración de Estado Moderno, que en noviembre de 2001 es complementado por un programa para iniciativas de Gobierno electrónico, colocando en línea 376 servicios públicos básicos convenientes para la administración federal. Así, en julio de 2002, junto a nuevas regulaciones legales, se permite el acceso total a la información pública disponible en la red para personas discapacitadas, lo que gracias a la "puerta a la información" (gateway), permite que toda la administración de Alemania trabaje en una plataforma conjunta del internet.

7) Austria: En 1996 se entrega un informe del "Grupo de Trabajo en la Sociedad de Información", destinado a entregar modificaciones legales al proceso de modernización, con el que se formula así un enfoque propio, complementado a partir de 1997 con el portal HELP, destinado a ayudar a los ciudadanos con los procedimientos oficiales de estructuras administrativas tales como el Ministerio, el Gobierno Provincial, la Oficina del Impuesto, la Notaría, las Autoridades del Distrito, la Institución de la Pensión, y el Servicio del Empleo.

8) Irlanda: En 1994 lanza una "Iniciativa Estratégica de Administración", con el fin de lograr excelencia en el servicio tanto para el Gobierno como para el público. Luego, en 1997, se aprueba el acta del plan modernizador del servicio público, que implica el apuntalamiento de las provisiones legislativas que requieren todos los departamentos y las oficinas para producir las declaraciones de estrategias e informes anuales. En 1999 se establece un "Fondo de la Sociedad de Información" para facilitar iniciativas coherentes con el "Plan de Acción del Gobierno en la Sociedad de Información", que en septiembre de 2000 ayuda al lanzamiento de la agencia REACH, gestada para proporcionar a sus ciudadanos un mayor acceso público a la variedad de servicios de Estado. Poco después-en 2002- el REACH se perfeccionó al lanzar las "Pautas de Accesibilidad de la Autoridad Nacional irlandesa de la Incapacidad", proporcionando una completa información para personas incapacitadas respecto al acceso y entrega de servicios electrónicos.

9) Bélgica: En 1997 se introduce Fedenet, la intranet del Gobierno federal belga, iniciando así el proceso de modernización del Estado que, acompañado de reformas legislativas, buscaba establecer una ventanilla única para los servicios públicos ciudadanos y de negocios. Gracias a esto, en 1998 se crea la Agencia para la Simplificación Administrativa, con el fin de promover iniciativas que propendan a la simplificación de los procedimientos administrativos, base de la creación de un portal federal de E-gobierno. Así, en noviembre de 2002, y previa introducción en noviembre de 2000 de la tarjeta de identificación electrónica, se lanza el portal federal www.belgium.be que en el año 2003 se destacaba por poseer aplicaciones como el cobro en línea de impuestos.

10) Francia: El primer ministro Lionel Jospin lanza un programa de acción, que impulsa en 1998 el lanzamiento de PAGSI (Programa de la Acción del Gobierno para la Sociedad de Información) que impulsó, en el año 2000, al lanzamiento del portal de gobierno www.Service-public.fr. En 2001 se publica un informe que analiza las reformas, entre otros puntos, del ámbito legal para rápidamente entregar soluciones a las necesidades de sus ciudadanos acerca de los métodos y medios de la administración electrónica. En 2003 se crea una Agencia Nueva para el Desarrollo de la Administración Electrónica.

11) España: En para el año 1996, se modifica el plano legal, estableciendo regulaciones del uso electrónico de las técnicas de información, iniciando un novedoso plan de promoción para determinar los criterios generales para el desarrollo y la acción. Es así como en 1999, por medio del Decreto Ley Real 14/1999, se regula el uso de firmas electrónicas, y luego, en el año 2003, se decreta la regulación de registros de telematic y notificaciones, así como el uso del Internet para proporcionar certificados administrativos para sus ciudadanos. En España el Gobierno Electrónico está regulado por la LEY 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos. Establece el derecho de los ciudadanos a comunicarse con la administración por vía electrónica. La contrapartida de ese derecho es la obligación de éstas de dotarse de los medios y sistemas electrónicos para que ese derecho pueda ejercerse. Establece los derechos y obligaciones de la administración y de los ciudadanos, los principios del gobierno electrónico, crea una dependencia estatal para la defensa del usuario de la administración electrónica, establece los sistemas de identificación electrónica del ciudadano, los sistemas de notificación electrónica y en general la validez de los documentos administrativos, expedientes, boletines oficiales, edictos, anuncios etc. Publicados por medios digitales. Define los principios de la administración electrónica en el Artículo 4: La utilización de las tecnologías de la información tendrá las limitaciones establecidas por la Constitución y el resto del ordenamiento jurídico, respetando el pleno ejercicio por los ciudadanos de los derechos que tienen reconocidos.

CAPITULO IV El Gobierno Electrónico en la República Dominicana.

4.1.1 El Gobierno Electrónico en la República Dominicana

Hablar de la implementación gobierno electrónico en la República Dominicana, parecería una utopía, máxime cuando nuestra nación a lo largo de su historia Republicana ha confrontado problemas básicos que aun en esta fecha, a pesar del crecimiento económico sostenido en los últimos diez (10) años, no hemos logrado avanzar en temas tan nodales e importantes para el desarrollo económico, político, social y cultural de nuestro país, estamos en pleno siglo XXI y aun gravitan o tenemos en carpeta temas por resolver como son: la educación, la salud, el problema energético, la brecha digital, analfabetismo, entre otros.

Si bien es cierto que nuestra nación como país en vía de desarrollo tiene muchos temas pendientes por resolver, no menos cierto es el hecho que nos encontramos en un mundo cada vez más globalizado, comunicado y competitivo, lo cual nos obliga a desarrollar estrategias de gobierno para ser más eficaz y eficiente en las actividades administrativas que realiza el gobierno.

4.2.1 En el Ordenamiento Jurídico Dominicano.

En nuestro país como consecuencia de la globalización y la integración a diferentes bloques internacionales de la Región del Caribe y Centro América, la firma de diferentes tratados, convenios y las participación en diferentes foros nacionales y regionales donde se plantea la necesidad de que los Estados sean más eficientes, eficaces, transparentes, accesible y menos burocráticos, ha desarrollado una serie de proyectos, estrategias e iniciativas gubernamental en aras de crear las condiciones necesarias para que la República Dominicana avance hacia la consolidación de una Administración Pública Electrónica, digital, en Línea o como es llamada comúnmente E-government.

En ese sentido en el marco de la Estrategia Nacional para la Sociedad de la Información, se han creado una serie de instituciones, dictado leyes, decretos y reglamentos, con la finalidad de impulsar acciones tanto desde el gobierno como desde la sociedad civil, en el interés de crear una administración pública en línea.

4.2.2 Desde la Constitución

En la Constitución Política de la República Dominicana, puesta en vigencia el pasado 26 de enero del año 2010, de manera específica no se hace alusión o no se habla de manera puntual del tema del uso de las TICS, o de gobierno electrónico, sin embargo desde nuestra carta magna, por lo expresado en el artículo no. 138, donde se establece los principios generales que han de regir las actuaciones de la administración, se advierte que desde el Estado hay un interés marcado en que las actuaciones de la administración pública se desarrollen en base a una serie de principios y parámetros generales del derecho administrativo, como son: transparencia, coordinación, eficiencia, economía, eficacia, objetividad, jerarquía, publicidad e igualdad.

4.2.3 Desde las Leyes Sectoriales

No. 153-1998, del 27 de mayo del año 1998, Ley General de Telecomunicaciones, que dio lugar a la creación del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones INDOTEL, como órgano regulador del sector y promotor del desarrollo de las telecomunicaciones en el país.

No. 126-2002 del 04 de septiembre del año 2004, Ley sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales.

No. 200-2004 del 28 de julio del año 2004, Ley General de Libre Acceso a la Información Pública.

4.2.4 Decretos.

No. 212-2005, crea la Comisión Nacional para la Sociedad de la Información y el Conocimiento (CNSIC).

No. 97-2001, crea el Instituto Audiovisual de Informática (IADI).

No. 167-2001, crea la Comisión Nacional de Informática (CNI).

No.335-2003, dispone el reglamento para la aplicación de la Ley No. 126-2002 sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales.

No.1090-2004, del 3 de septiembre del año 2004, crea la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC).

No.130-2005, aprueba el Reglamento de aplicación de la Ley de Libre Acceso a la Información Pública.

No. 228-2007, establece el Centro de Contacto Gubernamental *GOB* 462, como canal oficial primer punto de contacto con la ciudadanía para atención telefónica del Gobierno Dominicano.

No. 229-207, que establece el instructivo de la aplicación del gobierno electrónico y las pautas generales para desarrollo de la estrategia de e-gobierno en la República Dominicana.

4.2.5 Declaraciones

La República Dominicana producto de los procesos de globalización e integración regional pertenece a un gran numero de instituciones de carácter internacional que tiene como misión fundamental, trazar las pautas y estrategias para mejor la gestión público en toda Iberoamérica, es por ello que hemos participado en diferentes conclave y foros, desde donde se han elaborados una serie de acuerdos, convenios y declaraciones, con la intención de compartir experiencias exitosas en lo relacionado con el manejo eficiente del nuevo concepto de administración pública, sobre la base de la maximificación del uso de las TIC, en todas las esferas del Estado. Todos los países del área estamos inmerso en la lucha y transformación de los sistemas de operación de la Administración Pública y creyendo en los avances sociales y en la globalización e integración de todos los países a la aplicación de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) como una herramienta esencial para el desarrollo sostenible de los países con mira al futuro.

Fruto de estas declaraciones están las leyes que se describen más arriba que son las que han permitido que nuestro país entre en los esquemas internacionales en los avances del uso de las nuevas tecnologías y permitiendo que las instituciones de la administración pública ofrezcan un mejor servicio a la ciudadanía ganando con esta acción un mayor grado de credibilidad.

Declaración de Florianopolis celebrada en Brasil del 20 al 21 de junio del año 2000.

Declaración de Tegucigalpa sobre Gobierno Electrónico celebrado en Honduras del 20 al 22 de noviembre del año 2002.

Declaración de Bávaro celebrado en la República Dominicana del 29 al 31 de enero del año 2003.

Declaración de Principios de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información, celebrada en Ginebra del 10 al 12 de diciembre del año 2003.

Declaración del Milenio, adoptada en la Asamblea General de las Naciones Unidas, celebrada en New York en el mes de septiembre del año 2003.

Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información primera fase, celebrada en Ginebra del 10 al 12 de diciembre del año 2003.

Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información segunda fase, celebrada en Túnez del 16 al 18 de noviembre del año 2005.

Primera Conferencia Regional Latinoamericana y del Caribe sobre infoética en el Ciberespacio, celebrada en la República Dominicana del 6 al 9 de diciembre del año 2006.

Declaración de Santo Domingo: Gobernabilidad y Desarrollo en la Sociedad del Conocimiento, celebrada en República Dominicana del 6 de junio del año 2006.

4.2.6 Código Iberoamericano de Buen Gobierno.

Este Código de Buen Gobierno fue aprobado por diecisiete (17) países en la Ciudad de Montevideo, Paraguay el 23 de junio del año 2006, donde se establece la necesidad de establecer una ética universal que sea producto del consenso en relación a los principios y valores fundamentales que deben regir la convivencia global, desde donde se promueva el respeto a la soberanía, al derecho internacional, la no injerencia, la tolerancia, la convivencia pacífica, la solidaridad y la cooperación por una parte y por otra parte, partiendo de la necesidad de impulsar desde el debate ideas y propuestas, el establecimiento de modelos de desarrollo que promuevan la participación ciudadana, la eliminación de la pobreza y todo tipo de exclusión.

Este código estará regido por los principios de: Respeto y reconocimiento de la dignidad de la persona humana, la brusquedad permanente del interés general, la

aceptación explícita del gobierno del pueblo y la igualdad política de todos los ciudadanos y los pueblos, el respeto y promoción de las instituciones del Estado de Derecho y la Justicia Social.

4.2.7 Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico.

Esta Carta de Gobierno Electrónico fue aprobada por veintiún (21) países en la Ciudad de Pucón, Chile el 1ro. de junio del año 2007, en cual se fundamentan en los siguientes principios: igualdad, legalidad, conservación, transparencia y accesibilidad, proporcionalidad, responsabilidad, adecuación tecnológica, además esta carta establece la necesidad de facilitar al ciudadano sus relaciones con las Administraciones públicas y con eso brindar igualdad de oportunidades, además de potenciar las relaciones de las Administraciones Públicas, para impulsar el desarrollo de la sociedad de la información y del conocimiento, desde este punto de vista la carta establece dos (2) objetivos estrechamente vinculados al proceso de reconocimiento del derecho al acceso electrónico de los ciudadanos a la Administraciones Públicas, de lo expresado anteriormente se desprenden los siguientes objetivos: Primero: Reconocer a los ciudadanos un derecho que les facilite su participación en la elaboración y formulación de políticas públicas y sus relaciones con las administraciones publicas y que contribuya también a hacer estas mas transparentes y respetuosas con el principio de igualdad, segundo: promover la construcción de una sociedad de información y conocimiento, inclusiva.

4.2.8 Participación de la República Dominicana en el (CLAD).

A continuación haremos una síntesis del papel que ha desempeñado la República Dominicana, en relación a la participación en diferentes cumbres y eventos internacionales patrocinado por el Centro Latinoamericano para el Desarrollo (CLAD), donde se debate en los países de Iberoamérica, Centro América y Latinoamérica, la necesidad de buscar formulas que nos ayuden a la implementación y ejecución de las mejores prácticas, tomando como referencia los modelos de gestión administrativas usados por las naciones desarrolladas. Estamos de acuerdo que para el tiempo que tenemos desarrollando actividades y participando en eventos del CLAD y otras reuniones donde se debaten y se trazan las pautas para la implementación de políticas públicas tendentes a brindar a los

ciudadanos desde la administración un servicio eficiente y eficaz, no hemos avanzado o no estamos en nivel de implementación óptimo de estas iniciativas de buen gobierno, pero a pesar de ello el hecho de que estemos participando en estas cumbres, es un paso de avance, ya que muchas de estas iniciativas requieren la inversión desde el Estado de mucho recursos económico, humanos y tecnológicos.

Estas relaciones del gobierno con los diferentes sectores o grupos con los cuales interactúa, se enmarcan dentro de lo que se llama Código de Buen Gobierno, en ese sentido nuestro país es miembro del Centro Latinoamericano para el Desarrollo (CLAD), una institución que agrupa a varios países de Centro América, Latinoamérica y el Caribe, donde el objetivo fundamental es la búsqueda de soluciones conjunta y la implementación de las mejores prácticas en lo que tiene que ver con el crecimiento y desarrollo de la Administración Pública, de las reuniones del CLAD, han salido la aprobación de varias propuestas de desarrollo y nuestro país ha sido firmado dichos convenios, entre los cuales mencionaremos los siguientes:

4.3.1 Aplicabilidad del E-Government en la República Dominicana.

4.3.2 Government to Government (G2G).

La implementación del Gobierno Electrónico en la República Dominicana, donde ha tenido mayor efectividad, es en el ámbito de **Government to Government (G2G)** y esto lo podemos evidenciar en los cambios que se han suscitado en el marco de la puesta en vigencia de la **Ley 5-07 Sistema de Administración Financiera del Estado**, donde se creó **El Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado (SIAFE)**, comprende el conjunto de principios, normas, sistemas, órganos y procesos que hacen posible la captación de los recursos públicos y su aplicación para el cumplimiento de los fines del Estado.

Mediante la **Ley No. 5-07 Se establece el Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF)** como instrumento facilitador del cumplimiento de los propósitos del Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado. El Sistema de Información de

la Gestión Financiera deberá ser una herramienta modular automatizada que establezca y racionalice los procesos que comprende, que estandarice e integre el registro de la gestión financiera pública y que la vincule con la gestión operativa y de registro de los sistemas relacionados. Mediante la utilización del Sistema SIGEF, se integraron en un sistema informático automatizado con una base de datos única, los órganos rectores que tienen la responsabilidad distribuir, control y supervisar la erogación de fondos del Estado con cargo al presupuesto general de la nación, nos referimos a la **Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES)**, la **Contraloría General de la República**, la **Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG)** y la **Tesorería Nacional**.

Luego esto se extendió a todas las instituciones del Gobierno Central, Instituciones Descentralizadas y Autónomas, donde dichas instituciones pueden realizar sus solicitudes de fondos desde cualquier lugar que tengan acceso a internet, reduciendo a su mínima expresión los documentos físicos y la duplicidad de información. Aun queda pendiente la integración de los Ayuntamientos, proyecto que ha está en marcha y pronto los cabildos podrán estar interconectados a este sistema. En lo que respecta al manejo de la empleomanía del Gobierno Central, el Ministerio de Administración Pública como órgano rector del empleo público ha implementado para el manejo de los Recursos Humanos y nómina el Sistema de Administración Pública (SAP), logrando interconectar a la fecha aproximadamente el 95% de las instituciones que pertenecen al Gobierno Central. Como hemos podido apreciar el primer componente del Gobierno Electrónico hemos logrado una implementación de un 98%, no así en los tres (3) componentes restantes **Government to Government (G2B)** donde se establece la Relación de la Administración con las Empresas, **Government to Government (G2C)**, donde se establece Relación de la Administración con los Ciudadanos y **Government to Government (G2E)**, donde se establece Relación de la Administración con los Empleados de la Administración como podremos apreciar más adelante.

Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), como institución responsable de planear, dirigir y ejecutar todas las políticas y acciones del gobierno tendentes a la promoción y consolidación del gobierno electrónico en la República

Dominicana, responsabilidad que le ha sido conferida en el decreto No.1090-2004, que la crea lo cual constituye su misión o razón de ser como entidad gubernamental. La OPTIC ha enmarcado su plan de acción para la implementación de la administración electrónica en tres (3) ámbitos, los cuales detallamos a continuación.

Primero: Tiene que ver con la creación de los Centros de Contactos Gubernamentales (CCG) vía telefónica a través del * GOB (* 462), mediante esta vía se provee información oficial a los ciudadanos sobre los diferentes servicios de las instituciones del gobierno.

Segundo: El Centro de Portales Gubernamentales (CPG): este centro tiene la responsabilidad de la conformación y estructuración de los portales del Estado, los cuales deben tener una homogenización y estandarización y cumplir con los lineamientos establecidos en la Ley de Libre Acceso a la Información Pública.

Tercero: El Punto GOB Presencial (Centro de atención presencial): la finalidad de este centro es usar la TIC para interconectar múltiples dependencias, en un solo y único punto para reducir tiempo y desplazamiento del ciudadano para la realización de trámites con la administración.

En la primera fase de este primer proyecto de interconexión de instituciones gubernamentales de servicios se encuentran las siguientes instituciones:

- 1-Dirección General de Pasaportes
- 2-Registro Civil (Junta Central Electoral)
- 3-Dirección General de Tránsito Terrestre.
- 4-Ministerio de Relaciones Exteriores
- 5-Dirección General de Migración
- 6-Dirección General de Impuestos Internos
- 7-Procuraduría General de la República.
- 8-Ministerio de Trabajo
- 9- Superintendencia de Bancos
- 10-Seguro Nacional de Salud

11-Proconsumidor

12-Oficina Nacional de Propiedad Intelectual.

13-Ministerio de Educación Superior, Ciencias y Tecnologías.

En una entrevista que sostuviéramos con Julissa Quintero encargada del proyecto Centro de Atención Presencial, ella nos manifestó que la OPTIC cuenta con el espacio físico que está ubicado en la plaza Megacentro en la Provincia Santo Domingo, Municipio Santo Domingo Este, por ser el Municipio que concentra mayor volumen poblacional y una creciente actividad comercial, Quintero nos informo que se eligió este lugar, tomando como referencia varias encuestas realizadas durante el año 2007, donde se pudo constatar la viabilidad del proyecto, medido por la cantidad poblacional, el crecimiento económico y el nivel de satisfacción de los encuestados. Según los datos arrojados por las encuestas un 35% considero importante el proyecto, un 64% lo califico como muy importante y un 67% respondió como agrado al proyecto, otra pregunta de la encuesta que se refiere a todos los servicios en un mismo lugar represento un 30.67%, en relación a las facilidades un 31%, en relación al ahorro de tiempo, dinero y combustible un 13.7%, 8.0% y 6.67% respectivamente.

Si bien es cierto que esta iniciativa es importante y siendo justo hay que valorar el esfuerzo que ha realizado la OPTIC, esto representa quizás un 30% de lo que es el Gobierno Electrónico, aunque Julissa Quintero, nos informo que hay un anteproyecto de Ley de Administración Electrónica, el cual fue depositado por el presidente de la República Dr., Leonel Fernández Reyna, en el Congreso Nacional en la presentación de sus memorias de gestión el pasado 27 de febrero del año 2011.

El concepto de Gobierno Electrónico es mucho más amplio de lo que hasta la fecha hemos desarrollado en la República Dominicana, donde se requiere para su implementación de la conjugación de diversos factores entre los cuales podemos citar los siguientes:

1-Reforma y modernización del Estado: En este punto nos referimos de un compromiso focalizado en el gobierno, no en lo electrónico, donde prime el fortalecimiento de la institucionalidad pública, donde los procesos y procedimientos administrativos se

lleven a cabo mediante los estándares de calidad. Implementando una política del Gobierno orientada a que la gestión administrativa del Estado, centrado en la mejora continua y que esto esté bien definido y presupuestado en los planes de acción del gobierno como es el caso de los siguientes países:

Argentina: Se puso en marcha mediante decreto en abril del 2005 el Plan Nacional de Gobierno Electrónico (PNGE).

Uruguay: Aquí se creó la Agencia del Gobierno Electrónico en la Ley de Presupuesto para el quinquenio 2005-2009, donde el objeto fundamental era la mejora de los servicios que ofrece la administración a los ciudadanos, utilizando las ventajas que brindan las tecnologías de la información y la comunicación.

Colombia: Estableció en el año 2000 el Gobierno en Línea, con la finalidad de contribuir a mejorar la eficiencia y transparencia del Estado, a través de la construcción gradual de un Gobierno en Línea.

2- Reforma Integral: En esta parte debe cumplirse con tres (3) principios básicos como son:

- a) Simplificación de las estructuras y los procedimientos
- b) Autonomía de las unidades operacionales.
- c) Gobierno enfocado en la participación y la rendición de cuentas.

4.3.2.1 Government to Government (G2B), Government to Government (G2C) y Government to Government (G2E).

Como habíamos expresado precedentemente, en esta parte abordaremos los otros tres (3) componentes del Gobierno Electrónico como son la Relación de la Administración con las Empresas, **(G2B)**, donde se establece Relación de la Administración con los Ciudadanos **(G2C)** y **(G2E)**, donde se establece Relación de la Administración con los Empleados de la Administración, es en estos componentes donde tenemos que focalizarnos y realizar todos los esfuerzos que sean necesarios si realmente queremos avanzar en la implementación del uso de las TIC en las relaciones con las empresas y los ciudadanos, a continuación presentamos algunas instituciones que han realizado esfuerzos y tienen proyectos de buenas prácticas administrativa electrónica.

4.3.2.2 Oficina Nacional de Propiedad Intelectual (ONAPI).

Es una institución descentralizada que se ha apoyado en el uso de las TICs para las mejoras de sus procesos tanto a lo interno como a lo externo, ha sido tan exitosa la estrategia que esta institución ha implementado que ha ganado dos (2) veces el premio a la excelencia institucional de las instituciones del Estado, además recientemente gano el premio de “Reconocimiento Plata”, esto es un premio Iberoamericano de la calidad. Los usuarios que deseen obtener el registro de un nombre comercial, el tiempo de respuestas si lo hacen físicamente es de 5 días laborables y si realizan las operaciones de solicitud y pago vía electrónica el tiempo se reduce a 48 horas.

4.3.2.3 Dirección General de Impuestos Internos (DGII).

La DGII, desde el año 1996, ha venido desarrollando ingentes esfuerzos por mejorar sus procedimientos, haciendo énfasis en la utilización de las TIC de cara a ofrecer a los usuarios de los diferentes servicios que realiza esta institución, con agilidad, transparencia, eficiencia y eficacia, como son el pago de impuestos, solicitud de placas, entre otros, pero a pesar de los avances logrado en este sentido, aun hay mucho por hacer para que hablemos de Administración Electrónica.

4.3.2.4 Dirección General de Aduanas:

Esta institución al igual que las anteriores ha realizado cambios profundos, como el caso de la adquisición de un moderno sistema, mediante el cual los usuarios pueden darle seguimientos a su embarque mediante la utilización de una plataforma electrónica. Pero aun falta informatizar todos los procesos de llenados de formularios y pago de impuesto que aun debe ser realizado a través del Bando de Reservas, cuando bien podría hacerse mediante una transacción Electrónica.

Como hemos podido apreciar, en la República Dominicana hace aproximadamente 14 años que estamos inmersos en la automatización, para hablar de Administración electrónica se requiere de un esfuerzo conjunto entre los diversos actores políticos, económicos, social y cultural, para realizar las reformas legales e institucionales y romper las barreras que sean necesarias para lograr poner la administración en condiciones de brindarle a la ciudadanía un servicio eficiente, eficaz, transparente y ágil.

4.3.2.5 La Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD)

Esta es la universidad estatal de la República Dominicana, la cual ha venido pasando por un proceso de transformación y modernización en el sentido amplio de la palabra. Para los años noventa el proceso de inscripción y de selección de asignaturas era un verdadero caos, donde para efectuar este tipo actividad se tenían que realizar largas filas desde tempranas horas de la madrugada para poder lograr una matriculación; de igual manera sucedía para la asignación de asignaturas. Pero gracias a la aplicación de las tecnologías de información y comunicación (TICs) este problema es cosa del pasado aun que con algunas deficiencias pero con una mayor eficacia.

A partir del año 2006 la universidad experimento un cambio en este sentido, cuando entró en operaciones la plataforma digital a través de su portal www.uasd.edu.do que hizo posible que desde cualquier lugar, casa, trabajo centros de internet, etc. los estudiantes pudieran matricularse y hacer sus selecciones de asignaturas, de esta manera se erradicaron las filas y la pérdida de tiempo, por este medio se podían visualizar las asignaturas disponibles y los horarios de las mismas.

Ya para el 2007 las cosas fueron mejorando y perfeccionándose, este proceso que para algunos era difícil ya se estaba adaptando y reconociendo los grandes beneficios que esta herramienta innovadora trajo consigo.

Hoy en día los estudiantes cuentan con Internet Wifi, lo que les permite acceder al sistema desde cualquier punto del campus universitario en su sede central.

La Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD) en el proceso de automatización de esa academia la coloca como una de las más modernas de América Latina y el Caribe con el sistema llamado SIRI-UASD, a partir de la puesta en funcionamiento de la plataforma tecnológica, la UASD ha pasado de un obsoleto proceso manual a un sofisticado sistema que le permite a estudiantes y profesores desarrollar los procesos académicos en forma ágil y altamente eficiente.

La segunda etapa del proyecto, con lo que se pasará a la automatización de las áreas financiera y administrativa, con lo que se completaría uno de los más significativos procesos de avance de la más antigua universidad de América. Gracias al financiamiento otorgado por el gobierno de Taiwán para el desarrollo del proceso de automatización.

Por otra parte es aun mejor, porque en la medida que van pasando los años estos se convierte en algo más necesario por el grado de eficiencia, eficacia y transparencia con que se está manejando este moderno sistema. Ya no solo se puede hacer la inscripción, selección de asignatura, ver las calificaciones, etc., también se pueden cursar asignaturas vía internet y realizar el pago de los servicios sin tener que dirigirse a la universidad, lo que ha resuelto en gran medida parte de los problemas de los que padecía la comunidad universitaria en este sentido.

4.3.2.6 La Junta Central Electoral.

Este importante organismo de la República Dominicana, se ha convertido en uno de lo más transparente, eficaces, eficiente y confiable, todo gracias a la aplicación de la tecnología de punta que ha hecho posible que sea tomada como modelo en otros países de latinoamericana.

El uso de las Tecnología de Información y Comunicación ha permitido que la rapidez y el buen manejo de las elecciones haciendo este proceso más transparente y más confiable, para las elecciones presidenciales del 2004 se utilizo el método de los escaneos, lo que hizo más fácil el trabajo de suministro de datos que antes de este método había que trasladar en físico todas las urnas que contenían los votos desde todos los puntos del país hasta la Junta del Distrito lo que complicaba el desarrollo del proceso y generaba desconfianza en la ciudadanía.

En ese sentido este organismo en la actualidad cuenta con un sistema que les permite a los ciudadanos solicitar cualquier documento del Estado Civil, a través del internet por medio de su portal www.jce.gob.do, y también se pueden pagar los servicios los cuales le son enviados hasta el domicilio del solicitante, lo que ha generado una gran satisfacción en la ciudadanía por el ahorro de tiempo y dinero.

Antes de la aplicación de las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) el proceso de solicitud de los Actos del Estado Civil era un verdadero problema, por las largas filas y la poca preparación del personal que laboraban en las oficinas, cuando esta novedosa herramienta se pone en marcha con la digitalización de todos los libros que contienen los folios del Estado Civil, lo que ha simplificado este proceso.

En este sentido la Junta Central Electoral desarrollo un amplio proceso de capacitación de la empleomanía para la utilización de estos modernos aparatos y para brindar a la población en general un servicio de calidad y eficiente. Son muchos los cambios que podemos mencionar de la Junta Central Electoral pero nos tomaría toda una larga lista para mencionar toda la transformación que ha sufrido este organismo.

Todos logros que se han descrito en la parte anterior es una muestra de los grandes adelantos en el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, son gracias a las declaraciones y las leyes que en consecuencia han fortalecidos las instituciones y han recuperado la confianza de la ciudadanía. La aplicación de las (TIC) en las deferentes instituciones y organismos se han podido demostrar que esta herramienta ha hecho más eficiente, eficaz y transparentado los procesos y los servicios que prestan a la ciudadanía y a las instituciones del sector privado, que reconocen dichos avances.

En ese sentido es que creemos necesario que esta herramienta se propague por todo el aparato Estatal, desde los tres Poderes del Estado hasta los municipios que son las autoridades más cercanas a la ciudadanía y poder alcanzar un mayor grado de credibilidad y de transparencia de las diferentes gestiones municipales, lo que ayudaría al fortalecimiento institucional de toda la administración pública. Por todo lo expresado precedentemente, colegimos que para hablar de un verdadero desarrollo municipal sostenible en sus tres variantes, desarrollo económico, social y medioambiental, es necesario e imperativo que desde todas las instancias del Estado y en el caso particular desde el Ayuntamiento del Municipio de Santo Domingo Oeste, nos aboquemos a potenciar el uso de las TICs, como herramienta de desarrollo, lo cual facilite la reducción de la pobreza, fomente la inclusión digital y nos permita ser cada día mas competitivo en un mundo cada vez mas globalizado y competitivo.

CAPITULO V La Administración Electrónica en el Ámbito Municipal.

5.1.1 En el Ayuntamiento del Distrito Nacional.

Antes de abordar el tema que nos indica este capítulo consideramos oportuno e importante realizar una breve reseña de lo que es el proceso de implementación de gobierno electrónico en la municipalidad de la República Dominicana como lo es el Ayuntamiento del Distrito Nacional, que es el primero y el único en la actualizada que está implementando las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) de una manera correcta a nivel de los gobiernos locales, en esta plataforma podemos encontrar todo lo referente a los servicios que ofrece a la ciudadanía entre los que podemos mencionar: la facturación de basura, servicios funerarios, ornato de la ciudad, mercados, tasas y arbitrios municipales, etc. En este mismo sentido esta plataforma está orientada a informar a la población de todo lo referente a las actividades que realiza este ayuntamiento desde el plan de asfaltado, nomina, rutas de recogida de basura, aunque según una pequeña entrevista con el secretario general del ayuntamiento el Lic. Domingo Contreras nos informo que en los años próximos se estarán haciendo modificaciones para hacer más eficiente este sistema para que el ciudadano pueda tramitar todos los procesos sin tener que dirigirse hasta el ayuntamiento para eficientizar los servicios prestados a la ciudadanía.

5.2.1 En el Ayuntamiento del Municipio de Santo Domingo Oeste.

5.2.2 Base Legal.

Santo Domingo Oeste, fue creado como municipio en 2001 mediante la ley 163-01 debido a la división de la *provincia de Santo Domingo* del Distrito Nacional, incluyendo las partes del área metropolitana de la (*Autopista Duarte*) y está contemplado en el artículo 6 y siguiente que versa así El municipio de Santo Domingo Oeste comprenderá toda la parte del Distrito Nacional que se encuentra al Oeste de los límites establecidos para el Distrito Nacional en el Artículo 2, así como las actuales secciones de Haina, Manoguayabo, El Coco de Pedro Brand y Pedregal.

Párrafo. Los límites del municipio Santo Domingo Oeste serán: al Norte, el municipio de Villa Altagracia; al Sur, el Mar Caribe y la avenida Gregorio Luperón; al Este, la autopista Duarte y el municipio de Santo Domingo Norte, y al Oeste, el municipio de San Cristóbal.

El artículo 7, de esta misma ley establece, el municipio de Santo Domingo Oeste tendrá dos Distritos Municipales, denominados Los Alcarrizos y Pedro Brand, cuya zona urbana, estará integrada por los actuales poblados de Pedro Brand y Los Cocos-Kilometro 28. Su zona rural está constituida por treinta (30) secciones y parajes.

Según el censo de 2002, el municipio tenía 701.847 habitantes, de los cuales 432.112 vivían en la zona urbana y 269.735 en la zona rural.

5.2.3. Propuesta de Gobierno Electrónico.

Antes de iniciar a describir un este acápite lo que sería nuestra propuesta de Gobierno Electrónico para el Municipio de Santo Domingo Oeste, consideramos oportuno realizar algunas puntualizaciones tendentes a dar respuesta a la interrogante que nos conmina e incida a realizar estas investigaciones. De entrada nos surge la idea de ¿por qué es importante la implementación del Gobierno Electrónico en el Ámbito municipal. ¿Cuáles son la ventajas o beneficios del gobierno electrónica ¿ que relación existe entre gobierno Electrónico y la indecisión social ? ¿Faculta el gobierno electrónico la gobierna y la gobernabilidad? ¿Cuál es el impacto del gobierno electrónico en el desarrollo municipal sostenible? ¿Por qué el acceso a la Tics está considerado como un derecho fundamental? ¿Qué relación hay entre desarrollo e inclusión digital.

Para dar respuesta, las interrogantes que mas hemos planteados al inicio de presente capitulo, lo primero que tenemos que puntualizar es que en el caso de la Republica Dominicana en la constitución politiza, se postula en le articulo No. 6, la Cláusula de Estado Social, Democrático y de Derecho, lo cual tiene grandes ampliaciones máximo cuando estamos hablando de un país como el nuestro, donde tenemos problemas ancestrales de diferentes índoles, pero el marco de esta, investigación, nos circunscribimos en, esta parte a dilucidar el compromiso que tiene el Estado de garantizar el orden social a través de garantizarle a los ciudadano el goce y el pleno, ejercicio de los derechos económicos sociales y políticos, todo ello en n régimen democrático y participativo, donde la actuación de la administración este fundamentada en el principio de legalidad sometimientos de la leyes y al derecho.

Vista esta primera parte de concepción del Estado, desde las postulaciones de la carta magna, nos remitimos a lo que establece el artículo No.7 desde donde se establecen que la función esencial del Estado es la de garantizar a todos los ciudadanos el disfrute y operatividad de estos derechos y para ello debe de procurar de manera progresiva de establecer los medios y mecanismo que estén a su alcance para que los ciudadanos puedan en la práctica disfrutar de estos derechos que le son conferidos desde la ley fundamental.

De lo expresado anteriormente se desprende que en un Estado Social, Democrático y de Derecho, los Estados deben de tomarse los derechos de los ciudadanos en serio, para afianzarse lo que ha planteado Ronald Dworkin, en relación de los derechos de los ciudadanos y este deber del Estado de garantizar el ejercicio de los mismos. En ese sentido Dworkin expresa lo siguiente:

Dworkin (1984, p. 295) Cualquiera que declare que se toma los derechos en serio, es que elogia a nuestro gobierno por respetarlo (...) debe aceptar, como mínimo, una o dos ideas importantes. La primera es la idea de dignidad humana esta idea, asociada a Kant, pero que definen filósofos de diferentes escuelas, supone que hay maneras de tratar a un hombre que son incongruentes con el hecho de reconocerlo cabalmente como miembro de la comunidad humana y sostiene que tal tratamiento es profundamente injusto.

Visto lo anterior nos abarcamos a expresar cual es el rol que han de jugar los municipios los cuales se originan como los siguientes Gobiernos en el ámbito municipal, los cuales por las transferencias de competencia pues, los son conferidos a través del principio de organización administrativa, llamada “Descentralización” enredan o se les hace extensiva esa responsabilidad de garantizar el desarrollo municipal sostenible a través del ejercicio y goce de los derechos postulados desde la carta magna.

En este sentido los Estados ya sean unitario o federados, acuden a este principio o de organización administrativo para deslizar competencia y responsabilidades en los entes locales o. municipios donde estos por su condición de, ser la estructura del Estado mas próxima al ciudadano en teoría estarían en mejores condiciones de brindar a los ciudadanos, la prestación de los servicios básicos, es por ello que decimos que el municipio se erige como segundo gobierno, por consiguiente tanto desde ámbito municipal como desde el

Gobierno Central se deben establecer los mecanismo y e instrumentos necesarios para garantizar la operativización de los derechos consignados en la constitución, de manera tal que la falta de recursos no debe ser un óbice para que los Estados en su conjunto inviertan los recursos necesarios para lograr el desarrollo sostenible.

Siguiendo esta misma línea desde la jurisprudencia, específicamente el Tribunal Constitucional de Perú mediante la sentencia no. STC 2945-2003-AA, fundamento no. 36, ha expresado lo siguiente:

“no puede ser entendido con carácter indeterminado y, de estemodo, servir de alegato frecuente ante la inacción del Estado, pues para este Colegiado la progresividad del gasto no está exenta de observar el establecimiento de plazos razonables, nide acciones concretas y constantes del Estado para la implementación de políticas públicas”.

Luego de haber observado la responsabilidad que desde la misma constitución se le confiere a los entes locales vamos a entrar en la parte nodal de esta investigación y es la que tiene que ver con la implementación del Gobierno Electrónico. En ese sentido lo primero que debemos de ponderar es que desde la sociedad civil, en diferentes foros desde hace una década, se ha venido impregnado la necesidad de que sean incluidas dentro de los derechos de cuarta generación, el acceso a la tecnología de informaciones comunicación.

Es fundamentado en el reconocimiento de este derecho al acceso al internet, como elemento nodal y básico del gobierno electrónico, lo que nos impulsa y motiva para realizar esta investigaciones, donde abordaremos la importancia que revista para el ciudadano de hoy estar conectado y es que no podemos hablar de desarrollo, si hay inclusión social habiendo exclusión digital donde la brecha digital en países de América Latina es de la Región y en el caso específico de la República Dominicana, cada vez se incrementa, donde asistimos a un escenario donde la pobreza extiende su radio de acción y dividen la clases en inforicos e infopobres. Luego de haber observado la información sobre aspectos generales y de la tecnología de la información y la comunicación, en el siguiente acápite pasaremos al análisis de la importancia y beneficios para el desarrollo económico político, social y cultural que arroja la implementación del Gobierno Electrónico en el Municipio de Santo Domingo. Oeste.

El municipio erigido como el segundo gobierno en el ámbito local, desempeña un papel de primer orden en la consolidación de la democracia, en ese sentido para hablar de consolidación de los sistemas de participación democrática, debemos ser capaces desde la municipalidad de construir una cultura participativa, donde seamos capaces de involucrar a todos los actores y conciliar los diferentes intereses económicos, políticos, social, económico, cultural , religioso y de otras índoles que convergen en el ámbito municipal. En ese sentido Fernández expresa las siguientes puntualizaciones:

(Fernández, 2003), “El Municipio puede ser el crisol institucional en que se geste esa nueva legitimidad política y esa nueva participación popular. Pero para ello se necesitan municipios democráticos, descentralizados y participativos, es decir, instrumentos útiles para resolver los problemas de los ciudadanos, p. 6”.

En estos tiempos de globalización donde hablamos de Gobernanza, Gobernabilidad, Buena Administración, Código de Buen Gobierno, Cohesión Social o Capital Social, donde las relaciones intergubernamentales deben girar en torno a un concepto diferente del viejo modelo jerárquico, sino sobre la base de la horizontalidad, en ese sentido Mayntz expresa lo siguiente:

(Maynt, 2001), “En la gobernanza moderna, las instituciones estatales y no estatales, los actores públicos y privados, participan y cooperan en la formulación y aplicación de políticas públicas. La estructura de la gobernanza moderna no se caracteriza por la jerarquía, sino por actores corporativos autónomos y por redes entre organizaciones, p. 9”.

En este nuevo esquema matizado por la globalización y la crisis por la que atraviesan los Estados-nación, el agotamiento o insuficiencia de la democracia representativa, la cual se acentúa con un bipartidismo en la región, estos elementos negativos constituyen y representan un reto y desafíos para los gobiernos locales, en ese sentido Borjas, expresa las siguientes consideraciones:(Borjas, 1987), “Para responder a esto retos es necesario construir el municipio como actor complejo, simbiosis de agentes públicos y privados, con capacidad para actuar en la escena internacional y de organizar la sociedad sobre la base del principio político legitimador de la proximidad, pág. 34”.

5.2.3.1 Beneficios del Gobierno Electrónico

Dentro de los principales Beneficios que arroja la implementación del Gobierno Electrónico, lo primero que debemos mencionar es que a través de este se mejoran sustancialmente las relaciones entre la administración y el ciudadano, lo cual tiene amplios Beneficios económicos, ya que representa un ahorro de tiempo y de dinero, siguiendo fortalece la eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios desde la administración al ciudadano lo cual representa para administración una reducción de costos tanto en empleomanía y en materia gastable, pero además incrementa las recaudaciones como producto de los altos niveles de satisfacción que genera en el ciudadano.

Otros de los Beneficios que genera el Gobierno Electrónico es que contribuye a la preparación de los países para entrar a la sociedad de la información a través de una oferta de buenos y necesarios servicios y contenidos de internet, además de que contribuye con el aumento de la transparencia y la participación ciudadana facilitar una mejor y más oportuna comunicación, coordinación y trabajo en equipo entre los diferentes entes que conforma el Estado.

Como habíamos destacado precedentemente desde diferentes ámbitos y foros internacionales productos de los nuevos cambios de las realidades y la dinámicas sociales, se exigía el reconocimientos como un derecho fundamental el acceso al tecnología en sus diferentes modalidades, donde se postulaba que si no había una democratización del uso de los Tic, se estaba vulnerando el derecho a la igualdad, a la participación de los ciudadanos. En este escenario nace la propuesta para realizar primera cumbre mundial de la sociedad de la información, esto se materializo cuando en diciembre 21 del año 2001 a raíz de iniciativa propuesta por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), la Asamblea General de las Naciones Unidas (ONU), mediante la Resolución No. 56/183, aprobó la celebración de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (CMSI). Dicha cumbre tuvo como misión discutir los cambios y desafíos que surgen a raíz de las nuevas dinámicas sociales y globales, producto de la sociedad de la Información. Es importante Puntualizar que por los Amplios de los devastes y la importancia de los temas que estaban en carpeta, hubo la necesidad de Realizar en dos (2) fases: la primera se realiza en Ginebra en diciembre del año 2003 y la segunda en Tenia y en noviembre del 2005.

Producto de estas dos cumbres se desamaron y establecen una gran cantidad de acciones, acuerdos, planes de trabajo orientado en primera instancia hacia dos objetivos fundamentales, que eran lograr la igualdad digital e la inclusión social. En la segunda fase de la (CMSI) realizada en Túnez en el año 2005, se abordaron y analizaron algunos conceptos claves con relación a la sociedad, de la información, donde el tema central que se abordó fue la equidad social y la consecuencia positiva que representaría en aras de erradicar las desigualdades sociales. En ese sentido desde la cumbre se identificaron cuatro temas o áreas fundamentales en las se debía al realizar el mayor esfuerzo para lograr incrementar la inclusión digital, estas áreas fueron las siguientes:

- **Reducción de lapobreza:** aque se establecía que el desarrollo de la sociedad de la Información es fundamental para erradicar la pobreza y alcanzar las metas y objetivos de desarrollo acordado en los diferentes foros y con claves Internacionales.
- **Desarrollo sustentable:** La promoción e incentivo de la fertilización de las Tic, traen consigo consecuencias positivas, ya contribuyen e encierran la inclusión social lo que reduce la exclusión y la brecha digital.
- **Transparencia:** al embarcarse los gobiernos tanto locales como en central en la implementación del Gobierno Electrónico tal permite el establecimiento de sistemas públicos de información sobre leyes y reglamentos, esto contribuye a la habilitación de mayores cantidad de puntos de acceso públicos y esto fomenta la alfabetización digital y mejora la economía.
- **Participación:** Las Tic facilitan que la ciudadanía participe en la ampliación e intercambio de las bases del conocimiento lo cual les permite haciendo uso de un derecho universal de participar en los asuntos públicos pero con el auxilio de las tecnologías, lo cual se traduce en que el ciudadano pueda realizar un mayor control social, al estar inmerso en la sociedad de la información y el conocimiento.

En ese sentido por los compromisos contraídos en Tunes en el año 2003 podíamos colegir que esto marca la génesis del nacimiento de un nuevo derecho el cual los podríamos enfocar como lo han definido otros autores, como derecho de cuarta generación, en este caso nos estamos refiriendo al establecimiento del derecho a la igualdad de oportunidad en

lo referente a la utilización masiva de toda la población de los Tecnologías de Información y la Comunicación (TIC). En ese sentido desde la cumbre se postula lo siguiente:

“Se debe garantizar que todos se beneficien de las oportunidades que brindan las TIC: los gobiernos, el sector privado, la sociedad civil y las organizaciones internacionales deben colaborar para acrecentar el acceso a la infraestructura y las tecnologías de la información y la comunicación, así como a la información y al conocimiento, crear capacidades, incrementar la confianza y la seguridad en cuanto a la utilización de las TIC, crear un entorno habilitador a todos los niveles, desarrollar y ampliar las aplicaciones TIC, promover y respetar la diversidad cultural, reconocer el cometido de los medios de comunicación, abordar las dimensiones éticas de la Sociedad de la Información y alentar la cooperación internacional y regional.”

Siguiendo esa misa la línea de acción, en lo referente a las potencialidades que representa la creación de una Sociedad de la Información inclusiva, tal y como se expresa en la Declaración de Principio de la cumbre, veamos.

“...una Sociedad de la Información centrada en la persona, integradora y orientada al desarrollo, en que todos puedan crear consultar, utilizar y compartir la información y el conocimiento, para que las personas, las comunidades y los pueblos pueden emplear plenamente sus posibilidades en la promoción de su desarrollo sostenible y en la mejora de la calidad de vida...”

Luego de haber observado la importancia y los beneficios que trae consigo la implementación del Gobierno Electrónico y la democratización del uso de las TICS, en el siguiente acápite abordaremos el tema del surgimiento de los Nuevos Derechos Humanos, lo que la doctrina llama Derechos de Cuarta Generación, vinculados al acceso al Internet y el uso masivo de las TICS y el Gobierno Electrónico.

5.2.3.2 Los Nuevos Derechos Humanos.

Antes de iniciar queremos abordar algunas puntualizaciones que consideramos importantes puntualizar en relación a los Derechos Humanos, donde expresaremos cual ha sido el criterio que se ha establecido desde la jurisprudencia en relación a los Derechos Humanos como derechos inherentes a las personas. En ese sentido el Tribunal Constitucional de Perú, mediante la sentencia de fecha 03 de junio del 2005, fundamento no. 71, ha expresado lo siguiente:

”(…) Los derechos humanos son la expresión jurídica de un conjunto de facultades y libertades humanas que encarnan las necesidades y aspiraciones de todo ser humano, con el fin de realizar una vida digna, racional y justa. Es decir que, con independencia de las circunstancias sociales y de las diferencias accidentales entre las personas, los derechos humanos son bienes que portan todos los seres humanos por su condición de tales”.

En lo relativo a la vinculación que existe entre los Derechos establecidos en la Constitución y los Derechos Humanos, la jurisprudencia ha expresado que desde el momento en que se establece que un derecho es inherente a la persona humana, desde ese mismo instante su protección está garantizada, no siendo imprescindible que este postulado de la manera expresa en el texto constitucional, en ese sentido el Tribunal Constitucional de Perú, mediante sentencia de fecha 08 de julio del año 2005, expediente no. 1417-2005-AA-TC, fundamento no. 4, ha establecido el siguiente criterio.

"De esta manera, la enumeración de los derechos fundamentales previstos en la Constitución, y la cláusula de los derechos implícitos o no enumerados, da lugar a que en nuestro ordenamiento todos los derechos fundamentales sean a su vez derechos constitucionales, en tanto es la propia Constitución la que incorpora en el orden constitucional no sólo a los derechos expresamente contemplados en su texto, sino a todos aquellos que, de manera implícita, se deriven de los mismos principios y valores que sirvieron de base histórica y dogmática para el reconocimiento de los derechos fundamentales".

Los derechos humanos son reconocidos y se configuran como la expresión jurídica de un sistema de valores que inspiran el conjunto de la organización jurídica y política, constituyéndose en su esencia, en ese sentido la Corte Interamericana de Derechos Humanos ha establecido las siguientes consideraciones:

“[e]n una sociedad democrática los derechos y libertades inherentes a la persona, sus garantías y el Estado de Derecho constituyen una tríada”, en la que cada componente se define, completa y adquiere sentido en función de los otros. (caso Yatama, sentencia de 23 de junio de 2005, párr. 191).

La constitución de la República Dominicana postula en su artículo 40 numeral 15 que todos somos iguales ante la ley, por consiguiente de esto se desprende la información de que todos los ciudadanos debemos recibir un trato igualitario de parte de los poderes públicos y de manera especial de la administración la cual tiene el deber y la

responsabilidad de velar por el fiel cumplimiento de las leyes. Esta igual que establece la carta magna estipula no solo es igualdad formal, sino también igualdad material, lo cual implica como establece el artículo No.39 que la administración debe adoptar todas las medidas que sean necesarias para prevenir y combatir cualquier tipo de discriminación, la marginalidad, la vulnerabilidad y la exclusión.

Siguiendo las líneas generales de la Ley sustantiva en tardo a las implicaciones constitucionalidades del principio de igualdad como principio nuclear de la actualización de la administración, Eduardo Jorge Prats expresa lo siguiente:

(Prats, 2011), “Queda claro, con la consagración constitucional de la igualdad como principio rector de la actuación administrativa, la gran influencia de la clausura del Estado Social (artículo 7) en el modelo de Administración que quiere y manda la Constitución, que no puede ser más que el de una Administración socialmente vinculada, es decir, que en todo momento es consciente de que su misión constitucional es, a la luz del la persona, el respeto de su dignidad y la obtención de los medios que le permitan perfeccionarse de forma igualitaria, equitativa y progresiva, p. 26”.

En el campo de los Derechos Económicos Sociales y Culturales, se admite un margen de discrecionalidad de parte del Estado, con la finalidad de que seleccione los medios para llevar a cabo sus objetivos. Sin embargo, esta discrecionalidad va de la mano con la obligación de iniciar inmediatamente el proceso encaminado a la completa realización de los derechos económicos sociales y culturales. El Estado debe actuar de la manera más rápidamente posible en búsqueda de la completa aplicación de éstos derechos. Por tanto, los esfuerzos desplegados por el Estado en este sentido, no pueden ser diferidos indefinidamente. El Tribunal Constitucional tiene numerosa jurisprudencia sobre la materia, en donde se recoge los desarrollos logrados en el campo internacional, en ese sentido establece lo siguiente:

“No se trata, sin embargo, de meras normas programáticas de eficacia mediata, como tradicionalmente se ha señalado para diferenciarlos de los denominados derechos civiles y políticos de eficacia inmediata, pues justamente su mínima satisfacción representa una garantía indispensable para el goce de los derechos civiles y políticos. Sin educación, salud y calidad de vida digna en general, mal podría hablarse de libertad e igualdad social, lo que hace que tanto el legislador como la administración de justicia deban pensar en su reconocimiento en forma conjunta e interdependiente”. (Sentencia del Tribunal Constitucional emitida el 05 de octubre del 2004 en el Exp_2016_2004_AA_TC. Fundamento. 10).

Finalmente, respecto a la actuación que toca al Estado en torno a los derechos Civiles, Políticos, Sociales, Económicos y Culturales, el Tribunal Constitucional sostiene lo siguiente:

“Existe, pues, en el Estado social y democrático de derecho una estructura sustentada en la consecución de objetivos antes que en una reserva de actuaciones. Lo que el poder tiene de abstención opera en lo fundamental, respecto de los derechos individuales y políticos, lo que, en cambio, tiene de dinámico se conduce al ámbito de los derechos económicos, sociales y culturales, y todo ello dentro de los imperativos expresamente reconocidos por la Constitución. Esta lógica permite considerar que así como el Estado incumple la Constitución cuando de la inobservancia de las prohibiciones frente a los derechos individuales y políticos se trata, de igual modo la incumple o la deja de lado cuando se abstiene de materializar las obligaciones que frente a los derechos sociales, económicos y sociales le impone el ordenamiento. La inconstitucionalidad, por tanto, puede ser motivada tanto por acciones como por omisiones de los poderes públicos, y queda claro que en cualquiera de ambas hipótesis, y dentro de lo ponderable de cada caso, se impone el correctivo por medio del proceso constitucional”. (Sentencia del Tribunal Constitucional emitida el 05 de octubre del 2004 en el Exp_1956_2004_AA_TC).

En este punto con las informaciones que presentaremos en el mismo, pretendemos dar respuestas a la interrogante del porqué de la implementación del Gobierno Electrónico en el Municipio de Santo Domingo Oeste, en ese sentido podremos apreciar como se conjugan y se aglutinan otros derechos en base al principio de igualdad como es el derecho a la participación en la formulación de las políticas públicas, el derecho a la educación en este caso la tecnológica, el derecho al trabajo, en la medida en que se incrementa la inclusión digital, esto contribuye a generar fuentes de empleo, derecho a la información, mediante el establecimiento de contactos políticos, económicos, sociales y culturales con el mundo entero.

Este derecho a la igualdad de acceso al uso de las tecnologías podríamos decir que se erige como uno de los derechos fundamentales del cual se derivan o vinculan otra serie de derechos reconocidos en los diferentes Tratados e Instrumentos Internacionales sobre Derechos Humanos, las constituciones y las leyes. Siguiendo estos planteamientos Javier Bustamante Donas, en su ensayo los Nuevos Derechos Humanos, expresa las siguientes consideraciones:

(Donas, 2007), “El desarrollo social y moral del ser humano en estos tiempos de globalización va en paralelo con el desarrollo de las realidades técnicas y científicas. Dichas realidades se constituyen en condición de posibilidad para el cambio social, la emergencia de nuevos valores y la aparición de nuevos paradigmas éticos. Transforman así el ámbito en el que se manifiestan, profundizan, y desarrollan los derechos humanos, p.14”.

La Participación Ciudadana es un derecho fundamental, este derecho esta postulado en los principales Tratados, Convenios, Pactos y Declaraciones Internacionales sobre Derechos Humanos. En ese sentido es importante puntualizar que este derecho esta consagrado en la Declaración Universal de los Derechos Humanos del año 1948, en su artículo no. 21, el cual expresa lo siguiente: “Toda persona tiene derecho de participar en el gobierno de su país, directamente o por medio de sus representantes libremente escogidos”.

El Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos del año 1966, en su artículo no. 2 lo siguiente: “Todos los ciudadanos gozaran, sin ninguna de las restricciones de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política del derecho a participar en la dirección de los asuntos públicos directamente, o por medio de sus representante”.

La Convención Interamericana sobre Derechos Humanos (pacto de San José del año 1969), establece en su artículo no. 23, literal a, lo siguiente: “Todos los ciudadanos deben gozar de los siguientes derechos y oportunidades a participar en la dirección de los asuntos públicos, directamente, o por medio de representantes libremente elegidos”.

En la Carta Interamericana del año 2001, se establece en todo su contenido la importancia y relevancia estratégica para el fortalecimiento de la democracia en el Continente Americano, del derecho al pleno ejercicio de la participación en la formulación de políticas pública. En ese sentido en el artículo no. 2, se establece lo siguiente: “Se establece la participación ciudadana en las decisiones relativas a su propio desarrollo como un derecho y una responsabilidad”.

La participación ciudadana en la formulación de políticas públicas ha adquirido una connotación y matices, ya que desde la jurisprudencia, emanadas de las diferentes Cortes Constitucionales, se ha establecido el criterio jurisprudencial de que los Estados en aras de cumplir con la misión fundamental de garantizar el pleno ejercicio de los derechos fundamentales, deben fomentar y establecer todos los mecanismos necesarios para garantizar a la ciudadanía el derecho a la participación. En ese sentido desde la jurisprudencia se establece que la participación contribuye con la gobernanza, la gobernabilidad, la buena gestión, los valores democráticos y contribuye con el fortalecimiento de la institucionalidad política y de las organizaciones de la sociedad civil.

En ese sentido el Tribunal Constitucional Español, mediante la sentencia no. 51/1994 de fecha 25 de abril, ha expresado lo siguiente: “El derecho de participación política, no de una participación cualquiera o naturaleza en asuntos públicos, mediante este tipo de participación el ciudadano contribuye a la formación democrática de la voluntad estatal”.

El derecho a la participación ciudadana congrega o aglutina otros derechos fundamentales, como es el derecho a la información, el derecho a la publicidad, en ese sentido podríamos decir que hay una estrecha vinculación entre el derecho de la información y el derecho de la participación. En ese sentido el Tribunal Supremo español en varias sentencias ha externado la vinculación entre el derecho de la información y el derecho a la participación, mediante la sentencia no. 401/1968, este alto Tribunal ha expresado lo siguiente:

“Las libertades del art. 20 no son solo derechos fundamentales de cada ciudadano, sino que significan el reconocimiento y la garantía de una institución política fundamental, que es la opinión pública libre, indisolublemente ligada con el pluralismo político que es un valor fundamental un requisito de funcionamiento del Estado Democrático”.

De igual manera en la sentencia no. 159/1986, el Tribunal Supremo ha expresado lo siguiente: “Para que el ciudadano pueda formar libremente sus opiniones y participar de modo responsable en los asuntos públicos, ha de ser también informado ampliamente de modo que pueda ponderar opiniones diversas e incluso contrapuestas”.

La participación ciudadana implica el establecimiento de una motivación, crear una cultura social participativa, que puede ser política o ideológica, en ese sentido Borja expresa lo siguiente:

(Borja, 1987), “participación significa la incorporación de grupos de interés sociales y de valores culturales distintos a los que prevalecen en la administración pública, lo que produce cambios tanto en la organización interna como en los objetivos de la administración. Además desarrollo la conciencia cívica de los vecinos, refuerza los lazos de la solidaridad y hace mas comprensible y aceptable la noción de interés general, p. 67”.

Con la participación tenemos la oportunidad de aportar en la construcción de una sociedad mejor, además de que mejora la democracia, la participación contribuye con el afianzamiento de la democracia representativa. Aunque es importante puntualizar que la intervenciones que se realizan desde la sociedad civil, estas deben ser activa y producirse en el marco de los procesos de toma de decisiones y de gestión. En ese sentido Vagas expresa lo siguiente:

(Vargas, 1994), “Solamente la decisión y gestión permiten que los diferentes actores sociales se pueden convertir en constructores de su propia realidad. Una sociedad participativa, por tanto, será aquella que multiplique los espacios y los canales de intervención, que estimule los cambios, que materialice, en última instancia, las múltiples redes de poder y de acción, p. 77”.

La participación ciudadana puede adquirir diferentes connotaciones y se puede ejercer de diferentes modalidades, lo cual requiere como condición esencial la existencia de ciertas condiciones mínimas, libertades civiles y políticas, lo cual permita el ejercicio de otros derechos, los cuales puedan ser ejercidos de manera libérrima. En ese sentido Moreno citado por Alicia Fernández y otros autores en el ensayo titulado Participación Ciudadana en la gestión de lo público: Necesidad y demanda en la reforma del estado, expresa las siguientes consideraciones:

(Moreno, 2003), “La participación ciudadana requiere de un sistema de efectivas libertades civiles y políticas; el acceso popular a la información; un federalismo solido y una adecuada descentralización político-administrativa; el funcionamiento de las instituciones democráticas y especialmente, de las llamadas al control y fiscalización de la cosa pública; las expectativas, deseos y voluntades de los ciudadanos, su capacidad organizativa y su decisión política de instrumentar una verdadera participación, págs. 28 y 29”.

Siguiendo estas líneas de pensamiento, en los últimos años o décadas han ocurrido una serie de acontecimientos, los cuales nos conminan a replantearnos y prepararnos para afrontar los nuevos cambios que se están dando en las sociedades, producto de la globalización económica, la transición de la Sociedad de la Información a la Sociedad del Conocimiento, la universalización de las redes telemáticas; son claros indicios de que tenemos que visualizar un mundo cada vez mas cambiante y globalizado, viéndolo desde otra perspectiva. En ese sentido podemos colegir que el uso masivo de las TICS se erige como una arma valiosa y poderosa de liberación del hombre, es por ello que en pleno siglo XXI, tiene sentido y logia hablar de Gobierno Electrónico, Democracia Electrónica, Inclusión Digital, Alfabetización Digital, Economía del Conocimiento, E-democracia y E-política.

Por lo expresado anteriormente podemos inferir que el desarrollo progresivo del concepto del ciudadano y la extensión a los grupos tradicionalmente marginados, necesariamente tiene que está vinculado al acceso universal a las tecnologías de la información y la comunicación, con la finalidad de aproximar los servicios a los ciudadanos. En este contexto el desarrollo de la Cuarta Generación de Derechos Humanos, esta vinculado con la alfabetización digital, lo cual permite al ciudadano disfrutar de las ventajas y beneficios de realización en el plano personal, social y laboral que aportan las TICS, ya que en el mundo actual estar digitalmente excluido es igual a se equipara con el termino de socialmente excluido, la información se convierte en una riqueza, la falta de acceso a las TICS, el desconocimiento de su uso, se convierte en un elemento nodal de discriminación social.

Es en este contexto que podemos afirmar que el internet se configura como el icono o la punta de lanza de la nueva ciudadanía global, en este transito de la era de la información a la era del conocimiento, donde el internet se convierte en una de las herramientas sociales de mayor proyección democrática y participativa. Otro aspecto básico del desarrollo de los Derechos Humanos de Cuarta Generación, tiene que ver con la aproximación del Estado al ciudadano, facilitando el acceso a la administración y creando nuevas formas de aproximación social a la tecnología. Estas políticas es donde se enmarca el Gobierno

Electrónico, convirtiéndose en un factor clave y fundamental de desarrollo social, lo cual adquiere una connotación especial en los países con economías emergente y que marchan hacia la consolidación de un Estado Social, Democrático y de Derecho.

Visto todo esto necesariamente tenemos que inferir que en estos tiempos de globalización y de auge de las TICS, no podemos hablar de justicia social sin inclusión social, no podemos hablar de inclusión social, sin inclusión digital. En este sentido según expresa Amadeu, citado por Donas, que el concepto de inclusión social adquiere tres connotaciones o matices relevantes, en ese sentido Amadeu expresa lo siguiente:

(Amadeu, 2003), “El concepto de inclusión social tiene tres sentidos principales. En primer lugar, incide sobre la ampliación del concepto de ciudadanía, entendida como capacidad para interactuar con las administraciones a través de redes de información y para acceder a servicios más completos y simples de utilizar. En segundo lugar, tiene un aspecto socioeconómico en la lucha contra la exclusión digital como inserción de colectivos marginales en el mercado de trabajo en una sociedad de información, promoviendo políticas de profesionalización y capacitación. En tercer lugar, hace referencia a un conjunto de políticas de educación ciudadana, cuyo objetivo es crear una inteligencia colectiva que asegure una inserción autónoma de cada país en un mundo globalizado, p.20”.

5.3.1 Retos y desafíos en la implementación del E-Government en la República Dominicana.

Con la puesta en vigencia el pasado 26 de enero del año 2010, desde mi punto de vista se dan dos hechos sumamente importante hacia la consolidación y establecimiento de un régimen jurídico administrativo en la República Dominicana, primero se constitucionaliza la función pública, el artículo 138 de la constitución establece que la administración pública está sujeta a los principios de eficacia, jerarquía, objetividad, igualdad, transparencia, economía, publicidad, coordinación y sometimiento pleno al ordenamiento jurídico del Estado y la Ley.

Estos postulados establecidos en esta Carta, se ven muy interesantes y parece esperanzador, pero la realidad es otra, por ejemplo a pesar de los esfuerzos que se han realizado en materia de aprobación de leyes que fomenten el acceso a la información tales como: La Ley de Correo Comercio Electrónicos y Firmas Digitales No.126-2002, los

esfuerzos que se están realizando desde la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC) para dotar a la administración pública de una estandarización en relación a los portales de internet de las Instituciones Públicas. Además el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) con los fondos provenientes de las telecomunicaciones en relación a la dotación de centros de informática TELECENTROS a las comunidades rurales, barrios e instituciones, esto no ha sido suficiente, porque a pesar de esto no hemos podido reducir la brecha digital que existe entre las personas que tienen acceso a la tecnología y al internet es muy alta, a pesar de que nuestro país en materia de telecomunicaciones está bastante avanzado con relación a muchos países de Latinoamérica.

Para la implementación de un Gobierno Electrónico, nuestro país, tomando la experiencia de otros países donde ha implementado la administración electrónica en línea, tiene que vencer algunos obstáculos, romper barreras y enfrentar algunos desafíos, donde el factor donde la barrera tecnológica es la menos importante, dentro de los retos que tiene la República Dominicana tenemos las siguientes:

5.3.2 Barreras Sociales.

En este aspecto tenemos que destacar los inconvenientes que existen, entre los cuales detallamos los siguientes:

- No existe suficiente extensión ni penetración de las TIC, y en particular, de Internet.
- Cultura incipiente del uso de Internet, más allá del elemento de información, publicidad y uso para interactuar en las redes sociales.
- No existe confianza en los medios de intercambio electrónicos.
- El alto costo del servicio de Internet

Toda estos puntos que hemos mencionados constituyen los grandes desafíos en la implementación del Gobierno Electrónico en la República Dominicana, a pesar esto el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), en su página de internet expresa que República Dominicana es líder de usuarios de Internet en el Caribe donde reporte que se registran aproximadamente cuatro millones de beneficiarios de este servicio donde se expresa que al 27 de marzo del año 2011 ha habido un crecimiento de la penetración en la población de un 30%, obviamente cuando hablamos de estas cifras

necesariamente tenemos que pensar que esta cantidad se refiere a usuarios directos e indirectos, no a cantidad de usuarios individual.

Estas informaciones contrastan con una publicación que realizara el experto en informática HidekiMorrizon en el periódico Hoy, donde expresa que el 75% de los dominicanos no tiene acceso a Internet, Morrizon hizo este planteamiento fundamentado en un estudio realizado por el Foro Económico Mundial, donde República Dominicana esta en los últimos lugares en materia de TIC, estamos en la posición 75 de un total de 135 países superados por Chile, Brasil, Colombia, Uruguay, Panamá y México.

En adicción a lo expresado precedentemente, en el período Hoy de la República Dominicana en la sección el País de la pagina 14 A, sale publicado un informe realizado por la Organización de las Naciones Unidas (ONU), donde refleja que el Gobierno Electrónico retrocede en la República Dominicana, dieciséis (16) posiciones en el año 2010, ocupando el lugar no. 84, en relación al lugar 68 que ocupábamos en el año 2008, lo que nos ubica en uno de los últimos lugares de Latinoamérica, mientras que países como Chile, Uruguay, Argentina, México y Brasil, estas cifras son muestra evidentes de que en materia de Gobierno Electrónico, no hemos cumplido con los objetivos establecido en la Carta.

5.3.3 Barreras Organizacionales.

En este sentido podemos mencionar aspectos negativos que impiden a las organizaciones insertarse dentro de esta corriente de gestión de administración, a continuación mencionaremos algunos de estos factores:

- Falta de una política de Estado y plan estratégico tendente a dotar a la Administración Pública de todas las herramientas y recursos tecnológicos, económicos y humanos para la implementación del E-Government.
- Ausencia de un liderazgo institucional claro y comprometido con los planes de la reforma administrativa en este sentido.

5.3.4 Barreras en los Procedimientos Administrativos.

En este aspectos tenemos que poner mucha atención, ya que no solo basta con dotar a la administración de sistema automatizados, si no cambiamos la cultura organizacional, donde entendamos que la administración debe estar al servicio del ciudadano y que la misma debe procurar por todos los medios de dar respuestas a las necesidades de los mismos, en ese sentido, a continuación mencionaremos algunos de estos factores:

Diseñar los procesos y procedimientos en función a las necesidades de los ciudadanos no de la institución, centrándose en el servicio a la ciudadanía.

- Mejorar los trámites burocráticos en relación a la exigencias de documentación que otras instancias de la administración tienen,
- Diseños de los procedimientos continuo con la finalidad de aprovechar al máximo las ventajas que nos ofrece el uso de las TIC.

5.3.5 Barreras Legislativas.

Es importante que desde el Congreso Nacional, se den los pasos necesarios para fomentar e incentivar la pluralización del uso de las tecnologías, pero sobre todo que el mismo cumpla con el nuevo rol que le asigna la constitución, en relación a ser vigilante en la asignación del gasto público, a continuación mencionamos algunos de los inconvenientes que debemos superar.

- Falta de adecuación del marco normativo, en relación al avance vertiginoso de marco tecnológico.
- Implementación de Leyes tendentes a bajar los costos de los servicios del uso de internet y equipos tecnológicos.

5.3.6 Barreras en relación a la integración de distintas entidades de la administración pública.

Al igual en la barrera organizacional, aquí debemos acabar con la conducta organizacional paternalista, individualista de los funcionarios, que entiende que los proyectos deben ser ejecutados para la gloria de ellos y fomentar la coordinación interinstitucional, tal y como lo establece la constitución como uno de sus principios planteados en el Artículo No. 138.

CONCLUSION

Al finalizar esta investigación sobre la implementación del Gobierno Electrónico en el Ayuntamiento del Municipio de Santo Domingo Oeste, hemos observado que la utilización de las Tecnologías de la Información y Comunicación TICS, va más allá de la implementación de un sistema de información administrativo para brindar servicios a los usuarios, sino que estamos hablando de un cambio de visión donde realizamos un tránsito de la era de la información a la era tecnológica del conocimiento, donde la democratización del uso de la tecnología se erige como una herramienta fundamental, nuclear e indispensable para lograr el desarrollo municipal sostenible.

Siguiendo las postulaciones que hemos realizado precedentemente, en el desarrollo de esta investigación hemos tenido la oportunidad de visualizar la importancia que tiene para el desarrollo del país los municipios o entes locales en la construcción de una visión de país de cara al siglo XXI, donde la globalización, donde los países en vía de desarrollo con economías emergentes, tienen el gran reto y la imperiosa necesidad de realizar las estrategias que sean necesarias para democratizar el uso de la tecnología, lo cual es indispensable para reducir la brecha digital, lograr la inclusión digital y reducir la pobreza.

Es en este contexto que el municipio o los gobiernos locales, como se le llama desde la doctrina, los cuales por ser los organismos más próximos al ciudadano, se erigen como los segundos gobiernos, donde estos tienen la gran responsabilidad como se postula en nuestra Constitución Política de garantizar el goce y pleno ejercicio de los derechos fundamentales, máxime cuando en el artículo no. 6 de nuestra carta magna se establece la cláusula de que somos un Estado Social, Democrático y de Derecho. En consecuencia en términos orgánicos podemos decir que el Estado Social se configura mediante una Administración Pública diseñada y concebida para satisfacer las necesidades básicas de la colectividad.

En virtud de lo expresado precedentemente podemos inferir, que los municipios tienen una responsabilidad compartida, con el Gobierno Central, donde desde la municipalidad, tal y como expresa el artículo no. 7 de la constitución se deben crear los instrumentos y mecanismos necesarios para el desarrollo progresivo de los derechos humanos, en otras

palabras estamos hablando de operativizar en la práctica el ejercicio de los derechos que se postula desde la ley fundamental, en ese sentido Ronald Dworkin, ha escrito una frase lapidaria, donde expresa que de lo que se trata es que los Estados para cumplir la función y misión esencial, deben de tomarse los derechos en serios.

Un aspecto importante que debemos puntualizar es el hecho que desde diferentes escenarios nacionales e internacionales se ha venido insistiendo y debatiendo ampliamente, la necesidad de que los Estados deben considerar el derecho al acceso de las tecnologías y al internet como un derecho humano de cuarta generación, en ese sentido desde Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (CMSI) del año 2003 y 2005, se han establecidos las cuatros áreas donde el uso de las TICS crea mayor impacto, estamos hablando las siguientes áreas: Reducción de la pobreza, promueve el Desarrollo Sustentable, en sus tres variantes, económico, social y medioambiental, contribuye con la transparencia y fomenta la participación ciudadana.

Como respuestas a todos estos debates desde diferentes foros, muchos de ellos promovidos por la Organización de las Naciones Unidas (ONU), como es el caso de la CMSI, la primera celebrada en Ginebra, Suiza y la segunda en Túnez, recientemente en una declaraciones emitidos por el señor Frank La Rue, quien es relator de la organización, expreso que debido a que el internet se había convertido en una herramienta indispensable para la obtención de una serie de derechos humanos (como lucha contra la desigualdad, o acelerar el desarrollo y progreso), la ONU ha declarado el **acceso al internet como un derecho fundamental**.

Visto todo esto podemos decir que el derecho de acceso al internet, considerado como un derecho de cuarta generación se erige y convierte en un derecho aglutinador y nucleador de otros derechos fundamentales, positivizados en los diferentes instrumentos, Tratados y Convenciones Internacionales sobre Derechos Humanos, las constituciones y las leyes, como: el derecho a la igualdad, el derecho a la educación, el derecho a la participación, el derecho a ser informado, entre otros.

Al concluir esta investigación hemos podido apreciar que el Gobierno Electrónico, si bien es cierto que contribuye a garantizar el ejercicio de otros derechos fundamentales y convertirse en una herramienta que combate la pobreza, la corrupción, fomenta la transparencia y la participación ciudadana es solo una pequeña parte podríamos decirlo así, del amplio abanico de posibilidades que nos ofrece la democratización del uso de las TICS. Realmente esta investigación nos ha brindado la oportunidad de ampliar nuestra visión en relación a las potencialidades que nos brindan las TICS, definitivamente ha sido una maravillosa experiencia, esperamos tener la oportunidad de presentar a las autoridades del Municipio de Santo Domingo Oeste, la gran oportunidad que tiene con la implementación del Gobierno Electrónico de iniciar el transido hacia el crecimiento y del desarrollo sostenible, al entrar al maravilloso mundo de la Sociedad de la Información y el Conocimiento.

Estamos convencido que este es un tema que debe ser abordado no solo desde la municipalidad, sino que debe ser abordado desde todo el Estado en su conjunto, como pasa en países como Argentina, Chile, Brasil, Perú, donde convoquemos a todos los sectores a definir una Estrategia Nacional de democratización del uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación, lo cual nos permite como país con una economía emergente y dependiente económicamente de renglones tradicionales como son las remesas y el sector turismo, expandir nuestros horizontes hacia otros renglones que podemos explotar y potencializar para fortalecer nuestra economía.