

UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERIA

Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas.



**“PLANTEAR LA GESTIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO EN EL PERÚ:
CASO PRACTICO INTERCAMBIO DE NORMAS LEGALES EN EL PERU”.**

TESIS

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:

INGENIERO DE SISTEMAS

PRESENTADO POR:

ROCIO SERRANO VALENZUELA

LIMA - PERU

2005

ÍNDICE

RESUMEN	1
INTRODUCCIÓN	3
Definición del Problema	4
Planteamiento	7
Justificación	8
Importancia del tema	9
Objetivos del Estudio	12
Objetivo General	12
Objetivos Específicos	13
Alcances	13
CAPITULO I	14
MARCO CONCEPTUAL	14
1.1. Sociedad de la Información	14
1.1.1. Definición de Sociedad de la Información	14
1.1.2. Efectos de la Sociedad de la Información	15

1.1.3. Papel del Estado en la Sociedad de la Información	16
1.2. Tecnología de la información y comunicaciones	17
1.3. Estado	19
1.3.1. La organización del Estado peruano	20
1.3.2. Modernización del Estado	21
1.4. Gobierno electrónico	23
1.4.1. Concepto.	23
1.4.2. Beneficios	24
1.4.3. Componentes y tipos de gobierno electrónico.	25
1.4.4. Niveles de Maduración del Gobierno Electrónico	28
1.4.5. Arquitectura modelo de gobierno electrónico	32
<i>CAPITULO II</i>	33
<i>METODOLOGIA</i>	33
2.1 Diseño de la metodología.	33
2.1.1. Experiencias de gobierno electrónico en el mundo.	35
2.1.2. Estudio del Estado peruano.	35
2.1.3. Avance de gobierno electrónico en el Perú.	35
2.1.4. Planteamiento de propuesta de Gobierno Electrónico en el Perú. _____	36
2.1.5. El Gobierno Electrónico Aplicado a la Distribución de Normas Legales en el País. _____	36
<i>CAPITULO III</i> _____	37

EXPERIENCIAS DE GOBIERNO ELECTRÓNICO.	37
3.1 Condiciones Iniciales	38
3.2 Niveles de Maduración del Gobierno Electrónico	41
3.3 Visión de Gobierno Electrónico	43
3.4 Objetivos de Gobierno Electrónico	45
3.5 Liderazgo de Gobierno Electrónico	48
3.6 Servicios implementados	50
3. 7 Conclusiones	51
CAPITULO IV	52
DIAGNOSTICO ACTUAL DEL PERU RESPECTO AL GOBIERNO ELECTRONICO	52
4.1 Entorno	53
4.1.1. Promoción	53
4.1.2. Legislación	54
4.2 Usuarios	57
4.2.1. Ciudadano	57
4.2.2. Empresa	58
4.2.3. Administraciones Públicas	59
4.3 Comercio Electrónico	60
4.4 Infraestructura Tecnológica del Estado Peruano	61
4.4.1. Red de Datos	61

4.4.2. Estaciones de Trabajo	62
4.4.3. Intranet	63
4.4.4. Seguridad de la Información _____	63
4.5 Gobierno Electrónico en el Perú	64
4.5.1. Situación Actual del Gobierno Electrónico en el Perú _____	64
4.5.2. Visión de Gobierno Electrónico en el Perú planteado por CODESI. _____	65
4.5.3. Misión de Gobierno Electrónico en el Perú planteado por CODESI. _____	66
4.5.4. Objetivos del Gobierno Electrónico en el Perú, planteado por CODESI. _____	67
4.5.5. Informe del Gobierno Electrónico en el Perú _____	67
4.5.6. Análisis FODA del Gobierno Electrónico	70
4.5.7. Análisis de Servicios de Gobierno Electrónico. _____	73
4.5.8. Conclusiones.	74
CAPITULO V _____	76
SISTEMA PROPUESTO	76
5.1 Definir Estrategias de Desarrollo de Gobierno Electrónico _	76
5.2 Estrategia de Gobierno Electrónico para el Perú	77
5.2.1. Objetivos del Gobierno Electrónico en el Perú. _____	77
5.2.3. Lineamientos Estratégicos del Gobierno Electrónico. _____	78
5.3 Fases del Proyecto	85
5.3.1. Precondiciones	87

5.3.2. Oportunidades para la implementación de Gobierno Electrónico.	88
5.3.3. Fases de Implementaciones	89
CAPITULO VI	94
EL GOBIERNO ELECTRONICO APLICADO A LA DISTRIBUCION DE NORMAS LEGALES EN EL PAIS	94
6.1 Antecedentes	95
6.2 Diagnostico Actual	96
6.2.1 Clasificación de las Normas Legales	97
6.2.2 Proceso de envío de las normas legales dentro de las entidades normativas del gobierno para su publicación en el diario oficial “El Peruano”.	98
6.2.3 Proceso de recepción y publicación normas legales por Editora Perú.	100
6.2.4. Distribución de las normas legales a través de la suscripción al diario oficial “El Peruano”.	101
6.2.5 Costo de publicación de una norma legal:	102
6.2.6 Estadísticas de publicación de normas legales:	103
6.2.7 Arquitectura computacional usada por Editora Perú	104
6.2.8 Conclusiones	105
6.3 Sistema Propuesto	107
6.3.1 Objetivos generales	108
6.3.2 Objetivos específicos	108

6.3.3 Envío de normas legales de entidades normativas del Estado Peruano a Editora Perú. _____	110
6.3.4 Validación y distribución de normas legales en Editora Perú.	111
6.3.5 Servicios de valor agregado en la página Web de “El Peruano”. _____	113
6.3.6 Formas de pagos. _____	115
6.3.7 Análisis de posibles usuarios de los nuevos servicios del portal: _____	116
6.4 Determinación de Requerimientos _____	118
6.4.1 Identificación de requerimiento. _____	118
6.4.2 Equipo de proyecto.	119
6.4.3 Cronograma de actividades. _____	121
6.5 Análisis Económico Financiero _____	122
6.5.1 Análisis de costos para la implementación del proyecto: _____	122
6.5.2 Análisis de Beneficios. _____	125
6.5.3 Conclusión.	126
6.6 Análisis Comparativo entre Sistemas Existentes y el Sistema Propuesto _____	127
6.6.1 Análisis del sistema actual	127
6.6.2 Análisis del sistema Propuesto	129
6.7 Conclusiones y Recomendaciones _____	129
6.7.1 Conclusiones.	129
6.7.2 Recomendaciones.	130

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	131
Conclusiones	131
Recomendaciones	133
BIBLIOGRAFIA	135
ANEXOS	137
ECOSISTEMA GUBERNAMENTAL	137

DESCRIPTORES TEMATICOS

1. Gestión de Gobierno Electrónico.
2. Normas Legales.
3. E-Goverment.
4. Egoverment.
5. Administración Electrónica.
6. Comercio Electrónico.
7. Sociedad de la Información.
8. Tecnología de la Información y Comunicaciones.
9. El Peruano.
10. Cibertribunal.
11. El Estado en la Sociedad de la Información

RESUMEN

Consientes de las ventajas que Internet proporciona no sólo en cuanto ahorro de costos sino también a la hora de establecer una nueva relación con el ciudadano, quien podrá encontrar al alcance de sus manos mediante un clic, toda la información que necesita sobre los servicios que ofrece el Estado. Como realizar cualquier tramite sin necesidad de desplazarse ni ajustarse a horarios fijos y mantener una relación mas personalizada con las instituciones y las Entidades Publicas de casi todos los países del mundo.

Los gobiernos y sistemas económicos se dirigen hacia la misma dirección: Paulatinamente conformándose comunidades integradas en un complejo *ECOSISTEMA GUBERNAMENTAL* (ver anexo).

Queda claro que este nuevo modelo de gestión pública se denomina e-government y nos obliga a funcionar dentro de ecosistemas gubernamentales, las experiencias internacionales aseguran que la Revolución Tecnológica puede dar muchos beneficios para todos

especialmente a la población y puede contribuir ayudando a crear oportunidades digitales para todos.

El E-government o Gobierno Electrónico en español, es el potencial de integrar en una sola comunidad eficiente y colaboradora, una gama de colectivos sociales tales como ciudadanos, proveedores de bienes y servicios, contratistas, otras instituciones gubernamentales, Organismos internacionales y Otros gobiernos.

En este proyecto se busca **"PLANTEAR LA GESTIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO EN EL PERÚ: CASO PRACTICO INTERCAMBIO DE NORMAS LEGALES EN EL PERÚ"** ya que este contribuirá en fijar un plan adecuado para la Modernización del Estado y de esta forma mantener los canales de comunicación e interacción permanentemente abiertos entre el Estado y los ciudadanos.

INTRODUCCIÓN

¿Cree usted que el gobierno es eficiente? Esta es una pregunta que la mayoría de nosotros nos hacemos diariamente. Se ha descubierto que uno de los factores más importantes, para medir la eficiencia de un gobierno es conocer el nivel de acceso que se tiene a la información.

En la actualidad, se tienen procedimientos complejos y centrados en el propio proceso y no en función de las necesidades de los usuarios directos de estos servicios como los ciudadanos, empresas y entidades gubernamentales; esto hace que el ciudadano vaya descubriendo, en el camino como se dan los servicios.

Los trámites se vuelven cada vez más complejos y dispersos entre diferentes instituciones, finalmente a la hora de realizar un trámite, se torna largo y engorroso, y el ciudadano se convierte en una suerte de mensajero del Estado ya que se encarga de llevar la información de una entidad a otra. Las entidades del gobierno actúan aisladamente sin compartir información y con procedimientos complejos que no ayudan a brindar un servicio eficiente

a los usuarios del gobierno, las soluciones informáticas se viene implementando bajo estos procesos aislados.

Para tener un gobierno eficiente, es necesario que se trabaje con un enfoque de integración de entidades, en función de las necesidades de los usuarios del gobierno (ciudadanos, empresa y otras entidades del gobierno), para ello, se debe seguir un proceso de modernización basado en la transformación de las actividades y procedimientos propios de cada institución; pero esto debe darse en función a un plan que integre las diferentes instituciones del Estado y el uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones.

Se debe entender que “El Gobierno Electrónico es una visión y una estrategia para tener un gobierno modelo”.

Definición del Problema

El aparato burocrático anclado en antiguas y obsoletas formulas de interacción con el ciudadano y empresas, hacen que sea obligado a sufrir trabas e inconvenientes cada vez que precisa de un servicio administrativo, muchas veces hace de mensajero del Estado, llevando documento e información de una entidad a otra.

El gobierno actualmente enfrenta muchos inconvenientes al trabajar aisladamente y centrada en sus propios procesos, a continuación citaremos algunos de los inconvenientes:

- Adquirir algún bien, ellos lo hacen de manera independiente siendo el Estado uno de los mayores consumidores de insumos y servicios,
- Prestar un servicio, muchas veces piden información que finalmente no lo utilizan o que simplemente es para la verificación momentánea.
- Exigir formularios físicos, que finalmente ocasionan más gasto de almacenamiento, y el personal realiza tareas repetitivas al recepcionar y revisar el documento, sin poder hacer otro tipo de tareas que permitan realizar un mejor manejo del recurso humano,
- Entregar información, la documentación no se encuentra digitalizada y deben de hacer la búsqueda física.

Se implementa soluciones tecnologías sin una visión integradora, cada entidad se moderniza de acuerdo a sus necesidades dándose islas de modernidad, realizando esfuerzos por separado, por ejemplo SUNAT, Banco de la Nación, RENIEC, cuenta con líneas de comunicación a nivel nacional, por separado, teniendo la posibilidad de contar con líneas de comunicación del Estado con mayor capacidad, en este sentido el Estado Pierde un poder de negociación.

Por ello es necesario, crecer bajo un enfoque integrado, es aquí donde surge la necesidad de plantearse un plan de gobierno electrónico en el Perú.

Según un estudio realizado en EEUU, las mayores barreras para la implementación de una política de gobierno digital, lo constituyen en orden de importancia: resistencia organizacional 48%, la falta de presupuesto (43%), los conflictos políticos con otros sectores (28%), los problemas inherentes a la seguridad y privacidad (26%), la necesidad de reentrenamiento de empleados (22%), la desactualización de los sistemas de back-end (17%) y la necesidad de generar conocimientos en los ciudadanos (11%)¹.

Analizando estos factores vemos que podrían superarse en su gran mayoría con una férrea decisión política y un fuerte liderazgo desde el primer nivel gubernamental hacia los estratos inferiores del Estado.

En efecto, los esfuerzos aislados o dispersos de abajo hacia arriba sin una planificación seria y coherente desde el Gobierno como una entidad única con fines específicos, se convierten con el tiempo en un conjunto de buenas intenciones.

Se recurre entonces a esquemas centralizados de coordinación de la política tanto horizontal (con diferentes organismos del gobierno que se trata) como vertical (con otros organismos de otros Estados). Esta imposición lleva a

¹ Princ., Alejandro: Gobierno Digital, Primer Foro Gobierno Digital en Argentina, Buenos Aires, Julio 2001, www.princecooke.com

integrar una política consistente de gobierno electrónico, para la cual deben diseñarse o adaptarse dos tipos de organizaciones.

- Una es estrictamente de conducción política y de ejecución administrativa que planifica y coordina las actividades a desarrollar entre los diferentes Ministerios o Secretarías de Estado, pretende alcanzar con la política de gobierno digital (define el qué y lo coordina y facilita).
- La otra fundamentalmente técnica, satisface estos requerimientos de calidad, fiduciarios y de seguridad en lo que respecta a la información y a todos sus bienes, aspira a optimizar el uso de los recursos disponibles incluyendo personas, instalaciones, tecnologías, sistemas de aplicación y datos².

Planteamiento

El problema identificado es: **La modernización del gobierno, se convierte en la ¿automatización de viejos vicios?**, uno de los mayores retos que tienen que enfrentar los gobiernos es mejorar y transformar sus servicios antes de automatizarlos, no hacerlo implicaría trasladar los vicios burocráticos a la red.

² COBIT Marco, Comité de Dirección COBIT y la Information Systems Audit and Control Foundation, Buenos Aires, 1998.

El Estado y la sociedad no deben estar meramente interesados en aplicar Tecnología de Información a procesos actualmente existente; es necesario replantear los procesos teniendo como objetivo principal, los usuarios del gobierno que son: ciudadanos, empresas y otras entidades del gobierno.

Justificación

El gobierno electrónico es esencialmente, un modelo de cambio de paradigmas hacia el interior de la administración pública. La visión se centra en recuperar la confianza de los ciudadanos en el gobierno y transformarla en un ente competitivo, que contribuya a lograr resultados planeados en materia de crecimiento económico, desarrollo humano social, y en materia de orden y respeto, tomando como herramientas a las soluciones tecnológicas en un enfoque genuino de atención al cliente, eficiente y eficaz de la administración pública.

Interconectar las instituciones gubernamentales para compartir información, no duplicar los servicios, tener un mejor nivel de comunicación y acceso a la información, de parte de cada entidad estatal, de esta forma poder contribuir de manera más eficiente a la administración del Estado y la recaudación de tributos, la entrega de servicios eficientemente, con transparencia en el Estado.

Proponemos algunos temas a desarrollar:

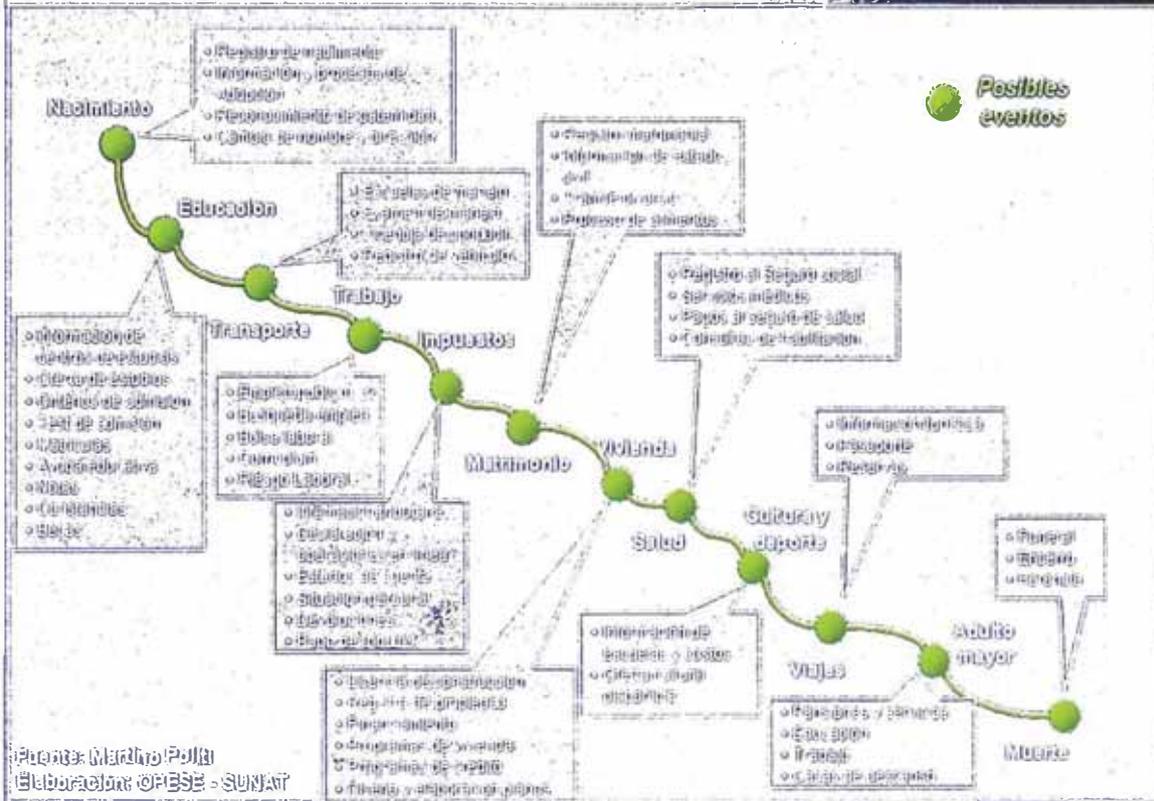
- Definir procesos del gobierno, tanto internos como externos (orientados a las empresas y a los ciudadanos).
- Usar las TI para realizar eficazmente el trabajo del gobierno.
- Definir las prioridades en las tareas a desarrollar.
- Modelar el negocio del gobierno, es el primer paso en el desarrollo del gobierno electrónico.

Importancia del tema

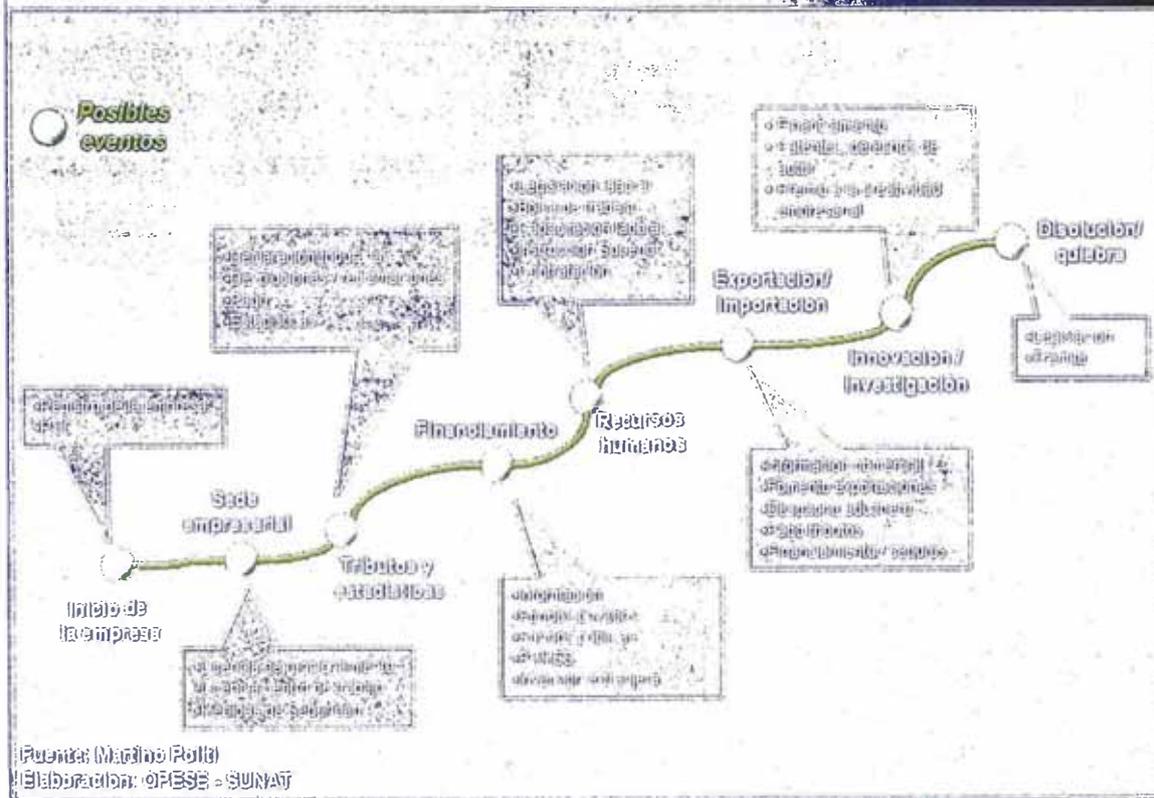
Los componentes del Gobierno Electrónico durante toda su vida, se encuentra en constante interacción con la administración pública, desde que nace, crece, se educa, se casa, trabaja, etc. es decir en cada etapa de su vida, tiene una interacción directa con el gobierno, ya que siempre requiere de algún servicio del Estado.

Tal como se observa el ciclo de vida del ciudadano y la empresa y su iteración con la administración pública, en el siguiente gráfico.

Ciclo de vida Ciudadana



Ciclo de vida Empresarial



Vemos que las entidades del Estado ofrecen sus servicios a la par del avance tecnológico, se van dando islas de modernidad donde cada entidad crece independientemente de acuerdo a las posibilidades tecnológicas con las que cuenta, sin planificar sus procesos, crecen en función a sus necesidades. **La modernización del gobierno, se convierte en la ¿automatización de viejos vicios?**, uno de los mayores retos que tienen que enfrentar los gobiernos es mejorar y transformar sus servicios antes de automatizarlos, no hacerlo implicaría trasladar los vicios burocráticos a la red.

La promesa de un gobierno electrónico es la de acercar la administración pública a los ciudadanos, superando las distancias que siempre existieron, poniendo una variedad de servicios y medios para satisfacer las necesidades y expectativas por parte de los ciudadanos y los servicios que le brinda. Es por ello que la palabra clave en el gobierno electrónico: *“no es Electrónico sino Gobierno”*. El Gobierno Electrónico aun sigue siendo Gobierno, y lo Electrónico es la herramienta que permite la facilitación de la entrega de servicios. Es por ello que es necesario analizar el riesgo de un crecimiento desordenado, sin un plan que permita aprovecharse los beneficios, se hace necesario, el gobierno electrónico que permite definir un plan de directrices y políticas para la masificación del acceso y la calidad de los servicios públicos, basado en una nueva forma de interacción electrónica

de la sociedad e integrar en una sola comunidad eficiente y colaboradora una gama de colectivos sociales.

Actualmente, las experiencias de otros países y algunas instituciones en el Estado, ya han demostrado que la administración electrónica es, una manera muy eficaz de prestar servicios públicos de mejor calidad, reducir tiempos de espera y mejorar la relación coste/rendimiento, aumentar la productividad y mejorar la transparencia y la responsabilidad.

El Gobierno Electrónico, puede ayudar al sector público a enfrentarse a las contradictorias exigencias de ofrecer más y mejores servicios con menos recursos. El intercambio de buenas prácticas y la cooperación entre las administraciones en todos los ámbitos puede acelerar su adopción, aportar ahorros mediante la reutilización de conceptos y soluciones de eficacia probada, y acelerar la creación y operatividad de servicios para ciudadanos y empresas.

Objetivos del Estudio

Objetivo General

El objetivo general es analizar las experiencias de países que hayan desarrollado el Gobierno Electrónico en sus realidades. Estudiar la situación actual del país, "***Plantear la gestión de Gobierno Electrónico en el Perú, Aplicado a la Distribución de Normas Legales en el País***".

Objetivos Específicos

Los objetivos específicos del tema de tesis son:

- Estudiar el enfoque de gobierno electrónico en el mundo.
- Analizar los beneficios del gobierno electrónico.
- Definir las pautas y acciones necesarias para llevar a cabo el gobierno electrónico en el Perú.
- Proponer un proyecto de Gobierno Electrónico a pequeña escala y ver los beneficios alcanzados, como es en el caso de la distribución de Normas Legales en el Perú.

Alcances

En la siguiente tesis, se define el marco teórico del Gobierno Electrónico y temas relacionados, luego un análisis de las mejores practicas, y la situación actual del gobierno electrónico en el Perú, proponer las estrategias necesarias para que en el Perú se adopte el Gobierno Electrónico de acuerdo a experiencias en otros países, posteriormente realizar un caso práctico “El Gobierno Electrónico Aplicado a la Distribución de Normas Legales en el País”, donde se analiza en un proyecto pequeño, la factibilidad de realizar gobierno electrónico, y los ahorros que se dan al implementar.

CAPITULO I

MARCO CONCEPTUAL

Es necesario tener claro las bases conceptuales que involucran a los temas investigados en la presente tesis, es por ello que se acuden a diferentes publicaciones y trabajos de especialistas en cada materia, para que las hipótesis y propuestas tengan un respaldo teórico adecuado.

1.1. Sociedad de la Información

1.1.1. Definición de Sociedad de la Información

Se tiene una diversidad de concepto respecto a Sociedad de la Información, pero el más claro es el expuesto por telefónica: *“un estadio de desarrollo social caracterizado por la capacidad de sus miembros (ciudadanos, empresas y Administración Pública) para obtener y compartir cualquier*

*información, instantáneamente, desde cualquier lugar y en la forma que se prefiera*³.

En definitiva, se presenta un concepto de SI que recoge sistemáticamente la idea de cambios que se extienden en todas direcciones, y no sólo en lo que respecta al entorno económico.

Figura 2- Modelo de la Sociedad de la Información



1.1.2. Efectos de la Sociedad de la Información

En la definición de SI se describe dentro de un continuo proceso de cambio social, desencadenado por la generalización en el uso de las TIC y de cuya evolución ha de hacerse un seguimiento. En este proceso son múltiples las actividades y agentes implicados e incontables sus potenciales beneficiarios, pero hay que tener presente también el riesgo de los excluidos por motivos tecnológicos, el llamado digital divide o brecha digital, de ahí la necesidad

³ La Sociedad de la Información en el Perú - Presente y perspectivas 2003- 2005 - Telefónica 2001

creciente de evaluación de cada uno de esos vértices. Finalmente, se trata de una definición basada en el concepto de virtualidad real⁴, o lo que es lo mismo, la idea según la cual las TIC permiten una interconexión e identificación de la información, gracias al hipertexto, desde cualquier lugar del planeta, de manera instantánea.⁵

1.1.3. Papel del Estado en la Sociedad de la Información

Las Administraciones Públicas juegan un papel importante en el desarrollo de la Sociedad de la Información en varias vertientes diferenciadas:

- Como usuarias de las TIC en su funcionamiento interno, introduciendo además a una masa adicional de usuarios (los empleados públicos) en la utilización de las mismas.
- Como proveedoras de servicios al ciudadano a través de iniciativas de gobierno electrónico.
- Como incentivadores, mediante el desarrollo de políticas, iniciativas y marcos regulatorios que favorezcan la penetración de las nuevas tecnologías en la sociedad y su puesta a disposición de todos los grupos sociales.
- Como democratizadoras, fomentando la participación ciudadana y la transparencia en los procesos de gobierno.

⁴ CASTELLS, M. (1997-98) La era de la información: economía, sociedad y cultura, 3 vols., Alianza, Madrid.

⁵ "La Sociedad de la Información en el Perú", Presente y perspectivas 2003- 2005

La Universidad de Harvard ha elaborado un índice indicativo del grado de desarrollo del gobierno electrónico⁶ en el seno de diferentes países. Perú presenta un índice realmente bajo, pues ocupa el puesto 50 entre las 75 naciones analizadas, por detrás incluso de varios países de su mismo entorno.

En línea con lo anterior, la Organización de las Naciones Unidas publicó un informe con un índice de gobierno electrónico para 2001, en el que evaluó y clasificó a sus estados miembros en cuatro grupos según el grado de desarrollo: alto, medio, mínimo y deficiente. Si bien el Perú fue ubicado en el grupo de capacidad media, ocupaba el último lugar del mismo. En comparación con el resto de países sudamericanos.⁷

1.2. Tecnología de la información y comunicaciones

La revolución de la información está introduciendo profundos cambios en el mundo en que vivimos, inclusive en la práctica del desarrollo. Las tecnologías de la información y las comunicaciones tienen potencial para crear empleos, mejorar el acceso a los servicios básicos, incrementar la eficacia de los gobiernos y facilitar el intercambio de información con la gente, especialmente a residentes en zonas remotas de países en desarrollo.

⁶ "Enacting Technology", John F. Kennedy School of Government at Harvard University, 2001
http://www.brook.edu/dybdocroot/press/books/virtual_state.htm

⁷ "La Sociedad de la Información en el Perú", Presente y perspectivas 2003- 2005

Se denominan Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), al conjunto de tecnologías que permiten la adquisición, producción, almacenamiento, tratamiento, comunicación, registro y presentación de informaciones contenidas en señales de naturaleza acústica (sonidos), óptica (imágenes) o electromagnética (datos alfanuméricos)⁸

En general, las TIC consta de los siguientes elementos:

Hardware o Microelectrónica: se refiere a todos los componentes físicos y accesorios del ordenador (hardware es un término inglés que puede traducirse como "lo duro").

El Software es el conjunto de programas informáticos; es decir son programas o instrucciones escritas en un lenguaje que puede interpretar el ordenador (la palabra anglosajona software significa "lo blando").

Las Infraestructuras de Telecomunicaciones; se ocupan de la transmisión de la información.

ADSL (Línea de Suscripción Asimétrica Digital) permite a los hilos telefónicos de cobre convencionales transportar hasta 16 Mbps.

RDSI (Red Digital de Servicios Integrados) combina servicios de voz y digitales a través de la red en un solo medio.

BANDA ANCHA. Aquéllas que garantizan un mínimo de ancho de banda, normalmente con capacidades de transmisión de millones de

⁸ Transformando <http://www.transformando.com/minisites/tecnologia/escritorio/Paginas/ContID.htm>

bits por segundo. Estas conexiones se ofrecen normalmente a través de cable (fibra óptica) o radio (ADSL).

ISP (Proveedores de Servicios de Internet) son los proveedores de Internet para particulares y pymes.

También el campo de la telefonía móvil, posibilita la conexión a Internet desde los teléfonos móviles mediante las modernas tecnologías WAP (Wireless Access Protocol, protocolo de acceso inalámbrico) y el nuevo sistema móvil de tercera generación, UMTS (Universal Mobile Telecommunication System), que integrará todos los servicios ofrecidos por las distintas tecnologías y redes actuales (GSM, DECT, RDSI, Internet,...).

Los tres se combinan para proporcionar al usuario servicios a través de diversas aplicaciones. La gama de aplicaciones es, por tanto, una integración de tecnologías cuya finalidad es que el acceso y uso de los servicios sea intuitivo y sencillo para el usuario, evitando de esta forma cualquier complejidad tecnológica en el servicio.

1.3. Estado

El Estado conformado por cuatro elementos: territorio, población, poder político y objetivo. El poder político es el encargado de llevar a cabo los objetivos de la sociedad, derivado, de la decisión de los ciudadanos.

Mientras que el Gobierno, es el conjunto de órganos que ejercen el poder, para el cumplimiento de las funciones del Estado. Dicho poder se materializan en tres funciones: Administrativa o ejecutiva, legislativa y jurisdiccional.

Los componentes del Estado tanto la población y el poder político están en función de un objetivo común, buscando el bienestar de la población a través de políticas que rigen la vida de todo país, y el gobierno electrónico tal como se define en esta tesis, facilita el acceso a los servicios que provee el Estado a la población, independientemente del sector social o geográfico del ciudadano o de las características de la empresa que requiere una prestación.

1.3.1. La organización del Estado peruano

De acuerdo a la Constitución Política del Perú de 1993, norma fundamental que señala los ámbitos del gobierno peruano y su organización. Se podrían, en primera instancia, encontrar tres grandes grupos:

- Los poderes tradicionales: Legislativo, Ejecutivo y Judicial.
- Los órganos constitucionales con poderes específicos, definidos por la constitución: el Tribunal Constitucional; El Ministerio Público; La Defensoría del Pueblo; El Jurado Nacional de Elecciones; La Oficina Nacional de Procesos Electorales; El Registro Nacional de identificación y Estado Civil - RENIEC; El Consejo Nacional de la

Magistratura; El Banco Central de Reserva del Perú; La Contraloría General de la República;. La Superintendencia de Banca y Seguros.

- Las instancias descentralizadas del poder del Estado Las Regiones y las Municipalidades.

También tenemos las Oficinas públicas descentralizadas, que tiene autonomía administrativa, económica y financiera, se mantiene una dependencia funcional de los ministerios, quienes dictan las políticas que los rigen. Las Oficinas reguladoras quienes administran directamente los servicios.

1.3.2. Modernización del Estado

El Perú cuenta con una Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado promulgada por el Congreso de la República, Ley N° 27658, la norma plantea un Estado eficiente; descentralizado; abierto y vinculado a la sociedad civil; democrática, participativa y con control ciudadano.

Según esta norma el proceso de modernización de la gestión del Estado tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos. El objetivo es alcanzar un Estado:

- a) Al servicio de la ciudadanía.
- b) Con canales efectivos de participación ciudadana.
- c) Descentralizado y desconcentrado.
- d) Transparente en su gestión.
- e) Con servidores públicos calificados y adecuadamente remunerados.
- f) Fiscalmente equilibrado

El Banco Interamericano de Desarrollo (BID) define que la Modernización del Estado debe estar basada en el fortalecimiento del consenso en torno a la importancia de la gobernabilidad para impulsar una sólida política de desarrollo. Primero, la gobernabilidad implica estabilidad política la cual está asociada a condiciones de integración socioeconómica interna, fortaleza de las instituciones democráticas y participación de los ciudadanos en el proceso de toma de decisiones. Segundo, la gobernabilidad requiere condiciones de confianza y previsibilidad jurídica, económica y política, incluyendo la existencia de un marco legal apropiado para el desarrollo, protección de los derechos de propiedad sin discriminación de género, un ambiente propicio para el desarrollo del sector privado, eficiente asignación de los recursos públicos, responsabilidad del gobierno y honestidad y transparencia en la administración del Estado. La relación entre desarrollo y Gobernabilidad, en los términos señalados, es particularmente relevante en el marco de una economía de mercado y de sistemas políticos democráticos ya que sin un clima de confianza, estabilidad y previsibilidad jurídica y

política es imposible un esfuerzo sostenido de ahorro, inversión e innovación que descansa en las expectativas y confianza de los agentes económicos privados⁹.

1.4. Gobierno electrónico

1.4.1. Concepto.

El Gobierno Electrónico o e-gobierno es definido por diferentes autores, publicaciones y trabajos especializados, alguna de ellas más amplias, otras más restrictivas. Por ello, es importante delimitar su alcance a fin de despejar la duda sobre lo que se entiende para los fines del presente trabajo.

Para esta tesis se plantea adoptar el concepto definido por Gartner Group, que indica E-Government como *“la continua optimización de entrega de servicios de gobierno, la participación ciudadana y la gobernabilidad transformando relaciones internas y externas por la tecnología, el Internet y los nuevos medios”*. Este concepto es tomado en cuenta, debido a que para la mejora de la prestación de servicios, se considera la importancia del cambio, la transformación institucional y la correspondencia entre agentes e interés fundamental para el gobierno electrónico.

⁹ BID marzo 2001 “Marco de Referencia para la Acción del Banco en los Programas de Modernización del Estado y Fortalecimiento de la Sociedad Civil”.

1.4.2. Beneficios

Los beneficios que representa la adopción de gobierno electrónico se ve reflejada en todos para cada tipo de usuario tal como se muestra en la siguiente tabla:

Gobierno Electrónico con:	Ejemplos de iniciativas	Beneficios
Ciudadanos	<ul style="list-style-type: none">• Acceso a información• Acceso a cultura• Educación• Subsidios• Impuestos	Mayor amplitud de canales, disminución de costos de operación, servicios más ágiles y personalizados, mayor participación ciudadana
Empresas	<ul style="list-style-type: none">• Acceso a información• Obtención de apoyo y subsidios• Obligaciones legales• Pago de impuestos y obligaciones• Venta en línea	Interacciones más rápidas, disminución de costos de operación, disminución y/o eliminación de aspectos normativos
Instituciones públicas	<ul style="list-style-type: none">• Acceso a servicios de información entre reparticiones públicas• Provisión de servicios• Centralizados	Mayor rapidez y eficiencia, disminución de costos de operación, mejor utilización de inversiones tecnológicas

Beneficios potenciales del Gobierno Electrónico¹⁰

¹⁰ Curso “Introducción a la formulación de Estrategias de Gobierno Electrónico” - Organización de Estados Americanos - 2004

1.4.3. Componentes y tipos de gobierno electrónico.

Realizando un análisis detallado de un gobierno electrónico vemos que participan tres entes:

Ciudadano.

Empresa.

Estado.

Ciudadano: Es el ente que utiliza los servicios que brinda el gobierno y contribuye con la economía a través de los impuestos (ciudadanos, y organizaciones o asociaciones ciudadanas).

Empresa: Utiliza los servicios que brinda el gobierno y contribuye directamente con la economía y desarrollo del país directamente (agentes económicos individuales o corporativos).

Estado: Son las otras entidades gubernamentales que interacciona con el Estado de forma directa (empleados del Estado y otras entidades gubernamentales).

Con el *Gobierno Electrónico*, se da el cambio de un mundo físico al digital, ya que gracias a este cambio la mayoría de las entidades serán digitalizadas

y el análisis e intercambio de información se realiza con mayor fluidez y transparencia.

Los tipos de Gobierno Electrónico.

Los tipos del gobierno electrónico son todas aquellas interacciones que se dan entre el Estado y sus componentes tal como se ve en el cuadro.

	Gobierno	Empresa	Ciudadano
Gobierno	G2G	G2B	G2C
Empresa	B2G		
Ciudadano	C2G		

G2G: (*Gobierno - Gobierno*)

Se dan las interacciones entre las entidades del gobierno, Ej.:

- La interacción entre el gobierno local y central.
- Interacción entre el gobierno y sus empleados

G2B: (*Gobierno - Empresa*)

La interacción a través de los servicios que brinda el gobierno a las empresas:

- Servicios de Información: Políticas y regulaciones.
- Servicios a Empresas: Licencias, Inspecciones, Certificaciones, etc.

- Asistencia en desarrollo de negocios.

G2C: (*Gobierno y ciudadano*)

Los servicios que presta el gobierno al ciudadano:

- Servicios de Información: Políticas, reglas y regulaciones.
- Servicios de Registro: nacimientos, muertes, matrimonios, divorcios, licencias de conducir, etc.
- Escuelas publicas, hospitales, bibliotecas, etc.

B2G: (*Empresa - Gobierno*)

Los servicio que brinda la empresa al gobierno:

- Impuestos, formularios y estadísticas
- Ofreces al gobierno la adquisición de bienes y servicios.
- Mantener una relación entre el sector público y privado.

C2G: (*Ciudadano - Gobierno*)

La participación de parte del ciudadano en el desarrollo del gobierno:

- Pago de impuestos, Formularios, Información de censos, etc.
- Participación en las políticas del gobierno, la decisión de la formulación de los procesos

1.4.4. Niveles de Maduración del Gobierno Electrónico

Para hablar de la etapa de desarrollo de gobierno electrónico hacemos referencia al estudio realizado por la consultora Accenture en su informe "eGovernment Leadership: Engaging the Customer -2002".

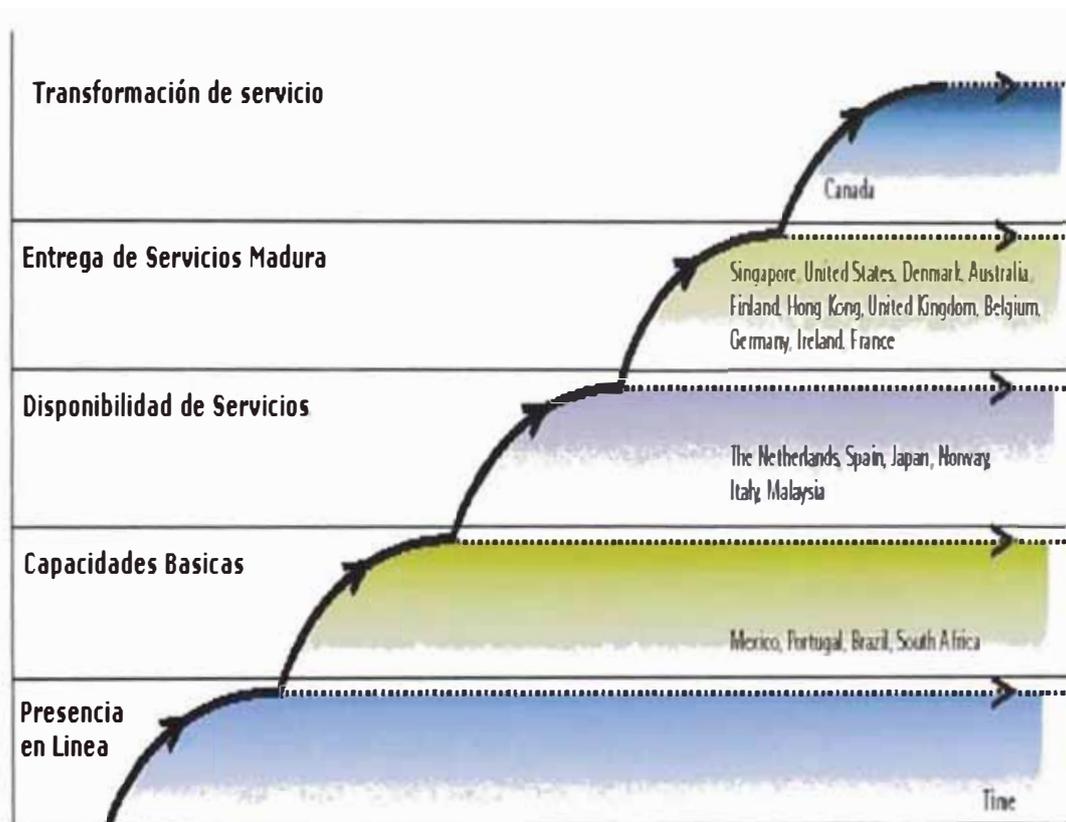
En el cual hacen un estudio de *"Los niveles de maduración de gobierno electrónico, identificados por niveles"*.

En esta sección analizaremos el primer punto los niveles de maduración del gobierno electrónico, según este informe se llega a diferenciar 5 niveles en las etapas de gobierno electrónico que siguieron los gobiernos.

- Publicación en Línea.
- Capacidades Básicas.
- Disponibilidad de Servicios.
- Madurez en la entrega de servicios.
- Transformación de Servicios.

Tal como se muestra en el gráfico siguiente y los países que se encuentran en cada nivel.

Progreso de los países en la maduración de los servicios



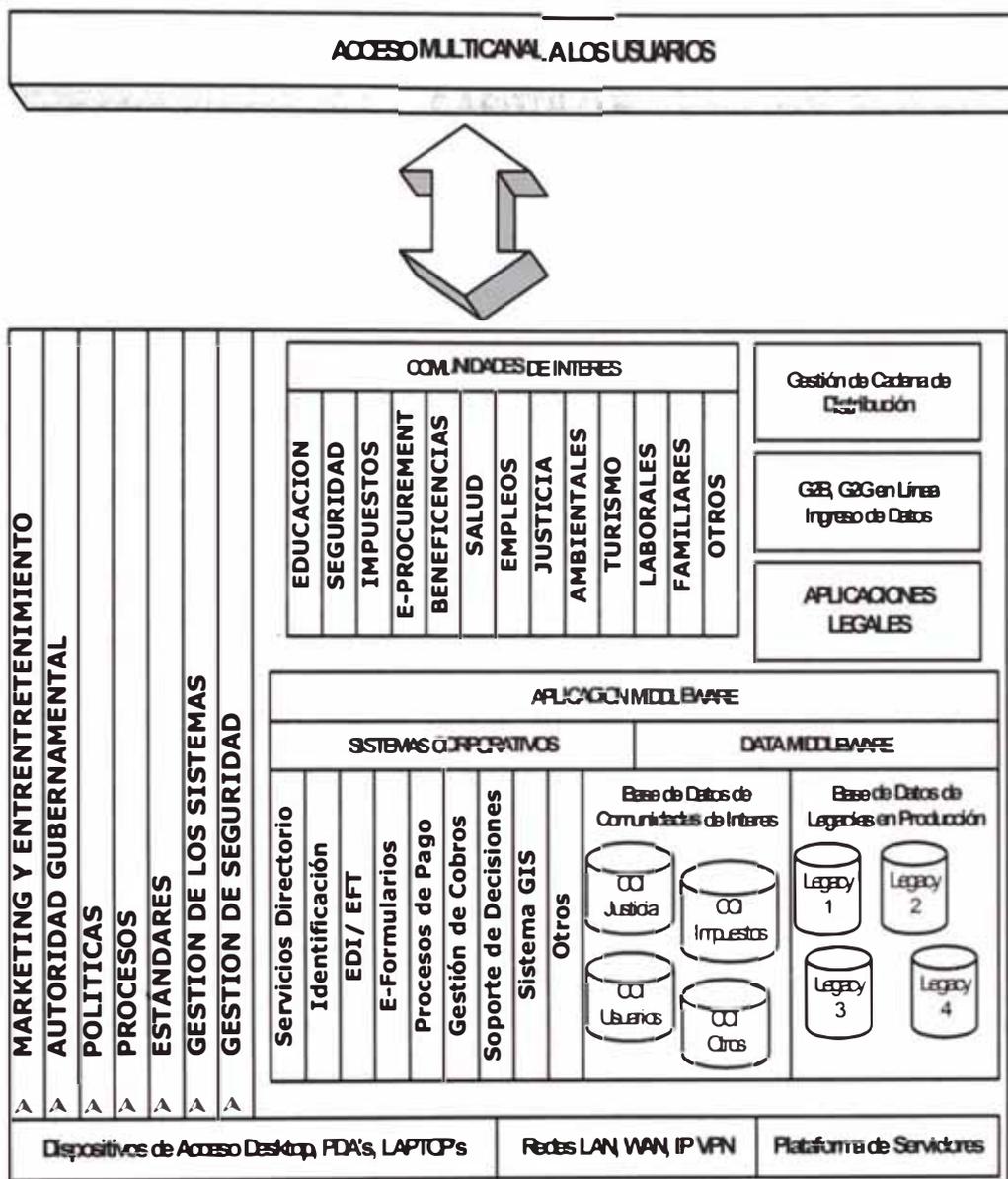
Pasaremos a detallar cada aspecto de los niveles de maduración dentro del gobierno electrónico en el siguiente cuadro.

Niveles de Maduración en el Gobierno Electrónico

Nivel	Características	Acciones a tomar
Publicación en Línea	<p>Información publicada en línea.</p> <p>Pocos servicios disponibles.</p> <p>Las entidades empiezan a invertir en infraestructura.</p>	<p>Identificar las victorias rápidas.</p> <p>Enfocarse en servicios repetitivos que tenga alta demanda.</p> <p>Construya una infraestructura orientada a Web.</p>
Capacidades Básicas	<p>Crear un plan central y una legislación que permita el desarrollo.</p> <p>Desarrollo de la infraestructura en torno a la seguridad y certificación.</p> <p>Presencia en línea.</p> <p>La implementación de las victorias rápidas.</p> <p>Los sectores relacionados a impuestos deben liderar el camino.</p> <p>Otras entidades del gobierno aprenden de las entidades líderes en este campo.</p>	<p>Visión articulada.</p> <p>Concuerdan con la claridad de los objetivos.</p> <p>Construir la provisión de servicio.</p> <p>Alienta a la cooperación de las entidades del Estado.</p>
Disponibilidad de Servicios	<p>Portales básicos.</p> <p>Hacer posible la habilitación de la mayor cantidad de servicios tan rápidamente como sea posible.</p> <p>Broad targets in place.</p> <p>La capacidad de la implementación de transacciones sofisticadas.</p> <p>Cooperación entre agencias.</p> <p>Enfoque inicial del usuario.</p>	<p>Crea y autoriza a la agencia central o individual dirigir las iniciativas.</p> <p>Estructura de la provisión de servicios debe darse en función de las necesidades del usuario.</p> <p>Desarrollo de la</p>

		capacidad transaccional.
Servicios de entrega maduros	<p>Portales transaccionales.</p> <p>Grupos de servicio.</p> <p>El enfoque del valor agregado hacer más con menos.</p> <p>Tener en claro la autoridad del director o la agencia central.</p> <p>Relación de colaboración entre las entidades de los diferentes niveles del gobierno.</p> <p>Ahondar en los servicios que entreguen un valor añadido.</p> <p>Mueva de objetivos en blanco de disponibilidad a objetivos de servicio de cliente.</p> <p>Los objetivos de los servicios deben ser los mismos que los del usuario.</p>	<p>Identificar los servicios de gran valor y enfocarnos en ellos.</p> <p>Involucre al cliente en los procesos.</p> <p>Desarrolla un alto estándar de las implementaciones.</p>
Transformación de Servicios	<p>Mejorar la entrega del servicio al cliente es la visión.</p> <p>Tomar los servicios clave que en los cuales se tenga éxito.</p> <p>Gobierno Electrónico, no es una iniciativa separada pero es parte de la transformación de servicio.</p> <p>Integración de los canales.</p> <p>La organización, el proceso y la tecnología cambian a través de entidades del gobierno.</p>	

1.4.5. A uitectura modelo de gobierno elect ónico¹¹



¹¹ Presidencia del Consejo de Ministros del Perú – Oficina de Gobierno Electrónico - 2003

CAPITULO II

METODOLOGIA

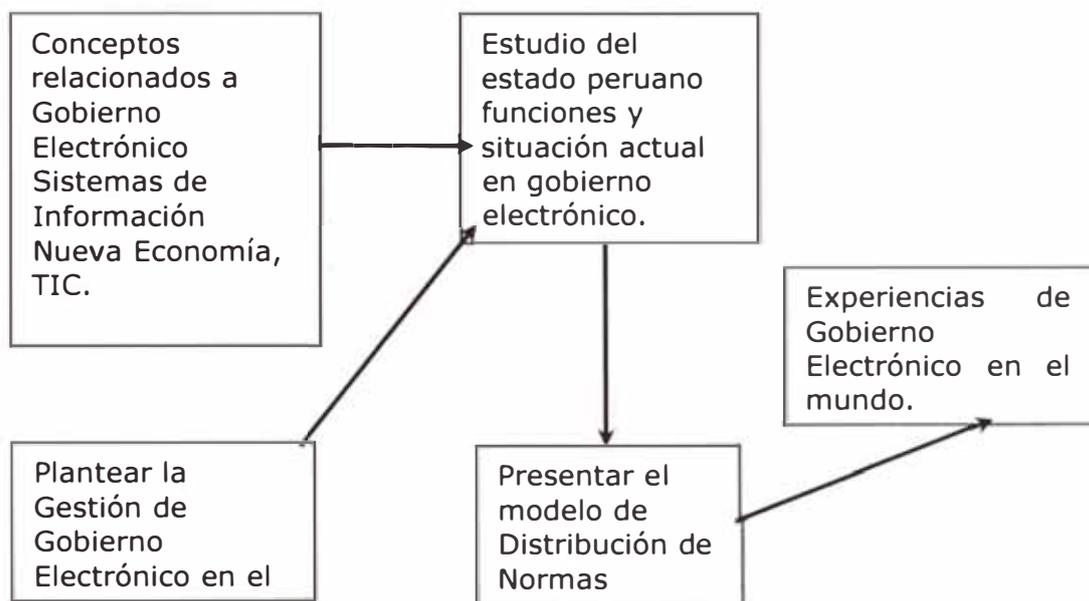
En este capítulo describimos la metodología que se lleva a cabo para la formulación de tesis, en base a los conceptos anteriores, se procede a analizar las experiencias de gobierno electrónico en el mundo, ver la situación actual del Perú y en base a los niveles de maduración de gobierno electrónico realizar el estudio para el caso peruano y en función a las recomendaciones para el desarrollo de gobierno electrónico, Plantear la Gestión de Gobierno Electrónico en el Perú y presentar el modelo de ventanilla única del Estado.

2.1 Diseño de la metodología.

Para desarrollar la tesis propuesta se sigue la metodología propuesta en el gráfico, primeramente se lleva a cabo el estudio de los conceptos relacionados al tema de esta tesis Gobierno Electrónico, se estudia el Estado peruano funciones y situación actual del gobierno electrónico en el Perú, en función a estos conceptos se *Plantea la Gestión de Gobierno*

Electrónico en el Perú, presentando un caso práctico como es el modelo de Intercambio de Normas Legales entre las entidades del Estado

Metodología de Desarrollo de la Tesis.



2.1.1. Experiencias de gobierno electrónico en el mundo.

Para plantear nuestra tesis es muy importante estudiar el avance de otros países en lo que concierne a Gobierno Electrónico especialmente los que están liderando el tema a nivel mundial, como es el caso de EEUU, Singapur, Inglaterra, y también es muy importante ver la experiencia de países cercanos a nuestra realidad como son los países latinoamericanos, tal es el caso de Chile, México y Brasil, para tener una visión mas clara del camino que debemos de seguir.

2.1.2. Estudio del Estado peruano.

Es muy importante conocer las funciones del Estado peruano, estructura y distribución para conocer la realidad sobre la cual se quiere plantear nuestra propuesta de tesis.

2.1.3. Avance de gobierno electrónico en el Perú.

Aquí es muy importante conocer la situación actual de gobierno electrónico los avances que tenemos en todos los campos, ver como se encuentran las entidades del Estado y la participación del sector privado, para tener clara la realidad sobre el cual vamos a actuar.

2.1.4. Planteamiento de propuesta de Gobierno Electrónico en el Perú.

De acuerdo a los antecedentes estudiados tendremos una visión más clara del planteamiento que se quiere llegar a “Plantear la Gestión de Gobierno Electrónico en el Perú”, y contribuir de alguna manera con el planteamiento que esta haciendo el ministerio de la presidencia a través de la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática.

2.1.5. El Gobierno Electrónico Aplicado a la Distribución de Normas Legales en el País.

La propuesta de Gobierno Electrónico Aplicado a la Distribución de Normas Legales en el País, se quiere hacer con el fin de tener una aplicación de Gobierno Electrónico real, teniendo supuestos para el desarrollo del caso, y a pequeña escala ver los beneficios que se tendría con la implantación de un modelo de Gobierno Electrónico, donde se plantea el intercambio de información de las entidades del Estado.

CAPITULO III

EXPERIENCIAS DE GOBIERNO ELECTRÓNICO.

En el mundo el tema de Gobierno Electrónico avanza cada vez más, muchos países del mundo vienen trabajando en este tema de una manera natural ya que con el avance de la tecnología, ellos también van transformando su proceso orientándose al servicio al ciudadano y tratándolo como un cliente al que es necesario servirlo.

Analizaremos el desarrollo de gobierno electrónico de los países con más éxito en estos temas y aquellos que tienen una realidad similar a la nuestra.

Para realizar el análisis del desarrollo de las mejores prácticas de gobierno electrónico en el mundo se toman en consideración 6 puntos en este estudio, los que se muestran a continuación:

1. Condiciones Iniciales.
2. Niveles de Maduración del Gobierno Electrónico.
3. Visión de Gobierno Electrónico.
4. Objetivos de Gobierno Electrónico.
5. Liderazgo de Gobierno Electrónico.
6. Servicios implementados.

De acuerdo al ranking elaborado por Accenture el cual hemos estudiado para citar la definición de los *niveles de maduración de gobierno electrónico*, *identificados por niveles*, se muestra un ranking desarrollado donde sitúa a los países en los diferentes niveles de maduración de gobierno electrónico, presentado en el informe.

1. Publicación en Línea.
2. Capacidades Básicas - México.
3. Disponibilidad de Servicios - España.
4. Madurez en la entrega de servicios – Singapur, USA.
5. Transformación de Servicios - Canadá.

En este informe en el nivel de Publicación en Línea se encuentran los demás países para lo cual tomaremos en cuenta a Chile, Brasil y Perú, que son países con realidad más cercana a la nuestra, que en otros informes se les considera en un mayor nivel.

3.1 Condiciones Iniciales

En este tema estudiaremos las condiciones esenciales que se deben tomar en cuenta para el desarrollo del gobierno electrónico, para ellos es necesario analizar el desarrollo de las telecomunicaciones que se tiene, el capital

humano con que se cuenta, la percepción de corrupción que se tiene, la población respecto al gobierno y el desarrollo de participación ciudadana que se tiene, porque estos son puntos necesarios para el desarrollo de gobierno electrónico.

Como primer tema analizamos los componentes de gobierno electrónico, la ONU en su informe indica que es necesario tomar en cuenta tres temas importantes:

Presencia Web, es un índice cuantitativo, mide la aptitud genérica de gobiernos para emplear el gobierno electrónico como una herramienta de información, interactivo, transaccional y en red. Este estudio mide en tasas el Estado del servicio en línea proveído por los gobiernos de diversas maneras.

Infraestructura de Telecomunicaciones, Es un índice compuesto por seis indicadores de las TIC (*PCs/1000 personas, Usuarios Internet/1000 personas, Líneas Telefónicas/1000 personas, Población en Línea/1000 personas, Teléfonos móviles/1000 personas, TV's/1000 personas*)

Capital Humano, es el índice de educación, es una combinación de la tasa de alfabetización adulta con la tasa de educación primaria, secundaria y superior en general.

Tabla1: Estudio del desarrollo de los componentes de gobierno electrónico.

Países	Desarrollo WEB	Infraestructura de Telecomunicaciones	Capital Humano
EEUU	1.000	0.801	0.98
Canadá	0.764	0.675	0.98
Singapur	0.703	0.666	0.87
España	0.428	0.409	0.97
México	0.808	0.132	0.84
Chile	0.838	0.275	0.90
Brasil	0.576	0.174	0.83
Perú	0.408	0.111	0.87

Fuentes: World Public Sector Report 2003: "E-Government at the crossroads" Naciones Unidas 2003

Freedom House hace una evaluación de los derechos políticos, precisa que los derechos políticos, permiten a las personas participar libremente en el proceso político. La calificación varía entre 1 y 7, representando 1 mayores derechos y 7 menores derechos.

Transparency International (2003) en su informe índice de percepción de corrupción. El cual califica el grado en que es percibida la corrupción entre los funcionarios públicos y los políticos, la calificación de corrupción va de 0 (altamente corrupto) y 10 (menos corrupto).

Tabla 2: Indicadores de acceso a la información

Países	Derechos políticos	Índice de percepción de corrupción
Australia	1	8.8
Singapur	5	9.4
Canadá	1	8.7
Estados Unidos	1	7.5
Chile	2	7.4
México	2	3.6
Brasil	3	3.9
Perú	1	3.7

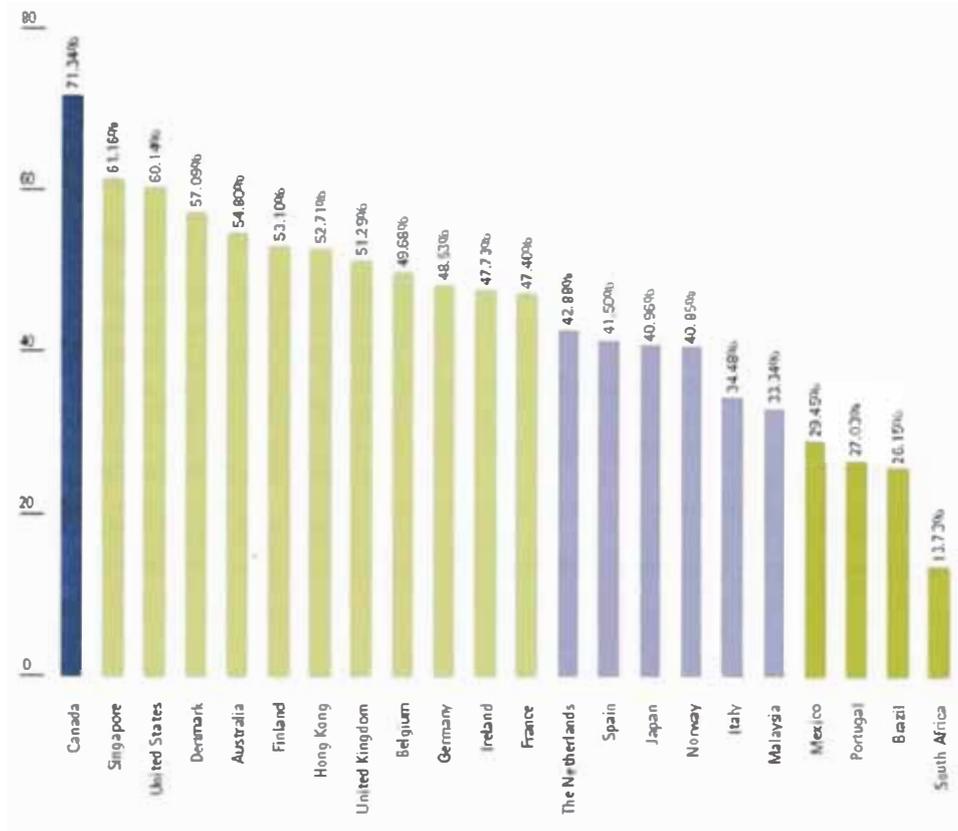
Fuente: “Índice de Percepciones de Corrupción 2003” de Transparency International, Freedom House

3.2 Niveles de Maduración del Gobierno Electrónico

Para analizar las etapas de desarrollo del gobierno electrónico, se referencia los estudios hechos por la consultora Accenture.

Accenture seleccionó 23 países y los categorizó en 5 niveles: Publicación en Línea, Capacidades Básicas, Disponibilidad de Servicios, Madurez en la entrega de servicios, Transformación de Servicios

Desarrollo de Gobierno Electrónico



En la siguiente tabla se muestra la posición que ocupan los países analizados en la clasificación hecha por Accenture y las Naciones Unidas.

Etapa de desarrollo

Países	Nivel de desarrollo	ACC	UN
Canadá	Transformación de Servicios	1	6
EEUU	Madurez en la entrega de servicios	3	1
Singapur	Madurez en la entrega de servicios	2	12
España	Disponibilidad de Servicios	14	29
México	Capacidades Básicas	23	30
Brasil	Capacidades Básicas	21	41
Chile	Capacidades Básicas	NO	22
Perú	Publicación en Línea	NO	53

3.3 Visión de Gobierno Electrónico

Es importante tener claro cual es el concepto que tiene cada uno de los países estudiados y ver como fueron concibiendo su estrategia de implementación, tenemos mas detalle de las definiciones de cada uno de los países en la tabla siguiente, una característica común a todos ellos llegar a todos los ciudadanos, empresas y organismos internos y externos brindándoles servicios, utilizando las tecnologías de la información.

País	Visión de gobierno electrónico
	Gobierno en Línea.
	Darse a conocer alrededor del mundo como el gobierno mas conectado
Canadá	a sus ciudadanos, con canadienses capaces de acceder a la información y servicios del gobierno en línea en el tiempo y lugar que ellos elijan
	Estrategia de Gobierno Electrónico
	Fomentar la eficiencia y la efectividad de las transacciones de los
EEUU	estados federales por fomentar el uso de la tecnología, eliminar los sistemas superfluos y mejorar significativamente la calidad de los servicios para los ciudadanos y las empresas.
	Plan de acción de gobierno electrónico
Singapur	Liderar el gobierno electrónico, sirviendo mejor a la nación en una economía digital.
	La sociedad de la Información para todos
	Proveer la sociedad de la información para todo, proveyendo educación y empleo, apropiado marco legal, una sociedad que promueva su cultura, una sociedad con una mayor calidad de vida, una sociedad innovadora que estimula el crecimiento de negocios y las nuevas industrias, promueva una sociedad con presencia en el mercado global, proporcione una administración más transparente y concentrado en al ciudadano.
España	
	e-Mexico
	Esta enfocado en desarrollar la industria de las TIC en México, fomentando
	un mercado interno para productos de ITC, promoviendo una estructura
México	adecuada para el uso de medios electrónicos y eCommerce, y digitalizando los servicios del gobierno.
	Además la educación del Internet estará disponible en todos los colegios, Se regularan las leyes en el comercio electrónico, a fin de promover la confianza en el consumo y el uso de tarjetas de crédito en línea.
Brasil	Gobierno Electrónico: Permite el acceso de los ciudadanos a las nuevas tecnologías de la

País	Visión de gobierno electrónico
Chile	información y se prepara tener una dimensión de la democracia Uso de las TIC que realizan los órganos de la administración para mejorar los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos, aumentar la eficiencia y la eficacia de la gestión pública e incrementar la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos
Perú	Estrategia de gobierno con la finalidad de tener un acercamiento a la sociedad civil y a la ciudadanía en general

Fuente: Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática de la PCM, 2002, Accenture “eGovernment Leadership: Engaging the Customer” 2002

3.4 Objetivos de Gobierno Electrónico

Luego de tener clara cual es la definición de gobierno electrónico, ahora es muy importante tener en cuenta cuales son los objetivos que se busca tener con la implementación de gobierno electrónico, el objetivo común a todos es *“llegar al ciudadano mejorando la calidad de servicio al ciudadano”*.

En la siguiente tabla, se detalla los objetivos de implementar Gobierno Electrónico en cada uno de los países estudiados.

País	Objetivos
Australia	<ul style="list-style-type: none"> • Romper las barreras de los ciudadanos • Gobierno más accesible • Mejorar la calidad de servicio al ciudadano • Mejorar la eficiencia del gobierno • Servicios de los organismos: orientados al ciudadano, facilita a las empresas hacer negocios con el gobierno • Incrementar el valor - transacciones • Mejorar la eficiencia dentro del gobierno • Eficiencia, ahorros a empresas y otros clientes • Nuevo paradigma: inclusión digital, enfocado en el ciudadano / cliente, reduciendo costos unitarios, mejorando la gestión y calidad de los servicios públicos, la transparencia y simplificación de procesos
Brasil	<ul style="list-style-type: none"> • Integración de acciones de compra y contratación de tecnologías de información que reduzcan los costos unitarios • Inclusión social y la ampliación del uso de la tecnología de información por el ciudadano brasileño. • Debe posibilitar la universalización y democratización del acceso a los servicios a través de cabinas públicas de Internet y comunitarias • Proveer acceso electrónico a todos los servicios y programas federales para el 2005. El gobierno electrónico debe cumplir con los siguientes atributos: <ul style="list-style-type: none"> • Coordinado - Para conseguir progreso a través del gobierno federal (infraestructura común, políticas, etc.)
Canadá	<ul style="list-style-type: none"> • Colaborativo - a través de departamentos y agencias, a través, involucrando sectores privados y sectores sin afán de lucro • Costo neutral a través de todo el servicio de entrega de canales: teléfono, en persona e Internet • Transformativa - traslado hacia reingeniería de servicios, consolidación e integración a través del tiempo, donde sea

País	Objetivos
	<p>necesario</p> <ul style="list-style-type: none"> • Innovativo - empleo comprobado, La mejor de las tecnologías y asociados del sector privado
Estados Unidos	<ul style="list-style-type: none"> • Simplificar la entrega de servicios a los ciudadanos • Simplificar los procesos de los organismos y reducir costos a través de la integración y eliminación de sistemas redundantes • Modernizar las operaciones del gobierno para garantizar la rápida respuesta a las necesidades de los ciudadanos. • Facilitar a los ciudadanos obtener servicios e interactuar con el gobierno federal • Mejorar la eficiencia y efectividad del gobierno • Mejorar la buena disposición y respuesta del gobierno a los requerimientos de los ciudadanos • Proteger la información personal • Transformación y mejora de los macro-procesos: eficiencia, rendimiento y mejor calidad de los servicios • Mejorar el acceso a la información pública • Incrementar la participación ciudadana • Mejorar la accesibilidad de los servicios: auto-servicio,
México	<p>24X7X365 y por cualquier medio, en cualquier lugar, a través de cualquier dispositivo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reducción de costos • Mayor captación de ingresos • Rendición de cuentas a los ciudadanos • Participación ciudadana • Mejorar el acceso a la información • Incrementar la participación ciudadana • Mejorar la accesibilidad de los servicios: 24X7X365 y por
Perú	<p>cualquier medio, en cualquier lugar, usando infraestructura existente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reducción de costos • Participación ciudadana

País	Objetivos
Singapur	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento basado en el lugar de trabajo de servidores públicos en todos los niveles • Entrega de servicios electrónicos • Experimentación de tecnología • Mejora de la eficiencia operacional

Elaboración: Autores de tesis. "Gobierno Electrónico Soportado en un Modelo de Ventanilla Virtual del Estado: El Caso de una Entidad Reguladora, OSIPTEL" ESAN - Nov. 2002

3.5 Liderazgo de Gobierno Electrónico

Es importante analizar quien tiene el liderazgo en la implementación de gobierno electrónico en los países analizados. Cabe recalcar que es muy importante que este liderados por las más altas autoridades del gobierno tal como se a observado en los diversos países estudiados, vemos que en la mayoría de los casos se tiene una oficina encargada de promover el gobierno electrónico en cada país como lo tenemos en el caso del Perú la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática en la Presidencia del consejo de Ministros, tal como se observa en la siguiente tabla.

Liderazgo del Gobierno Electrónico.

País	Liderazgo
Australia	<ul style="list-style-type: none">• Oficina Nacional de la Economía de la Información (NOIE)
Brasil	<ul style="list-style-type: none">• Comité ejecutivo de gobierno electrónico – CEGE• Coordinado por la Treasury Board, oficina del tesoro, con la colaboración de las agencias. La coordinación de actividades es responsabilidad del Chief Information Officer (CIO) del gobierno
Canadá	<ul style="list-style-type: none">• Presidente de la República
Estados Unidos	<ul style="list-style-type: none">• El CIO Council fue establecido en Julio 1996• Oficina de la Presidencia para la Innovación Gubernamental, a través de un equipo de proyecto y Comité Ejecutivo
México	<ul style="list-style-type: none">• Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática en la Presidencia del consejo de Ministros• El Head of Civil Service que preside un comité conformado por Secretarios Permanentes. El Ministerio de Finanzas (MOF) administra toda la infraestructura central ICT, servicios y política dentro de los servicios públicos
Perú	<ul style="list-style-type: none">• El Infocomm Development Authority de Singapur (iDA) es el Jefe oficial de tecnología (CTO) y el Jefe de información oficial (CIO) del gobierno de Singapur.• Secretarios permanentes de Ministros y Jefes Ejecutivos oficiales del Statutory Boards son responsables de la infraestructura ICT y los servicios dentro de sus organizaciones
Singapur	

Fuente: Ministerio de Planeamiento, Secretaría logística y T.I (2002) Comité Ejecutivo de Gobierno Electrónico (2002), Sotelo y Santoro (2002). Oficina

de Gobierno electrónico de la PCM (2002); Páginas Web de gobiernos de Australia, EE.UU., Singapur, Canadá e Inglaterra.

Elaboración: Autores de esta tesis. "Gobierno Electrónico Soportado en un Modelo de Ventanilla Virtual del Estado: El Caso de una Entidad Reguladora, OSIPTEL" ESAN - Nov. 2002

3.6 Servicios implementados

Los países más desarrollados, realizan la implementación de los servicios orientados a dar servicios al ciudadano, como en los casos de salud, empleo, aplicaciones a subsidio, mientras que los países menos desarrollados, es menor el número de servicios implementados.

Servicio	Australia	Singapur	Canadá	EEUU	Chile	México	Brasil	Perú
e-voting	X	X						
Aplicac. a subsidios	X	X	X	X				
Salud	X	X		X		X		
Impuestos	X	X	X	X	X	X	X	
Servicios postales	X	X	X	X				x
Empleo	X	X	X	X		X		X
Permisos para viajeros	X		X					
Educación	X	X		X		X	X	X
e-procur.	X	X	X	X	X		X	

Participac. Ciudad.		X		X		X	X	X
Consultas autos		X					X	
Licitaciones		X					X	
Informac. Gobierno	X	X	X	X		X	X	X
Pagos en línea	X	X	X	X		X		X

Fuentes: UNDPEPA y ASPA (2001), Accenture (2002), World Markets (2001)

Paginas Web de los países.

Elaboración: Autores de tesis. "Gobierno Electrónico Soportado en un Modelo de Ventanilla Virtual del Estado: El Caso de una Entidad Reguladora, OSIPTEL" ESAN - Nov. 2002

3. 7 Conclusiones

El gobierno electrónico se encuentra en un proceso de evolución, de prueba y error, de cambio y reinención con una retroalimentación constante, con los cambios que se dan en el mundo. Es por ello que es muy importante seguir de cerca lo que sucede en el mundo respecto al tema, y poder aplicarlo a la realidad peruana.

CAPITULO IV

DIAGNOSTICO ACTUAL DEL PERU RESPECTO AL GOBIERNO ELECTRONICO

El objetivo de este capítulo es analizar la situación social y económica que se encuentra el país, la percepción de la población, respecto a las tecnologías de la información y las comunicaciones y como se encuentra el Estado peruano para ver la factibilidad para la implementación del Gobierno Electrónico.

Es por ello que analizamos factores claves como: promoción, legislación, cultura y la situación del gobierno, como es la interrelación de las entidades del Estado y entregar servicios con valor agregado a los clientes del Gobierno Electrónico (ciudadanos, empresas y el gobierno).

Este capítulo se basa en los datos presentados en la publicación que telefónica: *"La Sociedad de la Información en el Perú - Presente y*

Perspectivas 2003- 2005", Grupo Telefónica Noviembre 2002, debido a que es un informe muy detallado al respecto.

4.1 Entorno

El gobierno electrónico se desenvuelve dentro de un medio económico y social, por lo que se estudiara todos aquellos factores que tienen una influencia decisiva en nuestro estudio, a continuación se pretende analizar la promoción de las Tecnologías de Información y Comunicación y la Legislación.

4.1.1. Promoción

En el Perú existe desigualdad entre las diversas clases sociales y regiones del país disminuyendo la posibilidad de acceso a Internet e incrementándose la brecha digital. Por ello existen iniciativas como el Fondo de Inversión en Telecomunicaciones (FITEL), cuya finalidad es garantizar la provisión del acceso universal, para financiar la provisión de servicios de telecomunicaciones en áreas rurales y lugares considerados de interés social. Otra iniciativa del gobierno es el Proyecto Huascarán, surgido por el Decreto Supremo Nro. 064-2001-ED del 16 de noviembre del 2001.

Objetivos del Plan de Acción Nacional para Masificar el Uso de Internet

1. Promover la masificación del acceso y uso de Internet
2. Promover el uso de redes alternativas para el acceso a Internet
3. Coordinar con los operadores tarifas específicas para Internet
4. Promover la expansión a nivel nacional del acceso a Internet
5. Promover y facilitar la constitución de NAPs
6. Desarrollar proyectos piloto basados en las TIC
7. La administración deberá incrementar el uso de las TIC y propender a la prestación de servicios en línea
8. La Administración deberá crear una red integrada del Estado
9. Desarrollar el potencial de las TIC en y entre las pymes
10. Incrementar el uso y enseñanza de las TIC en la educación
11. Promover la reducción de costos en la conexión a Internet
12. Promover la generación de contenidos de interés

Fuente: Decreto Supremo N° 066-2001-PCM

4.1.2. Legislación

La legislación peruana sobre comercio electrónico es una de las más adelantadas en la región, se detallan a continuación:

Normativa en el Perú relativa a la Sociedad de la Información

<i>Decreto Legislativo N° 702 (05.11.91)</i>	Declara de necesidad pública el desarrollo de las telecomunicaciones y aprueba normas que regulan la promoción de inversión privada en telecomunicaciones.
<i>Decreto Supremo N°013-93-TCC (28.04.93)</i>	Aprueba el texto único ordenado de la Ley de Telecomunicaciones.
<i>Decreto Supremo N°011-94-TCC (13.03.94)</i>	Aprueba el contrato de concesión entre el Estado peruano y las empresas ENTEL Perú y CPTSA (hoy Telefónica del Perú S.A.A.).
<i>Resolución Ministerial N°250-97-MTC (17.06.97)</i>	Aprueba el Plan Nacional de Atribución de Frecuencias (publicado el 26.06.97).
<i>Lineamientos de apertura (D.S. 020-98-MTC)</i>	Osiptel tiene competencia exclusiva sobre los temas de la interconexión de los servicios públicos de telecomunicaciones.
<i>Lineamientos de libre y leal competencia de Osiptel (08.02.2000)</i>	Señala como prohibidos algunos casos de abuso de posición de dominio (ventas atadas, trato discriminatorio, negativa injustificada de venta, subsidios cruzados) y prácticas restrictivas (acuerdos horizontales de precios, calidades, niveles de producción, reparto de mercado).
<i>Regulación de la interconexión</i>	Osiptel establece las normas que regulan la interconexión entre empresas.
<i>Ley que permite la contratación electrónica (Ley 27291 del 24.06.2000)</i>	Permite la utilización de medios electrónicos para la comunicación de la manifestación de la voluntad y la utilización de la firma electrónica en los casos en que la ley exige la firma.
<i>Ley de delitos informáticos (Ley 27309 del 17.07.2000)</i>	Agrega artículos al Código Penal (Decreto Legislativo 635) e incorpora el Capítulo XI sobre delitos informáticos.
<i>Ley sobre notificación por correo electrónico (Ley 27419 del 07.02.2001)</i>	Se pueden notificar por correo electrónico las siguientes resoluciones: admisión de un tercero con interés, la que declara fundada una

<i>Ley de firmas y certificados digitales (Ley 27269 del 28.05.2000)</i>	excepción o defensa previa, la que declara saneado un proceso, entre otras.
<i>Reglamento de condiciones de uso de los servicios públicos de Internet (Resolución de Consejo Directivo N°015-2001-SC/OSIPTEL)</i>	Crea una infraestructura oficial de firmas y certificados digitales. Es tecnológicamente neutra y acepta certificados digitales emitidos en el país o en el exterior. Incluye normas relativas a las condiciones de uso de los servicios públicos de difusión y de servicios de valor añadido para acceso a Internet (servicio de conmutación de datos por paquete y mensajería interpersonal en la modalidad de correo electrónico), así como las respectivas cláusulas de contratación.
<i>Resolución suprema sobre administración de nombres de dominio (R.S. 292-2001-RE)</i>	Encarga al Indecopi la administración del nombre de dominio correspondiente al Perú en Internet.
<i>Decreto Supremo sobre la masificación del acceso a Internet (D.S. 66-2001-PCM)</i>	Lineamientos de políticas generales para promover la masificación del acceso a Internet en el Perú.
<i>Decreto Supremo sobre la masificación del acceso a Internet (D.S. 66-2001-PCM)</i>	Decreto Supremo sobre la masificación del acceso a Internet (D.S. 66-2001-PCM) Se publicó el 21 de junio de 2001 y se aprobó el 18 de mayo de 2002.
<i>Decreto Supremo N°67-2001-ED</i>	Supone el inicio del Plan Huascarán.
<i>Decreto de Urgencia N°67-2001 (17.06.2001)</i>	Crea el Fondo Nacional para el Uso de Nuevas Tecnologías de la Información (Fondunet), que tiene por objetivo «propiciar, promover y garantizar el uso de nuevas tecnologías de aprendizaje a fin de alcanzar la masificación del acceso y uso de Internet en la educación».
<i>Ley de Transparencia y Acceso a la Información</i>	Indica la obligatoriedad de publicación en Internet de presupuestos, metodologías, glosario, etc. de

Pública (Ley 27806 del 02.08.2002) las Administraciones Públicas.

También existe un cibertribunal¹² peruano cumpliendo sus funciones, y resolviendo temas de Comercio electrónico, Contratación electrónica, Contratos informáticos, Propiedad intelectual, Actos de competencia desleal en Internet, Tele trabajo, Publicidad y marketing en Internet, etc.

4.2 Usuarios

Como vimos en el marco conceptual de gobierno electrónico tenemos tres componentes: ciudadanos, empresas y gobierno, para ello analizaremos estos tres componentes y la situación que se encuentran en nuestro país.

4.2.1. Ciudadano

En el Perú los ciudadanos acceden a Internet por medio de cabinas públicas, según una encuesta de apoyo del 2002 el 89% de los usuarios de Internet en Lima utiliza las cabinas, y un 98% de los internautas son de niveles socioeconómicos D y E, el 73%. A continuación veremos un cuadro que nos da una mayor visión de los usuarios de Internet.

¹² <http://www.cibertribunalperuano.org/>

	Perfil del inter nauta que accede través de cabinas	Perfil del inter nauta que accede desde el hogar	Perfil del inter nauta que accede desde el trabajo o el centro de estudios
NSE	B (28%) / C (40%)	B (52%)	B (44%) / C (30%)
Ocupación	Estudiante (60%)	Estudiante (60%)	Estudiante (55%)
PC en el hogar	29%	100%	47%
Internet – hogar	2%	99%	9%
Compras x	4%	15%	13%
Interne			
Está bancarizado	19%	39%	38%

Datos relativos a Lima Metropolitana

Fuente: APOYO Opinión y Mercado, Perfil del inter nauta limeño, junio 2002

En la encuesta de APOYO Opinión y Mercado, sobre el empleo de Internet el 61% lo usa para comunicarse, 54% busca información y 45% hace uso del Chat. El 92% de los ciudadanos no ha efectuado ningún tipo de transacción a través de Internet, también cabe destacar que la población analfabeta es del 11,7% lo cual imposibilita el acceso a Internet.

4.2.2. Empresa

Son entidades lucrativas y organizaciones independientes, que aplican procedimientos de gestión empresarial en su organización y funcionamiento.

Según datos de Telefónica Publicidad e Información (TPI), de todas las compañías que se anuncian en las Páginas Amarillas, el 10% disponen de página Web. Destacan las empresas del sector hotelero, ya que el 94% de los hoteles dispone de sitio Web y el 83% permite hacer reservas online.

El comercio electrónico, sólo es utilizado por el 18% de las 2.000 principales empresas del país. El 88% de las compañías que emplean comercio electrónico realiza operaciones Business-to-Business (B2B) y el 38% operaciones Business-to-Consumer (B2C).

4.2.3. Administraciones Públicas

Organizaciones cuyo objetivo es el servicio al ciudadano y la administración de bienes públicos, ellas juegan un papel importante en el desarrollo de la Sociedad de la Información por ellos se analizan cuatro puntos principales:

- *Usuarios TIC:* La utilización de las TIC en su funcionamiento interno, introduciendo además a una masa adicional de usuarios, los empleados.
- *Proveedoras de servicios:* al ciudadano a través de iniciativas de gobierno electrónico.
- *Incentivadores,* mediante el desarrollo de políticas, iniciativas y marcos regulatorios que favorezcan la penetración de las nuevas tecnologías en la sociedad y su puesta a disposición de todos los grupos sociales.
- *Democratizadoras,* fomentando la participación ciudadana y la transparencia en los procesos de gobierno.

El gobierno peruano, en su afán de modernización hace uso de las TIC para proveer sus servicios, cada vez cuenta con un mayor número de computadoras, pero el problema es la concentración de casi el 90% de computadoras en el gobierno central, pero gracias a ello se ha logrado a su vez un gran avance en la Modernización del Estado.

El INEI en su informe "Estudios de Páginas Web de la Administración Pública", 2001 indica que un 71% de las administraciones públicas cuenta con página Web, pero solo 29% de ellas actualiza la información de su página Web por lo que no le brinda de mucha ayuda al ciudadano.

En lo que respecta al gobierno central existe, una Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática en la Presidencia Consejo de Ministros creado en el 2002 con el fin de definir una serie de objetivos y escenarios futuros sobre el desarrollo del gobierno electrónico en el Perú.

4.3 Comercio Electrónico

Uno de las barreras principales del desarrollo del comercio electrónico nace de la carencia de tarjetas de crédito como medio de pago entre la población peruana. Según datos de INEI, en el año 2000 sólo el 9% de los hogares de Lima Metropolitana disponía de una tarjeta de crédito

Las tarjetas de crédito son el medio más utilizado para hacer pagos por Internet. Según datos de Apoyo de junio de 2002, éstas intervienen en el 43% de las transacciones. Sin embargo, y vista su baja penetración entre la población, resulta necesario ofrecer medios de pago alternativos para favorecer el comercio electrónico y, con ello, el desarrollo de la Sociedad de la Información.

Una de las alternativas que puede alcanzar mayor proyección son las tarjetas prepago y de débito. Según Apoyo, estas tarjetas son conocidas por el 54% del ínter nautas y son empleadas para la liquidación del 18% de las transacciones electrónicas. La promoción de medios de pago alternativos a las tarjetas de crédito bancarias podría servir de incentivo para aumentar el número de transacciones realizadas por Internet.

Los servicios más extendidos son las relacionadas con operaciones bancarias a través de Internet, es utilizado en el 7% de los hogares peruanos dentro del nivel socioeconómico más elevado, mientras que para el resto de niveles se mantiene en valores ligeramente por encima del 1%.

4.4 Infraestructura Tecnológica del Estado Peruano

4.4.1. Red de Datos

El 51,8% de las instituciones públicas poseen una red de datos en la administración pública.

El alcance geográfico de las redes de datos del gobierno son: 87,9% cuenta con redes locales, el 9,4% tiene redes de área metropolitana, y el 2,6% (14) instituciones tienen redes de área extendida por todo el país.

Las instituciones que tienen redes de alcance nacional son:

1. Banco de la Nación
2. Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial SA – CORPAC
3. Electro Perú SA
4. Fuerza Aérea del Perú.
5. Marina de Guerra del Perú
6. Ministerio de Educación
7. Ministerio de Salud
8. Ministerio de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción.
9. MTC – Programa Caminos Rurales
10. Petróleos del Perú – Petroperú
11. Policía Nacional del Perú
12. Superintendencia Nacional de Administración Tributaria - SUNAT

Fuente: "IV Encuesta Nacional de Recursos Informáticos y Tecnológicos de la Administración Pública" INEI, 2002

4.4.2. Estaciones de Trabajo

Disposición de computadoras en la Administración Pública

Sector	Número de computadoras
Gobierno Central	85.000
Gobierno Regional	2.500
Gobierno Municipal	7.500
Total	95.000

Fuente: INEI, 2000

4.4.3. Intranet

El 43,3% de las entidades del Estado cuenta con una intranet, de los cuales el 65,7% accede a un Banco de datos, el 60,4% tiene acceso a directorios internos, publicación de documentos internos (57,8%), aplicaciones de trabajo en grupo (34,8%), aplicaciones administrativas (51,7%), aplicaciones técnicas (29,6%)

4.4.4. Seguridad de la Información

El 40,5% de las entidades indican que adoptan medidas de seguridad de la información, entre las medidas de seguridad adoptadas por las entidades están: Inventario de Información Disponible (37,8%), identificación de información crítica o sensible (33,3%), Control sobre información crítica (29,6%), existe la función de responsabilidad de seguridad de información (36,4%), Medidas que garantizan la confiabilidad del personal que acceda la información (40,5%).

Las entidades que protegen de acceso externos tiene que el 61.5% de las entidades cuentan con protección a acceso externo, de los cuales toman las siguientes medidas de seguridad: Estructura de Seguridad de acceso a Internet (40,3%), Análisis de riesgo para protegerse de intrusos(20,9%), Medidas de control y seguridad para el uso del servidor de correo

electrónico (43,5%), Medidas de control y seguridad para el uso del servidor Web (28,8%) , Firewal (18,3%), Proxy (25,2%), Router (32,6).

4.5 Gobierno Electrónico en el Perú

4.5.1. Situación Actual del Gobierno Electrónico en el Perú

El Gobierno Electrónico en el Perú esta enmarcada en la Ley de Modernización del Estado, donde la PCM es la coordinadora de esta política, a través del D.S. N° 067-2003-PCM, en su artículo 24°, establece la creación de la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI) de la Secretaría de Gestión Pública se encarga de dirigir, implementar y supervisar la política nacional de gobierno electrónico e informática, y el artículo 25° establece sus funciones de la ONGEI:

- Proponer la Política Nacional de Gobierno Electrónico e Informática del Estado en concordancia con el Plan para el Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú elaborado por la Comisión Multisectorial para el Desarrollo de la Sociedad de la Información (CODESI);
- Proponer la normatividad y coordinar el desarrollo del gobierno electrónico y de la actividad informática en la Administración Pública, impulsando su modernización;

- Desarrollar acciones orientadas a la consolidación y desarrollo del Sistema Nacional de Informática;
- Elaborar y desarrollar la Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico y coordinar y supervisar su ejecución;
- Coordinar con los organismos de la Administración Pública el desarrollo de soluciones informáticas para la optimización de la gestión pública;
- Coordinar y supervisar la integración funcional de los sistemas informáticos del Estado;
- Coordinar y supervisar el desarrollo de los portales de las entidades del sector público, con el fin de establecer la ventanilla única de atención a las empresas y los ciudadanos;
- Dictar los lineamientos de la política de contrataciones del Estado, conforme a lo establecido en el Lineamiento III del Decreto Supremo 031-2002-PCM.

4.5.2. Visión de Gobierno Electrónico en el Perú planteado por CODESI.

La mesa 5 de la CODESI, encargada de gobierno electrónico propone como Visión:

“Un Estado con un modelo de gestión de recursos capaz de acelerar la descentralización, integrar las funciones, brindar mejores servicios y facilitar el acceso de los ciudadanos y las empresas a la información.

Esta visión de futuro pretende enfatizar el rol del Estado, de actuar de manera eficiente y transparente, para hacer realidad el derecho de los ciudadanos y las empresas de recibir servicios de calidad, acceder a la información pública y relacionarse activamente con la administración pública, desde cualquier lugar y con diversos medios, preferentemente los tecnológicos.”

4.5.3. Misión de Gobierno Electrónico en el Perú planteado por CODESI.

“Facilitar la incorporación y uso eficiente de las TI para contar con un Estado moderno, capaz de prestar servicios de calidad, oportunos, seguros y accesibles al ciudadano, acercar al ciudadano a la gestión pública y, facilitar el acceso irrestricto y universal a la información a toda la población para que participen en la construcción y en los beneficios de la Sociedad de la Información.

El aporte estratégico de las TI a la modernización del Estado permite la implantación de nuevos modelos de gestión que aceleran los procesos, abren nuevos canales de comunicación en los dos sentidos, reducen costos y tiempo, y posibilitan operar, en muchos casos, independientemente del tiempo y la distancia.”

4.5.4. Objetivos del Gobierno Electrónico en el Perú, planteado por CODESI.

Los objetivos generales (2004-2006) para el desarrollo de gobierno electrónico planteados son:

- a) Implantación de un modelo de gobierno electrónico centrado en el ciudadano
- b) Mejorar la gestión interna de los recursos informáticos del Estado
- c) Acceso universal, irrestricto y seguro a la información

4.5.5. Informe del Gobierno Electrónico en el Perú

Las Naciones Unidas en su informe "World Public Sector Report 2003: E-Government at the Crossroads", realiza un estudio de gobierno electrónico a nivel mundial, en este informe toman dos indicadores el avance del gobierno electrónico y la e-participación.

Avance de gobierno electrónico, Este indicador mide el nivel de avance que alcanza de gobierno electrónico, de acuerdo a ello tenemos la posición 53 y un índice de avance de gobierno electrónico de 0.463, para llegar a esta cifra ellos realizan la evaluación de otros componentes:

Avance en Internet (0.48), evalúa la actitud del gobierno para emplear el e-gobierno como una herramienta de interacción y realizar transacciones con el Estado, básicamente el Estado provee servicio en línea.

Índice en las Telecomunicaciones (0.111), esta basado en los indicadores de la Tecnología de Información y Comunicación como PC's/1000 personas (47.9), usuarios Internet/1000 personas (76.649), líneas de teléfono/1000 personas (77.5), población en línea/1000 personas (107.3), Celulares/1000 personas (86), TV's/1000 personas (148).

Capital Humano (0.87).

La e-participación: es la capacidad del Estado no solo de proveer información relevante y servicios de calidad, comprometiendo al ciudadano en el dialogo y en un proceso de entrega de servicio mas importante, con una política publica de hacer uso de Internet.

El Perú se encuentra en el puesto 29 con un índice de 0.138, para ello se evaluaron:

E-información (6), Es la información brindada del Estado a través de su pagina Web, políticas, leyes, uso de información publica, forum, lista de email, nuevos grupos y Chat room.

e-consulta (0), el gobierno alienta al ciudadano a participar en la discusión de las políticas del país en línea.

e-toma de decisiones (2), se toma en cuenta la participación del ciudadano en asuntos específicos.

El país no se tiene una política de gobierno electrónico, el desarrollo que se viene alcanzando es por el desarrollo de las instituciones aisladamente, que se dan en función a sus necesidades y al avance tecnológico, tal como la SUNAT, MEF, CONASEV, entre otros.

Existe la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática de la Presidencia del Consejo de Ministros, son los encargados de realizar la política de Gobierno Electrónico en el país, ellos vienen promoviendo la formación de una Comisión Multisectorial para la Integración de los Sistemas Informáticos y Plataformas Tecnológicas del Estado, para ellos se han creado 8 mesas de trabajo:

Mesas de Trabajo

1. Procesos Interinstitucionales del Estado en la Perspectiva de su Integración y Colaboración
2. Arquitectura de Datos Globales del Estado
3. Definición de Políticas para la Integración Funcional de los Sistemas Informáticos
4. Definición de Políticas para la Integración de las Plataformas y Comunicaciones, y el Uso Compartido de las Capacidades de Procesamiento del Estado
5. Potencial del Software de Código Abierto
6. Potenciales Canales de Distribución de Servicios Del Estado
7. Plataforma de Firmas y Certificados Digitales del Estado
8. Piloto de Medio de Pago Virtual del Estado

De estas mesas se planteara los lineamientos para la integración de los sistemas informáticos y plataformas tecnológicas de las diversas entidades del Estado y el desarrollo e implementación piloto del medio de pago virtual del Estado.

4.5.6. Análisis FODA del Gobierno Electrónico

Es imprescindible hacer un análisis FODA del gobierno electrónico del país.

Fortalezas

- Acceso a la información, la existencia de cabinas publicas a precios módicos y en todas las regiones del país, que fomenta el uso de Internet.

Islas de modernidad, da inicio a la carrera tecnológica en las instituciones.

- Existencia de la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática en la Presidencia del Consejo de Ministros.
- Existencia de instituciones de estado que promueven proyectos relacionados con la tecnológica y la promoción de los mismos.

Oportunidades

Acceso a financiamiento de organizaciones internacionales (BID, Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo - PNUD , etc.) que promueven este tipo de iniciativas

- Bajo costo de mano de obra calificada en TIC
- Alianzas con entidades privadas para llevar proyectos de gobierno electrónico y promoción de las TIC donde todos ganan
- Poder convertirnos en un potencia de desarrollo de SW
- Crecimiento moderado, inflación controlada y tasa de cambio estable
- Disminución de precios de productos de alta tecnología
- Permite la reforma del Estado que conlleva a tener la imagen de un país moderno a través del uso de las herramientas tecnológicas de la información.
- La participación de todas las instituciones del Estado para este plan.

Debilidades

- Ausencia de políticas de promoción e incentivo a la TIC por parte del Estado
- Intereses de terceros se ven afectados con la disminución de costos y transparencia que se da por el gobierno electrónico.
- Inexistencia de un plan de desarrollo tecnológico de las entidades del Estado, orientada a la integración de procesos y servicios al ciudadano.
- No se tiene los lineamientos para el crecimiento de las TIC en el país (Una red común para todo el país, tener una NAP del Estado)
- Leyes estancadas
Proyectos muy ambiciosos poco realistas sin tener los resultados esperados
- Falta de una filosofía de servicio al cliente en las entidades del Estado

Amenazas

- La existencia de monopolios que no permiten el avance de proyectos
- El Perú se sigue relegando en el crecimiento tecnológico
- No existe un presupuesto de parte del Estado para estos temas
- Se amplía la brecha digital en la población peruana

Del análisis FODA realizado, se puede ver que el trabajo es arduo y complejo, no solo es necesario la asignación de fondos, es necesario cambiar paradigma y desarrollar una cultura de servicio al cliente en el

Estado, donde se de la modernización reinventando los procesos usando como herramienta la tecnología que facilita el servicio al cliente.

4.5.7. Análisis de Servicios de Gobierno Electrónico.

Se realizará el análisis de los posibles servicios prestados a través del gobierno electrónico, bajo un marco de interconexión total.

Servicio	Detalle
e-voting	No se a implementado en la actualidad
Salud	Plan Nacional de TELESALUD, del MTC
Impuestos	SUNAT, SAT, permite realizar y enviar información de los impuestos a través de sus portales.
Seguridad Social	ESSALUD, Permite consultas sobre vigencia de seguro social, bajar formatos y consultas de centros de atención de acuerdo a cada trabajador.
Servicios postales	SERPOST, permite realizar el seguimiento de los envíos postales a través de su página Web
Empleo	Muy reducidas instituciones cuenta con información de requerimiento de personal o modalidades de ingreso a la institución.
Permisos para viajeros	
Educación	Se creo el proyecto HUASCARAN, el INABEC brinda información sobre las becas que se conceden al país a través de su portal
e-procurement	Todas las instituciones publican información sobre las licitaciones que realizan en su página Web, existen un plan para realizar las compras del Estado SEACE

Participac. Ciudad.	No se tiene la participación ciudadana
Consultas autos	SAT, puede realizar consultas sobre papeletas de sus autos o licencias de conducir, y si tiene papeletas o no.
Informac. Gobierno	Todas las instituciones de acuerdo a la política de transparencia se les obligan a publicar información sobre la institución así como su plan de gastos.
Pagos en línea	SUNAT, Registros Públicos, Servicio de Administración Tributaria permiten realizar el pago de los tributos.
Consulta de Trámites	SUNAT

4.5.8. Conclusiones.

Falta de incentivos para promover estrategias de Gobierno Electrónico en las entidades públicas.

Los esfuerzos de las instituciones del gobierno no están coordinados entre sí, observándose una clara disparidad en el grado de avance y desarrollo de diversas iniciativas, cuyos logros dependen más de liderazgos personales que de una política de desarrollo.

No existe un mecanismo de seguimiento y control de las iniciativas de Gobierno Electrónico, generando una suerte de falencia en relación a la identificación de prioridades.

Falta de un marco jurídico para generar plataformas de trabajo y relaciones con el sector privado. Muchas de las iniciativas requerirán de cambios en los marcos jurídicos actuales, dada la necesidad de funcionarios polivalentes,

coordinaciones interinstitucionales, relaciones público/privadas, entre otras.
Se requerirá que se trabaje desde ya en identificar aquellas normas o leyes que limitan el desarrollo del trabajo futuro.

CAPITULO V

SISTEMA PROPUESTO

5.1 Definir Estrategias de Desarrollo de Gobierno Electrónico

Durante los capítulos anteriores se ha realizado el estudio siguiendo la metodología propuesta:

1. Identificar la visión, misión y objetivos del Estado peruano actual,
2. Revisión de conceptos para nuestro tema como son la sociedad de la información, las tecnologías de la información y el Gobierno Electrónico, para tener conceptos sólidos,
3. Diagnostico de la realidad externa a través de un benchmarking del gobierno electrónico en el mundo y en América Latina.
4. Diagnostico de la Situación actual.
5. Análisis FODA

En este punto nos corresponde fijar los objetivos y las estrategias de acuerdo al análisis de Fortaleza, Oportunidades, Debilidades y Amenazas del gobierno electrónico de acuerdo a los conceptos antes mencionados.

5.2 Estrategia de Gobierno Electrónico para el Perú

5.2.1. Objetivos del Gobierno Electrónico en el Perú.

De acuerdo a la Ley Marco de Modernización del Estado, se consideran los siguientes objetivos nacionales del Gobierno Electrónico en el Perú.

- Brindar servicios de calidad al ciudadano.
- Obtener mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos. Eliminando la duplicidad o superposición de competencias, funciones y atribuciones entre sectores y entidades o entre funcionarios y servidores.
- Contar con canales efectivos de participación ciudadana.
- Transparencia en la gestión.
- Contar con servidores calificados.

5.2.3. Lineamientos Estratégicos del Gobierno Electrónico.

Se definen los siguientes lineamientos estratégicos de acuerdo al análisis hecho de las buenas prácticas, el análisis FODA y el objetivo y metas que propone el Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática - ONAGEI:

- Eficiencia en la Administración Pública.
- Proveer Servicios de Calidad.
- Participación Ciudadana.

PRIMER LINEAMIENTO ESTRATÉGICO: *EFICIENCIA EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.*

Promover la eficiencia en la administración aduanera, para brindar servicios de calidad. Para ello se debe dar el cambio de paradigmas, y principalmente darse una integración en forma secuencial:

1. Cambio de Paradigmas.
2. Integración de Procesos.
3. Integración de Sistemas.
4. Integración de Plataformas Tecnológica.

Cambio de Paradigmas

Compromiso, Tener iniciativa y compromiso de parte de las mas altas autoridades del gobierno, para llevar a cabo la modernización del Gobierno Peruano, a través de un marco legal adecuado.

Liderazgo, El debido liderazgo que venga de una organización al mas alto nivel, que lidere la constante modernización del Estado Peruano, como la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática de la Presidencia del Consejo de Ministros.

Marco Regulatorio y Normativo, promover el marco legal que facilite el desarrollo de la Modernización del Estado mediante las Tecnologías de Información, que permita un seguimiento y actualización constante.

Las TIC's, prioridad principal de los líderes del gobierno, por todos los beneficios que ello: trae generación del empleo, acceso a información, educación, entre otros.

Digitalización de documentos, Es importante digitalizar los documentos ya que se pueden almacenar en bases de datos y esto contribuye a preservar información en algunos casos y en otros agilizar la información.

Capacitación en TIC, Contar con personal altamente calificado en las nuevas tecnologías, para lo cual se debe de capacitar en las TIC y el idioma Inglés, por encontrarse mas del 70% de la información en este idioma, fomentar la educación virtual.

Integración de Procesos y Sistemas

Integración de Procesos: Es imprescindible realizar la integración de procesos, que considere al ciudadano como eje maestro, ya que es el principal usuario del Gobierno Electrónico. Para poder servir al ciudadano en materia de gobierno electrónico se deberá analizar los procesos vigentes y replantearlos bajo nuevos paradigmas de atención.

Estandarización de sistemas, Se debe tener un plan para el crecimiento de los sistemas en el sistema respecto a las herramientas utilizadas.

Promover el uso de los Certificados Digitales y la firma digital, Es importante para identificar plenamente a los usuarios al solicitar un servicio a través de medios virtuales tal como las transacciones como la obtención de DNI, pasaporte, Certificados de nacimientos, matrimonio, etc. no se podrían realizar a través de Internet sin los mecanismos de seguridad adecuados.

La firma electrónica garantiza la autenticidad, confidencialidad, conservación de la información en este tipo de transacciones, en las cuales se necesita tener un mayor grado de seguridad.

Fomentar la creación de Entidades Certificadoras, que avale la autenticidad de las firmas digitales y la emisión de estas, para realizar transacciones seguras en los servicios brindados por Internet,

estas entidades deben ser respaldadas por entidades certificadoras de reconocimiento a nivel mundial y con respaldo del Estado.

Medios de Pago, Promover la creación de medios de pago seguro, para todo tipo de transacción electrónica, a través de convenios con bancos que brinden soluciones informáticas para el pago electrónico a través de tarjetas de crédito o débito, tarjetas pre-pago, que cuenten con el respaldo de entidades bancarias y el gobierno.

Sistemas Integrados, Que todas las entidades puedan tener acceso a todos los datos en el sistema de un ciudadano en forma transparente.

Integración de la Plataforma

Estándares Tecnológicos, Fomentar la estandarización en la plataforma tecnológica para que pueda facilitar el intercambio de información entre las entidades del Estado, tal como los Web services.

Integración de las plataformas, promover la integración en las diferentes capas, a nivel de Sistemas, Comunicación, Datos y Redes, como fomentar la creación de una Red Intergubernamental, ya que actualmente existen 14 instituciones, que c/u tiene una red a nivel nacional .

Intranet - Extranet del Estado, Tener una Intranet y/o Extranet que permita compartir servicios e información, permitiendo la interconexión de las entidades del Estado, entre las diferentes

entidades del Estado, que permita brindar, un servicio eficiente al cliente.

SEGUNDO LINEAMIENTO ESTRATÉGICO: *PROVEER SERVICIOS DE CALIDAD.*

Entregar servicios que satisfagan los requerimientos de los usuarios. Por lo cual se exige la integración de las entidades del Estado, la integración con las empresas del sector público y el desarrollo de servicios,

Integración de Entidades del Estado

Identificación Única, Identificar al ciudadanos a través de una identificación única en todas las entidades del Estado de acuerdo a la personería jurídica del usuario, persona natural a través de su N° de DNI (Documento Nacional de Identidad) y para persona jurídica con su RUC (Registro Único del Contribuyente), a través del cual se le identificaría en todas las entidades del Estado, tal como la licencia de conducir, Pasaporte y otros.

Integrar proceso interinstitucionales, promover la integración de procesos para compartir información entre entidades, para promover el servicio de ventanillas únicas y la información sea fácilmente accedida.

Ventanillas Únicas, Contar con una ventanilla física o virtual, a través del cual pueda acceder a todos los servicios que el ciudadano necesite, sin necesidad de tener que pedir información a otra entidad,

gracias a una interconexión de las entidades del Estado para compartir información.

Integración con Empresas

Facilitar intercambio de información, para una retro alimentación dinámica de información entre el Estados y el sector privado.

Promover las alianzas con el sector privado, para proponer soluciones informáticos y agilizar la implementación del gobierno electrónico por ejemplo el caso de Oracle y EEUU. Oracle realizo una solución informática, las compras para un Estado de EEUU y cobro por el acceso a las empresas proveedoras, logro un ahorro de las compras en el Estado y hubo transparencia en todo el proceso.

Fomentar el uso de las TIC, a través de iniciativas del gobierno y el sector privado para fomentar el uso de las TIC, promoviendo la educación, capacitación a distancia, el fomento de comercio electrónico, gobierno electrónico, etc. Establecer la donación de infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicaciones (HW y SW) sujetándola a beneficios tributarios apropiados, por ejemplo Republica Dominicana.

Desarrollo de Servicios

El desarrollo de servicios es una constante en el ciclo de vida de los usuarios y el Estado, estos deben ser constantemente innovados llegando a través de los diferentes canales de comunicación de

acorde a los avances de la tecnología y dándose la inclusión de los usuarios a esta gama de servicios.

TERCER LINEAMIENTO ESTRATÉGICO: *PARTICIPACIÓN CIUDADANA.*

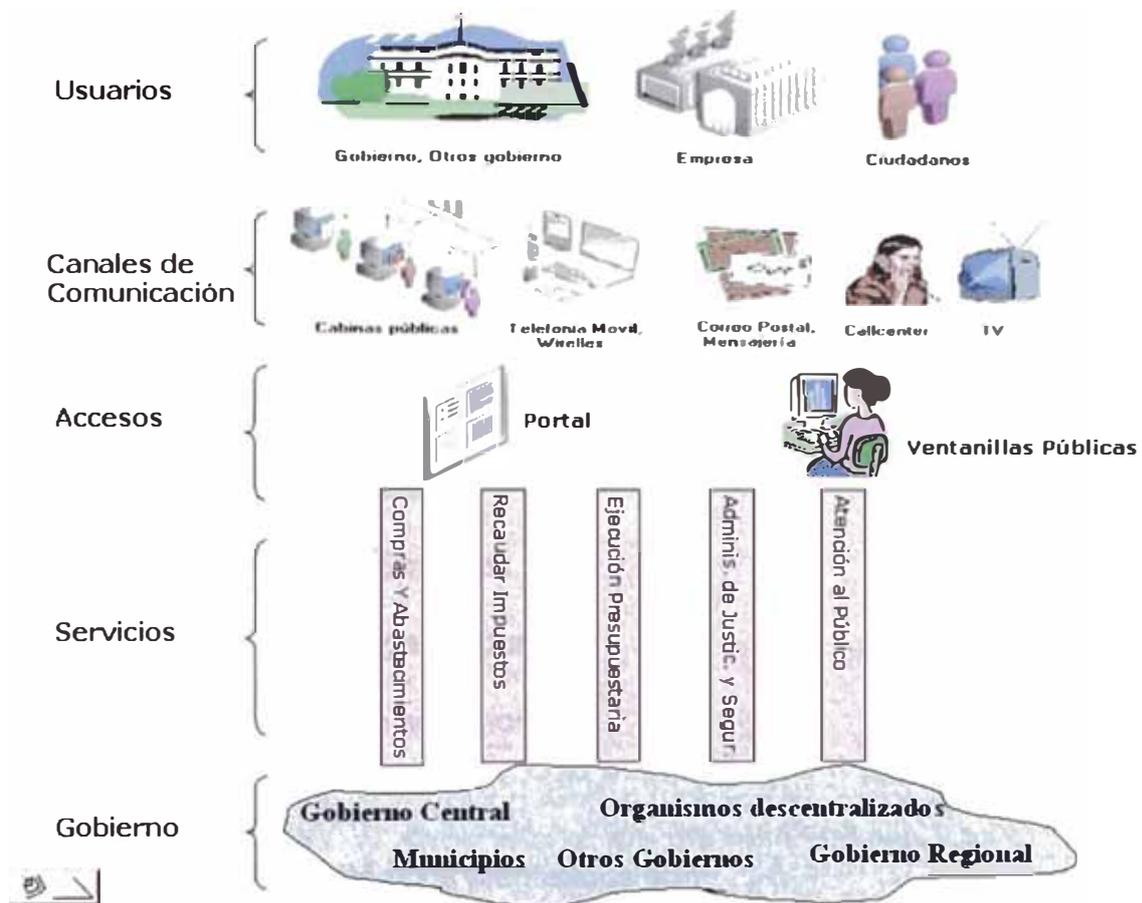
Para promover la participación se canales es necesario el desarrollo de los canales de comunicación para que exista, una fluida participación en la toma de decisiones, de las autoridades así como la concientización de las mismas para que acepten dicha participación, haciendo que sus componentes contribuyan armónicamente en el logro de la finalidad institucional, construyendo de esta manera una organización dinámica, con retroalimentación constante.

Desarrollo de Canales

Canales de comunicación, Brindarles acceso a los ciudadanos a los servicios e información que el Estado provee, por varios canales de comunicación: computadora personal, cabinas, call center, TV digital, ventanilla pública, correo, portal del Estado, una ventanilla única de servicios.

Inclusión Digital, Fomentar la participación de todos los usuarios en el uso de las TIC disminuyendo la brecha digital, fomenta la capacitación en el uso de las TIC, promover la inclusión de otros idiomas (Quechua, Aymará) para la difusión de contenidos y servicios en la red.

Funcionamiento del Gobierno Electrónico



5.3 Fases del Proyecto

La implementación del Gobierno Electrónico, es un proceso que toma tiempo y debe de estar bien planeado, ya que se deberán romper paradigmas, y conforme se avance en la implementación el Estado se estará reinventando constantemente, y evolucionando, a lo largo del tiempo y en

base a experiencias, es por ello que un proyecto como estos toma un promedio de 3 á 5 años, según experiencias observadas de otros países.

Luego de indicar los lineamientos estratégicos y los objetivos estratégicos por cada uno de ellos se plantea llevar a cabo el proyecto de acuerdo a las fases de maduración planteadas en la parte conceptual:

Las fases de maduración del Gobierno Electrónico planteadas son:

- Publicación en Línea.
- Capacidades Básicas.
- Disponibilidad de Servicios.
- Servicios de Entrega Maduro.
- Transformación de servicios.

Los lineamientos Estratégicos planteados son:

- Eficiencia en la Administración Pública.
- Proveer Servicios de Calidad.
- Participación Ciudadana.

El siguiente cuadro representa las etapas del proyecto, representados por las fases de maduración del Gobierno Electrónico, y el desarrollo de las líneas estratégicas identificando el cumplimiento de los objetivos estratégicos en cada etapa.

Etapas de Implementación de las Líneas Estratégicas.



Luego de identificar las etapas y los objetivos estratégicos a alcanzar en cada etapa debe considerarse un tema muy importante: Las precondiciones.

5.3.1. Precondiciones

Son muy importantes ya que estas son las condiciones necesarias que deben ir preparándose para fortalecer el gobierno electrónico durante la concepción, implementación y seguimiento del proyecto.

- Tener el apoyo de las más altas autoridades del Estado en este proyecto.
- Tener un liderazgo y compromiso, a través de la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática de la Presidencia del Consejo de Ministros.
- Elaboración del plan estratégico.

- Establecer alianzas estratégicas con el sector privado, para el desarrollo del proyecto.
- Promover un Marco Normativo.
- Promover una infraestructura tecnológica adecuada.
- Promover los procesos transversales.
- Infraestructura de seguridad.

5.3.2. Oportunidades para la implementación de Gobierno Electrónico.

En el estudio realizado sobre casos de gobierno electrónico en el mundo se identificaron los servicios que primero se debían analizar para ir a un gobierno electrónico y analizar todos los cambios de procedimientos que ello implica, se analiza desde dos perspectivas el servicio brindado por la administración pública a los ciudadanos y a las empresas.

Posibilidad de servicio brindado a los ciudadanos por los diferentes canales de comunicación:

- Acceso a servicios públicos para el ciudadano.
- Impuestos de Renta.
- Servicio de búsqueda de empleos.
- Contribución de la seguridad social (beneficios sociales, contribuciones, costos médicos)
- Documentos Personales (DNI, pasaporte)
- Licencias de conducir
- Permisos de construcción

- Certificados (nacimientos, matrimonios, bautizos)
- Convocatoria para estudios de nivel superior (universidades, institutos, etc.)
- Servicios relacionados con la medicina

Posibilidad de servicio brindado a las empresas:

- Contribución social para empleados.
- Declaración de impuestos.
- Como registrar una compañía.
- Envío de información de estadísticas oficiales.
- Declaración de clientes.
- Tramites relacionados a permisos.
- Compras públicas.

5.3.3. Fases de Implementaciones

Cabe recalcar que el gobierno electrónico en el país ira avanzando en la medida que exista un avance en la educación de la población en temas como TIC, ingles, modernización en las comunicaciones, marco normativo adecuado y con la ayuda del sector privado como socios de negocios del Estado, para poder tener un desarrollo integral del gobierno peruano en su conjunto.

Primera Fase: Publicación en Línea.

En esta fase se debe de asegurar que las Entidades del Gobierno tengan presencia en Internet, ofreciendo información de interés y utilidad para los ciudadanos. Se debe de remarcar los sgts. Puntos:

- Identificar las entidades que prestan servicios a los usuarios del gobierno, que publiquen información relevante a sus instituciones, a los servicios que prestan, los horarios de atención.
- Buscar otros canales de comunicación, tal como los call center o centros de atención a usuarios. En el caso de aquellas entidades que no cuenten con el presupuesto y tecnología suficiente pueden recurrir a la ayuda brindada por entidades que cuenten con un site, de manera que se les brindar asesoría técnica y el alojamiento del site en el caso que lo necesitarán.
- Contar con un inventario, donde se **clasifican y se priorizan los trámites y servicios**, de acuerdo a la utilidad para el usuario (ciudadano, empresas y otras Entidades Gubernamentales). Para priorizar los servicios es indispensable tomar en cuenta una serie de criterios como la frecuencia mensual de las consultas, importancia, etc.

Segunda Fase: Capacidades Básicas.

En esta etapa el ONAGEI junto a las entidades del Gobierno debe de ir promoviendo temas como:

- Contar con un plan que permita y promueva un crecimiento adecuado del Gobierno Electrónico de acuerdo a la realidad nacional.
- Promover la legislación que permita el desarrollo de la modernización del Estado.
- Formular proyectos que permitan la integración de procesos de aquellos que son mas importantes como es el caso de la Identificación en todas las entidades, medios de pago.
- Promover que las instituciones del gobierno implementen la publicación de información y asegurarse que la información de las entidades del gobierno publican en Internet, sea de calidad, oportuna, uniforme, confiable y de interés, como: legislación, regulaciones, información sobre la entidad y gestión de la misma, trámites que brinda (nombre, requisitos, lugar, horarios de atención, documentos necesarios, etc.), convocatorias a empleos.

Tercera Fase: Disponibilidad de Servicios.

En esta etapa es necesario que las entidades del Estado se comuniquen con los ciudadanos a través de los diferentes canales:

- Las Entidades del Gobierno deben ofrecer la posibilidad de presentar una Petición, Queja y/o Reclamo a través de su sitio Web u otro canal de comunicación.
- Las Entidades del Gobierno deben ofrecer, el seguimiento de trámites y servicios con un mayor grado de satisfacción para el ciudadano, empresas, total o parcialmente, a través de Internet.
- Se debe propiciar la interconexión de las entidades del Estado para compartir información. Para poder desarrollar un proyecto en el cual se tomen temas de implementaciones tecnológicas se deben considerar: Impacto del servicio en el usuario, Factibilidad técnica y normativa de la solución, Fuente de financiamiento.
- Se debe pensar en procesos transversales que atraviesan diferentes entidades del Estado, para poder brindar un servicio de calidad (Por ejemplo el tener que crear una empresa realizar a través de una ventanilla única donde todos los documentos necesarios que se encuentran en las diferentes entidades se encuentren en el sistema y el

usuario le llegue a su casa y casilla electrónica el documento que acredite la creación de su empresa).

Cuarta Fase: Servicios de Entrega Maduro.

En esta etapa el organismo que lidera el Gobierno Electrónico debe de tener las funciones claras y promover para que se consolide el desarrollo del Gobierno Electrónico, identificando los servicios de gran valor y enfocarnos en ellos, involucrando al cliente en los procesos.

Se debe desarrolla un alto estándar de las implementaciones, las entidades del Estado se comuniquen con los ciudadanos a través de los diferentes canales:

Quinta Fase: Transformación de servicios.

En esta etapa debe existir una integración total, donde la organización, el proceso y la tecnología cambian a través de las entidades del gobierno y se cuente con organización virtual.

CAPITULO VI

EL GOBIERNO ELECTRONICO APLICADO A LA DISTRIBUCION DE NORMAS LEGALES EN EL PAIS

Bajo el enfoque de gobierno electrónico, promueve la modernización en el Estado, basada en el cambio de la filosofía de la administración pública, con el uso de tecnologías de la información, en esta tesis el caso de estudio es el sistema de distribución de Normas Legales en el Estado Peruano.

La búsqueda de la mejora continua, se diseña un sistema que permita manejar la recepción y distribución de las Normas Legales, en las entidades del Estado peruano, teniendo en cuenta los criterios de simplificación de procesos, de controles electrónicos e intercambio de información entre las entidades del Estado, lo cual significará un cambio en el manejo tradicional en la distribución de Normas Legales del Estado, al sustituir el sistema

manual de comunicación por un sistema automatizado y con un cambio de mentalidad.

6.1 Antecedentes

La publicación y distribución de las normas legales en las instituciones del gobierno se realizan en formatos físicos a través del “Boletín Oficial de Normas Legales” del diario oficial “El Peruano”, manejando un volumen extenso de documentación.

Para realizar el envío de las normas, de parte de las entidades del gobierno se realiza un trámite engorroso dentro de las propias instituciones, luego tener que llevar el documento a Editora Perú, para que ellos tengan que validar el documento, y realizar el envío de las normas legales a todas las entidades del Estado a través del diario oficial “El Peruano”. Dando como consecuencia, elevados costos de materiales logísticos, servicio de mensajería, costo de tiempo al tener entidades del Estado por todo el territorio nacional.

El estudio básicamente tratara sobre el proceso de recepción y distribución de normas legales, entre las entidades del Estado y Editora Perú (empresa que edita y distribuye el diario oficial “El Peruano”) desde el momento que se aprueban las leyes hasta su distribución.

Para la sociedad civil se mantendrán mecanismos paralelos de publicación, debido a que la brecha digital no permite la inclusión de todos los peruanos en este mecanismo de distribución de normas legales

6.2 Diagnostico Actual

De acuerdo al informe elaborado por Telefónica del Perú, indica que el 71% de las Entidades del Estado, tienen presencia en Internet, además que las entidades del Perú se encuentran en todo el territorio como es el caso de las municipalidades provinciales y distritales, sin tener en cuenta a la población misma.

Bajo este enfoque se plantea la solución de recepción y distribución de normas legales entre las entidades del Estado peruano, a través de este proyecto veremos reflejada a pequeña escala, el beneficio del gobierno electrónico en el país y la posibilidad de poder realizarlo.

Dentro de este proceso se analizara:

- El envío de las normas legales emitidas por las entidades del Estado peruano a Editora Perú para su publicación en el diario oficial.
- Recepción y validación de las normas legales de Editora Perú para su publicación.
- La distribución de estas normas en las entidades del Estado Peruano y a todo el país a nivel nacional.

Las instituciones del gobierno emiten normas legales, estas normas por ley, una vez aprobadas deben ser publicadas y comunicadas a todos los peruanos, a través de la “Boletín Oficial de Normas Legales” del diario oficial “El Peruano” o en medios de mayor circulación.

6.2.1 Clasificación de las Normas Legales

La clasificación de normas legales que se manejan en el Estado:

- Leyes,
- Ley General
- Decretos Supremos,
- Resoluciones Ministeriales,
- Circulares,
- Resoluciones de Superintendencia.
- Resoluciones Directorales
- Resoluciones Vice Directorales
- Resoluciones Vice Ministeriales,
- Resoluciones Del Tribunal Fiscal,

6.2.2 Proceso de envío de las normas legales dentro de las entidades normativas del gobierno para su publicación en el diario oficial “El Peruano”.

El envío de las normas al diario oficial, debe seguir el proceso regular de envío de documentos externo dentro de todas las instituciones del Estado.

La Norma Legal a publicarse es enviado al área de trámite documentario, de la institución, para que se encarguen de realizar el envío, ya sea por una empresa de mensajería o personal de la propia institución que se encargue de llevar la documentación para su publicación. Este servicio se presta dentro del horario de trabajo y con el consumo de tiempo adicional de llevar el documento de una dependencia a otra, en el caso que la institución cuente con personal dedicada a tales labores, se consume tiempo del trabajador y la logística para la movilización del trabajador de una dependencia a otra, cuando el local de recepción de Editora Perú se encuentren en una misma localidad, o en todo caso utilizan un servicio de mensajería.

Requisitos para recepción de las normas legales en Editora Perú:

Horario de recepción:

Las normas y sentencias por publicar se recibirán en la Dirección del Diario Oficial en el horario de 10.30 a.m. a 5.00 p.m. de lunes a viernes.

Tamaño:

Si la extensión del documento fuera mayor a dos páginas, requiere se adjunte la versión en disquete, cuyo texto deberá ser presentado en Word, deben ser remitidas en disquete o al correo electrónico: normaslegales@editoraperu.com.pe.

Cualquiera sea la cantidad de páginas, si las normas contuvieran tablas o cuadros, éstas deberán venir en disquete y trabajados en Excel una línea por celda sin justificar y, si contuvieran gráficos, estos deberán ser presentados en formato EPS o TIFF a 300 DPI y en escala de grises.

Plazo para publicación:

Se publicarán en las 48 horas de recepcionadas, si la extensión del documento es de 20 páginas, se coordinará con la entidad la fecha de publicación.

Las normas y sentencias cuya publicación se solicite para el día siguiente no deberán exceder de diez (10) páginas.

Publicación de Normas Legales en la página Web de "El Peruano"

La publicación de la sumilla se realiza con una diferencia de 72 horas respecto al día de su publicación. Los dispositivos completos se publican en el portal, al 7mo día posterior de la publicación escrita del dispositivo en el diario.

6.2.3 Proceso de recepción y publicación normas legales por Editora Perú.

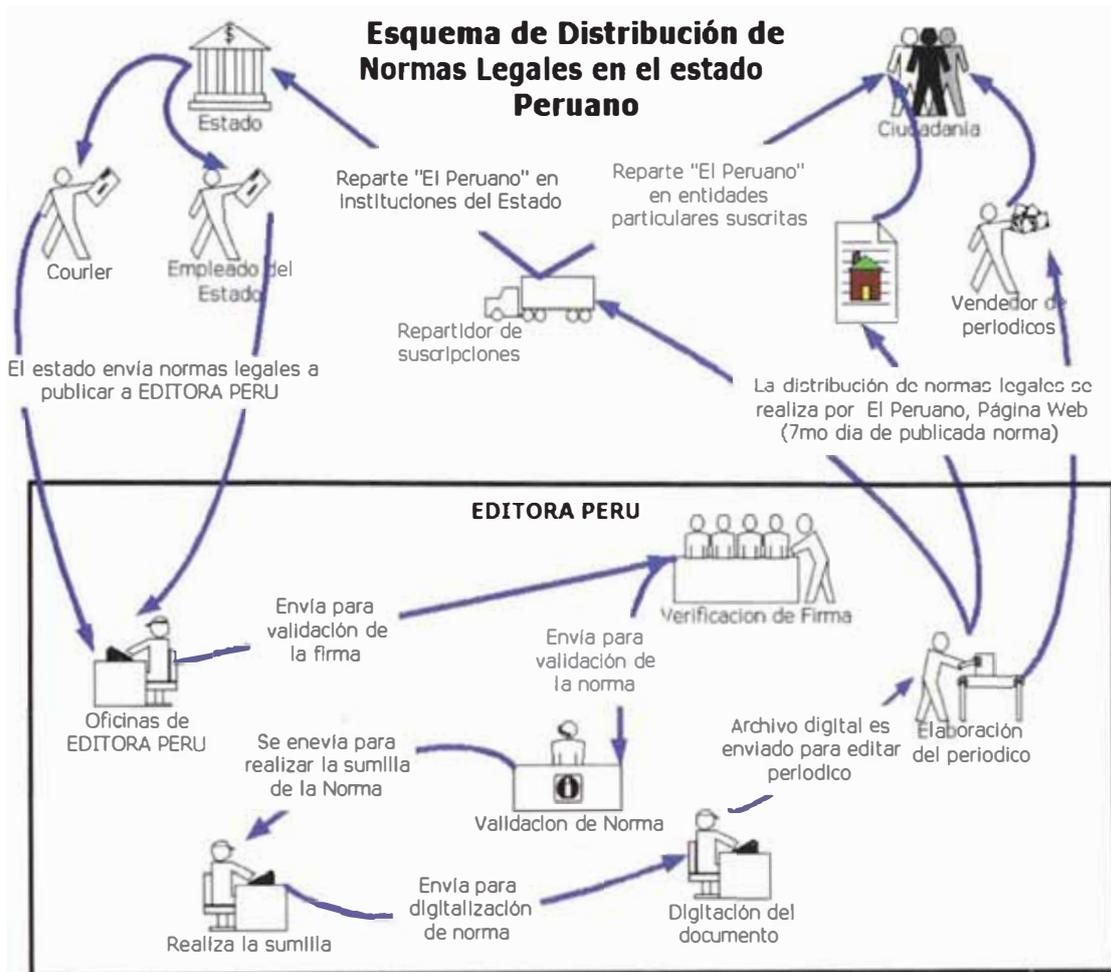
El proceso de la recepción y la publicación de normas legales, consta de 3 procesos los cuales pasaremos a explicar brevemente:

Primera Etapa:

1. Recepción en las ventanillas de las filiales de Editora Perú.
2. Se verifica que la firma en el documento sea de la persona responsable de emitir la norma.
3. En bancos asociados o en las ventanillas de atención se realiza el pago.

Segunda Etapa:

1. Editor de Normas Legales: certifica y realiza el control si es o no una norma legal.
2. Proceden a realizar la sumilla de la norma legal ingresándolo al sistema.
3. Se envía a los digitadores y se encargan de llevarlo a formato digital todo el documento, para enviarlo al proceso de fabricación del periódico.
4. El archivo digital es enviado para realizar el proceso de producción del periódico "El Peruano", específicamente el boletín de normas legales.
5. El archivo es convertido a formato PDF, para la publicación en el portal.
6. Por política de la empresa se realiza la publicación de la norma al 7mo día de publicada la norma



6.2.4. Distribución de las normas legales a través de la suscripción al diario oficial “El Peruano”.

Las entidades del Estado se suscriben, para que diariamente les llegue el ejemplar del periódico “El Peruano”. Con ello va el costo del archivamiento del Boletín Oficial de normas legales, sin poder distinguir la información importante para la institución.

Las leyes se publican en el Boletín Oficial de Normas Legales, junto con el diario El Peruano. El tiempo de demora, de la distribución de “El Peruano”

esta en función de la distancia que se encuentra la entidad del Estado, respecto a la capital.

Venta de periódicos y suscripciones:

Dispositivos Legales

12 meses (1 ejemplar)	S/. 360.00
--------------------------	---------------

Las tarifas incluyen I.G.V.

6.2.5 Costo de publicación de una norma legal:

Avisos Legales - Boletín Oficial

Avisos Legales

Valor de 1 página	S/.	680.00
Tarifa cm./col.		6.80
Otras medidas	costo proporcional al valor de la Pág.	

Según el diario oficial "El Peruano", los costos de publicación en promedio para publicar una norma que ocupe una página en el Boletín Oficial de Normas Legales es de 680 soles, de acuerdo a datos obtenidos de la

página Web de Editora Perú se presume que son 61 normas legales al año publicada pensando que solo contienen una página el costo de publicar una ley sería: (680*45) s/.41, 480

6.2.6 Estadísticas de publicación de normas legales:

Normas Legales publicadas mensualmente en los años 2002 – 2003 – 2004

MES	2004	2003	2002
Enero	1,918	1,719	1,787
Febrero	1,904	1,755	1,657
Marzo	1,917	1,984	1,603
Abril	1,667	1,828	1,593
Mayo	1,763	1,742	1,672
Junio	1,790	1,894	1,557
Julio	1,684	1,681	1,719
Agosto	1,475	1,642	1,633
Septiembre	1,734	1,641	1,512
Octubre	1,863	1,701	1,544
Noviembre	2,962	1,762	1,604
Diciembre		1,696	1,675
Promedio Mensual	2,062	2,561	1,797
TOTAL	22,681	23,048	21,558

De la página del Peruano se observo que existen 631 entidades que emiten alguna norma legal en el Peruano de las cuales emiten más de una norma legal al año son 372 entidades por lo que se puede deducir que en el año:

MES	2004	2003	2002
Promedio Anual	22,681	23,048	21,558
Entidades que emiten normas			372
Normas emitidas por entidad anualmente	61	62	58

El promedio de normas emitidas por entidad del Estado es de 61 normas al año.

6.2.7 Arquitectura computacional usada por Editora Perú

Servidor de Transacciones:

IBM

40 GB Disco Duro

5 GB de Memoria

2 procesadores

Software de Servidor WEB: Internet Información Server

Herramienta de desarrollo: ASP 3.0

Base de datos: SQLSERVER 7.0

Sistema Operativo: Windows 2000 Server

Ancho de Banda: 512Kb tendencia a cambiar a 1Mb

FIREWALL:

Software: ETRUST CA.

Servidor de Transacciones:

IBM

1 FW en cada enlace de salida

Pentium 4

800 MHZ

1GB de memoria

Comunicaciones

2 Enlaces dedicados de

Personal del Sistema, Se cuenta con 13 personas:

1 Administrador de BD

Servicio WEB: 3 personas

1 Administrador de red

3 desarrolladores VB

6.2.8 Conclusiones

En todos estos pasos es importante, registrar los insumos de tiempo y logísticos consumidos al realizar el envío, la recepción y la distribución de una norma legal, teniendo en cuenta la hora y fecha de recepción, envío que

se hace de manera manual, ocasionando gastos logísticos, de impresión y consumo de tiempo.

Las observaciones en forma genérica:

En las entidades del Estado:

- Envío de la norma para su publicación en El Peruano, se consume tiempo al tener que realizar un trámite interno y externo del envío de este documento, consumiendo costos en material logístico, de impresión y mensajería en tareas innecesarias, ya que el 30% de las entidades del gobierno se encuentran automatizadas.
- La suscripción se realiza al diario oficial del peruano, en instituciones grandes se debe de suscribirse para las principales dependencias, teniéndose un solo ejemplar escrito para muchos trabajadores, para acceder a estas normas por lo menos cada trabajador saca una copia

A la ciudadanía

- El ciudadano solo puede tener acceso a las normas legales solo si compra El Peruano o por la página Web pero después de 7 días de publicado en el peruano, sin poder filtrar la información que necesite.

En Editora Perú.

- La recepción es enviada en formatos diversos, teniendo que estandarizarse manualmente en la Empresa.
- Se realiza un trabajo repetitivo en las diferentes dependencias del peruano al tener que digitar documento que muchas veces ya se encuentra en formatos electrónicos.

6.3 Sistema Propuesto

Se plantea agilizar el proceso de distribución de normas legales a nivel nacional a todas las entidades del Estado utilizando un sistema Web para el envío y recepción de normas legales. La distribución de normas legales en las entidades del Estado, se realizará a través del correo electrónico, pudiéndose extenderse a empresas y personas que deseen contar con este servicio electrónico.

El pago para la publicación de normas legales y/o suscripción de servicios de valor agregado prestados por Editora Perú, serán a precios inferiores a los que se dan por la vía física, estos pagos se realiza por dos esquemas, la pasarela de pagos VISA, la solución alterna de pago en la red bancaria a una cuenta en el banco y código de pago por cada transacción habilitado por Editora Perú.

Este sistema propuesto es para las entidades del gobierno y editora Perú. Es preciso recalcar, de acuerdo a las limitaciones tecnológicas que se tiene en la actualidad, no se cuenta con una infraestructura tecnológica adecuada, es conveniente mantener la distribución tradicional de las leyes, a través del periódico, para llegar a la población que no cuenta con acceso a los medios electrónicos, por tratarse de normas legales, estas deben llegar a todos los ciudadanos peruanos a nivel nacional.

6.3.1 Objetivos generales

- Permitir ver los logros del gobierno electrónico en un proyecto que permita la comunicación entre las entidades del Estado donde se intercambie información.
- La implementación de un sistema, que permita la recepción y distribución de las normas legales emitidas entre las entidades del Estado.

6.3.2 Objetivos específicos

- El cambio de la concepción y forma de trabajo en la distribución de Normas Legales.
- Tener una forma más ágil de intercambio de información a través de las entidades del Estado, para luego ser un modelo que se adecue a otras soluciones.
- Reducción de costo y tiempos en las entidades del Estado para envío y recepción de normas legales.
- Una mayor transparencia en la distribución y publicación de las Normas Legales.

Brindar un sistema que permite el trabajo más eficiente, del empleado del Estado, ciudadanos y las empresas ya que las Normas Legales son de competencia Nacional.

En este modelo se identifican 3 procesos principales:

1. Envío de las normas legales por las entidades del Estado emisoras de normas legales a Editora Perú.
2. Recepción y validación de Normas Legales del Estado de parte de Editora Perú.
3. Publicación y Distribución de Normas Legales en las entidades del Estado por parte de Editora Perú.

Las entidades del Estado emisoras de normas legales se encuentran en todo el territorio nacional y con diversidad de plataformas tecnológicas. Cabe recalcar que de acuerdo a estadísticas obtenidas de las consultas de Normas Legales de “El Peruano”, se realizan 61 publicaciones de normas legales al año por entidad normativa.

Consideraciones iniciales:

Todas las entidades del Estado tendrán un código y clave habilitado por Editora Perú, para el sistema de Web que recepcionara y distribuirá las Normas Legales a través de Editora Perú, ella misma realizara la capacitación del uso del sistema.

6.3.3 Envío de normas legales de entidades normativas del Estado Peruano a Editora Perú.

1. Las entidades del Estado en el portal de Editora Perú, ingresaran con código y clave a la opción habilitada para el envío de las normas legales a publicarse, para ello se pedirá la siguiente información:

- Asunto de Norma Legal.
- Tipo y número correlativo de Norma Legal.
- Sumilla de Norma Legal, con una cantidad mínima y máxima de líneas.
- Fecha de publicación probable.
- Estado de urgencia.
- Nombre y cargo de los responsables de la norma Legal.
- Archivo comprimido de la norma legal en formato texto.
- Cantidad de tablas.
- Cantidad de gráficos.
- Archivo comprimido de las tablas (hoja de calculo) y gráficos.
- Forma de pago (por pasarela VISA o por ventanilla del banco)

2. Se realiza la validación de los datos ingresados y estos son:

- El tipo y número de Norma Legal sea el correcto para dicha entidad.

- Que se ingrese la sumilla de la Norma Legal, con una cantidad mínima y máxima de líneas.
 - Fecha de publicación probable.
 - Archivo comprimido de la norma legal.
3. Por cada envío, se presentara un mensaje, indicando si los datos son correctos ó no, para pasar al siguiente nivel de pago por concepto de publicación.
 4. En el siguiente nivel se le presenta la opción, elegida para pagar por el usuario, como es: la pasarela de pago VISA o el número de cuenta y código a cancelar en la ventanilla del banco; tendrá 24 horas para realizar el pago en el banco y poder autorizar la publicación, caso contrario no es considerado para la publicación.
 5. Finalmente Editora Perú, le enviara un correo indicando la forma de pago elegida y los datos del pago, fecha de publicación, Nro y tipo de Norma Legal así como la sumilla de la misma.

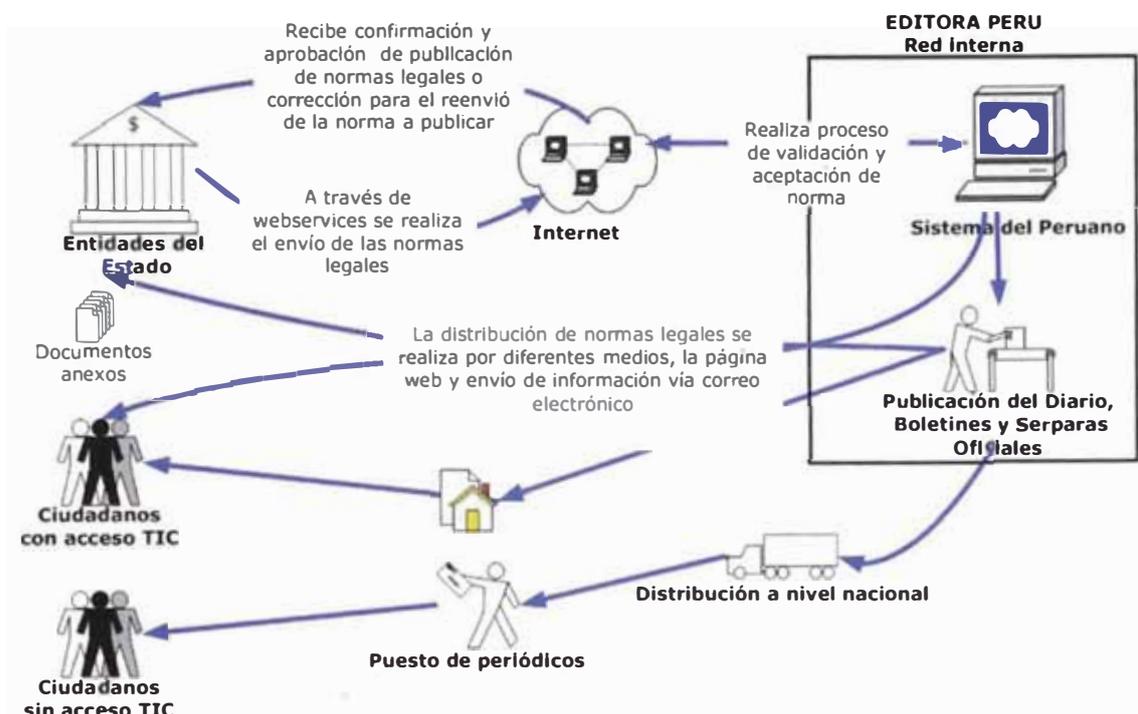
6.3.4 Validación y distribución de normas legales en Editora Perú.

La validación necesaria de las Normas Legales, se realizara por sistemas transaccionales, para ello se validara el tipo y número correlativo de la Norma Legal que corresponde a la Entidad Normativa, sumilla enviada, la forma de pago y la urgencia de publicación.

En una segunda etapa la validación se realizara por una persona encargada, de revisar los requisitos para la publicación de la norma legal, y el estado del pago por la publicación de la norma, este estado será actualizado constantemente en las tablas de Editora Perú, por información enviada por los bancos.

Si el pago se a realizado se le notificara nuevamente a la entidad normativa la confirmación de pago y la fecha de publicación, se procederá a realizar la publicación impresa de la separata de Normas Legales en "El Peruano", y la distribución por formato electrónico a las entidades del Estado de manera automática vía correo electrónico en formato PDF en los respectivos correos inscritos por cada entidad del Estado, teniendo como máximo 3 correos por entidad del Estado.

Esquema de Distribución de Normas Legales en el estado Peruano



6.3.5 Servicios de valor agregado en la página Web de “El Peruano”.

Al ofrecer contenidos a los ciudadanos, es importante analizar las tres dimensiones: información, comunicaciones y servicios, en la página Web de Editora Perú, ya se cubre las dimensiones de información y comunicaciones, al publicar las normas legales y enviar vía correo electrónico, las sumillas de las normas legales publicadas.

En la tercera dimensión analizamos el tema de los servicios entregados al ciudadano, pero que realmente serán servicios con un valor agregado a cada tipo de usuario de las Normas Legales.

Del análisis de los servicios presentados, se identifican dos tipos de servicios, los servicios usuales y servicios con valor agregado, a continuación pasaremos a detallar cada tema:

Servicios usuales:

Se encontraran servicios de información al que tiene derecho todos los peruanos:

- Publicación de la norma legal completa en la página Web de “El Peruano”, desde el día en vigencia
- Consulta para encontrar una norma en particular, por fecha de publicación, por entidad que publica la norma o alguna frase dentro de la norma.
- El envío de la sumilla de las normas publicadas en el día a todas las personas suscritas en este servicio.

Servicios con valor agregado:

- Distribución de normas legales en día de publicación, mediante correo electrónico, esta información será enviada dependiendo del interés del usuario inscrito a este servicio (por ejemplo temas relacionados a temas de comercio exterior, publicadas por SUNAT. etc.).
- Buscador temático por temas especializado.
- Normas comentadas por especialistas en la materia.

- Mostrar las normas detalladas por aquellas normas que la modifican, mostrando el texto modificado y todo lo concerniente a dicha norma (Fecha de publicación, estado de la norma, texto de la norma, detalle de la norma).
- Texto Único Ordenado de las diferentes normas.
- Consulta a todos los códigos existentes y la constitución política del Perú.
- Información sobre tratados internacionales.
- Información de los Textos Únicos de Procedimientos Administrativos de los diferentes organismos del Estado.
- Jurisprudencia en una materia específica, mostrar las leyes que se adecuan a ella.

6.3.6 Formas de pagos.

A través de este mecanismo se brindara el servicio de pago, para la publicación de normas legales y la suscripción a los servicios de valor agregado que se dan en el portal.

- Pasarela de pagos habilitado por VISA.
- Red de bancos suscritos al convenio con Editora Perú, las entidades del Estado solo tendrán que acercarse al banco e indicar el código asignado. A través de tramas MQ esta información será enviada automáticamente a Editora Perú para la actualización de su información, y su publicación en

el boletín de Normas Legales, Editora Perú se encargara de avisar a la Entidad del Estado vía correo electrónico, que el pago se efectuó y se procede a la publicación.

6.3.7 Análisis de posibles usuarios de los nuevos servicios del portal:

Según informes de la SUNAT se considera que existen 2'260,666 inscritos en la base de SUNAT como contribuyentes de los cuales 15,666.00 son las empresas más grandes consideradas, principales contribuyentes, empresas de gran tamaño.

Los principales contribuyentes se subdividen de acuerdo al tamaño de cada empresa, hacemos un estimado, de la posible cantidad de usuarios inscritos para suscribir a los servicios que se prestaran por Internet:

TIPO DE EMPRESAS	CANTIDAD	SUSCRITOS A SERVICIOS WEB
Empresas Megas	54.00	3
Empresas TOP	15,405.00	3
Empresas Grandes	207.00	1
TOTAL	15,666.00	46,584.00

Del resto de empresas asumimos que no son medianos y pequeños contribuyentes, puedan ingresar el 0.5% pueda inscribirse que es 11,303 usuarios.

Se concluye, que se suscriban el 78% de todo este universo que se tiene una proyección de **40 000** suscritos a los servicios prestados a través de la página Web.

Consideraciones:

Actualmente Editora Perú cuenta con 13 personas trabajando en el área de sistemas por lo cual, los recursos humanos con los que cuenta para hacer el desarrollado de software de este sistema es muy limitado, motivo por el cual es necesaria la tercerización del proyecto.

Ya que la competencia principal de Editora Perú es la difusión oportuna de la información oficial, y la solución tecnológica debe ser realizada a través de una tercerización especializada en el tema, conjuntamente se debe dar la capacitación adecuada al personal de sistemas de Editora Perú para que posteriormente ellos se encarguen del sistema, y puedan realizar las modificaciones.

6.4 Determinación de Requerimientos

6.4.1 Identificación de requerimiento.

De acuerdo a las necesidades pasamos a ver los requerimientos necesarios:

- Modificar el marco legal que permita realizar este proceso mediante medios electrónicos.
- Identificación de entidades del Estado con código y clave.
- Definir formatos electrónicos para la recepción de las normas legales, gráficos y tablas.
- Realizar el sistema que permita la recepción y validación de las normas legales en Editora Perú.
- El pago a través de la página de “El Peruano”, mediante una pasarela de pagos y la interconexión con bancos.
- Servicios con valor agregado de parte de Editora Perú.
- Así como la adquisición de equipos para tener una arquitectura más robusta que pueda soportar la cantidad de transacciones que se incrementara, y el sistema a ser implantados.
- Adquisición de software necesario para la implementación del nuevo sistema.

6.4.2 Equipo de proyecto.

Equipo del Proyecto

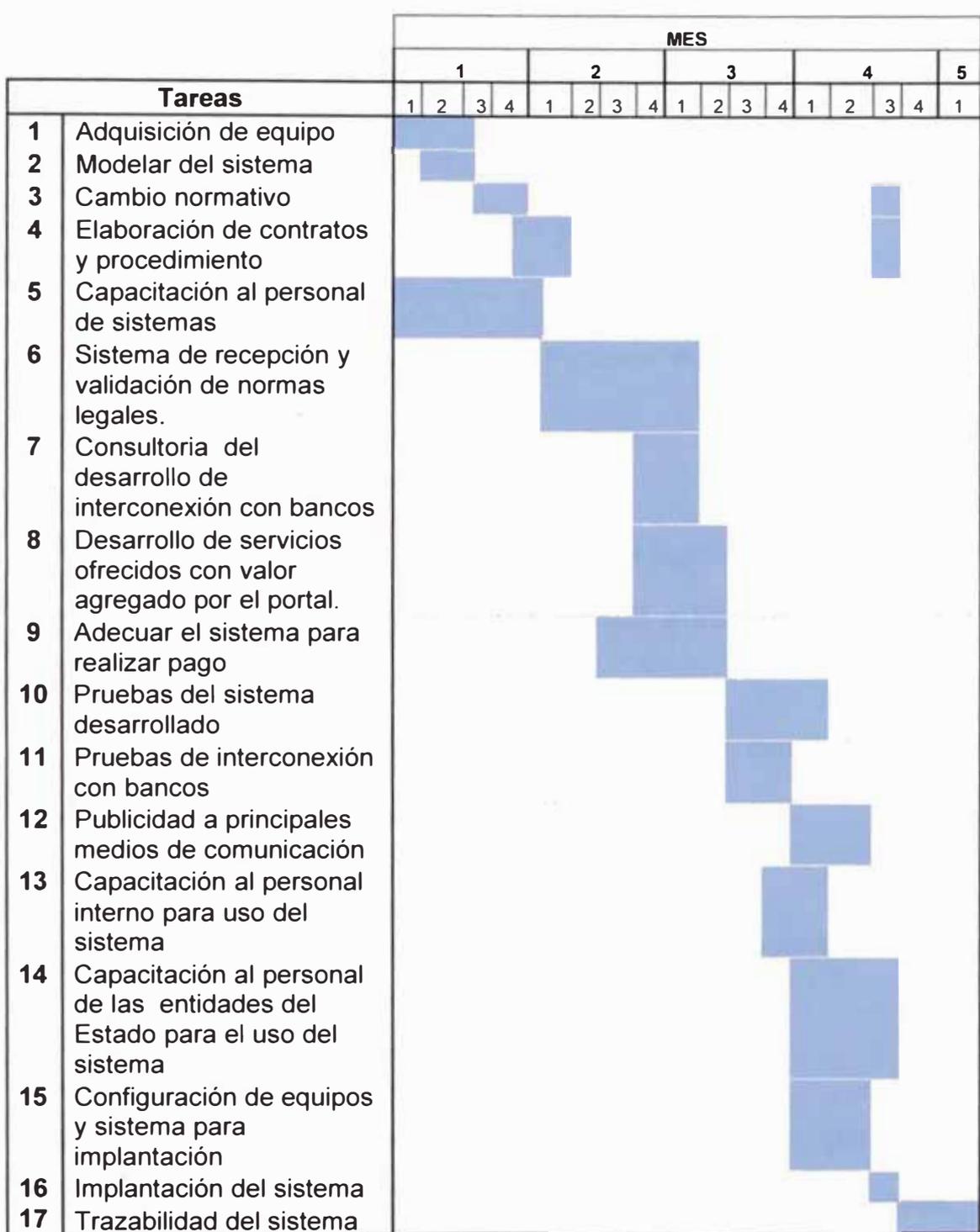


Equipo de Trabajo del Proyecto.

Rol	Responsable	Labor a Realizar
Ejecutivo del Proyecto	Ejecutivo de mayor rango	Persona del mayor rango ejecutivo en la jerarquía del área usuaria, que promueve la participación y el compromiso del personal a su cargo (usuarios), responsable de la aprobación de la formulación del proyecto, y de los hitos de control.
Líder Usuario (2 personas)	Usuarios del servicio prestado	Modelar el negocio junto con el consultor tecnológico (representantes Editora Perú y Entidades del Estado)
Líder de Proyecto (2 personas)	Encargado del Proyecto	Persona responsable de la conducción y de los resultados del proyecto. Organiza, controla el avance, y verifica la ejecución. Tiene el control permanente de los riesgos y problemas que ocurren durante el proyecto. Proactivamente toma acciones preventivas y correctivas.
Consultor Tecnológico		Se encarga de definir las tareas a seguir para el desarrollo del equipo de trabajo
Equipo normativo (2 personas)	Entidad del Estado y Editora Perú	Desarrollo del marco legal necesario para el nuevo sistema (Entidad del Estado y Editora Perú)
Equipo consultivo (4 personas)		Apoyar en la toma de decisiones, respecto a diferentes temas.
Equipo de Trabajo (5 personas)		Encargado de implementación tecnológica cambio de procedimiento

6.4.3 Cronograma de actividades.

De acuerdo a las necesidades pasamos a ver los requerimientos necesarios:



6.5 Análisis Económico Financiero

El análisis económico financiero, se realizara en función del análisis costo beneficio de la implementación de este proyecto, por ello se realiza un costeo de la implementación del proyecto, y los beneficios producidos tanto en las entidades del Estado, que se encargan de emitir normas legales y Editora Perú por la recepción de la norma legal.

Se tomaron la página del diario oficial “El Peruano” de la consulta de normas legales:

- Cantidad de Entidades que emiten normas legales: 653.
- Cantidad de empresas del sector privado a inscribirse en el nuevo servicio: 20, 000.
- Costo por suscripción a los nuevos servicios con valor añadido prestados por Editora Perú. S/. 150

6.5.1 Análisis de costos para la implementación del proyecto:

Realizamos el costeo de la implementación del proyecto, para ello se considera la compra de servidores para la Base de Datos, Web, la consultoria y otros que pasamos a detallar.

Costo de implementación del proyecto:

ELEMENTOS	CANT	VALOR (US\$)
Compra de Servidor de BD	2	70,000.00
Compra de Servidor Web	2	70,000.00
Publicidad a los principales medios de comunicación		8,731.00
Cambio normativo		3,000.00
Consultoría del desarrollo de software para el sistema de recepción y validación de normas legales.		15,000.00
Consultoría del desarrollo de pago electrónico e interconexión con bancos		80,000.00
Convenio para la pasarela de pagos		1,000.00
Ampliación de ancho de banda		6,000.00
Licencias MQ		5,000.00
Certificado SSL Verisign		2,000.00
Consultoría del desarrollo de servicios ofrecidos con valor agregado.		15,000.00
Personal para elaboración de contratos y procedimiento		1,200.00
Pruebas del sistema a implantarse		3,000.00
Capacitación al personal de sistemas en herramientas tecnológicas		30,000.00
Capacitación al personal de las entidades del Estado para el uso del sistema		6,000.00
TOTAL		US\$ 315,931.00

Disminución de ingresos por no tener la cantidad de suscripciones.

ELEMENTO	CANTIDAD	VALOR S/.
Entidades del Estado suscritos a "Editora Perú"	653	
Valor de la suscripción por separa de normas legales.	1	360
Cantidad de suscripción por institución anualmente	2	
Valor de la suscripción por separa de normas legales.	(653*360*2)	470,160

Costos por la implementación del Proyecto:

RUBRO	VALOR	VALOR S/.
Implementación del proyecto	315,931.00 * 3.5	1,105,758.50
Recepcionar una norma legal		470,160.00
TOTAL COSTOS		1,575,918.50

6.5.2 Análisis de Beneficios.

Ahorro en el Estado de publicar una norma legal:

ELEMENTO	CANTIDAD	VALOR S/.
Disminución de horas para enviar la información a "El Peruano" (10 soles x hora hombre).	3	30
Disminución de emisión de archivos.		20
Disminuye archivo del dispositivo de Normas Legales.		30
Costo de envío de norma legal a Editora Perú.	20	20
Tienen la información en el momento en que la necesitan.		0
Ahorro por publicar 1 norma legal		S/. 100.00
Normas Legales publicadas al mes	2062	S/. 206,200
Normas Legales publicadas anualmente	12*2062	S/. 2'474,400

Ahorro en Editora Perú por recepcionar una norma legal:

ELEMENTO	CANT.	VALOR S/.
Disminución de horas por recepcionar información (10 soles x hora hombre).	2	20
Disminución de verificación de firma y realización de la sumilla (10 soles x hora hombre).	2	20
Disminuye archivamiento de la recepción de Normas Legales.		20
Costo de transcribir norma legal a formato digital	2	20
Ahorro por recepción de norma legal por día		80
Ahorro por recepción de norma legal anual	1920	153,600.00

Los beneficios anuales en Editora Perú es de **S/. 153,600.00** soles, mientras que a nivel de todas las entidades del Estado es de **S/. 2'474,400** soles.

Beneficios por la implementación del Proyecto:

ENTIDAD	RUBRO	VALOR
Estado	Publicar una norma legal	2,474,400.00
Editora	Recepcionar una norma legal	153,600.00
	Suscripción de empresas a nuevos servicios	
Editora	brindados	3,000,000.00
Editora	Suscripción de distribución de normas legales	97,950.00
TOTAL DE AHORRO		5,725,950.00

6.5.3 Conclusión.

Concluimos que el proyecto en término de costo beneficio es beneficios porque los beneficios son 4 veces superiores al costo inicial del proyecto, por tal motivo este proyecto resulta rentable el implementarlo, tal como se ve:

	RUBRO	VALOR S/.
	COSTO	1,575,918.50
	BENEFICIO	5,725,950.00

6.6 Análisis Comparativo entre Sistemas Existentes y el Sistema Propuesto

En esta tesis se analiza los beneficios de implantar El Gobierno Electrónico en un país como es el caso del Perú, para ello se toma un ejemplo concreto la distribución de normas legales a través del Boletín Oficial de Normas Legales que se distribuyen con el diario oficial "El Peruano", y con ello se analiza los beneficios encontrados.

6.6.1 Análisis del sistema actual

A continuación se analizara la situación existente del sistema de distribución de normas legales, se encontraron las siguientes desventajas:

Desventajas:

- Las normas legales son distribuidas en un formato impreso a través del diario oficial "El Peruano" en el Boletín Oficial de Normas Legales PARA las entidades del Estado, muchas de ellas encontrándose automatizadas, o con acceso al correo electrónico.
- Entidades del Estado que se encuentran distribuidas en todo el territorio nacional, el Boletín Oficial de normas legales, toma un tiempo considerable para llegar a su destino.
- Las entidades del Estado necesitan suscribirse, al Boletín Oficial de Normas Legales en formato impreso, muchas de ellas se suscriben por cada jefatura de nivel medio y alto, llegando a realizarse tantas

suscripciones como jefaturas tengan a nivel nacional, y con lo que ello conlleva gastos de suscripción y de almacenamiento de información.

- Publicar una Norma Legal, a las entidades normativas, les ocasiona gastos logísticos, al tener que realizar el envío a Editora para su publicación en “El Peruano”, en muchos de los casos, las entidades normativas se encuentran en regiones alejadas del país, como es el caso de las municipalidades provinciales y de distritos.
- Para las recepciones de la norma legal, Editora Perú necesita tener sucursales por todo el territorio nacional, y en cada una de ellas, debe tener el mecanismo de control para la validación de la norma legal y llevarlo al formato digital para luego enviarlo a Lima para su impresión en el Boletín Oficial de Normas Legales.
- En la página Web de Editora Perú se publica la sumilla de la norma legal al día de su publicación en “El Peruano”, pero la norma completa es publicada luego de 7 días de realizada la publicación impresa.

Ventajas:

- La información llega a todo el territorio nacional, a un precio módico.
- Es accesible para toda la población por que llega junto al diario “El Peruano”, que es un medio escrito de comunicación.

6.6.2 Análisis del sistema Propuesto

El sistema propuesto

- A través de esta implementación se ve la posibilidad de interrelación de las entidades del Estado en pos de dar un mejor servicio dándose ahorros en las entidades del Estado.
- Las Normas Legales son enviadas electrónicamente a todas las entidades del Estado en el instante en que son publicadas, por medios informáticos como el correo electrónico.
- No existen restricciones físicas, geográficas u horarias para que las Normas Legales puedan llegar a las personas que les correspondan.
- Se amplia las formas de comunicaciones e interrelaciones entre las entidades del Estado.
- Se permiten grandes ahorros, con la implementación de este sistema.
- Se puede brindar servicios con valor añadido referente a las Normas Legales.

6.7 Conclusiones y Recomendaciones

6.7.1 Conclusiones.

El propósito de estar en línea es mejorar la calidad de servicio brindada a los ciudadanos, organizaciones y empresas, permitiendo la tramitación de manera remota, es decir, ahorrar traslados físicos, tiempo y recursos. En

este sentido se deben desplegar los mayores esfuerzos en la transformación de la mayor parte de los sitios en prestadores de servicios y plataformas participativas, además de poseer información relevante y pertinente para sus respectivos públicos y usuarios.

Con este proyecto se estaría dándose paso a nuevas formas de interacción entre entidades del gobierno, que al contar con procesos de comunicación automatizados, se podrá compartir información y documentos de una forma más ágil.

Esta es una propuesta que se da en dos etapas. La primera etapa planteada en esta tesis, se contempla a Editora Perú y las Entidades del Estado, como se relacionan entre ellas, en la siguiente etapa se realizara un enfoque a la participación más activa del ciudadano y poder trabajar directamente con ellos cuando las condiciones de las TIC se encuentren más claras.

6.7.2 Recomendaciones.

- Cabe destacar que el gobierno electrónico son pasos necesarios que se deben dar en pos de la mejora continua.
- Puede ser ampliado para la publicación de los otros documentos que realiza Editora Perú como es el caso de: Edictos Judiciales, Avisos de convocatoria, etc.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

El gobierno es una sola entidad mas no son instituciones individualizadas, el ciudadano ve al gobierno como parte de su vida no necesita entender como funciona el gobierno.

Iniciando el siglo XXI, al querer tener un Estado “moderno” implica contar con una estructura que dirija su organización y funciones no solo para satisfacer las necesidades del ciudadano, sino a lograr tener la activa participación de este.

El E-government se justifica por EFICIENCIA, el funcionamiento del sector público tendrá potencial para mejorar al establecer canales de colaboración entre organizaciones públicas y/o privadas.

Luego de haber realizado este documento, surjan algunos interrogantes a resolver. Para ello tomamos las preguntas del Roadmap for e-government in

the developing World. Pacific Council on International Policy, 2002 y del Curso “Introducción a la formulación de Estrategias de Gobierno Electrónico” - Organización de Estados Americanos – 2004.

- ¿Por qué buscamos implementar iniciativas de gobierno electrónico?
- ¿Tenemos una visión y prioridades claras para el gobierno electrónico?
- ¿Para qué tipo de gobierno electrónico estamos preparados?
- ¿Existe suficiente voluntad política para liderar los esfuerzos en gobierno electrónico?
- ¿Estamos seleccionando los proyectos de gobierno electrónico de la mejor manera?
- ¿Cómo debemos planificar y administrar los proyectos de gobierno electrónico?
- ¿Cómo superamos las resistencias al interior del gobierno?
- ¿Cómo mediremos y comunicaremos los avances? ¿Cómo sabremos si estamos fallando?
- ¿Cómo debe ser nuestra relación con el sector privado?
- ¿Cómo puede el gobierno electrónico mejorar la participación ciudadana en los asuntos públicos?

Recomendaciones

Se busca tener un gobierno que agrupe las sinergias de las diferentes instituciones para el desarrollo de proyectos que involucren la administración pública y la coherente interrelación de servicios propios de cada entidad con los demás ofrecidos.

Para hacer posible la promesa del gobierno electrónico es requiere una serie de reformas importantes a nivel político, jurídico e infraestructura técnica. Para lograr la prestación de servicios de un Estado moderno a través de las tecnologías de la información es preciso garantizar: el compromiso conciente de los gobernantes del Estado en ejecutar este cambio sin que medien intereses personales, el acceso pleno de los ciudadanos a Internet la modernización de las entidades gubernamentales como prestadoras de servicio.

La transición de una sociedad convencional, con una enorme brecha digital, a una sociedad totalmente integrada a la era digital, exige la generación de contenidos y sistemas que den valor a todos los segmentos de la población. Desde los contenidos que den transparencia la administración de los recursos, es necesario que se estimule un programa nacional de que estimule e incentive la generación de un gobierno electrónico.

La transformación del e-government es un proceso largo que debe emprenderse tarde o temprano en el país, esta es una buena oportunidad para superar las deficiencias de la gestión pública siempre y cuando se comprenda el impacto profundo que esta transformación conlleva y sobre se cuente con el respaldo presidencial.

BIBLIOGRAFIA

- “Las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en la relación administración pública-ciudadano” Diego Fernando Cardona Madariaga - Barcelona- Set. 2002.
- LIIKANEN, Erkki (2003). "La administración electrónica para los servicios públicos europeos del futuro". En: *Lección inaugural del curso académico 2003-2004 de la UOC* (2003: Barcelona) [en línea]. UOC. <<http://www.uoc.edu/dt/20334/index.html>>
- <http://www.elprincipes.com/academia/agricultura/presentacion.html>
- <http://www.inei.gob.mx/informatica/espano/..egover.htm>
- <http://www.opinamos.com/stats/latam/peru.shtml>
- <http://www.idg.es/world> Administración Virtual Un escaparte burocrático.
- XIX Sesión Plenaria – CABI
- PCWORLD / MARZO 2002.
- Estudio Mundial Sobre El Ejercicio Del Gobierno En Línea, Fundación de la Red del Commonwealth de Tecnología de la Información para el Desarrollo (COMNET-IT)

- Resumen ejecutivo del Curso Programa de Gobernabilidad para Latinoamérica Controlando la Corrupción. Hacia una estrategia integrada.
- EGovernment Leadership Rhetoric vs Reality –Closing the Gap.
- "Estudios de Páginas Web de la Administración Pública - Preparación del Estado Peruano para e-gobierno" Instituto Nacional de Estadísticas e Informática, Lima Mayo del 2001
- INEI - Estudios de Páginas Web de la Administración Pública / Preparación del Estado Peruano para e-gobierno / Lima, Mayo del 2001
- INEI - Encuesta de opinión al ciudadano sobre servicios que brinda el Estado Peruano / Lima, Mayo del 2001
- Fountain, Jane: "Building the Virtual State – Information Technology and Institutional Change", Brookings Institution Press, Washington D.C., 2001.
- "e-Government - Public Administration for a New Public Administration for a New Century" The European Journal for the Informatics Professional <http://www.upgrade-cepis.org> Vol. IV, No. 2, April 2003
- World Public Sector Report 2003: E-Government at the Crossroads, Organización de Naciones Unidas.