

## Gobierno electrónico

*María Dolores Arribas Baños, Enrique Fanta Ivanovic  
y Henry Forero Ramírez*

### *Resumen*

*Este capítulo describe los avances logrados por el Gobierno del Perú en el área de gobierno electrónico, los obstáculos y desafíos que vendrán y los factores de riesgo que podrían afectar la sostenibilidad futura de lo realizado. Como resultado de un análisis de estos elementos, de la revisión de la literatura existente y de las consultas con los responsables de esta área en el Gobierno de Perú, se proponen algunas recomendaciones de corto y mediano plazo y se identifican los riesgos que conllevaría su no implementación.*

*El Perú ha desarrollado una estrategia de inclusión de tecnologías de información y comunicaciones (TIC) en el quehacer de la vida nacional, y se cuenta con una agenda digital y una agenda de gobierno electrónico, así como con una estructura institucional y un marco legal específicos que facilitan la coordinación y la ejecución de acciones en esta área. Se han logrado avances en el desarrollo y puesta en funcionamiento de sistemas de administración financiera y de contrataciones electrónicos. Además, se dispone de un portal informativo de servicios al ciudadano y, en algunas agencias claves como las de administración tributaria y el registro civil, los ciudadanos pueden efectuar sus trámites por vía electrónica. La comparación internacional sitúa al Perú en un lugar intermedio en cuanto al desarrollo del gobierno electrónico, y por debajo de los países vecinos de ingreso medio, debido principalmente al limitado avance en el acceso a Internet y al escaso desarrollo de la infraestructura de telecomunicaciones.*

*Para que estas inversiones y avances sean sostenibles en el tiempo, son necesarias, entre otras acciones, las siguientes (i) establecer mecanismos de revisión y monitoreo de la agenda de gobierno electrónico; (ii) fortalecer institucional y financieramente a las entidades responsables de la coordinación y financiación de este tipo de tareas; (iii) establecer incentivos para que las entidades públicas orienten sus esfuerzos a la mejora, con el recurso a medios electrónicos, de los servicios que prestan a los ciudadanos; (iv) revisar y expandir el marco regulatorio del uso de*

***TIC en el Estado y en su relación con los ciudadanos, (v) impulsar el desarrollo de una cartera de proyectos transversales, en particular los referidos a ventanilla única, registros ciudadanos y de propiedad; (vi) incluir al sector privado en el desarrollo de proyectos de alto impacto en conectividad y en facilitación de acceso a Internet; y (vii) implementar políticas que fomenten el desarrollo de infraestructura de telecomunicaciones***

***Los riesgos de no poner en práctica las políticas propuestas se resumen en restar competitividad al país, no disminuir los costos de transacción implicados en la relación de los ciudadanos con el Estado, aumentar la brecha digital y desmejorar la calidad de los servicios que en forma creciente son solicitados al Estado.***

## ***I. Evolución y situación actual***

El desarrollo de gobierno electrónico en el Perú se ha sustentado en la inclusión y desarrollo de tecnologías y comunicaciones en los servicios públicos centrales, aprovechando el crecimiento nacional de la red de comunicaciones y el aumento de las personas y empresas que acceden a Internet. En este sentido se han observado avances que se detallan a continuación en las áreas de: (1) agenda digital; (2) agenda de gobierno electrónico; (3) infraestructura de telecomunicaciones y acceso a Internet; (4) marco legal; (5) aplicaciones de gobierno electrónico; y (6) estructura institucional.

### ***(1) Agenda digital***

Se ha desarrollado la agenda digital para el Perú, en la que, entre otros temas, se destacan el fortalecimiento del marco legal gracias a la Ley de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información, que promueve la inversión, la competencia leal y mejores opciones de servicios a los usuarios. Su implementación está prevista para 2006.

Además, se cuenta con diversas regulaciones que fomentan y facilitan la construcción y el acceso a redes, incluyendo trámites rápidos de otorgamientos de permisos y licencias, fomento de la instalación de accesos en sectores rurales y de interés social, acceso a bajo costo a la comunicación inalámbrica, etcétera.

Se hace referencia a la promoción de la incorporación de TIC en las escuelas, con programas de lectura y aprendizaje, creación de comunidades educativas en línea, programas universitarios de alfabetización en línea, programas de acceso focalizado, entre otros. De igual forma, se menciona la intensificación del uso de las TIC en el sector Salud.

Con el fin de ampliar la penetración y acceso de las comunidades a Internet, se menciona la instalación masiva de telecentros de acceso compartido y gratuito. De igual forma, se señala la creación del Centro Nacional de Tecnología Adaptada, encargado de financiar la investigación y el desarrollo de tecnología adaptada a los grupos vulnerables y tradicionalmente excluidos.

Por último, como actividades de comunicación y promoción se mencionan específicamente las siguientes: (i) promoción de la industria nacional de ***software y hardware***; (ii) promoción de las pequeñas empresas y medianas empresas para el acceso a las TIC; y

(iii) promoción del comercio electrónico mediante diversos programas y la adecuación de las normas vigentes.

## ***(2) Agenda de gobierno electrónico***

Por otra parte, también se cuenta con una agenda de gobierno electrónico y con un marco de políticas y estrategias definidas y aprobadas por el Gobierno. Dentro de sus objetivos principales se destacan: (i) promover y disponer de infraestructura de telecomunicaciones adecuada para el desarrollo de la sociedad de la información y del gobierno electrónico en particular; (ii) generar entre los estudiantes capacidades para el uso de las nuevas tecnologías; (iii) adecuar los procesos de la administración pública a los cambios tecnológicos; (iv) acercar los servicios del Estado al ciudadano, mediante el uso de portales electrónicos; (v) promover y difundir el gobierno electrónico en el Estado; y (vi) desarrollar un conjunto de proyectos estratégicos con uso de TIC que tengan alto impacto, entre los cuales se cuenta con el Sistema Electrónico de Adquisiciones y Compras del Estado (SEACE), con el portal de trámites para el ciudadano y las empresas, la implantación de firmas electrónicas y certificados digitales para el Estado, la plataforma de medios de pago virtual del Estado, la identificación electrónica de los ciudadanos, y el sistema de trámite documental interinstitucional.

En el marco de esta agenda se han planificado diversas acciones, algunas de las cuales ya están siendo ejecutadas:

- Con respecto al marco legal, se menciona la reglamentación de uso de firma electrónica, el desarrollo del marco legal para la promoción de inversión en infraestructura tecnológica, el Proyecto de Ley de Gobierno Electrónico e Informática y las adecuaciones a la Ley de Procedimiento Administrativo y de Acceso a la Información y la Transparencia, para fomentar el uso de TIC. Se ha identificado la necesidad de desarrollar e implantar la agencia estatal de certificación digital y el desarrollo de la aplicación de firma electrónica y documento digital.
- En relación con la promoción y la facilitación del acceso, la agenda incluye la promoción de infraestructura de banda ancha para zonas rurales y la continuación del establecimiento de cabinas públicas y la promoción de acuerdos con gremios para su administración.
- En cuanto al uso de las TIC en el sector público, las acciones incluyen: (i) el desarrollo de proyectos educativos con uso de TIC; (ii) el establecimiento de estándares, normas de calidad y desarrollo para el uso de TIC en las entidades públicas; (iii) el diseño y desarrollo del sistema de seguimiento de trámites y expedientes en la administración pública; (iv) el desarrollo de un plan de seguridad para la información y datos del sector público; (v) el desarrollo e implementación del documento nacional de identidad (DNI) electrónico; (vi) la implementación del voto electrónico; y (vii) la integración de los sistemas geo-referenciados y espaciales del Perú.

- Como proyectos concretos se identifican el desarrollo e implementación del SEACE, el desarrollo de la plataforma transaccional del Estado y el banco de compensación e intercambio de datos, y el desarrollo y complementación de los portales del Gobierno, específicamente del portal de empresas y la fase transaccional del portal del ciudadano.
- Por último, se pretende adelantar un programa de difusión de gobierno electrónico e intercambio de experiencias en el sector público y con participación del sector privado.

### **Cuadro 1. Subíndice de tecnología e innovación**

	<i>Usuarios de internet por 10 mil habitantes</i>	<i>Computadoras personales por 100 habitantes</i>	<i>Teléfonos celulares por 100 habitantes</i>	<i>Índice tecnológico e-readiness (a)</i>	<i>Calidad del total de infraestructura</i>	<i>Calidad de las instituciones de investigación</i>	<i>Colaboración de las instituciones de investigación y universidades</i>
Estados Unidos	6	2	40	1	6	1	1
Finlandia	9	16	10	3	7	6	2
Taiwán	12	13	2	14	20	16	8
Suecia	2	4	5	8	16	12	6
Dinamarca	8	7	15	5	1	15	9
Japón	14	23	34	2	12	7	15
Singapur	13	3	21	7	2	8	5
Israel	33	28	8	4	30	4	11
Reino Unido	4	21	9	11	22	3	7
España	37	32	11	31	24	43	37
Chile	34	42	43	26	32	48	45
Brasil	57	57	64	56	85	39	40
India	95	99	108	28	78	17	36
México	53	50	58	58	61	57	50
Argentina	54	53	70	45	59	44	52
Uruguay	49	44	76	52	50	68	78
China	70	80	69	68	69	55	26
Venezuela	72	59	60	37	70	95	63
Colombia	74	65	78	70	82	76	30
Perú	56	68	85	62	97	104	89

**Fuente:** World Economic Forum 2005. Variables seleccionadas (de 117 países).

**Nota:** (a) El índice es una composición del nivel de desarrollo de portales y transacciones en línea desarrolladas por agencias gubernamentales, la cobertura y desarrollo de la infraestructura de comunicaciones del país y el acceso a Internet de la ciudadanía.

### **(3) Infraestructura de telecomunicaciones y acceso a Internet**

Respecto de los servicios de telecomunicaciones, la penetración promedio es bastante baja, con 7,6 líneas de telefonía fija por cada 100 habitantes y 8,6 líneas de telefonía móvil por cada 100 habitantes. La situación de desigualdad geográfica en el acceso es considerable. Por ejemplo, la densidad en Lima y Callao es de 13,8 líneas de teléfono fijo por cada 100 habitantes y de 23,3 en servicios móviles, muy superior a la media del país.

Por otra parte, 54 capitales de provincia y 75 por ciento de las capitales distritales del Perú carecen de servicio de telefonía fija para abonados.<sup>1</sup> En cuanto a Internet, el Perú se sitúa, tanto en los estándares internacionales como en los latinoamericanos, a un nivel medio en lo que concierne a número de computadoras personales por habitante (68 a escala mundial), número de usuarios de Internet (68 en todo el mundo) y desarrollo tecnológico (62). Sin embargo, en lo que se refiere a otros indicadores aparece muy por debajo de la media mundial y de los países latinoamericanos con ingreso medio. En el área de calidad de infraestructura se sitúa en el puesto 97; en la de calidad de las instituciones de investigación, en el 104; y en la de colaboración de investigación universitaria, en el 89, todos muy por debajo de los puestos que ocupan sus países vecinos: Chile (32, 48 y 45), el Brasil (85, 39, 40) y Colombia (82, 76 y 30).<sup>2</sup>

#### ***(4) Marco legal***

La legislación sobre firma electrónica y documento digital es bastante completa y responde en general a los estándares internacionales. Sin embargo, su aplicación en el sector público peruano es prácticamente nula, y los servicios que cuentan con algún nivel de transacciones electrónicas con ciudadanos utilizan sistemas de claves de usuarios, de inferior seguridad que aquel provisto por entidades certificadoras.

#### ***(5) Aplicaciones de gobierno electrónico***

Se han observado algunos avances en el desarrollo de aplicaciones de gobierno electrónico en el país, de los que se destacan el SEACE (<[www.seace.gob.pe](http://www.seace.gob.pe)>) y el Sistema de Administración Financiera (SIAF) del Ministerio de Economía y Finanzas, la Superintendencia de Administración Tributaria (SUNAT), el Banco de la Nación, el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP) y la Comisión Nacional Supervisora de Empresas y Valores (CONASEV). Estos sistemas incorporan algunas facilidades para la realización de transacciones electrónicas por los ciudadanos.

#### ***Recuadro 1. Avances en la agenda de gobierno electrónico***

Las iniciativas del Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF) y Sistema Electrónico de Adquisiciones y Contrataciones Estatales (SEACE) surgieron de la necesidad de incrementar la transparencia y eficiencia en el uso de los fondos públicos y la calidad de la gestión para reducir la duplicidad de las operaciones financieras, los costos de transacción, las demoras en los pagos, los riesgos de extravío y robo de cheques, y los riesgos de fraude y corrupción.

1 **Fuente** Presidencia del Consejo de Ministros.

2 **Fuente** World Economic Forum 2005.

El Banco Mundial (BM) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) apoyaron estas iniciativas con asistencia técnica y financiera en las áreas de capacidad institucional, descentralización y competitividad para sentar las bases programáticas e institucionales necesarias para su desarrollo e implementación.

El SIAF consta de tres elementos principales: (i) el registro único de todas las transacciones con transmisión virtual a la Dirección General de Tesoro Público; (ii) la administración de los pagos en efectivo y abonos en cuenta de todas las fuentes de financiamiento, a excepción de la fuente de endeudamiento externo; y (iii) la elaboración de los estados financieros de la Contaduría Pública. A diferencia de otros países de Latinoamérica, la incorporación de los niveles de gobierno subnacionales al sistema integrado de administración financiera es hecha de forma voluntaria, por medio de convenios SIAF-GL con cada municipalidad. Cerca de 600 de un total de 1.800 municipalidades, incluyendo la mayoría de las municipalidades de ciudades intermedias y grandes, manejan sus cuentas de gastos en línea con el sistema, y más de 90 por ciento están preparando sus presupuestos con el SIAF-GL.

SEACE surge de la necesidad de maximizar el estrecho espacio fiscal disponible para realizar inversiones en programas destinados a atender la creciente demanda de servicios públicos y de asegurar mayor transparencia, reducir los costos de transacción en adquisiciones e incrementar la eficiencia para atender esta demanda, particularmente en los sectores sociales. Los avances en esta área incluyen: (i) módulo de difusión de información; (ii) registro de usuarios en línea; (iii) módulo de compras de bienes y servicios de menor cuantía; (iv) proceso de capacitación a entidades piloto; y (v) catálogo de bienes y servicios. Para marzo de 2006 ha sido programado un piloto por fases.

Durante esta primera fase se ha logrado avanzar, pero es importante contar con el apoyo político y financiero para la implementación de la siguiente fase, que maximice y dé continuidad a los resultados de las inversiones ya realizadas, particularmente en las áreas de competitividad del sector público, fraude y corrupción. En este sentido, se recomienda seguir adelante con el programa piloto de compras corporativas, acelerar el desarrollo del módulo de compras en línea, e iniciar la implementación piloto de las nuevas modalidades incorporadas en la Ley de Adquisiciones y Contrataciones.

Para que los efectos de las reformas en el sector público se hagan sentir, es fundamental que la gestión de adquisiciones deje de ser considerada como una función administrativa aislada y desvinculada y sea incorporada de manera plena en los procesos de planificación de gestión del sector público. Por este motivo se deberían integrar los procesos de administración de contratos al ciclo administrativo de cada entidad y la información producida en el SEACE con la información generada en el SIAF. Esta integración facilitaría el monitoreo y evaluación de las gestiones de adquisiciones y presupuesto en las distintas agencias públicas y el uso de indicadores para la medición del desempeño y calidad de gestión. Asimismo, se debería acelerar el diseño y desarrollo de la estrategia nacional de compras gubernamentales y redefinir el esquema de formulación de los planes operativos anuales para asegurar un vínculo efectivo entre la planificación presupuestaria y de adquisiciones.

**Fuente:** resumen del informe elaborado por Keisgner de Jesús Alfaro (Procurement Specialist).

Otro desarrollo importante ha sido el portal de gobierno electrónico, que cuenta con la descripción de los trámites que los ciudadanos realizan con el Estado, y que da acceso a formularios electrónicos que se pueden imprimir y enviar a las agencias apropiadas para facilitar su trámite.

El resto de entidades de los niveles central, gobiernos regionales y gobiernos locales se encuentran en una primera etapa de desarrollo en la que los servicios cuentan con sitios web puramente informativos.

### ***(6) Estructura institucional***

En junio de 2003 el Consejo de Ministros dio forma orgánica a las iniciativas de gobierno electrónico, mediante la creación de la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI), dependiente de Modernización del Estado, entidad que a su vez depende del Consejo de Ministros.

Los objetivos de ONGEI incluyen:

- Proponer la Política Nacional de Gobierno Electrónico e Informática.
- Proponer la Normatividad de Gobierno Electrónico e Informática en la Administración Pública.
- Elaborar y desarrollar la Estrategia de Gobierno Electrónico, coordinando y supervisando su ejecución.
- Coordinar y supervisar el desarrollo de los portales de las entidades del sector público, con el fin de establecer la ventanilla única de atención de las empresas y los ciudadanos.

El financiamiento para el desarrollo de las actividades de gobierno electrónico es transferido y ejecutado directamente por las distintas agencias del Estado. La ONGEI solo cuenta con presupuesto para la administración central del programa, la manutención del personal de la oficina y para realizar ciertos estudios y seminarios.

## ***II. El Perú en el contexto internacional***

EN EL ÍNDICE *E-READINESS* que anualmente publica Naciones Unidas, relativo al desarrollo del gobierno electrónico (*e-government readiness index*), el Perú aparece en el lugar 58.º en el mundo y en el 8.º en Latinoamérica. El índice es una composición del nivel de desarrollo de portales y transacciones en línea desarrolladas por agencias gubernamentales, la cobertura y desarrollo de la infraestructura de comunicaciones del país y el acceso a Internet de la ciudadanía. El Perú se encuentra en un lugar intermedio (véase el cuadro 1)

LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO ELECTRÓNICO es similar a la de los países de la región que han tenido éxito, como Chile y el Brasil. La peruana se sustenta en un apoyo del primer nivel político, dependiente de la estrategia de modernización del Estado, con una coordinación centralizada y una ejecución a cargo de los servicios y agencias operativas. Busca hacer más eficientes los procesos administrativos internos de las entidades y mejorar la

prestación de servicios a los ciudadanos. También se cuenta con incentivos para que el sector privado invierta en infraestructura.

LA CARTERA DE ACTIVIDADES Y PROYECTOS es semejante a la de los países más avanzados en el área de gobierno electrónico, e incluye, entre otros, el portal de servicios, el portal de empresas y el sistema de compras y adquisiciones electrónicas del Estado. Sin embargo, no existe un plan de inversiones en gobierno electrónico conocido, hecho que puede restar eficacia a las buenas intenciones de la agenda en la materia.

EL MARCO LEGAL está en línea con las legislaciones más modernas, y brinda un margen para la operación entre entes privados, de ciudadanos con el Estado y entre entidades del Estado gracias al uso de medios electrónicos. La Ley de Acceso a la Información mejora las posibilidades de desarrollo en el uso de TIC para el Estado, aunque falta reglamentar y poner en práctica el uso de la firma electrónica.

Las mayores debilidades se encuentran en ~~el acceso~~ Internet de los ciudadanos y en la posibilidad de que los sectores pobres y de zonas aisladas tengan acceso al uso de TIC para relacionarse con el Estado. Las cifras presentadas en los párrafos anteriores muestran a un Perú retrasado respecto de los países de la región que más han avanzado en esta materia.

LA ESTRUCTURA INSTITUCIONAL. Se compone de la unidad de modernización del Estado, responsable de la agenda digital, y de la entidad encargada de la coordinación y evaluación de gobierno electrónico (ONGEI), dependiente del más alto nivel, lo que coincide con la institucionalidad seguida en países más avanzados de la región (Chile dispone de una Secretaría Ejecutiva de Gobierno Electrónico dentro de la Secretaría de la Presidencia, y el Brasil de la Secretaría de Logística y Tecnologías de Información dentro del Ministerio de Planeamiento).

FINANCIAMIENTO E INCENTIVOS. La ONGEI cuenta con financiamiento para su funcionamiento interno. Sin embargo, tiene poca influencia en la ejecución presupuestaria de los servicios centrales, regionales y municipales, y carece de la posibilidad de dar incentivos para promover el uso de las TIC en las instituciones del Estado. En la estrategia de modernización de otros países se han dado incentivos como incrementos presupuestales o aumentos salariales a aquellas entidades que incorporen trámites en línea.

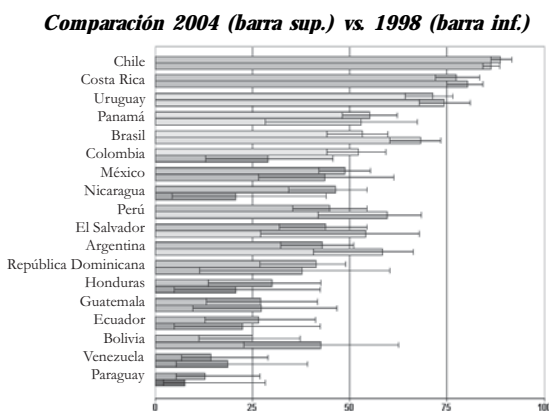
### ***III. Los riesgos de la no implementación***

El Gobierno peruano y sus diversas agencias han conseguido avances considerables en el área del gobierno electrónico. Sin embargo, algunos índices globales muestran que en los últimos años el Perú está perdiendo puestos en comparación con el resto de países:

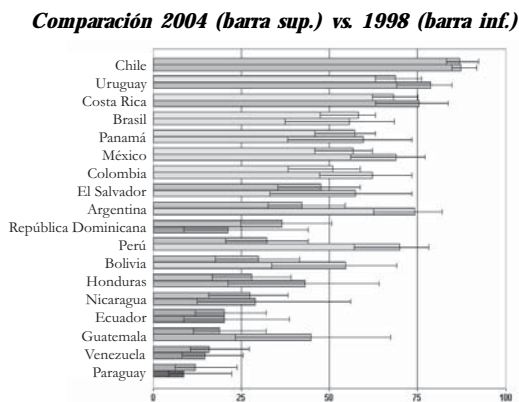
- El *e-readiness* de la ONU de 2005 sitúa al Perú en el puesto número 8 en Latinoamérica y en el 56 en el mundo. En el primero de estos ámbitos el Perú ha perdido tres puestos desde 2004. De los tres indicadores que forman este índice, el Perú está bastante bien posicionado en el área de capital humano y a niveles aceptables en cuanto a presencia web. Sin embargo, en el área de infraestructura se sitúa por debajo de países como Costa Rica y Jamaica.

- En el área de gobernabilidad<sup>3</sup> (*governance*), el indicador de efectividad del Gobierno también ha disminuido en los últimos años. En 2004 el Perú estaba por encima de 32 por ciento de todos los países del mundo, mientras que en 2000 superaba a 46 por ciento de los países. Asimismo, el indicador de control de corrupción de 2004 mostraba al Perú por encima de 45 por ciento de los países, comparado con 58 por ciento en el año 2000. Como se observa en los gráficos que siguen, esta tendencia de empeoramiento se refleja también en su posición respecto del resto de países de Latinoamérica.

**Gráfico 1. Control de la corrupción**



**Gráfico 2. Efectividad del Gobierno**

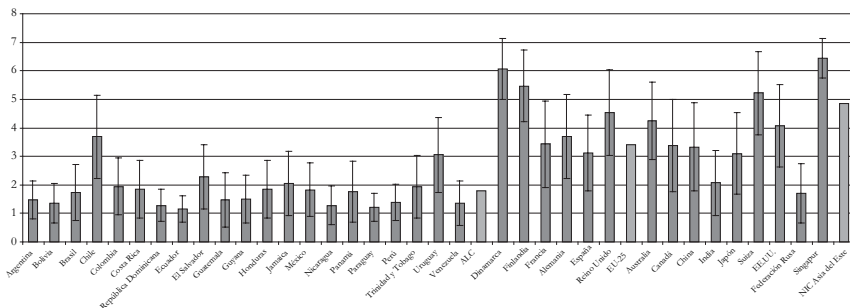


**Fuente:** GRICS: Governance Research Indicator Country Snapshot. En <[http://info.worldbank.org/governance/kkz2004/mc\\_indicator.asp](http://info.worldbank.org/governance/kkz2004/mc_indicator.asp)>.

3 Kaufmann y otros 2005. **Nota:** los indicadores de gobernabilidad presentados aquí reflejan las estadísticas resultantes de la recopilación de respuestas dadas a las encuestas sobre la calidad de la gobernabilidad por un número representativo de empresas, ciudadanos y

- El índice de crecimiento y competitividad<sup>4</sup> 2005-2006 tiene varios componentes que en cierto modo se pueden beneficiar de nuevos avances en el área de gobierno electrónico. A continuación se presenta el gráfico del subíndice de confianza en la honestidad financiera de los políticos, que sitúa al Perú por debajo de la media de Latinoamérica.

**Gráfico 3. Subíndice de confianza en la honestidad financiera de los políticos** Traducir



**Fuente:** World Economic Forum 2005.

- Asimismo, el subíndice de tecnología e innovación corrobora la necesidad de mejorar ciertas variables, particularmente en el área de infraestructura.

Los resultados de los subíndices anteriores están claramente ligados a los esfuerzos e inversiones relativas en el área de gobierno electrónico, y demuestran la importancia de estas inversiones como instrumentos de desarrollo social y económico. También ilustran la necesidad de optimizar los esfuerzos en gobierno electrónico para mejorar la posición del Perú en el mundo en materia de competitividad del sector público y reducción de los niveles de fraude y corrupción.

Estos índices reflejan también una correlación entre los avances en el gobierno electrónico y la renta per cápita que continúa aumentando la brecha digital. En este contexto, la falta de fondos y de apoyo político para tales iniciativas en países como el Perú resultaría en un aumento del acceso discriminatorio que perjudicará principalmente a las poblaciones más pobres.

Otras consecuencias inevitables incluirían: (i) un aumento de costos por transacción en los sectores público y privado; (ii) un mayor riesgo de corrupción y cliente-

expertos en países industriales y países en desarrollo, reportadas por distintos institutos de estadística, intelectuales y líderes de opinión, ONG y organizaciones internacionales.

4 El índice de crecimiento y competitividad está compuesto por tres subíndices: (i) subíndice de tecnología; (ii) subíndice sobre la situación macroeconómica; y (iii) subíndice sobre las instituciones públicas.

lismo; (iii) la duplicación de esfuerzos; y (iv) la disminución de la calidad de los servicios públicos.

Estos efectos se subestiman a menudo cuando se trata de competir por recursos escasos, por lo que es responsabilidad del Gobierno asegurar el financiamiento y el apoyo necesarios, así como que las autoridades políticas y la sociedad tomen conciencia de los riesgos de no dar continuidad a los esfuerzos e inversiones iniciados.

#### ***IV. Recomendaciones de política***

La situación respecto al desarrollo del gobierno electrónico en el Perú está en línea con las mejores prácticas y experiencias llevadas adelante en otros países. Se necesitaría dar un mayor impulso al desarrollo de proyectos de gobierno electrónico, e identificar los criterios de selección de todos los proyectos presentados. Asimismo, se debería dar prioridad a aquellos proyectos de bajo costo y alto beneficio, a aquellos que disminuyan el acceso discriminatorio de las poblaciones más vulnerables, y a proyectos que presenten una solución integrada de varias agencias del Estado en la prestación de servicios al ciudadano.

Como principios orientadores de las recomendaciones de política se encuentran los siguientes: (i) garantizar el apoyo al más alto nivel del Gobierno, en la medida en que este tipo de proyectos implican modificaciones al marco legal e importantes cambios al interior de las organizaciones; (ii) propender a la identificación y ejecución de proyectos que integren esfuerzos de las diferentes entidades logrando por una parte economías de escala en su ejecución y, por otra, dar un enfoque integral a los servicios que se prestan a ciudadanos o entidades; (iii) dar prioridad a los proyectos de ventanilla única de servicios completos a los ciudadanos; (iv) estandarizar la conformación y uso de bases de datos únicas al interior del Gobierno; por ejemplo, registro único de ciudadanos, sociedades, propiedades y otros enfocados al uso compartido por todas las instituciones del Estado; y (v) promover iniciativas «de abajo hacia arriba» en las que se incentive el desarrollo de proyectos de gobierno electrónico desde cada agencia del Estado.

En este contexto, a continuación se detallan las acciones de política propuestas:

##### ***A corto plazo***

- ***Establecer mecanismos de revisión y actualización periódica de la agenda de gobierno electrónico***, de manera que sea un marco de referencia para el desarrollo de proyectos en el área, que se adecue a las necesidades cambiantes de las entidades públicas y que adopte experiencias y mejores prácticas de otros países. La agenda se debe conformar como el punto focal del proceso de modernización del país, en el que el tema de gobierno electrónico es estratégico. Se deben establecer mecanismos de monitoreo y evaluación que faciliten el seguimiento del desarrollo de la agenda de gobierno electrónico. Estos mecanismos deben orientarse a medir el progreso en las áreas de: (i) aumento del uso de las TIC; (ii) reducción de costos para el Estado y los ciudadanos en el uso de tecnologías; y (iii) incremento de la transparencia.

Esta política debe ser implementada al más breve plazo, ya que por un lado permite orientar de manera adecuada el trabajo global en gobierno electrónico, y, además, reduce la posibilidad de malgastar inversiones y mejora el monitoreo y transparencia de estas en TIC implementadas por las diversas entidades estatales.

- **Revisión del marco legal y regulatorio.** A partir de las leyes ya aprobadas, se debe dar énfasis a la reglamentación práctica que impulse el uso de las tecnologías de información. De igual forma, se deberá evaluar el grado de aplicación efectiva de los reglamentos existentes. Esta debe ser una política coordinada con la agenda legislativa del Gobierno. La ampliación del marco legal permitiría mejorar la aplicación de las TIC en el ámbito gubernamental, incidiendo en aspectos como eficiencia interna (menor uso de papel por vía de oficialización del documento y firma digital, por ejemplo), mejora de la relación con el ciudadano y transparencia.

### ***A mediano plazo***

- **Fortalecimiento institucional y financiero del ente rector del gobierno electrónico.** Es necesario garantizar recursos para la identificación y desarrollo de proyectos intraestatales, en los que el ente rector tendría una función de coordinación, facilitación y financiación. Esto resultaría en economías de escala, reduciría la posible duplicación de esfuerzos entre las distintas agencias y mejoraría la eficiencia y efectividad de los servicios públicos. La política debe aplicarse en forma gradual, orientada al mediano plazo, empezando por establecer los recursos actualmente disponibles en las agencias para el desarrollo de TIC.
- **Establecimiento de mecanismos de incentivos en las agencias estatales centrales, regionales y locales que impulsen el uso de las TIC** tanto al interior del Estado como en su relación con los ciudadanos. Esta política es importante para mejorar la eficacia del gobierno electrónico y debe ser establecida en el próximo ciclo presupuestario, con revisiones periódicas para su evaluación.
- **Identificación y desarrollo de un portafolio de proyectos estratégicos transversales,** como registros nacionales únicos, entidad de certificación de firmas y documentos digitales, ventanillas únicas de servicios a los ciudadanos, promoción y facilitación de acceso a las poblaciones más vulnerables, y participación ciudadana, entre otros. Esta política, además de incrementar la eficiencia y coordinación interna de las agencias estatales nacionales, regionales y locales, mejora ostensiblemente la posibilidad de cruces de información entre entidades fiscalizadoras y encargadas de entregas de subsidios, lo que aumenta la eficiencia interna. Desde el punto de vista del ciudadano, mejora sus posibilidades de acceso a mayor información, e incrementa la transparencia y participación en sus relaciones con el Estado. Considerando que se requieren varias acciones de aseguramiento de la calidad de la información, el levantamiento de información existente hoy en papel y de la coordinación entre múltiples entidades, esta política debe tener un horizonte de largo plazo.

### ***A largo plazo***

- ***Continuar con el desarrollo y fortalecimiento de proyectos intraestatales***, como el Sistema de Administración Financiera, el Sistema de Compras y Contrataciones y el Sistema de Recursos Humanos y Sistemas Geo-referenciados. Se trata de una política de corto plazo que incide en la eficiencia interna del Estado y en el aumento de la transparencia y un mejor acceso de los ciudadanos a información del Estado, en particular de las pequeñas y medianas empresas a través del Sistema de Compras y Contrataciones.
- ***Fomentar la relación público-privada para el desarrollo de proyectos que involucren el uso de TIC***, en particular los referidos a aumentos de competitividad del país (portal de comercio exterior, por ejemplo) y mejoren la infraestructura, investigación y uso de las TIC. Esta política debe ser de largo plazo y dar cuenta del acceso de la población al uso de las TIC, y de la reducción de costos de transacción del sector privado en su relación con el Estado.

### ***Bibliografía***

- Banco Mundial. 2005. ***E-development-From Excitement to Effectiveness***. Washington D. C.: Banco Mundial.
- Gutiérrez, Francisco. 2003. ***Gobierno electrónico: Formulación de estrategia***. Chile. En <[www.modernizacion.cl](http://www.modernizacion.cl)>.
- Kaufmann D., A. Kraay y M. Mastruzzi. 2005. ***Governance Matters IV: Governance Indicators for 1996-2004***. Washington D. C.: Banco Mundial.
- Naciones Unidas. 2005. ***Global E-government Readiness Report 2005-From E-Government to Inclusion***. Nueva York: Naciones Unidas.
- OEA/AICD. 2004. ***Foro de las Américas de Mejores Prácticas de Gobierno Electrónico. Experiencias de Chile, Canadá y Brasil***. Washington D. C.: OEA/AICD.
- ONGEI. 2004. ***Improving Government Capabilities in Peru through Enhanced E-government and Broadband Connectivity***. Lima: ONGEI.
- Presidencia del Consejo de Ministros, Perú. 2005. «Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico e Informática 2005». Lima: PCM-Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática.
- Secretaría General de la Presidencia, Chile. 2005. ***Gobierno electrónico: Estado del arte***. Santiago: Secretaría General de la Presidencia de Chile.
- World Economic Forum. 2005. ***Global Competitiveness A Latin American Perspective***. Ginebra: World Economic Forum.