

Gobierno electrónico, en el contexto local de la administración colombiana

Por

CARLOS ARIEL SÁNCHEZ TORRES¹
ERICK RINCÓN CÁRDENAS²

Sumario

1. Nota introductoria, 2. Gobierno electrónico en Colombia, 2.1. Estrategia de gobierno electrónico en Colombia, 2.1.1. El ciudadano como centro del proceso, 2.1.2. Los pasos en el proceso de implementación del gobierno electrónico, 2.1.3. Modernización de la gestión pública y transparencia administrativa parámetros a desarrollar, 2.1.3.1. Estándares, 2.1.3.2. Integración con el sector privado, 2.2. Principios generales del modelo integrado de gobierno electrónico para los gobiernos locales, 2.3. Los servicios a través de Internet, 2.4. Las entidades territoriales y el Internet, 2.4.1. Las ciudades digitales expresión del gobierno electrónico local, 2.4.2. Ejemplos a nivel latinoamericano de ciudades digitales, 2.4.2.1. El caso de Puebla (Méjico), 2.4.2.2. El caso de Punta Arenas en el sur de Chile, 2.4.3. Aspectos importantes para tener en cuenta, 2.4.3.1. Los antecedentes, 2.4.3.2. Aspectos de implementación, 2.4.3.3. Alcance del programa Compartel Internet, 3. Telefonía social, 4. Programa computadores para educar, 5. Conclusiones

Síntesis

El Gobierno electrónico permite a los países en proceso de tecnificación la opción de ponerse al mismo nivel de los tecnificados, siempre y cuando se aprovechen las nuevas tecnologías, lo que les permite avanzar en el proceso de adecuación de infraestructura; toda vez que las primeras transformaciones efectuadas en las administraciones tecnificadas, no se requieren en la medida que no sean indispensables y se pueda hacer el salto a las tecnologías de punta sin necesidad del proceso de evolución adelantados por tales administraciones, puesto que se conoce de antemano las implicaciones que suponen así como las falencias con las que éstas cuenta. De allí que, se pueda señalar e identificar la existencia de un proceso de transformación gracias al cual, con el desarrollo del Gobierno electrónico, exista un nuevo rol por parte de la sociedad civil como actor dentro del proceso de participación ante la administración, ya que en primera instancia es la comunidad de receptores de información, de servicios y, posteriormente en desarrollo de las interacciones con las autoridades y otros conglomerados con intereses comunes, las que ejercen la presión suficiente para que se genere la reorganización de las actividades estatales y se le exija y controle de modo que sea más eficiente en la aplicación de los recursos y en general en la prestación de los servicios.

Abstract

¹ Doctor en Derecho, Universidad de Navarra. Profesor Titular de Carrera Académica de la Universidad del Rosario.

² Candidato a doctor en Derecho, Universidad Alfonso X, el Sabio de España, Profesor Asistente de Carrera Académica de la Universidad del Rosario.

The electronic government allows less developed countries, take advantage of new communication technologies, changing the public administration and giving importance to the citizens and community. The interaction between the government authorities and people being administrated, is much more efficient and close. The first step for an adequate introduction of new technologies is the creation and establishment of a local electronic government.

Palabras claves

Gobierno electrónico
Nuevas tecnologías de la información y la comunicación
Administración electrónica
Comercio electrónico
Ciudades digitales

1. NOTA INTRODUCTORIA

La competencia a escala mundial, exige actualmente una gestión más eficaz integrada y completa de los recursos de un país. Los gobiernos se están enfrentando a las aspiraciones a una mejor calidad de vida y una mayor transparencia, lo cual conduce a que se deleguen competencias y se descentralicen servicios, esto, a medida que se van desplegando las tecnologías de la información y la comunicación³.

El cambio ha provocado la fusión de las tecnologías dentro del andamiaje de la empresa, entendida en sentido amplio en la cual se involucra tanto al sector público⁴, como al sector privado indistintamente. En tal sentido, se han modificado ostensiblemente los paradigmas que gobernaban las concepciones de vida, gestión de las empresas y formas adquisición de bienes y prestación de servicios de épocas pretéritas⁵.

En el plano personal, se ha generado la necesidad de modificar los parámetros educacionales e incentivar la capacitación para hacer más eficiente al individuo, toda vez que la necesidad del mercado lo requieren, sin contar obviamente con aspectos culturales, y los medios de interacción de los miembros del conglomerado social⁶, puesto que las condiciones reales de la sociedad poscapitalista no esta sustentada en la vieja concepción de tenencia de bienes, sino que se encuentra sustentada en la adquisición y aplicación práctica del conocimiento, a lo cual en términos generales se le ha denominado la sociedad de la

³ ANALYZING e-commerce & internet law / J. Dianne Brinson ... [et al.]. Analyzing e-commerce and internet law. Upper Saddle River, NJ : Prentice Hall, c2001.pag. 545 p. ; 23 cm.

⁴ VILLORIA Mendieta, Manuel La modernización de la administración como instrumento al servicio de la democracia / Manuel Villoria Mendieta. Madrid : Instituto Nacional de Administración Publica,1996. 415 p. ; 26 cm.

⁵ WIESNER Duran, Eduardo La evaluación de resultados en la modernización del estado en América Latina / Eduardo Wiesner Duran. Economía Institucional (Bogotá). -- Vol. 4, No. 6 (primer semestre 2002). -- p. 132-152.

⁶ MINISTERIO de Comunicaciones. República de Colombia.. Lineamiento de política nacional de informática. Santafé de Bogotá 1997. PGS. 70 p.

información. En tal sentido, desde esta perspectiva del fomento en cuanto a las relaciones laborales⁷ han sido paulatinamente revaluados y hoy en día las empresas requieren de un personal idóneo con capacidades de mutar y adecuarse a las condiciones del mercado (un darwinismo económico) pues de lo contrario se hacen obsoletos, son descalificados y consecencialmente desechados de la maquinaria empresarial⁸.

Dentro del contexto antes expuesto, se encuentra el uso de las tecnologías de la información (TICs) por parte de la administración pública, generando el término “gobierno en línea” o asimilado al de “gobierno electrónico”, bajo la perspectiva de la prestación de los servicios públicos y en general de interacción de la administración con sus usuarios⁹ nacionales o extranjeros de sus servicios. Todo lo anterior bajo el contexto de la aplicación de la concepción empresarial a la administración pública¹⁰, que a su vez genera la necesidad de hacer más eficiente al aparato estatal, máxime cuando las condiciones económicas y la escasez de recursos implica que se requiera maximizar los que se tienen haciendo eficiente su uso; y, adoptando las medidas adecuadas para que a mediano y largo plazo se cuenten con reservas para la adecuación a los cambios socioeconómicos y culturales que se avecinan.¹¹

Debido a lo anterior, la implementación del sistema a través del “gobierno en línea” se ha convertido en los últimos años en un medio para incluir cambios en el acceso de los ciudadanos a la información estatal, y en general beneficiar la evolución de las instituciones legislativas y administrativas, en virtud a las demandas que su mercado propio (EL USUARIO) ha generado; entre las cuales se pueden desde ya señalar la necesidad imperante de desarrollar procesos marcados con las garantías de transparencia, moralidad, economía y celeridad en pro de mejorar la calidad en la prestación de los servicios públicos.

Bajo esta perspectiva, las “TIC” posibilitan un proceso de reingeniería en la administración pública gracias a la cual se corrigen en parte los defectos que la descentralización por servicios implican y una cultura de información integrada, situación esta sumada a la descentralización de competencias que llevan a una mejor rendición de cuentas: es allí donde la administración pública local debe explotar estas ventajas y potencialidades.

El Gobierno electrónico permite a los países en proceso de tecnificación la opción de ponerse al mismo nivel de los tecnificados, siempre y cuando se aprovechen las nuevas

⁷ REYES Posada, Álvaro Y Emilio Alfredo Carrasco González . Bases para la formulación de políticas de empleo en el marco de la apertura y modernización económica. Santa fe de Bogotá : MINTRABAJO, 1992

⁸ ANGULO Pinzón, Luz Dary. Impacto de las nuevas tecnologías de comunicación en la sociedad. Bogotá : [s.n.], 1990

⁹ Se utiliza el término usuario, por su contenido general, para no restringirlo dentro de una relación de subordinación (gobernante – gobernado) la cual en términos prácticos es confusa e implica una situación de dependencia contraria a la realidad fáctica, no porque se este señalando o insinuando la existencia de una “anarquía”, y con ello no se requiera por parte de los particulares al Estado, sino porque el término de usuario puede ser aplicado a particulares que no se encuentren subordinados a un Estado específico.

¹⁰ Véase Presidencia de la República. La Modernización En Acción. Presidencia de la república. Bogotá D.C. 1994. pgs. 14. y; Presidencia de la República. Un Estado moderno. . previsor S.A. Bogotá D.C.1993.pgs 638.

¹¹ Como consecuencia de tales transformaciones se genera una serie de nuevas condiciones fácticas, dentro de las esfera social, económica, técnica, y jurídicas¹¹, las cuales deben ser tenidas en cuenta. En sentido contrario a las empresas comerciales, el gobierno desarrolla distintas funciones como ente regulador, iniciador e interlocutor del sector privado, por lo cual a pesar de la necesidad de mejorar las condiciones empresariales de la administración pública, no se puede dejar de lado cuales son los fines y las funciones que legitiman su existencia, por lo cual si bien se puede usar como un modelo a seguir por parte de la administración la implementación de los TICs en el sector privado, se debe tener en cuenta que éste proceso tiene notables diferencias y responsabilidades en materia pública.

tecnologías, lo que les permite avanzar en el proceso de adecuación de infraestructura; toda vez que las primeras transformaciones efectuadas en las administraciones tecnificadas, no se requieren en la medida que no sean indispensables y se pueda hacer el salto a las tecnologías de punta sin necesidad del proceso de evolución adelantados por tales administraciones, puesto que se conoce de antemano las implicaciones que suponen así como las falencias con las que éstas cuenta. Si en estos países se aplican políticas progresistas se permite procesar y dirigir las TICs a nivel nacional. Ahora bien, es importante tener en cuenta que como consecuencia de lo anterior; la transición a la economía de mercado generan la liberación en especial de las telecomunicaciones y otros sectores afines¹².

Como consecuencia de lo anterior, parece el fenómeno denominado la “*brecha tecnológica*”, ya que mientras los países industrializados se encuentran en un constante proceso de adquisición y aplicación de conocimientos y de transformación del ejercicio del gobierno, los países en proceso de industrialización se enfrentan a grandes obstáculos como lo es la adquisición y la implementación de las TIC, toda vez que la regla general que se presenta es la escasez de recursos para la satisfacción de éstos nuevos componentes. De allí que, se pueda señalar e identificar la existencia de un proceso de transformación gracias al cual, con el desarrollo del Gobierno electrónico, se requiere un replanteamiento de la infraestructura de la administración pública¹³, así como la generación de un nuevo rol por parte de la sociedad civil como actor dentro del proceso de participación ante la administración, ya que en primera instancia es la comunidad de receptores de información, de servicios y, posteriormente en desarrollo de las interacciones con las autoridades y otros conglomerados con intereses comunes, las que ejercen la presión suficiente para que se genere la reorganización de las actividades estatales y se le exija y controle de modo que sea más eficiente en la aplicación de los recursos y en general en la prestación de los servicios.

2. GOBIERNO ELECTRÓNICO EN COLOMBIA.

El gobierno colombiano se ha involucrado con el proceso de modernización enfocado a reorientar la administración pública hacia el ciudadano y para ello, se creó la Agenda de conectividad, oficina adscrita al Ministerio de Comunicaciones, la cual es la encargada de dirigir desde el plano nacional la transformación de las instituciones en su proceso de presentación de sus servicios a través de las páginas web, dentro del marco de la estrategia especial denominada gobierno en línea.

El primer paso para la creación de la *Agenda de conectividad* en Colombia¹⁴, se dio en la administración de Andrés Pastrana Arango, la cual si bien tuvo origen en el programa desarrollado por el gobierno canadiense, su proceso de implantación ha sido continuada y

¹² NUEVAS tecnologías para la modernización : bases para un plan del programa nacional de electrónica, telecomunicaciones e informática. Bogotá : Colciencias , 1993, Pgs 206 p.

¹³ MEDELLIN Torres, Pedro El retorno a la política : la gubernamentalización del gobierno. Santafé de Bogotá: Tercer Mundo Editores, CIDER, PNUD, Alcaldía de Bogotá, 1998. 276 p. ; 21 cm.

¹⁴ SANDOVAL Jaramillo, Carlos MEDALLA DE ORO PARA LA AGENDA DE CONECTIVIDAD. En: Revista Intercambio (Cambio) No. 09 Marzo - Abril de 2002

protegida por la administración del señor Presidente Álvaro Uribe Vélez quien la propuso dentro de su plan de gobierno. De allí que se pueda considerar como una política de gobierno a largo plazo, que independiente de la administración temporal que exista, deberá ser continuada y continuamente replanteada para ajustarla a las necesidades de cada periodo histórico. Empero, independientemente de tales situaciones de orden político, desde el punto de vista administrativo, que es el que aquí se sigue, se debe tener como un punto prioritario en la modernización de la administración pública¹⁵.

En ese orden de ideas, gracias al Internet el Gobierno interactúa en mejor forma con el ciudadano, generando eficiencia, reduciendo los plazos y los costos de la comunicación tanto para el mismo ciudadano como para la administración. Adicionalmente a esto, se hacen mas transparentes los procesos administrativos. Asimismo, el usuario se convierte en un organismo real de control de la administración en la medida que puede exigir en forma directa el reconocimiento de sus derechos e impugnar las decisiones que se adopten al dar la administración publicidad a sus actos a través de la web. Sin embargo, es importante destacar que no se puede dejar todo al arbitrio de la red, toda vez que a pesar del grado de desarrollo colombiano en materia de infraestructura, el uso de la red, se encuentra condicionado a las posibilidades reales de acceso por parte de la población, en especial de aquella ubicada en lugares remotos, por lo cual la Telefonía y el Correo Postal continúan siendo vitales para llegar a los puntos remotos donde no hay acceso a través de Internet¹⁶.

Con base en los puntos antes expuestos se desprenden desde ya consecuencias lógicas respecto al proyecto de Gobierno Electrónico, en el sentido del gran impacto social, económico que significa; así como la posibilidad de brindar desde el orden político (entendido administrativamente) una imagen favorable del país; por ello, se debe considerar a las tecnologías de la Información como servicios de valor agregado que replantean el posicionamiento de Colombia en el mundo.

2.1. ESTRATEGIA DE GOBIERNO ELECTRÓNICO EN COLOMBIA.

La estrategia gira básicamente en torno a los siguientes temas:

2.1.1. El ciudadano como centro del proceso.

El primer aspecto consiste en ubicar al ciudadano en el centro del proceso Administrativo, con lo cual se da un paso gigante dentro de la concepción tradicional de la administración, en la cual es ella la que juega el rol más importante, cuando se tenía al ciudadano o a la empresa privada como sólo una parte del proceso, en una esfera relegada del mismo. Hoy por hoy, es el usuario, el ciudadano, el que legitima la existencia del Estado, no es como antaño, el Estado el que se impone per se, sino un desarrollo en virtud del cual se entiende

¹⁵ NUEVAS tecnologías para la modernización: bases para un plan del programa nacional de electrónica, telecomunicaciones e informática. Bogotá : Colciencias, 1993, Pgs 206 p.

¹⁶ En este punto es importante tener presente el programa Compartel, gracias al cual se busca el acceso de la población ubicada en sitios remotos de la geografía nacional al Internet a través de sistemas satelitales.

que el Estado es necesario y se justifica en la medida que presta servicios para la colectividad, de lo contrario no tendría sentido su existencia.

Este es el vuelco sustancial en la teoría administrativa, ya no fundamentada en el poder de imperio omnipotente de una ficción legal con realidad impalpable, sino que se trata de un ente reconocido y aprobado por la colectividad al cual se le encomienda la atención de los asuntos de la colectividad, y se le encarga regular y manejar las relaciones sociales en forma acorde a las necesidades de los mercados, con la finalidad de prestar aquellos servicios que sólo un tercero imparcial puede prestar (entiéndase los servicios públicos esenciales); sin que con ello, se deje de lado la posibilidad de proteger en general a los intereses de la colectividad.

Por lo anterior destacamos los siguientes puntos de partida:

- **Servicios al cliente** (C2RM Citizen relationship Management): dentro del proceso de determinación de soluciones a corto y mediano plazo, el proyecto Agenda de Conectividad busca cambiar la mentalidad del funcionario público, aplicando esto en forma conjunta con el rediseño de los procesos de atención en las oficinas públicas de modo que se genere comodidad y facilidad de acceso para el ciudadano, ya que dentro de éste proceso el hacer eficiente a la administración implica que una vez redefinido los pasos de acceso¹⁷, posteriormente a ello se, implementan las TIC conforme al tipo de comunidad al cual se espere llegar.
- **Flujos de Trabajo (Workflow):** La Agenda de Conectividad obliga a las entidades gubernamentales nacionales a redefinir sus procesos teniendo como eje central al ciudadano, pues tales procesos han sido una de las trabas más importantes en la reestructuración del Estado, así uno de los focos que han generado mayores desconfianzas y sentimientos de ilegitimidad del andamiaje estatal; ya que la falta de transparencia es la que da la oportunidad para la pérdida de recursos, el incremento de la corrupción y en general la falta de transparencia en los mismos hacia el usuario, lo anterior por cuanto se genera un mejor control de los procesos al publicar dentro de los términos legales y en cumplimiento de los mismos los pasos y en general las notificaciones de los mismos en las oportunidades correspondientes; es por eso que se da una mayor transparencia en la gestión pública.
- **Ubicuidad:** Internet es la herramienta más importante en este proceso, pero debe tenerse en cuenta que los servicios electrónicos en muchas instituciones se encuentran dispersos y para ello se debe crear un solo punto de atención virtual en el denominado “portal Colombiano”, como se ha buscado implementar en Colombia.¹⁸ Sin embargo, es importante recalcar y nunca dejar de lado, el que si bien la implementación del Internet es importante, también es una solución de baja penetración en los sectores menos

¹⁷ RÍOS Ariza, José Manuel. Nuevas tecnologías de la información y de la comunicación aplicadas a la educación . Archidona, Málaga : Aljibe, 2000 pag. 242 p.

¹⁸ Al respecto puede verse lo concerniente en www.gobiernoenlinea.gov.co

favorecidos económica y culturalmente; así como en aquellos dispersos a nivel geográfico, por lo cual para tales entornos se requiere adecuar progresivamente el sistema en pro de mejorar las condiciones y posibilidades de dichos grupos marginados, de allí que se requiera existencia de un Gobierno proactivo que busque al ciudadano para servirle especialmente en tales sectores¹⁹.

- **Comunidades:** Es indispensable definir todas y cada una de las comunidades con las cuales interactúa el Gobierno en todos los aspectos.
- **Convergencia:** La combinación de paradigmas²⁰ (Telefonía, Internet, correo postal y otros) permitirá al gobierno optimizar sus servicios de manera eficaz por su alto nivel de penetración complementando la oferta de servicios del mismo Internet.²¹

2.1.2. LOS PASOS EN EL PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO:

- **Presentación de contenidos:** en éste paso se busca únicamente proveer información institucional, de trámites, organigrama, noticias, contactos a través del portal de cada entidad. Tiene como ventajas la baja inversión de recursos, la presentación de un primer bloque de información y el sostenimiento de una primer plataforma de presencia en la red. Lo cual permite identificar los primeros pasos y las ventajas que el proceso de modernización ofrece para el sector público, claro esta, sin olvidar que sirve de experimento en el ejercicio de implementación de las TIC.
- **Servicios transaccionales:** implica la prestación de servicios, a través de medios electrónicos, superando la simple presentación de contenidos en las páginas web, en virtud de los cuales se pueden realizar procesos simples de consulta de datos que son suministrados o solicitados por el usuario, el mejor ejemplo de éste punto es el acceso al contenido de las bases de datos sobre estados de cuentas del usuario²².
- **Servicios integrados:** en ésta etapa del proceso de implementación se desarrolla trámites en línea con componentes interinstitucionales.

¹⁹ RÍOS Ariza, José Manuel. Nuevas tecnologías de la información y de la comunicación aplicadas a la educación . Archidona, Málaga : Aljibe, 2000 pag. 242 p.

²⁰ BERMUDEZ Guerrero, Jaime Ignacio Neoestructuralismo y modernización del estado. En: Apuntes del CENES / Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, Escuela de Economía (Tunja). -- separata No. 2 (Primer semestre 1995). -- p. 79-107.

²¹ Al respecto puede verse el Decreto 0600 de 2003, sobre servicios de valor agregado expedido por el Ministerio de Comunicaciones.

²² BOTERO Montoya, Rodrigo Reflexiones acerca de la modernización de España / Rodrigo Botero Montoya. San Francisco : Centro Internacional para el Desarrollo Económico, 1994. 43 p.; tabs.; 23cm.

- **Integración total:** página unificada de atención al usuario. Cada ciudadano cuenta con una consola personalizada según su necesidad.
- **Portal único y servicios proactivos:** la consola actúa según el ciudadano, por ejemplo, reacciona ante ciertas situaciones, avisa circunstancias futuras,²³ etc.

2.1.3. MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA ADMINISTRATIVA PARÁMETROS A DESARROLLAR.

La gestión pública desde un criterio restringido puede ser medida en su eficiencia bajo parámetros parecidos a los del sector²⁴ privado²⁵, entre los cuales vale la pena destacar:

- Calidad del servicio y satisfacción al cliente.
- Optimización de costos.
- Simplificación de procesos.
- Ubicuidad (estar cerca del ciudadano).

Actualmente el ciudadano para hacer un trámite ante varias instituciones requiere presentarse a cada una con un soporte documental de la otra, bajo la denominada “tramitología”, sin embargo, gracias al uso de las TIC es posible que todos esos trámites se puedan resolver internamente a través de la red interestatal, la Intranet del Estado ya que bajo este sistema, el cual establece la interconexión física y lógica de varias instituciones es el primer punto de partida para todos los procesos interinstitucionales ya que de ser administrados adecuadamente desde un portal unificado se reducen los costos y se unifican las gestiones de las entidades, sin contar con los beneficios indirectos de mejoramiento en la calidad de los servicios y demás aspectos.

Asimismo, como consecuencia directa del proceso interno aparece el efecto Workflows (Flujos de trabajo) gracias al cual se permite hacer transparente y optima la gestión pública en los trámites administrativos.

Con este sistema se puede evitar el cúmulo de trámites y se detectan los puntos de bajo flujo, también conocidos como “*cuellos de botella*”, permitiendo además llevar a cabo la gestión con gran transparencia al registrar todos los incidentes y agentes, así como auditorías en vivo para evitar la corrupción.

2.1.3.1. Estándares.

Se ha creado una gran cantidad de soluciones con base en las iniciativas no coordinadas de los estamentos del Estado. No obstante presentan interfaces distintas con bajo nivel de

²³ Véase el caso canadiense.

²⁴ CAMARA de Comercio de Bogota Compromiso empresarial con el futuro / Cámara de Comercio. Santa Fe de Bogota : Cámara de Comercio,1997. 435 p. ; 28 cm.

²⁵ CALDAS. Gobernación Mejoramiento y perfiles administrativos para el Siglo XXI : memorias. 1996. 41 p. : il. fotos, 26 cm.

interactividad. Lo cual da como resultado que la falta de unificación genere problemas en la adecuación de los sistemas y en la aplicación de las TIC, toda vez que en gran medida los formatos quedan al arbitrio del servidor que los crea y no a un criterio determinado a nivel nacional, departamental y mucho menos municipal.

2.1.3.2. Integración con el sector privado.

El sector privado y público son interdependientes, por lo que se hace necesario generar dinámicas de beneficio mutuo. Se considera que la visión de una Colombia digital debidamente posicionada en la sociedad de la información debe ser compartida y respaldada por los principales agentes del sector privado y público de allí el especial interés que debe ser incentivado por los entes territoriales.

Entre otras razones, porque es el sector privado el que se ve beneficiado con la implementación de las TIC ya que hay una reducción sustancial en materia de costos industriales, mejoramiento en el tiempo de adquisición de información y todo esto implica un posicionamiento a nivel comercial y en general económico dentro de los procesos productivos.

2.2. PRINCIPIOS GENERALES DEL MODELO INTEGRADO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO PARA LOS GOBIERNOS LOCALES.

Con base en los puntos antes señalados, el ámbito de aplicación es el siguiente:

La *esfera externa* del Gobierno Electrónico es la que presenta mayores avances²⁶. Algunas de las operativizaciones más frecuentes de esta esfera de relación con los ciudadanos a través de la prestación de servicios y la apertura de nuevos canales de comunicación²⁷ e interacción²⁸, son:

- **Páginas web**, como instrumento más extendido para garantizar la presencia de los gobiernos locales en Internet
- **Portales**, asociados a la idea de ventanilla única de servicios públicos del conjunto de niveles de Administración.
- **Correo electrónico**, permite que los ciudadanos tengan la oportunidad de dirigirse a los gobernantes y a los representantes de la comunidad y esperar una respuesta oportuna. Son cada vez más las entidades que ofrecen esta opción de interacción, pero el tiempo de respuesta, la calidad y utilidad de las mismas desafortunadamente aún no es la más apropiada.

²⁶ CEA. Capacitación para la modernización. CEA. Bogotá D.C. 1994. pgs. 37.

²⁷ CASTEDO Franco, Eliana La aldea global y la modernización de un país subdesarrollado : lo ajeno y lo propio en la transformación de la política y la cultura cotidiana en Bolivia. Frankfurt am Main : Vervuert ; Madrid : Iberoamericana, 2000. 286 p. ; 22 cm.

²⁸ RUIZ Valdivieso, Mauricio Internet en las organizaciones modernas / Mauricio Ruiz Valdivieso. Bogotá : Alfaomega: Cambio, 2002. Pag., 53 p.: il. ; 21 cm.

- **Listas de distribución**, gracias a éste sistema se amplía el ámbito de cobertura en el ofrecimiento de información a aquellos interesados a través del envío de circulares y en general la documentación que haya sido solicitada por quienes a ella se subscriben.
- **Foros web y Foros de noticias**, en virtud de los cuales los usuarios de las páginas web pueden participar en las discusiones presentadas a consideración por parte de las autoridades así como en general ser partes activas dentro de los procesos de debate, al interactuar y compartir sus opiniones.
- **Chats on-line**, ofrecen a los participantes la posibilidad de intercambiar opiniones en tiempo real con las autoridades.
- **Encuestas y estadística**, gracias a los formatos de información se puede recopilar información a través de los sistemas de encuestas establecidos en las páginas Web, las cuales usualmente giran entorno a la calidad de los servicios prestados por la administración o bien sobre las distintas políticas públicas. Es importante señalar que si bien, gracias a éste sistema se puede recopilar información, no es el medio más idóneo para la fijación de políticas, a raíz de la escasa participación, sin embargo, es importante tenerla presente porque es una vía de comunicación que ofrece oportunidades de conocimiento para la administración pública²⁹.

Muchos gobiernos locales a escala internacional³⁰ han alcanzado con éxito importantes avances en esta esfera de desarrollo. De ésta esfera cabe destacar instrumentos como:

- **Intranets**, como aplicaciones tecnológicas basadas en redes internas, esto es, de carácter intraadministrativo, como mecanismo para compartir recursos entre la administración, así como de servir de canal de información prioritario.
- **Otros instrumentos de carácter operativo, asociados a las Intranets**, como gestores de expedientes, data mining, data warehouse, entre otros, que permiten un mayor control de la gestión interna de las organizaciones.

Del examen de los puntos anteriores, en especial la combinación de la aplicación del contenido y de los mecanismos señalados en especial del análisis de la interacción entre la esfera externa y la esfera interna, se concluye que en realidad existe un consenso político de transformación en la forma de prestar los servicios³¹ la administración de modo tal que se puede tratar el tema bajo el concepto de estado empresa.

²⁹ COLOMBIA. Departamento Nacional de Planeación Acciones para la modernización industrial : documento anexo / Departamento Nacional de Planeación. (Santafe de Bogota : Departamento Nacional de Planeación, 1993. 36 p. ; 28 cm.

³⁰ Véase los casos de Barcelona y Madrid en España.

³¹ SEMINARIO Internacional Modernización Social en la Apertura (1995: Medellín) Modernización social en la apertura: memorias / Seminario Internacional Modernización Social en la Apertura. Medellín : Comfama, 1995. 127 p.; 27 cm.

En cuanto a las iniciativas de transformación³² más profunda e integrada, los procesos de cambio en la esfera interna del Gobierno Electrónico plantean, para los gobiernos locales, la necesidad de adecuar los supuestos potenciales de las TIC a su propia realidad. Para favorecer este proceso³³ se requiere de la determinación de una estrategia previa plenamente planificada, con una visión coherente a la realidad sociocultural, económica y política de los gobiernos locales, toda vez que dentro del marco nacional la situación de la administración pública en el entorno digital es para muchos un sueño inútil y para otros, algo ajeno, a raíz de la propia incapacidad de los servidores públicos o la inconveniencia particularizada gracias a la cual no es conveniente que existan procesos que permitan un alto grado de publicidad, ya que ello genera un mayor control social y real sobre la aplicación de los recursos, lo cual resulta clave para la consecución de un verdadero enfoque integral del Gobierno Electrónico.

Para ello las otras dos esferas comentadas hasta ahora del Gobierno Electrónico, esto es, la *esfera relacional* y la *esfera de promoción*, implican un importante potencial de difusión del cambio. Actuando la primera sobre los agentes sociales, a través del acceso privilegiado a determinados recursos de la red interna territorial, ya sea para los proveedores, ya sea para los agentes que coparticipan en la gestión y prestación de servicios (como ONGs o empresas vinculadas a determinados servicios sociales).

En cuanto a la esfera de promoción, tanto de infraestructuras como de la denominada “infocultura” o cultura de la información vinculada a las TIC, el papel de los gobiernos resulta aquí determinante en cuanto que nivel de gobierno más cercano a los ciudadanos.

En síntesis, el modelo de Gobierno Electrónico que se ha presentado ofrece una visión global e integrada que pretende aportar coherencia al desarrollo de las actividades y servicios de los gobiernos³⁴ a través de la aplicación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación que a la vez permite un desarrollo armónico de las cuatro esferas dimensionales señaladas, la externa, la interna, la relacional y la de promoción, atendiendo a la realidad institucional en la que los gobiernos actúan³⁵.

Concretamente, el modelo requiere de la definición de un proyecto integral de Gobierno Electrónico adecuado a nuestra realidad, pero el cual permita ser una herramienta de desarrollo, así sea en el principio de forma informativa, además se deberían tener en cuenta aspectos esenciales tales como:

³² ROA Suárez, Hernando 1939- La ESAP y la modernización del estado/ Hernando Roa Suárez. Santafé de Bogotá: Escuela Superior de Administración Pública, 1998. 48 p. ; 24 cm.

³³ CONSEJERÍA para la Modernización del Estado. Cien logros en modernización. Santafé de Bogotá : Imprenta Nacional de Colombia, 1994

³⁴ RODRÍGUEZ Pico, Clara Rocío. Gobernabilidad y gestión local en Barranquilla. En: Territorios : revista de estudios regionales y urbanos, (Bogotá D. C.), No. 1 (Agosto 1998 - Enero 1999). -- p. 153-167

³⁵ CONTRALORÍA General de la República. Cambio. Fortalecimiento institucional y modernización tecnológica. CGR. Bogotá D.C. 2001. pgs., 326 p.

- a) Determinar una política integral y estandarizada de implementación arraigada en un impulsador programa de cambio y reestructuración institucional dentro de los ámbitos dimensionales señalados.
- b) Vincular al sector privado a la administración pública para la implementación del proceso de modernización de las mismas, así como generar una penetración profunda a través del establecimiento de accesos.
- c) Incorporar la concepción de modernización y reestructuración del modelo institucional a través de la implementación de las TIC como una herramienta de apoyo de gestión.

2.3. LOS SERVICIOS A TRAVES DE INTERNET

Es importante anotar que a nivel internacional si bien es cierto existe un alto grado de disponibilidad de servicios públicos ofrecidos en línea, las posibilidades reales de suministro siguen en un lento proceso de implementación enfocado a la prestación de los mismos a través de una "interacción unidireccional" es decir, que la vía de atención se da en un solo sentido, sin que exista un proceso de comunicación directo en tiempo real como se daría en el proceso de "interacción bidireccional" el cual es la meta de desarrollo. Empero, gracias al proceso de implementación, a la fecha el suministro de información es la base de los procesos de prestación de servicios públicos, así como la presentación de solicitudes a través de la posibilidad de descargas los archivos correspondientes de las páginas autorizadas por las entidades oficiales.

Con base en las aclaraciones antes señaladas, y teniendo en cuenta que el servicio ofrecido por las entidades nacionales son del orden unidireccional, y bajo la modalidad offline, es decir, que no se presentan a través de la conexión virtual, sino en gran medida con el requerimiento de la presencia física y en general a través del sistema tradicional, a continuación se presentan los principales trámites que han podido ser implementados en línea por parte de las entidades del orden nacional en Colombia.

2.4. LAS ENTIDADES TERRITORIALES Y EL INTERNET:

2.4.1. LAS CIUDADES DIGITALES EXPRESIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO LOCAL³⁶

Hasta éste momento se ha hecho una presentación general y el desarrollo que ha tenido el gobierno electrónico en las entidades del orden nacional. Sin embargo, su aplicación dentro

³⁶ En Colombia se ha instrumentado el proyecto de ciudades digitales, a través de la estrategia de Gobierno en Línea y específicamente a través del Portal de Alcaldía Electrónica, consistente en el Portal a través del cual se brindará acceso a información, trámites y servicios que ofrecen los gobiernos locales de 6 municipios (en etapa piloto) a sus habitantes. Se incluirán herramientas de participación ciudadana. El objetivo del Proyecto es que el Portal sea utilizado como canal de interacción entre cualquier tipo de Administración Municipal y la ciudadanía, con el firme propósito de entregar información clara y oportuna acerca de su ciudad, la administración y las entidades que la componen, trámites y servicios que se adelantan, contratación y los programas, eventos y campañas que se desarrollan, siguiendo los lineamientos y estándares de la Agenda de Conectividad del Gobierno Nacional. FUENTE: AGENDA DE CONECTIVIDAD.

del contexto local aún no se ha explicado. Es por ello, que las siguientes líneas se enmarcan dentro de éste ámbito, la ciudad y obviamente el gobierno local, presentada a la comunidad del ciberespacio a través de portales en los cuales se pueden desarrollar las actividades y en general todos los procesos de comunicación e interacción, sin limitación alguna.

En tal sentido, una ciudad virtual o mejor dentro de un entorno digital es aquella en la cual los procesos de comunicación y en general de interacción pueden desarrollarse sin que exista limitación a través de medios telemáticos.

Bajo esta perspectiva, existe un alto contenido de participación ciudadana dentro de los contextos social, económico y político, gracias a la oportunidad que tiene el usuario de participar a través de un medio relativamente económico, en términos de costos y tiempo dentro de la vida de la comunidad.

Dentro de éste entorno, los gobiernos locales de las ciudades a lo largo y ancho del globo, han iniciado un proceso de reestructuración y adecuación a las nuevas tecnologías, para hacer parte de las denominadas ciudades virtuales. Este proceso de implementación se desarrolla a través de la creación de portales virtuales en Internet desde los cuales se presenta la información de la ciudad en términos generales, así como un despliegue de las entidades que conforman las autoridades locales y las instituciones que grosso modo conforman el gobierno local.³⁷

2.4.2. EJEMPLOS A NIVEL LATINOAMERICANO DE CIUDADES DIGITALES:

Las siguientes son los mejores ejemplos encontrados de gobiernos electrónicos locales en el ámbito Latinoamericano. Los parámetros de clasificación están condicionados a la mejor prestación de servicios, o al mejor contenido establecido en el portal respectivo, y sirven de ejemplo para entender y redimensionar las implicaciones prácticas que el establecimiento de portales municipales genera a favor de la comunidad.

2.4.2.1. EL CASO DE PUEBLA (MEJICO):

La ciudad presta sus servicios a través del portal ubicado en <http://www.puebla.gob.mx> el cual esta enfocado a prestar servicios eficientes a la comunidad, es decir la misión determinante del portal es servir a los ciudadanos (usuarios) gracias a una administración pública electrónica, mediante la cual los usuarios pueden aprovechar las tecnologías de la información usadas por el Estado y además pueden acceder a una oferta de servicios eficiente, transparente y acorde con las necesidades del conglomerado. Bajo esta

³⁷ Al respecto es importante observar el mejor ejemplo en Colombia www.alcaldiamayor.gov.co caso en el cual la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., como entidad representante del gobierno local, hace presencia en la red estableciendo links de enlaces a todas y cada una de sus dependencias, así como explicaciones de trámites, suministro de información y en algunos casos la posibilidad de desarrollar procesos de comunicación de doble flujo, es decir aquellos en los cuales el Usuario y la Administración se pueden comunicar electrónicamente tanto en tiempo real (caso de los Chats) como a través del uso del correo electrónico, con lo cual se legitima considerablemente el rol del funcionarios y se empieza a exigir al Usuario a través de ese tipo de procesos de comunicación eficiente.

perspectiva, el usuario puede gestionar diferentes tipos de trámites administrativos, como por ejemplo lo es solicitar un acta de nacimiento o defunción. Asimismo, la comunidad cuenta con una fuente de información respecto a las autoridades de la ciudad, pues se hace una presentación de las personalidades de la vida pública local, de sus autoridades y funcionarios, inclusive se ofrece la posibilidad de tramitar denuncias, y en general acceder a gran parte de los trámites administrativos.

Es decir, este ejemplo sirve de base para entender que la prestación de servicios administrativos a través de portales municipales es una realidad y no una fantasía, asimismo, que es útil para el mejoramiento de la atención de la administración respecto a sus usuarios, y por último, que gracias a éste sistema se mejora no sólo la atención al público, sino que en general es importante para el proceso de reestructuración de la administración pública, la cual a bajo costo puede hacer más eficiente, transparente, y económico la prestación de sus servicios y la penetración en la comunidad local e internacional.

2.4.2.2. EL CASO DE PUNTA ARENAS EN EL SUR DE CHILE :

En lugares recónditos del continente como lo es la patagonia chilena el municipio de Punta Arenas al sur de Chile, el gobierno local presenta sus servicios a través del portal ubicado en <http://www.puntaarenas.cl>, gracias al cual, busca que su población se vea beneficiada del turismo, el cual es la principal fuente de ingresos de la comunidad, a través de la presentación y promoción del municipio como paraje turístico, haciendo una descripción detallada de la zona en pro de incentivar y difundir el interés del visitante.

El segundo ejemplo que se presentó, corresponde a un enfoque empresarial de explotación de los recursos propios de los municipios, mediante la gestión de sus gobiernos locales de actividades encaminadas a mejorar las condiciones de vida de sus habitantes, a través de la promoción dentro del gigantesco nicho de mercado que conforma a la comunidad internacional conectada a los servicios virtuales, quienes son posibles clientes generadores de ingresos para la comunidad. En éste enfoque, no solo se observa el contexto de administración de recursos públicos, sino además de la actividad de una administración dentro del concepto del Estado empresa, bajo el cual gira principalmente ésta investigación.

2.4.3. ASPECTOS IMPORTANTES PARA TENER EN CUENTA:

Como corolario de los puntos abordados a lo largo de éste documento, en ésta altura del mismo se pueden definir algunos importantes para tener en cuenta dentro de los procesos de implementación de nuevas tecnologías para los gobiernos locales, a saber:

- a) Dentro del proceso de reestructuración de los gobiernos locales en la adopción de portales para la prestación de servicios mediante un gobierno electrónico, se requiere estimular la participación real del conglomerado social para priorizar el acceso a la conectividad de todos los usuarios (ciudadanos), a través de formulas de fomento de un desarrollo sostenible. Que sea consistente con las realidades de tipo

económico y cultural existente en las distintas zonas de implementación así como la fijación de las consecuencias directas e indirectas, generadas con ocasión de la implementación efectuada.

- b) Favorecer los procesos de implementación de contenidos y en general políticas adecuadas a las condiciones reales de la sociedad local en pro de establecer un proceso paulatino de ingreso y desarrollo de conectividad del sector público. Para ello, se debe crear e incentivar la adopción de nuevos mecanismos de participación ciudadana, así como la creación de contenidos en los portales para que la comunidad acceda a las ventajas de la reestructuración de la administración pública por el fácil acceso a la información y en general a las bases públicas de datos.
- c) Implementar políticas a largo plazo con etapas de desarrollo a corto y mediano plazo en pro de garantizar la continuidad de los proyectos.
- d) Optimizar el uso del desarrollo tecnológico existente de modo tal que se evite la sobre inversión en adquisición de equipos, toda vez que lo más importante al fin y al cabo no es la implementación continua de tecnología de punta sino la inversión en equipos de acceso básico, dentro de una primera etapa, y su posterior readecuación a las condiciones del momento.
- e) Implementar programas de capacitación y educación a la comunidad para reducir la disparidad social por ausencia de conocimiento y así masificar los beneficios de las TICs.
- f) Incentivar la implementación en el uso de TICs en el contorno municipal por lo menos en la primera fase de implementación de la Agenda de Conectividad.

En las próximas líneas se analizará un proyecto de implementación infraestructural en materia de telecomunicaciones, gracias al cual se busca llegar con el Internet a las zonas remotas del territorio nacional, con bajos costos en pro de hacer efectivo el proceso de difusión de las TICs; dicho proyecto se denomina COMPARTEL, el cual significa "Compartir Telecomunicaciones",

2.4.3.1. LOS ANTECEDENTES

El Decreto 2041 de 1998, expedido por la Presidencia de la República, estableció el primer sustento legal referido al régimen unificado de contraprestaciones, por concepto de concesiones, autorizaciones, permisos y registros en materia de telecomunicaciones y los procedimientos para su liquidación, cobro, recaudo y pago. En dicho decreto se establecieron los parámetros de recaudo por la prestación de servicios de telecomunicaciones, en tal sentido, se puede considerar como la pieza angular en materia de fijación de tasas y tarifas de recaudo con ocasión de la prestación de los servicios de telecomunicaciones.

Posteriormente, se profirió como política estatal el documento Conpes 3032 del ocho (08) de abril de 1999, gracias al cual se presentó a la comunidad el proyecto Compartel de Telefonía Social para el periodo comprendido entre 1999 – 2000. y es dicho documento el encargado de establecer los lineamientos fundamentales o pilares del Plan Nacional de Desarrollo del gobierno del Presidente Andrés Pastrana denominado "Cambio para Construir la Paz" en materia de conectividad.

Con ocasión de la política de estado antes señalada, se expidió la Resolución No. 155 de 1999 por parte de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, en la cual se establece el esquema tarifario y de interconexión del servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada Local Móvil Rural "TMR" y como siempre dentro de la técnica jurídica colombiana se dictan otras disposiciones.

Posteriormente, en complemento del punto anterior la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, profirió la Resolución No. 156 de 1999 gracias a la cual se determina el alcance del programa Compartel de Telefonía Social para el periodo comprendido entre 1999 - 2000 ; así como se modifica y adicionan algunos aspectos de la Resolución CRT 087 de 1997.

En el año de 1999, mediante el Decreto No. 899 de dicho año, expedido por la Presidencia de la República, se fijaron las políticas de fomento en los Programas de Telefonía Social, y se determinó la reglamentación de funciones del Fondo de Comunicaciones.

Mediante la Resolución No. 093 de 1999 expedida en forma conjunta por el Fondo de Comunicaciones y el Fonade, se dio apertura a la Licitación No. 001 de 1999. cuyo objeto fue desarrollar un proceso de operadores en materia de telefonía social para determinadas zonas rurales en el territorio nacional, todo esto a través de la asignación de fondos de origen estatal para el fomento. En éste proceso, las personas que fuesen seleccionadas y determinadas como adjudicatarios de la licitación se obligaban básicamente a instalar, operar y mantener los puntos de conexión por medio de telefonía comunitaria en 6565 localidades, para un periodo de diez años.

Mediante la Resolución No. 164 de 1999 expedida por el Fondo de Comunicaciones y el Fonade, se dio apertura al proceso de licitación 001 de 2000. En éste caso el objeto de la contratación fue la selección de Operadores en materia de servicios de Telefonía Pública Básica Conmutada (TPBC), a quienes se les contrataba para el desarrollo e implementación de la Segunda Fase del Programa Compartel de Telefonía Social, el cual básicamente se encuentra enfocado a desarrollar con recursos públicos y bajo la modalidad de un Contrato de Aporte, la adecuación infraestructural en materia de telecomunicaciones desde la instalación de la infraestructura para TPBC y ejecución en los diferentes aspectos del proceso como lo son la operación y su mantenimiento durante un periodo de diez años, el cual debía ser ejecutado en las cabeceras municipales y en determinados centros poblados establecidos en el Pliego de Condiciones, entre otros aspectos. Esta licitación fue declarada desierta por la Resolución No.121 de 2000 expedida por el Fondo de Comunicaciones y el Fonade.

Mediante el documento Conpes número 3072 de fecha 09 de febrero de 2000, se estableció la denominada Agenda de Conectividad gracias a la cual se buscaba implementar el uso de las TIC dentro del contexto colombiano, así como ser la política fundamental de implementación en materia de conectividad por el gobierno nacional, todo lo anterior, mediante el desarrollo de la política estatal de modernización de las instituciones públicas y en general del gobierno, así como el interés en democratizar el acceso a la información, con base en los lineamientos definidos en el Plan Nacional de Desarrollo 1998 - 2002 denominado "Cambio para Construir la Paz". De la administración Pastrana Arango.

En desarrollo de ésta política estatal, la creación de normas jurídicas es bastante amplia, y se debe esto mencionar porque determinar el interés del lector en una u en otra forma depende del grado de importancia que tales normas tengan, razón por la cual para los fines establecidos en éste documento, basta con la reminiscencia de las normas señaladas para definir cual es el marco general en materia de telecomunicaciones en Colombia.

2.4.3.2. ASPECTOS DE IMPLEMENTACIÓN:

Básicamente los aspectos de implementación de éste programa se pueden resumir en los siguientes puntos:

- a. Determinación de una metodología de capacitación.
- b. Identificación de los actores regionales y locales
- c. Definición de sistemas operacionales a ser implementados.
- d. Determinación de los sistemas de comunicación regionales y locales, como emisoras comerciales, comunitarias, etc.
- e. Definición de infraestructura requiera dentro del proceso de implementación.
- f. Determinación de posibilidades contingentes de acceso y situaciones fácticas que imposibiliten el mismo, como posición geográfica, acceso a comunicación satelital entre otros.
- g. Determinación de nichos de mercados locales, regionales interesados en el proceso de implementación.
- h. Determinación de necesidades de capacitación.
- i. Levantamiento de bases de datos, conforme a los formatos de implementación en tecnología, es éste punto es importante señalar que se busca obtener información sobre las actividades que se realizan en el sector

agropecuario: productos que cultivan, niveles de producción, principales problemas que tienen con los cultivos, limitaciones en la comercialización, temas de especial interés y nivel de conocimiento sobre las ayudas que pueden encontrar en la Red.

- j. Determinación de proyectos agropecuarios que se están desarrollando en la región (Téngase en cuenta el proyecto Cluster Agroindustrial)
- k. Determinaciones de los proyectos artesanales regionales.
- l. Determinación de población potencialmente usuarios de los puntos de acceso comunitario.
- m. Determinación de los principales eventos culturales, comerciales y sociales de la región.
- n. Determinación de los perfiles y tipología de las localidades.
- o. Determinación infraestructural en materia de comunicaciones, desde caminos reales hasta vías terrestres y sistemas de telecomunicaciones.

Con base en los puntos anteriores, se puede establecer que el programa Compartel, más que un programa de implementación en materia de tecnología, en realidad es un proceso de conocimiento y de identificación de las ventajas competitivas locales, regionales y departamentales para acceder a mercados, y reducir los costos de producción y comercialización de los productos locales, a través de la implementación de las TIC, como se puede haber detectado en los ejemplos latinoamericanos presentados (Puebla (Méjico) y Punta de Arenas (Chile))

Asimismo, es un proyecto de construcción e identificación administrativa, en términos económicos de los procesos y de la situación real por la cual atraviesa la localidad en pro de hacer eficiente su inclusión en la comunidad internacional a través del mundo virtual³⁸. De allí, que sea uno de los programas más importantes de la Agenda de Conectividad, toda vez que desde la perspectiva local, brinda las herramientas suficientes para implementar en forma coherente el sistema macroeconómico colombiano.

2.4.3.3. ALCANCE DEL PROGRAMA COMPARTEL INTERNET:

A través de este proyecto, que se adelanta desde el segundo semestre de 1999, se han establecido Centros de Acceso Comunitario a Internet en todas las cabeceras municipales del país.

³⁸ ZAPATA López, Fernando. Sociedad del conocimiento y nuevas tecnologías /Fernando Zapata López. En: Revista de Derecho Privado, (Santafé de Bogotá, D.C.), Vol. 15 no. 26, (ago., 2001)--p. 27-52

Para el cubrimiento de los municipios con menor densidad de habitantes, el Ministerio de Comunicaciones, a través del Fondo de Comunicaciones en convenio con Fonade, incluyó dentro del Contrato de Aporte con la sociedad GILAT COLOMBIA S.A. E.S.P., mediante la figura de Otrosí, el acondicionamiento e implementación de dichos Centros, denominados “*Puntos Compartel con Acceso a Internet*”.

Los Puntos Compartel con acceso a Internet, están básicamente organizados infraestructuralmente así:

- a) Dos computadores con Acceso a Internet vía satélite
- b) Una impresora a color
- c) Una línea telefónica con tecnología satelital.

Los computadores cuentan con un sistema de verificación de pines; y el teléfono utiliza el sistema de tarjetas prepago, al respecto es importante señalar que en este ejercicio el Ministerio de Comunicaciones determinó el monto tarifario a cobrar a la comunidad por el servicio, asimismo se ha establecido que el término de ejecución del contrato es de 10 años con lo cual se garantiza permanencia y constancia en el mismo.³⁹

3. TELEFONIA SOCIAL

En el alcance inicialmente definido en esta fase, el objetivo por cumplir se fijó en la instalación de 6.565 puntos de telefonía comunitaria⁴⁰ en diferentes localidades a lo largo del territorio nacional, los cuales se caracterizaban por carecer de este servicio o tener dificultad para acceder a él.⁴¹

El 8 de enero de 2002 se abrió la Licitación No. 001, cuyo objeto fue la selección de operadores que se obligaran a ejecutar el Programa de Telecentros orientado a desarrollar, con recursos estatales de fomento y bajo la modalidad de Contrato de Aporte, la instalación, operación y mantenimiento de la infraestructura para la prestación de los servicios de telecomunicaciones (telefonía e Internet) en Telecentros ubicados en 500 cabeceras municipales y centros poblados del país, distribuidos en dos (2) agrupaciones de departamentos, durante seis (6) años contados a partir de la fecha en la que se cumpliera con la totalidad de los requisitos dispuestos para el inicio de la ejecución del Contrato.

³⁹ Por otro lado, en las poblaciones de mayor densidad, el Fondo de Comunicaciones en convenio con Fonade, celebraron un contrato en Octubre de 2000, para la instalación, operación y mantenimiento de Centros de Acceso Comunitario a Internet, con REY MORENO S.A. hoy TELEFONICA DATA S.A.

En este caso, el tamaño de los Centros varía en el número de equipos los cuales oscilante desde 3, 6 a 12 computadores todos con Acceso a Internet vía satélite, así como con una impresora a color, dos (2) líneas telefónicas, servicio de fax, de scanner, de cámara de vídeo digital, y para cada equipo se le asignó un equipo de impresión a Blanco y Negro. En éstos casos la duración del servicio esta garantizada para seis años, y el Ministerio de Comunicaciones hay fijo el sistema tarifario correspondiente.

⁴⁰ Congreso De La República Proyecto de Ley 104 de 1999

⁴¹ Para el desarrollo de este proyecto fue realizado un proceso de licitación, en el cual resultó como adjudicataria la firma Gilat Colombia S.A. E.S.P, la cual se comprometió a instalar, operar y mantener por un período de 10 años los puntos anteriormente expuestos. Posteriormente el alcance del proyecto fue ampliado en primera instancia a 6.745 puntos de telefonía pública comunitaria. Con el fin de brindar acceso a Internet en cabeceras municipales con un número menor de habitantes, el contrato suscrito con Gilat se amplió para contemplar la instalación de 670 centros de acceso comunitario a Internet, compuestos por dos computadores con acceso a la red vía satélite, una impresora a color y una línea telefónica.

El 2 de abril se dio cierre a la licitación pública, presentándose una propuesta por parte de la firma Gilat Colombia S.A. E.S.P. A la fecha el proceso se encuentra en su fase de evaluación por parte del Ministerio de Comunicaciones y Fonade.

Como complemento a lo anterior, se viene realizando el proceso licitatorio para la selección de operadores del servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada para la instalación, operación y mantenimiento, durante seis (6) años, de la infraestructura para la prestación del servicio telefónico en 3.000 localidades rurales del territorio nacional.

4. PROGRAMA COMPUTADORES PARA EDUCAR

Es un programa que busca brindar posibilidades de acceso a las Tecnologías de la Información y comunicaciones de las nuevas generaciones. El objetivo es la donación masiva de computadores que empresas públicas y privadas ya no utilizan, para ser reacondicionados y entregados a escuelas públicas de todo el país para uso educativo⁴²

A través de la distribución de estos equipos y de las instituciones educativas, se pretende fomentar una mayor equidad en el acceso a los mecanismos de formación, conocimiento y participación que la tecnología moderna tiene para ofrecer. Con ello se busca ayudar a cerrar la brecha existente en la sociedad actual, en el cual un grupo privilegiado de ciudadanos tienen acceso a la tecnología y por ende al conocimiento y a oportunidades de progreso, mientras otro grupo no tiene acceso a estas posibilidades.⁴³

5. CONCLUSIONES

Por su importancia en el desarrollo del Gobierno Electrónico, se consideran indispensables, la iniciativa del Estado en los siguientes frentes de Política Económica Estatal:

- Diseñar e implementar programas públicos con vistas a asegurar a la totalidad de la población el acceso, en el más breve plazo posible, a los productos y servicios de las tecnologías de la información y comunicaciones, difundir su uso; promover el crecimiento de la infraestructura de las redes digitales, y apoyar la investigación, la innovación y el desarrollo tecnológico en general y de las empresas en particular;
- Crear condiciones y mecanismos para la capacitación universal de la ciudadanía en las nuevas tecnologías y difundir la alfabetización digital, en particular fomentando experiencias innovadoras en educación a distancia, educación no formal y formación de los educadores como condición necesaria para insertar favorablemente a la población en el marco de las nuevas formas de producción basadas en el conocimiento, propiciando asimismo, el acceso y la utilización de las tecnologías de la información y las comunicaciones en las metodologías destinadas a acelerar los

⁴² Promotor: Despacho de la Primera Dama – Agenda de Conectividad

⁴³ Según datos de la AGENDA DE CONECTIVIDAD, en la actualidad solamente se ha llegado a capacitar en nuevas tecnologías de la información y la comunicación a 1800 personas. Ello nos indica la importancia de este Programa.

procesos educativos de las poblaciones marginadas y en extrema pobreza. Lo fundamental es por lo tanto la EDUCACIÓN y CAPACITACION⁴⁴ de la sociedad en general y particularmente de los funcionarios y servidores públicos en las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

- Facilitar a los líderes políticos y comunitarios la sensibilización y capacitación sobre tecnologías de información y comunicación, aprovechando las experiencias de los Programas de promoción de la Sociedad de Información, haciendo ver los beneficios de la Política Estatal “Agenda de Conectividad” y de las estrategias que dicha política trae consigo. El liderazgo no debe ser cortoplacista y no se debe limitar a los creadores de la política, sino que debe involucrar una estrategia de índole nacional de largo plazo y en la que se comprometan futuros gobernantes.
- Desarrollar los mecanismos y hacer las inversiones que sean necesarias, en colaboración con el sector privado, para que todas las localidades cuenten con centros comunitarios de conexión a la red digital, a fin de superar a la marginalización de la población del acceso a los servicios de la nueva economía. En tal sentido son importantes los esfuerzos que ha hecho el gobierno nacional a través de programas como AMI – COMPARTEL o COMPUTADORES PARA EDUCAR. Sin embargo el recurso técnico, esto es la conectividad y las herramientas técnicas, no traen beneficio por si solas. Es necesario el acompañamiento de los procesos educacionales y de capacitación que arriba se explicaron.
- Promover una administración más eficiente, eficaz y transparente por parte de los gobiernos a todo nivel, mediante el ofrecimiento en línea de información a los ciudadanos, mecanismos de control de gestión, servicios, trámites y contratación estatal de bienes y servicios a través de las redes digitales. En tal sentido será necesario evaluar con mayor rigor las fases 2 y 3 de la “Agenda de Conectividad”. Sin duda en el orden nacional ya se cumplió por parte de las entidades de este nivel gubernamental en el ofrecimiento de la información a los ciudadanos a través de la plataforma Internet. Sin embargo el esfuerzo debe redoblar en el ámbito territorial. Los departamentos y municipios requieren de mayor seguimiento en el cumplimiento de la “descentralización” de la “Agenda de Conectividad”. De otro lado la Contratación a través de redes virtuales, es aún muy incipiente⁴⁵ y falta desarrollo regulatorio, como el propuesto en el proyecto de reforma a la ley 80 de 1993, para poder hablar de Contratación Estatal en línea. Allí el Estado jugará un papel determinante.

⁴⁴ Desde el punto de vista estadístico será necesario tener en cuenta que en la actualidad la población estudiantil beneficiada con el Programa de Intranet Educativa es de 428.571, y la meta hacia el año 2006 es de 1.500.000. En la actualidad el número de instituciones educativas públicas conectadas a Internet es de 4.286. La meta en este indicador es que para el 2006, estén conectadas 15.000 Instituciones.

⁴⁵ Un caso excepcional del manejo de la contratación en línea y con procesos totalmente transparentes para la comunidad es el que se desarrolla en ECOPEPETROL. A pesar de ello falta mucho para que se masifique el procedimiento electrónico de contratación al interior de la entidad estatal que más contrata en el País.

- Incentivar el desarrollo de empresas de base tecnológica mediante la creación de mecanismos tales como fondos de capital de riesgo, zonas de incentivo tecnológico, e incubadoras de empresas en que participen el sector académico, los centros de investigación y el sector privado, propiciando su integración nacional, regional e internacional mediante redes avanzadas de investigación y desarrollo.
- Desarrollar marcos regulatorios que, a la vez que protegen los derechos de propiedad intelectual, minimicen los riesgos e incertidumbres del nuevo entorno de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones, mediante la provisión de servicios que aseguren y expandan con agilidad el comercio electrónico, ofreciendo condiciones de competencia y protección a usuarios, consumidores y pequeños productores que utilizan el comercio electrónico, inclusive en lo que se refiere a su privacidad.
- Buscar activamente formas de financiamiento y promoción de la innovación y modernización de las empresas, en especial de las pequeñas y medianas para que puedan tener nuevas oportunidades de negocios, facilitando así nuevas y mejores posibilidades de trabajo. Las PYMES son esenciales en el crecimiento y desarrollo económico del País, de allí la necesidad de introducirlas en las nuevas tecnologías.
- Fomentar la investigación y la incorporación por parte de la sociedad de las tecnologías avanzadas de información y comunicación, así como trabajar para el establecimiento de redes de alta velocidad en la región.
- Adoptar medidas encaminadas a reducir el costo de los servicios de comunicación, propiciar el desarrollo y la consolidación de una infraestructura de comunicaciones nacional y regional de primer nivel, aumentando la capilaridad de las redes de comunicación e información en los diversos espacios territoriales y obtener mejoras sustantivas en funciones claves como la aplicabilidad y la interoperabilidad, así como facilitar la aceleración de la difusión de las innovaciones tecnológicas.

BIBLIOGRAFIA

A common framework for electronic signatures. Propuesta de directiva del Parlamento Europeo y el Consejo. COM(98) 297 final. Mayo 1998.
<http://www.ispo.cec.be/eif/policy/com98297.html>

A Survey of Public Key Infrastructures. PKI references.
<http://www.xcert.com/~marcnarc/PKI/>

Berne Convention for the Protection of Literary and Artistic Works. Septiembre 1979.
http://www.wipo.org/eng/iplex/wo_ber0.htm

CALDERÓN Rodríguez, Cristian; Perú: El Impacto de la Era Digital en el Derecho. REDI No. 21, abril 2000.

CASTELLS, M. (1996-98) The Information Age: Economy, Society, and Culture. 3 volúmenes, Oxford: Blackwell (existe traducción en español y portugués)

CASTELLS, M. (1998) Hacia el Estado-red? Globalización económica e instituciones políticas en la era de la información. Trabajo presentado no Seminario sobre “Sociedad e Reforma do Estado”, organizado pelo Ministerio de Administración Federal e Reforma Do Estado, Republica Federativa do Brasil. Sao Paulo, 26-28 marzo

Commission Recommendation concerning transactions by electronic payment instruments and in particular the relationship between issuer and holder. 97/489/EC. Julio 1997.
<http://www.ispo.cec.be/ecommerce/recpay.zip>

Comunicación de la Comisión Europea sobre comercio electrónico y fiscalidad indirecta. COM(98) 374 final; junio 1998.
<http://www.ispo.cec.be/ecommerce/docs/Es.zip>

DARÍO Ibáñez Rubén y Fazio María Eugenia. "Informe preliminar del observatorio argentino sobre iniciativas para la difusión social de las TICs." Junio del 2002.
<http://www.funredes.org/olistica/documentos/doc4/>
Economía Digital, Cámara de Comercio de Santiago, 2001.
eeurope/benchmarking/list/2001/text_en.htm.

Ensuring security and trust in electronic communication: Towards a European Framework for Digital Signatures and Encryption. Comunicación de la Comisión Europea COM(97) 503 final. Octubre 1997.
<http://www.ispo.cec.be/eif/policy/97503toc.html>

Esquema de la propuesta de directiva sobre firmas electrónicas (COM(98) 297, ver referencia [3]). Xavier Ribas. Novática. Número 135, Septiembre-Octubre 1998.
<http://www.ati.es/PUBLICACIONES/novatica/1998/135/nv135sum.html>

Harmonization of certain aspects of copyright and related rights in the Information Society. Propuesta de directiva del Parlamento Europeo y el Consejo. COM(97) 628 final, Diciembre 1997.

<http://europa.eu.int/comm/dg15/en/intprop/intprop/1100.htm>

HERZOG Roman, Hoffmann Bert, Schulz Markus. Internet y política en América Latina: Regulación y uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación (NTIC) en América Latina en el contexto de los transformaciones políticos y económicos. Instituto de Estudios Iberoamericanos (IEI) • Hamburgo, Proyecto de Investigación NTIC, 2002, http://www.rrz.uni-hamburg.de/IIK/nikt/s_final.html

Herzog Roman. "El "Acceso Universal" a la Peruana y sus efectos. Distribución de las NTIC a pesar de las condiciones adversas."

http://www.apc.org/apps/img_upload/5ba65079e0c45cd29dfdb3e618dda731/Resumen_Peru.pdf

Impuestos en Internet. Xavier Ribas. CONTRACT-SOFT. <http://www.onnet.es/08011.htm>

Información sobre firma digital por países. Interdisciplinary Centre for Law and Information Technology (ICRI).

http://www.law.kuleuven.ac.be/icri/projects/digisig_lb_eng.htm

Informe Jurídico para un Modelo de Esquema de Confianza en el Comercio Electrónico, Cruz&Leighton Abogados, Julio 2000.

International Survey of Encryption Policy. GILC. 1997. <http://www.gilc.org/crypto/crypto-survey.html>

Jijena Renato Leiva, Comercio electrónico y derecho. La problemática jurídica del Comercio Electrónico, Revista Electrónica de Derecho Informático (REDI) N°9, Abril de 1999.

Legislación nacional e internacional sobre criptografía en la Unión Europea, Estados Unidos y otros países. Bert-Jaap Koops. Junio 1998. <http://cwis.kub.nl/~frw/people/koops/lawsurvy.htm>

Legislación nacional e internacional sobre firma digital. Simone van der Hof y Bert-Jaap Koops. Junio 1998

<http://cwis.kub.nl/~frw/people/hof/DS-lawsu.htm>

<http://cwis.kub.nl/~frw/people/hof/digsig2.htm> (resumen)

List of Public Key Infrastructure (PKI) links Octubre 1998. <http://www.cert.dfn.de/eng/team/ske/pem-dok.html>

Lista de autoridades de certificación por países. Juan Avellán. Febrero 1997. <http://www.qmw.ac.uk/~tl6345/ca.htm>

Marino.Olinca "Informe inicial sobre Políticas de Internet: México" http://www.apc.org/apps/img_upload/5ba65079e0c45cd29dfdb3e618dda731/montevideo_Olinca.rtf

Martino Antonio A., La nueva cultura digital, la política y el Derecho, Revista Electrónica de Derecho Informático (REDI) N°6, Enero de 1999.

NUENO, JOSÉ LUIS, VISCARRI, JESÚS, y VILLANUEVA, JULIÁN, (2000): ¿Por qué comercia tan poco el comercio electrónico?, Idelco, Madrid.

ONTIVEROS, EMILIO, 2001, La economía en la red, Madrid, Taurus.

Palazzi Pablo y Peña Julián, Comercio Electrónico y Mercosur, Revista del Derecho Privado y Comunitario N°17 (mayo 1998), Rubinzal Culzoni Editores, Argentina.

RAMOS Suárez, Fernando. ¿Cómo aplicar la nueva normativa sobre firma electrónica, Revista Electrónica de Derecho Informático (REDI) N°19, Febrero 2000.

Recopilación de legislación, infraestructura, estándares y artículos sobre firma digital.
Juan Avellán. Octubre 1997.

<http://www.qmw.ac.uk/~tl6345/index.htm>

Reilly Katherine. "Acciones Públicas y sus Características: Políticas Públicas Sociales de Internet en Costa Rica." Marzo del 2002.

<http://www.funredes.org/olistica/documentos/>

REPORTEROS SIN FRONTERAS, Les enemis d'Internet,
<http://www.rsf.fr/rsf/home.html>.

Reyes, Olmedo Patricia. "Desafíos jurídicos del gobierno electrónico. La experiencia chilena." Democracia Digital, Junio del 2002.

<http://www.democraciadigital.org/particip/arts/0206egobierno.html>

RIBAS Javier Alejandro, "Aspectos Jurídicos del Comercio Electrónico en Internet" Editorial Aranzadi S.A. 1999.

RINCON CARDENAS Erick, y CUBILLOS VELANDIA Ramiro. "La modernización y la incorporación de las Nuevas Tecnologías en el Aparato Estatal como una solución a la Crisis del Estado" En: Libro Institucional de la Universidad del Rosario Estado de Crisis o Crisis del Estado, Centro Editorial de la Universidad del Rosario, Bogotá 2003.

RINCON CARDENAS, Erick. "Gobierno Electrónico y el control del gasto público a través de nuevas tecnologías: Una aproximación crítica y preliminar al e – control" En Revista Estudios Socio – Jurídicos, Facultad de Jurisprudencia de la Universidad del Rosario, Bogotá Octubre de 2003, Volumen 5, Numero 2.

RINCON CARDENAS, Erick; CUBILLOS VELANDIA, Ramiro. "Introducción Jurídica al Comercio Electrónico", Editorial Temis, Bogotá, 2002.

SANCHEZ TORRES, Carlos Ariel y NARANJO GALVES Rodrigo, RINCON CARDENAS Erick. "Consensos, Participación Ciudadana y Ajuste Estructural de las Finanzas Públicas", En Revista Estudios Socio – Jurídicos, Facultad de Jurisprudencia de la Universidad del Rosario, Bogotá Octubre de 2003, Volumen 5, Numero 2.

SANCHEZ TORRES, Carlos Ariel, NARANJO Rodrigo, RINCON CARDENAS Erick "Cuatro Años de ajuste a las finanzas públicas 1998 - 2002", En: Libro Institucional de la Universidad del Rosario Estado de Crisis o Crisis del Estado, Centro Editorial de la Universidad del Rosario, Bogotá 2003.

Taking up, pursuit and prudential supervision of the business of electronic money institutions. Propuesta de directiva del Parlamento Europeo y el Consejo. 1998.
<http://europa.eu.int/comm/dg15/en/finances/general/727.htm>

Taxation Principles and Electronic Commerce. OCDE. 1998.
http://www.oecd.org/subject/e_commerce/ebooks/ecomm2_1.pdf

The Economic and Social Impacts of Electronic Commerce: Preliminary Findings and Research
OCDE. Octubre 1998. Agenda.
http://www.oecd.org/subject/e_commerce/summary.htm

THE ECONOMIST, (2002): How about you?, número de 31 de enero de 2002.
Descargable en www.economist.com. Amplio reportaje sobre la economía en tiempo real.

The Emerging Digital Economy, U.S. Department of Commerce, 1999.

The legal protection of databases. Directiva del Parlamento Europeo y el Consejo.
96/9/EC. Marzo 1996.
<http://www2.echo.lu/legal/en/ipr/database/database.html>

Tunjo Efrain B., Casasbuenas Julian G. "Informe inicial sobre Políticas en Internet: Colombia." APC, Taller Garantizando la Participación Ciudadana en la Era Digital, Montevideo-Uruguay. Noviembre 2001.
http://www.apc.org/apps/img_upload/5ba65079e0c45cd29dfdb3e618dda731/Informe_Colombia.doc

Villao Freddy y Flores. Sergio "La Comunidad Andina y su preparación para el mundo interconectado: Ecuador." <http://lac.derechos.apc.org/docs.shtml>