

# Un buen plan

para las #ERM2018



Información útil para la elaboración de Planes de Gobierno que han de presentar las organizaciones políticas para participar en las Elecciones Regionales y Municipales 2018.

**Tema:**

**GOBIERNO ELECTRÓNICO  
HIPERDERECHO**

[www.UnBuenPlan.pe](http://www.UnBuenPlan.pe)

## I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente, buena parte de nuestra vida diaria está marcada por la tecnología. Usamos computadoras, smartphones e Internet para comunicarnos con nuestros familiares y amigos y también para trabajar, comprar o pasar el tiempo libre. Sin embargo, la interacción de las personas con el Estado sigue siendo bastante analógica, especialmente en el caso de los gobiernos municipales y regionales. En ese sentido, las oportunidades de mejora que el uso inteligente de la tecnología presenta a estos niveles de gobierno son múltiples. Problemas diarios como oficinas que no comparten información o pierden documentos hasta el uso de formularios complejos y largos tiempos de espera para el ciudadano pueden ser aliviados con el uso de tecnología.

Como sucede con otros conceptos relacionados a la tecnología, el significado de Gobierno Electrónico ha cambiado con el tiempo, pasando de ser un simple estándar de computarización de procesos a convertirse en un modelo nuevo de relación entre el ciudadano y el Estado. Durante esta evolución, el uso generalizado de las tecnologías de la información y las comunicaciones con el fin de mejorar los servicios, incrementar la transparencia y hacer posible la fiscalización por parte de terceros del trabajo del sector público ha sido constante.

En cuanto a los avances del Perú en comparación a otros países, según [la encuesta de gobierno electrónico 2016 que promueve las Naciones Unidas](#), Perú ocupa el puesto 81, habiendo retrocedido sostenidamente desde la primera encuesta realizada en 2005 en donde ocupó el puesto 56. Si bien es cierto que el informe permite ver que el país ha mejorado en todos los indicadores de medición, otros países más rezagados han hecho mejores esfuerzos, lo que explica el descenso. Asimismo, se subraya que el mayor desarrollo ha sido en el área de infraestructura y de incremento del acceso de la población a dispositivos móviles, mientras que el campo más rezagado es precisamente el de unificación de políticas públicas sobre gobierno electrónico y cumplimiento de las mismas.

Aunque algunas iniciativas sobre Gobierno Electrónico son responsabilidad del gobierno central, es mucho lo que un gobierno municipal o regional puede hacer para incorporar la tecnología en la forma en la que se relaciona con el ciudadano.

## II. MARCO NORMATIVO

Decíamos que históricamente el Gobierno Electrónico ha sido pensado desde las políticas generales del Estado, pero a partir de ellas y del marco legal vigente, los gobiernos municipales y regionales tienen un amplio rango para idear y promover el uso de la tecnología para mejorar sus procesos internos y externos. Especialmente en los últimos tres años se han expedido gran cantidad de normas, decretos y directrices para aumentar la digitalización de los documentos, promover el uso de las plataformas virtuales de servicios y hacer interoperables a todas las instancias de la Administración Pública.

El marco normativo actual cuenta principalmente con dos elementos que hacen viables las iniciativas tecnológicas de gobiernos municipales y regionales. El primero de ellos es la existencia de un ente coordinador dentro del Poder Ejecutivo: la Secretaría de Gobierno Digital (ex ONGEI), creada mediante el Decreto Supremo N° 067-2003-PCM, que centraliza la producción de planes, normas y directivas para orientar el desarrollo del gobierno electrónico.

El segundo elemento está constituido por un conjunto de leyes que establecen competencias y atribuciones de los gobiernos locales y/o crean obligaciones que deben ser cumplidas por estos. En el primer supuesto se encuentran las Leyes Orgánicas N° 27972 y 27867 que establecen las competencias y atribuciones de gobiernos municipales y regionales respectivamente. En el otro, ubicamos a la Ley N° 27806 "Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y sus modificaciones, así como sus normas de desarrollo.

Junto a estos elementos, encontramos una gama muy amplia de normas que inciden en aspectos más puntuales. Partiendo desde lo general hacia lo particular, podemos mencionar entre los dispositivos más importantes a la Agenda Digital 2.0 (aún vigente), creada mediante el Decreto Supremo 066-2011-PCM, la Ley N° 27658 “Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado” y la Resolución Ministerial N° 274-2006-PCM que aprueba la Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico. Estos tres no solo definen las responsabilidades de los diferentes actores en el Estado sino que establecen la obligación de los gobiernos municipales y regionales de implementar sus propios planes de gobierno electrónico.

Más abajo en la jerarquía encontramos otras normas de tipo instrumental como lo son los Decretos Supremos N° 051-2017-PCM y N° 033-2018-PCM que amplían el nivel de interoperabilidad en beneficio del ciudadano y establecen la Plataforma Digital Única del Estado Peruano. Así mismo, es de destacar también la reciente Resolución Ministerial N° 119-2018-PCM, que dispone la creación de Comités de Gobierno Digital en todas las entidades públicas. Dichos Comités están ahora encargados de elaborar el Plan de Gobierno Digital de su entidad, el cual es un desarrollo nuevo hecho a partir de la fusión de los antiguos planes de gobierno electrónico y los planes operativos informáticos.

Por supuesto, todo lo anterior no significa que las municipalidades y gobiernos regionales no pueden, en el ejercicio de funciones, ir más allá de estos lineamientos y proponer soluciones tecnológicas novedosas para solucionar problemas concretos. De hecho, la Secretaría de Gobierno Digital alienta estas iniciativas al indicar que las entidades de la Administración Pública tienen el deber de implementar buenas prácticas de gobierno digital y gestionar la transformación digital de sus organizaciones.

### III. BUENAS PRÁCTICAS

- En Colombia, en el 2010 el Gobierno central creó la plataforma multicanal “Urna de Cristal” para la participación ciudadana y la transparencia gubernamental. Esta plataforma consolida medios de comunicación tradicionales y digitales para facilitar la comunicación del gobierno hacia el ciudadano, desde el ciudadano hacia el gobierno y también entre ciudadanos sobre asuntos públicos. A través de encuestas, foros de discusión, respuestas a preguntas frecuentes y campañas educativas, distintas instancias del gobierno colombiano son capaces de llegar a millones de ciudadanos y ha sido particularmente eficaz para la toma de decisiones en materia de deportes, recreación y agroindustria.
- En Canadá, el gobierno creó en el 2010 su Portal de Datos Abiertos a través del cual pone a disposición del público en general información pública y estadística desagregada generada por las diferentes dependencias públicas. Los usuarios de la plataforma web pueden acceder a más de 200,000 sets de datos sobre censos, criminalidad, inmigración, contaminación ambiental, delimitaciones geográficas, entre otras. Una parte integral de este proceso fue la determinación de objetivos de finalidad pública valiosos para elegir qué datos poner a disposición del público. Este portal no solo ha ayudado a individuos, colectivos y empresas a desarrollar investigaciones y hacer empresa sino que también ha ampliado el grado de conocimiento del público en general sobre el trabajo del Estado.
- En México y en Chile, se han implementado desde hace varios años páginas web únicas que centralizan información sobre trámites que el ciudadano puede hacer ante la administración pública. Desde estas plataformas se busca informar al ciudadano en lenguaje sencillo sobre los diversos requisitos para obtener licencias, realizar pedidos o llevar a cabo trámites frecuentes, no solo listando los requisitos sino proveyendo los formularios, la base legal y la ubicación y horarios de las oficinas involucradas. Al mismo tiempo, se proveen enlaces y accesos directos a los trámites en los casos en los que éstos pueden hacerse en línea.

## IV. PROPUESTAS

### 1. Toda inversión de tiempo o recursos en materia de modernización y gobierno electrónico debe de estar basada en principios claros y objetivos de interés público

Es importante que la entidad se fije objetivos claros y realistas respecto de lo que puede lograr en el plazo de su gestión en materia de gobierno electrónico. Estos objetivos, como aumentar la transparencia sobre el gasto público o facilitar la interacción de los ciudadanos con la entidad en ciertos aspectos, deben de servir como instrumento de decisión al momento de tomar decisiones de inversión en tecnología. Además, debe de seguirse un criterio de interés público para priorizar las áreas de incidencia y acciones a realizar. Por ejemplo, crear un canal de WhatsApp para un programa municipal pueden ser una buena idea pero debería de tener un segundo rango de prioridad si la entidad no mantiene actualizado su portal de transparencia o la información sobre sus contrataciones.

### 2. Poner a disposición del público una lista completa de normas legales y actos administrativos producidos por la entidad.

Los gobiernos municipales y regionales toman decisiones que impactan en la vida diaria de todos los peruanos. Sin embargo, a menudo es difícil encontrar documentos como ordenanzas, decretos de alcaldía o acuerdos de consejo en las páginas web de la entidad. Esta dificultad para acceder a normas y actos administrativos genera desconocimiento entre los ciudadanos, reduce la calidad y efectividad de su interacción con la entidad y aumenta la brecha de acceso a la justicia. Para solucionar este problema, los gobiernos locales deben publicar el íntegro de sus decisiones en Internet. Esta lista debe de comprender no solo las emitidas por la administración actual sino también por las anteriores que estén vigentes. Además, se debe de publicar el texto completo de dichos documentos en un formato que pueda ser leído por una computadora (idealmente, en formato HTML o en PDF cuyo texto pueda ser seleccionado y copiado). Esto no solo beneficiará directamente a los ciudadanos que buscan informarse sobre la actividad de la entidad sino también a periodistas, abogados y a otras instancias públicas.

### 3. Permitir a los ciudadanos realizar solicitudes de Acceso a la Información Pública a través de Internet.

La atención de solicitudes de Acceso a la Información Pública es una de las tareas más frecuentes en todas las entidades públicas. Al mismo tiempo, es uno de los procedimientos administrativos que menos formalidades requiere ya que puede ser presentado por cualquiera sin expresión de causa. El propio Reglamento de Transparencia también permite que el ciudadano elija recibir la respuesta de su solicitud por correo electrónico y señala que en estos casos no corresponderá el pago de ninguna tasa. Por esto, muchas entidades de la Administración Pública en Perú permiten y promueven la presentación de solicitudes de Acceso a la Información Pública a través de Internet mediante formularios especiales en sus páginas web. Esta práctica debería de convertirse en el estándar por defecto en Perú, dado que facilita al ciudadano la realización de dichos trámites sin tener que desplazarse a la entidad y, a su vez, permite a esta procesar y dar respuesta más eficientemente a las solicitudes.

### 4. Tomar decisiones sobre el uso de tecnología aplicando un test de proporcionalidad

Una vez que se determine que un problema puede ser enfrentado empleando alguna tecnología de la información y la comunicación, los gobiernos municipales y regionales deberían someter dichas ideas a un test de proporcionalidad informal, que incluya pensar en las posibles afectaciones a los derechos humanos antes, durante y después de su implementación. Este test incluye hacerse al menos tres preguntas: ¿La tecnología empleada es la más idónea para conseguir el resultado esperado? ¿No existen otros medios menos lesivos de derechos (si lo fueran) para lograr el resultado esperado? ¿Los resultados esperados compensan las lesiones que se pueden producir a otros derechos humanos? Un ejemplo claro de lo útil que es plantearse esta metodología como guía para tomar decisiones sobre el uso de la tecnología es cuando se proponen ideas para fortalecer la seguridad ciudadana. Por ejemplo, una idea que ha intentado ser aplicada en muchos lugares del mundo es la adquisición de *drones* o globos aerostáticos por parte de los gobiernos locales para ejercer tareas de vigilancia. Si bien el uso

estas herramientas teóricamente pueden mejorar el nivel de la seguridad en un espacio determinado, también tienen muchos efectos nocivos para varios derechos como la intimidad, el libre disfrute del tiempo libre y la presunción de inocencia. En la mayoría de casos, estas iniciativas no han prosperado por no hacer este sencillo ejercicio de reflexión, lo que implicó casi siempre pérdidas muy grandes de tiempo y dinero.

#### **5. Involucrar al sector privado y la comunidad en la tarea de modernizar el Estado**

El sector privado en nuestro país está liderando la revolución digital: desde pequeñas empresas y universidades hasta grandes corporaciones usan y desarrollan tecnología que puede servir a muchos. Sin embargo, en muchos casos no saben cómo hacer llegar estas ideas a las autoridades o no tienen los recursos para llevarlos a más gente. El gobierno puede aprovechar este potencial creando programas y espacios de colaboración para empresas y universidades que lo ayuden a mejorar la gestión interna de la entidad, brindar mejores servicios al ciudadano y resolver problemas concretos en la comunidad como reciclaje, uso de espacios públicos, turismo, entre otros. Estas formas de colaboración pueden ir desde simples desafíos públicos o concursos hasta programas de apoyo al emprendimiento local, asesoría para asociaciones público-privadas, convenios de colaboración con centros educativos, entre otros.