

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES**

**GOBIERNO ELECTRÓNICO:
LA NUEVA ETAPA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
HACIA LA MODERNIZACIÓN, TRANSPARENCIA,
EFICACIA Y EFICIENCIA DE SU FUNCIÓN**

TESIS

Presentada a la Honorable Junta Directiva

de la

Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

de la

Universidad de San Carlos de Guatemala

Por

DALIA KATYNA ALVARADO BETETA DE GRAZIOSO

Previo a conferírsele el Grado Académico de

LICENCIADA EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

y los Títulos Profesionales de

ABOGADA Y NOTARIA

Guatemala, noviembre de 2007

**HONORABLE JUNTA DIRECTIVA
DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES
DE LA
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

DECANO:	Lic. Bonerge Amilcar Mejía Orellana
VOCAL I:	Lic. César Landelino Franco López
VOCAL II:	Lic. Gustavo Bonilla
VOCAL III:	Lic. Erick Rolando Huitz Enríquez
VOCAL IV:	Br. Hector Mauricio Ortega Pantoja
VOCAL V:	Br. Marco Vinicio Villatoro López
SECRETARIO:	Lic. Avidán Ortiz Orellana

**TRIBUNAL QUE PRACTICÓ
EL EXAMEN TÉCNICO PROFESIONAL**

Primera Fase:

PRESIDENTA:	Licda. Rosa María Ramírez Soto
VOCAL:	Lic. Edgar Mauricio García Rivera
SECRETARIO:	Lic. Héctor David España Pinetta

Segunda Fase:

PRESIDENTE:	Lic. Ronald Manuel Colindres Roca
VOCAL:	Lic. Napoleón Gilberto Orozco Monzón
SECRETARIO:	Lic. Vladimiro Rivera Montealegre

RAZÓN: “Únicamente el autor es responsable de las doctrinas sustentadas y contenido de la tesis”. (Artículo 43 del Normativo para la elaboración de la tesis de licenciatura en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala).

OMAR RICARDO BARRIOS OSORIO

Abogado y Notario

Consultor en materia legal de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

11 avenida 12-63 Oficina 201-204 zona 1, Ciudad Guatemala, C. A.

Tel. (502) 2251-9234 Fax. (502) 2251-9224

derechogt@hotmail.com



Guatemala de la Asunción, veinticinco de julio de dos mil siete.

SEÑOR DECANO

LIC. BONERGE AMILCAR MEJÍA ORELLANA

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

PRESENTE

El infrascrito egresado de Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Tricentenario Universidad de San Carlos de Guatemala, a usted informa:

Que en virtud de nombramiento otorgado en relación al trabajo de tesis de la bachiller **DALIA KATYNA ALVARADO BETETA DE GRAZIOSO**, intitulado **"GOBIERNO ELECTRÓNICO: LA NUEVA ETAPA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA HACIA LA MODERNIZACIÓN, TRANSPARENCIA, EFICACIA Y EFICIENCIA DE SU FUNCIÓN"**, le manifiesto lo siguiente:

- a) El trabajo de tesis realizado por la bachiller Alvarado Beteta de Grazioso cumple satisfactoriamente los objetivos trazados en la investigación, tanto en el contenido como en los aspectos fundamentales de la misma; se cotejo minuciosamente con el plan inicial y la hipótesis haciendo énfasis en algunas variantes de las condiciones iniciales.
- b) Cabe destacar la importancia de la presente investigación desde los aspectos siguientes: En primer lugar el efecto académico, en virtud que actualmente la brecha digital aún repercute en la formación de profesionales con conocimiento en la aplicación de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) en las distintas ramas del Derecho, siendo en la investigación de la bachiller Alvarado Beteta de Grazioso el Derecho Administrativo; en segundo lugar el aspecto de contribución a la administración pública, en especial aquellos órganos administrativos que no han aprovechado las TIC para prestar sus servicios públicos. Los capítulos

OMAR RICARDO BARRIOS OSORIO

Abogado y Notario

Consultor en materia legal de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

11 avenida 12-63 Oficina 201-204 zona 1, Ciudad Guatemala, C. A.

Tel. (502) 2251-9234 Fax. (502) 2251-9224

derechogt@hotmail.com



iniciales desarrollan de forma ordenada elementos introductorios de conocimiento en el ámbito del Derecho Administrativo y de las TIC, éstos últimos necesarios para la parte técnica. El capítulo final proporciona comentarios y elementos obtenidos a través de la doctrina y la observación sobre los entes que tienen acceso y uso de las TIC lo cual confirma los motivos de la investigación.

Por lo anterior expuesto me permito concluir lo siguiente:

El trabajo de investigación llena los requisitos establecidos por el Reglamento para Exámenes Técnico Profesional y Público de Tesis y que a la vez constituye un trabajo de suma importancia en la actualidad, tanto por la falta de investigación en este campo del Derecho, así como entregar bibliografía actualizada para la materia, pero en especial por el aporte hacia aspectos esenciales del Derecho Informático y su relación con el Derecho Administrativo. En virtud de lo anterior expuesto el trabajo de investigación puede proseguir con el trámite de rigor.

Me permito comentar de forma personal que es un placer personal y profesional brindar asesoría a los estudiantes de nuestra Casa de Estudios y que Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales a través de la Unidad de Asesoría de Tesis se encuentren impulsando esta clase de investigaciones, para lo cual me comprometo hacer llegar a la comunidad internacional de Derecho Informático esta información, y una copia de la investigación realizada.

Respetuosamente,

Lic. Omar Ricardo Barrios Osorio

Abogado y Notario

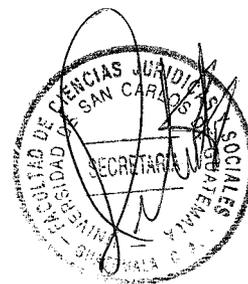
Profesor Titular de Derecho Administrativo I y II

Coordinador y Profesor de Informática Jurídica

ASESOR

No. Colegiado 7138

Omar Ricardo Barrios Osorio
ABOGADO Y NOTARIO



UNIDAD ASESORÍA DE TESIS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES. Guatemala, veintidós de agosto de dos mil siete.

Atentamente, pase al (a la) LICENCIADO (A) CARLOS WALDEMAR MELINI SALGUERO, para que proceda a revisar el trabajo de tesis del (de la) estudiante DALIA KATYNA ALVARADO BETETA DE GRAZIOSO, Intitulado: "GOBIERNO ELECTRÓNICO: LA NUEVA ETAPA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA HACIA LA MODERNIZACIÓN, TRANSPARENCIA, EFICACIA Y EFICIENCIA DE SU FUNCIÓN".

Me permito hacer de su conocimiento que está facultado (a) para realizar las modificaciones de forma y fondo que tengan por objeto mejorar la investigación, asimismo, del título de trabajo de tesis. En el dictamen correspondiente debe hacer constar el contenido del Artículo 32 del Normativo para el Examen General Público, el cual dice: "Tanto el asesor como el revisor de tesis, harán constar en los dictámenes correspondientes, su opinión respecto del contenido científico y técnico de la tesis, la metodología y técnicas de investigación utilizadas, la redacción, los cuadros estadísticos si fueren necesarios, la contribución científica de la misma, las conclusiones, las recomendaciones y la bibliografía utilizada, si aprueban o desaprueban el trabajo de investigación y otras consideraciones que estimen pertinentes".

LIC. MARCO TULLIO CASTILLO LUTÍN
JEFE DE LA UNIDAD ASESORÍA DE TESIS



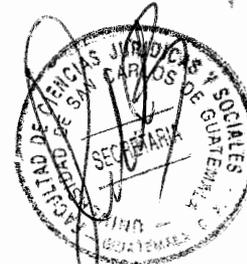
cc. Unidad de Tesis
MTCL/slh

Melini & Asociados

ABOGADOS Y NOTARIOS
ATTORNEYS AT LAW
AVOCATS ET NOTAIRES
AVVOCATI E NOTAI
ESTABLECIDO 1977

CARLOS WALDEMAR MELINI SALGUERO
EDWIN OTONIEL MELINI SALGUERO
MARCO TULIO MELINI MINERA

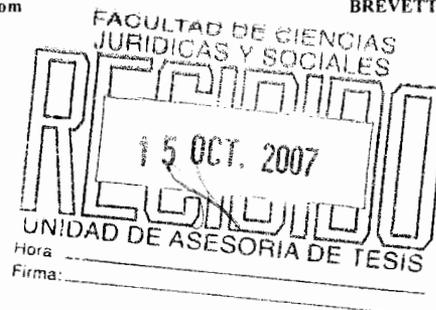
14 Calle 2-61, Zona 1
P. O. Box 2935
Guatemala, Guatemala, C. A.
Tels.: (502) 22206551 22206552
Fax: (502) 22538802
melini@melini.com
www.melini.com



MARCAS Y PATENTES
PATENTS, TRADEMARKS
COPYRIGHTS
UNFAIR COMPETITION
AND RELATED MATTERS
BREVETS ET MARQUES
BREVETTI E MARCHI

Ciudad de Guatemala,
4 de octubre de 2007

Señor
Bonerge Mejía, Decano
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales
Universidad de San Carlos de Guatemala
Ciudad de Guatemala



Señor Decano:

Procedí a revisar la tesis denominada EL GOBIERNO ELECTRONICO: LA NUEVA ETAPA DE LA ADMINISTRACION PUBLICA HACIA LA MODERNIZACION, TRANSPARENCIA, EFICACIA Y EFICIENCIA que fue elaborada por la estudiante DALIA KATYNA ALVARADO BETETA DE GRAZIOSO, bajo la asesoría del Licenciado Omar Ricardo Barrios Osorio, y concluido mi trabajo de revisión emito mi dictamen en los términos siguientes:

a) El plan de tesis, la bibliografía consultada, la información recopilada y el análisis efectuado de la misma son correctos y en su caso suficientes.

b) El tema desarrollado vinculado a las modernas tecnologías de la información y como éstas influyen prácticamente todas las actividades del ser humano, y en este caso el Estado a través del Gobierno, en particularmente la Administración Pública es totalmente novedoso e inexplorado en Guatemala y por lo tanto el conocimiento del mismo es sumamente escaso, situaciones que fueron suplidas por la sustentante, con un examen profundo y extenso del tema tanto desde el punto de vista doctrinario, de la legislación nacional, de la legislación internacional, así como en lo tecnológico que es indispensable en este tipo de investigación.

d) El informe final fue preparado por la autora con seriedad y de forma adecuada, porque cubre el análisis de aspectos doctrinarios, legislativos y de práctica administrativa relacionados con el tema, lo que es muy importante desde el punto de vista del aporte que un trabajo de esta naturaleza debe contener.


CARLOS WALDEMAR MELINI SALGUERO
ABOGADO Y NOTARIO

4 de octubre de 2007
Hoja No 2



e) Por último, es muy importante dejar constancia, que sumado al trabajo mencionado de la sustentante, resalta la asesoría responsable y adecuada prestada por el Lic. Omar Ricardo Barrios Osorio.

En conclusión, al finalizar mi labor de revisión, sustento la opinión que en virtud que el trabajo de investigación propuesto llena los requisitos correspondientes, es procedente que se autorice la orden de impresión de la tesis titulada EL GOBIERNO ELECTRONICO: LA NUEVA ETAPA DE LA ADMINISTRACION PUBLICA HACIA LA MODERNIZACION, TRANSPARENCIA, EFICACIA Y EFICIENCIA elaborada por la estudiante DALIA KATYNA ALVARADO BETETA DE GRAZIOSO.

Muy atentamente,

A handwritten signature in cursive script, which appears to read "Carlos Melini".

~~CARLOS WALDEMAR MELINI SALGUERO~~
ABOGADO Y NOTARIO No. Colegiado 3432
CARLOS WALDEMAR MELINI SALGUERO
ABOGADO Y NOTARIO

CM/gm
GRAZIOSO, KATYNA DICTAMEN TESIS

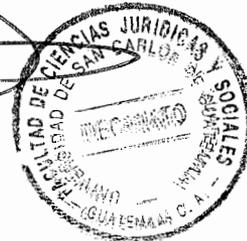


DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES.

Guatemala, veinticuatro de septiembre del año dos mil siete.

Con vista en los dictámenes que anteceden, se autoriza la Impresión del trabajo de Tesis del (de la) estudiante DALIA KATYNA ALVARADO BETETA DE GRAZIOSO, Titulado "GOBIERNO ELECTRONICO: LA NUEVA ETAPA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA HACIA LA MODERNIZACIÓN, TRANSPARENCIA, EFICACIA Y EFICIENCIA DE SU FUNCIÓN" Artículo 31 Y 34 del Normativo para la elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público de Tesis.-

MTCL/sllh





DEDICATORIA

- A Dios: Por darme el don de la vida y de la fe.
- A la Virgen María: Por su amorosa intercesión.
- A mi esposo: Carlos Fernando Grazioso Aragón.
- A mis hijos: Pablo Javier, Ignacio Fernando y Pedro Alberto Grazioso Alvarado.
- A mis padres: Romeo Alvarado Polanco.
María Concepción Beteta de Alvarado.
- A mis hermanos: Hada Marieta Alvarado Beteta.
Luís Arturo Alvarado Beteta.
Ivanova Alvarado de Ancheta.
Fernando Ancheta Rodríguez.
- A mis amigas: Rosario Samayoa Buezo.
Yeimy Perlita Sagarminaga Ramírez.
María Elizabeth Rosales Monterroso.
Soe Venomí Paiz González.
Heidy Pamela Delgado Castellanos.
- A: Mis tíos, sobrinos, primos, amigos.
- A: Los miembros de Asociación del Cinco y de mi comunidad.
- A: La Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales
Jornada Matutina.
- A: La Universidad de San Carlos de Guatemala,
Mi alma mater.

ÍNDICE



Introducción.....	(i)
-------------------	-----

CAPÍTULO I

1. Administración pública.....	1
1.1 Estado.....	1
1.1.1 Soberanía.....	2
1.1.2 Poder del Estado.....	3
1.1.3 Fines del Estado.....	5
1.2 Gobierno.....	5
1.3 Administración.....	6
1.3.1 Administración y sus perspectivas.....	8
1.4 Administración pública.	8
1.5 Eficacia y eficiencia en la administración pública.....	10
1.6 Transparencia en la administración pública.....	12
1.7 Modernización de la administración pública.....	13

CAPÍTULO II

2. Derecho administrativo.....	15
2.1 Derecho.....	15
2.1.1 Aspectos generales.....	15



2.2	Derecho administrativo.....	18
2.2.1	Definición de derecho administrativo.....	19
2.2.2	Objetivo y finalidad del derecho administrativo.....	20
2.2.3.	Principios del derecho administrativo.....	21
2.2.3.1	Principio de legalidad y principio de juridicidad...23	
2.2.4	Características del derecho administrativo.....	23
2.3	Evolución del derecho administrativo.....	24
2.4	Derecho Administrativo en el Siglo XXI.....	26

CAPÍTULO III

3.	Recursos de información y comunicación en la sociedad de la información.....	29
3.1	Informática.....	29
3.2	Tecnologías de la información y la comunicación.....	31
3.3	Sociedad de la información.....	34
3.3.1	Brecha digital.....	35
3.4	Aspectos de la sociedad de la información en el derecho.....	36
3.4.1	Informática jurídica.....	37
3.4.1.1	Informática jurídica documental.....	37
3.4.1.2	Informática jurídica decisional.....	37
3.4.1.3	Informática jurídica de gestión.....	38
3.4.2	Derecho informático.....	39



3.5	Infraestructura global de la información.....	40
3.5.1	Ciberespacio.....	41
3.5.2	Internet	42

CAPÍTULO IV

4.	Gobierno Electrónico.....	45
4.1	Aspectos generales.....	45
4.2	Definición de gobierno electrónico.....	46
4.3	Naturaleza jurídica de gobierno electrónico.....	47
4.4	Principios de gobierno electrónico.....	48
4.5	Objetivos de gobierno electrónico.....	50
4.6	Condiciones fundamentales de gobierno electrónico.....	53
4.7	Etapas de gobierno electrónico.....	55
4.8	Buenas prácticas para avanzar en gobierno electrónico.....	57
4.8.1	Facilidades electrónicas.....	57
4.8.2	Mejorar prácticas de compras y puntos de referencia...59	
4.8.3	Realizar un plan ambicioso y de ejecución gradual.....	59
4.8.4	Encontrar, apoyar y formar líderes en gobierno electrónico.....	59
4.8.5	Constante consulta con usuarios de gobierno electrónico.....	60
4.8.6	Proyecto integral.....	60
4.8.7	Comunicación y liderazgo.....	61
4.8.8	Democracia electrónica.....	62



4.9 Gobierno electrónico en otros estados latinoamericanos.....	63
4.9.1 Red interamericana de formación en gobierno electrónico.....	66
4.10 Implementación de gobierno electrónico en Guatemala.....	67
4.11 Aplicación de portales de instituciones del Estado.....	69
4.12 Guía básica de gobierno electrónico en Guatemala.....	72
CONCLUSIONES.....	87
RECOMENDACIONES.....	89
BIBLIOGRAFÍA.....	91

INTRODUCCIÓN



El desarrollo significativo que han tenido las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en los últimos años ha generado un fuerte impacto en los distintos ámbitos de la sociedad y por consiguiente en el quehacer del profesional del derecho.

A esos ámbitos no escapa la administración pública, debido a que se hace necesario que el gobierno modernice su función y logre ofrecer servicios efectivos y eficientes. Por otro lado, los ciudadanos reclaman que el gobierno transparente sus acciones y permita el acceso a mayor información del Estado para poder participar en la vida pública.

Los avances registrados en esta materia en los últimos años justifican un análisis de esta situación, y es preciso tomar conciencia que estamos ante un fenómeno de gran envergadura.

Este tema constituye un reto para juristas porque su estudio nos coloca ante un aspecto que se debe abordar desde un enfoque clásico en el Derecho Administrativo, lo que llevará al análisis de las instituciones que fueron pensadas, elaboradas, estudiadas, desarrolladas y aplicadas con independencia de las tecnologías de la información y comunicación. Sin embargo, el análisis también se debe asumir desde un enfoque moderno, debido a que a principios del siglo XXI se percibe la necesidad de un Derecho Administrativo que se manifieste más interesado en el servicio que la administración pública brinda a sus ciudadanos fomentando el uso de los instrumentos y herramientas modernas como los son las tecnologías de la información y comunicación (TIC).



A través de las mencionadas tecnologías de la información y comunicación se hace posible el uso de Internet. El aprovechamiento combinado de las facilidades de Internet con el cumplimiento de las funciones del Estado han permitido desarrollar lo que se ha denominado gobierno digital, gobierno en línea o gobierno electrónico el cual se aborda en este trabajo, y es de trascendental importancia en el milenio que estamos iniciando.

La veloz e intensa evolución que han experimentado las tecnologías de la información y comunicación y particularmente Internet en las sociedades contemporáneas conlleva a una revolución sobre la función del Estado, el cual debe conquistar una nueva capacidad orgánica para llevar a cabo de manera más eficiente las funciones públicas que debe ejecutar.

Históricamente se puede observar que de cada nueva tecnología que aparece, se deriva la formación de un nuevo tejido cultural que da origen a nuevas facetas de la sociedad y del Estado.

Al hacer una analogía, con el surgimiento de Internet en la historia de la humanidad nace una nueva extensión de los sentidos de las personas que aumentan los funcionamientos cerebrales, creando un nuevo sistema nervioso social.

Esta investigación se realiza con el propósito de determinar si el gobierno electrónico es la nueva etapa de la administración pública hacia la modernización, transparencia, eficacia y eficiencia de su función.

El objetivo de este trabajo consiste en conocer cómo los recursos de información y comunicación que han generado la llamada revolución



informática, van a permitir a la administración pública modernizar su función para poder ofrecer servicios en forma transparente, eficaz y eficiente.

El gobierno electrónico o gobierno digital es el conjunto de procesos o métodos electrónicos que utilizando Internet mejoran la forma en que un gobierno ofrece información y brinda servicios a los ciudadanos.

Esta investigación presenta en el primer capítulo la teoría sobre la administración pública, desarrollada en los temas relativos al Estado, el gobierno, la administración y aborda los temas de la eficacia y eficiencia; la transparencia y la modernización de la administración pública.

En el segundo capítulo se hace referencia al derecho en general, al derecho administrativo y sus características; su evolución y las perspectivas del derecho administrativo en el siglo XXI.

El tercer capítulo desarrolla el tema de los recursos de información y comunicación en la sociedad de la información. Se explica la informática, las tecnologías de información y comunicación (TIC), aspectos de la sociedad de la información, la brecha digital, la informática jurídica y el derecho informático. Se aborda también el tema de la infraestructura global de la información, el ciberespacio y finalmente Internet.

El cuarto capítulo introduce el tema principal que corresponde al gobierno electrónico, los aspectos generales, se define el término gobierno electrónico, su naturaleza jurídica, principios y objetivos de esta institución. Se aborda el tema de las condiciones fundamentales, las etapas y las buenas prácticas para avanzar en gobierno electrónico. Se expone cómo se ha desarrollado el gobierno electrónico en algunos otros estados

latinoamericanos. Luego, se aborda el tema de la implementación y aplicación del gobierno electrónico en Guatemala; y se ofrece una guía básica de los portales o sitios electrónicos de algunas entidades estatales.



Finalmente, se presentan las conclusiones, las recomendaciones y la bibliografía.

Para la realización de la presente investigación y la redacción de los capítulos citados, fue necesaria la aplicación de los métodos analítico, sintético, inductivo, deductivo y comparativo. Asimismo se utilizó la técnica de investigación bibliográfica y documental.

Se considera importante enfatizar que la evolución del derecho debe avanzar conjuntamente con la evolución de la ciencia y la tecnología. Se tiene la intención que el presente trabajo de investigación proporcione un aporte a la comunidad jurídica.

CAPÍTULO I



1. Administración pública

1.1 Estado

El Estado es una forma moderna de organización social en la cual estamos inmersos los seres humanos. Es la manera de actuar dentro de la colectividad que formamos como sociedad. Nos permite interrelacionarnos en un intento de búsqueda de una forma ordenada y pacífica de convivencia.

A través de la historia el hombre ha vivido en diversas formas de organización social. El licenciado Julio César Zenteno Barillas menciona que esas formas de organización “en términos generales son: La Manada, la horda, la Gens, la Tribu, la Fratria y el Estado”¹.

El profesor Eduardo García Maynez define al Estado como “la única organización jurídica de una sociedad bajo un poder de dominación que se ejerce en determinado territorio”². Se obtiene de tal definición que los elementos esenciales para la vida del Estado son: el territorio, la población, la organización política y un orden jurídico.

“El Estado es la organización jurídica de la comunidad. Esta organización se basa en el poder público. Organización jurídica y poder público constituyen dos elementos importantes del Estado”³.

¹ Zenteno Barillas, Julio César, **La nacionalidad**. Pág. 17.

² García Maynez, Eduardo, **Introducción al estudio del derecho**. Pág. 98.

³ Castillo González, Jorge Mario, **Derecho administrativo guatemalteco**. Pág. 210.



El profesor Hugo Calderón Morales menciona que para Miguel Acosta Romero “El Estado es la organización política de una sociedad humana establecida en un territorio determinado, bajo un régimen jurídico, con soberanía, órganos de gobierno y que persigue determinados fines”⁴.

El Estado es una entidad independiente frente a los otros Estados del mundo. Tiene un poder que está autolimitado por el derecho y puede extender su voluntad sobre todo el territorio nacional. El Estado tiene la facultad de ser obedecido por todos.

El Estado es una estructura política y una forma de vida social, el cual evidencia su autoridad y poder supremo a través del ordenamiento jurídico.

Se afirma entonces que el Estado es la forma más valiosa y conveniente de organización social del hombre, cuya importancia se manifiesta en la realización de una convivencia humana pacífica y armoniosa.

1.1.1 Soberanía

Desde un enfoque histórico-político el concepto de “soberanía” puede definir más aún el concepto de Estado. “Soberanía es el proceso a partir del cual el Estado disputa con enemigos externos el control sobre determinado territorio y excluye a sus enemigos internos del uso de la fuerza y hace público un monopolio que antes se realizaba en función de intereses privados” como lo menciona Manuel Alberto Alonso y Juan Carlos Vélez Rendón⁵.

⁴ Calderón Morales, Hugo H., **Derecho administrativo I**. Pág. 73.

⁵ Alonso E., Manuel Alberto y Vélez Rendón, Juan Carlos, **Guerra, soberanía y órdenes alternos**. Pág. 46.

“Soberanía es la capacidad, propiedad y cualidad de la organización estatal para ejercer de conformidad con las normas obligatorias creadas o sancionadas por ella el poder regulador de la conducta de los hombres en las relaciones sociales volitivas que establecen para la satisfacción de sus necesidades.”⁶ establece el licenciado Romeo Alvarado Polanco.



La soberanía designa el máximo grado de potestad, en el sentido que no admite ningún otro poder por encima, ni en concurrencia. Es el supremo poder político que se ejerce. Se proyecta como independencia. Internamente significa que toda otra potestad en el interior del Estado es inferior a la suya.

Se afirma que la “soberanía” es una característica inherente al Estado, la cual se evidencia en el ejercicio de la suprema autoridad; que distingue y caracteriza el poder estatal.

La Constitución Política de la República de Guatemala establece en el Artículo 141 que “La soberanía radica en el pueblo quien la delega para su ejercicio, en los Organismos Legislativo, Ejecutivo y Judicial”; y el Artículo 142 que el “Estado ejerce plena soberanía sobre el territorio nacional”.

Se concluye entonces que el Estado es el depositario de la soberanía.

1.1.2 Poder del Estado

El Estado como organización social se fundamenta en el ordenamiento jurídico y en el poder público o poder del Estado. Poder es la facultad que tiene un ente para obligar a alguien a realizar algo. Es una facultad esencial de cualquier órgano gubernativo.

⁶ Alvarado Polanco, Gilberto Romeo. **La soberanía de los estados y el derecho internacional**. pág. 67.



“El poder público también se conoce con otros nombres: poder político y poder del Estado. Históricamente se conoce con diferentes nombres: potestas, majestad, autoritas, energía, imperium, mando y dominación. Jurídicamente es considerado competencia, imperativo jurídico y medio para realizar el fin fundamental del Estado, el bien común.”⁷ menciona el licenciado Castillo González.

Poder Estatal constituye un “imperium jurídico” y legítimo que poseen los tres órganos de gobierno para ejercer en forma eficaz, mediante la coactividad, las acciones que le fueron conferidos por la Constitución Política de la República, la cual constituye el límite y el fundamento de dicho “imperium”.

Montesquieu establece la separación de poderes, significando separar el poder en tres poderes: ejecutivo, legislativo y judicial; con la finalidad de que “un poder controle al otro poder y controlándose entre todos, eviten el abuso de poder”⁸.

La Constitución Política de la República de Guatemala determina en su Artículo 152 “Poder Público: el poder proviene del pueblo. Su ejercicio está sujeto a las limitaciones señaladas por esta Constitución y la ley”.

Se afirma entonces que el Estado es la forma más justa, eficaz y racional de ejercer la autoridad o poder estatal.

⁷ Castillo González, Jorge Mario. **Ob. Cit.** Pág. 210.

⁸ Montesquieu, Charles Louis de Secondat, Baron de, **El espíritu de las leyes.** Pág. 61.

1.1.3 Fines del Estado



Dentro de los principales fines del Estado está el dar satisfacción a los requerimientos de la sociedad a través de los servicios públicos, servicios sociales y obras públicas con el objeto de lograr: el bienestar social, el bien común y el desarrollo de la persona humana.

El Estado realiza sus fines a través de los tres organismos que lo integran y cada uno tiene definidas sus funciones. La separación de los organismos asegura el equilibrio de los poderes y evita que un organismo no interfiera en la competencia de los otros y viceversa.

La Constitución Política de la República de Guatemala establece en el Artículo 1 que el fin supremo del Estado de Guatemala es *la realización del bien común*, y en Artículo 2 que es deber del Estado *el desarrollo integral de la persona*.

1.2 Gobierno

“El gobierno hay que entenderlo como aquella instancia determinada en lo esencial desde el campo político que se halla al frente de la administración pública...El gobierno no sólo tiene que ejecutar la ley, sino que además, tiene que dotarla de contenido.....La función política o gubernativa, como se le llama, consiste en solucionar los asuntos excepcionales que interesan a la unidad política y velar por los grandes intereses nacionales...” establece el licenciado Hugo Calderón Morales⁹.

⁹ Calderón Morales, Hugo H., **Ob.Cit.** Pág. 26.

El Estado es una amplia instancia que abarca a los tres poderes: ejecutivo, legislativo y judicial; además de la administración pública, y otras instituciones.



El gobierno es el conjunto de órganos del Estado que formulan, expresan y realizan la voluntad de éste. Se puede decir que el gobierno es el que administra el Estado y para ello dirige la administración pública, ejerciendo su poder soberano.

La Constitución Política de la República de Guatemala en el Artículo 140 determina "Guatemala es un Estado libre, independiente y soberano, organizado para garantizar a sus habitantes el goce de sus derechos y de sus libertades. Su *sistema de gobierno* es republicano, democrático y representativo".

El gobierno central conforma uno de los poderes del Estado, el poder ejecutivo, que es una de las piezas que compone el Estado. Al gobierno por lo tanto le corresponde un papel central, el de supremo conductor o director del Estado. Si bien está sometido a los controles de otras instituciones del Estado, al gobierno se le atribuye el papel de líder y poder principal del Estado.

1.3 Administración

"La palabra administración viene del latín *ad* (dirección, tendencia) y *minister* (subordinación u obediencia) y significa cumplimiento de una función bajo el mando de otro; esto es prestación de un servicio a otro. Administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos."¹⁰

¹⁰ Chiavenato, Idalberto, *Introducción a la teoría general de la administración*. Pág. 8.



La administración se puede considerar como una ciencia y como un conjunto. Es ciencia porque investiga, explica, analiza la realidad. Porque es un conjunto de conocimientos ordenados y sistematizados, de validez universal, fundamentados en una teoría referente a verdades generales, cuyo objeto es el conocimiento del mundo y la búsqueda de la verdad utilizando como método la investigación, la observación, la experimentación y se fundamenta en principios y leyes generales.

La administración se considera una técnica porque es un conjunto de instrumentos, reglas, procedimientos y conocimientos cuyo objeto es la aplicación o utilidad práctica cuyos métodos son instrumentos, procedimientos, conocimientos científicos y se fundamenta en principios y reglas de aplicación práctica. Asimismo es considerado técnica porque opera en la realidad según procedimientos y reglas que normalizan la operación y transforman la realidad.

Las cuatro funciones básicas de la administración son: planificación, organización, dirección y control.

- A. Planificación: Definición de objetivos organizacionales, proponiendo medios para lograrlos de tal forma que: a) se fije el rumbo de la organización. b) se identifiquen y asignen recursos necesarios. c) definición de las actividades necesarias.
- B. Organización: generación de una estructura de relaciones que permita a los empleados la realización de los planes gerenciales, de tal forma que se cumplan las metas de ésta.
- C. Dirección: hacer que los demás realicen las tareas necesarias para el logro de los objetivos organizacionales.



- D. Control: Vigila el desempeño y acciones correctivas necesarias, de tal forma que se propongan las acciones correctivas.

1.3.1 Administración y sus perspectivas

Vivimos en una sociedad donde el avance tecnológico y el desarrollo del conocimiento humano por sí solos no producen efectos si la calidad de la administración no permite una efectiva aplicación de los recursos humanos y tecnológicos. Peter Drucker afirma que “no existen países desarrollados ni países subdesarrollados, sino simplemente países que saben administrar la tecnología existente y sus recursos disponibles y potenciales, y países que todavía no saben hacerlo. O sea, que existen países administrados y países sub-administrados”¹¹.

Las teorías administrativas más recientes estudian la organización como un sistema compuesto de subsistemas que interactúan entre sí y con el ambiente externo.

La administración se ha vuelto tan valiosa como el trabajo mismo. La administración no es el fin en sí misma, sin embargo es el medio de lograr que las cosas se realicen de la mejor forma posible, al menor costo y con la mayor eficiencia y eficacia.

1.4 Administración pública

Administración pública es la actividad que realiza el Estado para cumplir con los fines y objetivos propuestos. Consiste en una actividad concreta y continua

¹¹ Drucker, Peter F, *Una era de discontinuidad*. Pág. 9.



cuya finalidad es desempeñar en forma directa e inmediata las necesidades de la sociedad y alcanzar los fines del Estado, dentro de un ordenamiento jurídico determinado.

“Administración pública es el conjunto de órganos administrativos que desarrollan una actividad para el logro de un fin (bienestar general), a través de los servicios públicos (que es el medio de que dispone la administración pública para lograr el bienestar general), regulada en su estructura y funcionamiento, normalmente por el Derecho Administrativo”¹².

“Administración pública es la actividad destinada a servir a los habitantes del Estado de Guatemala, siempre que dicha actividad persiga la realización del bien común; y es el servicio a cargo de personas (funcionarios y empleados públicos) quienes ejecutan las funciones administrativas con efectividad”¹³.

Se entiende por administración pública la organización dotada de medios económicos y materiales públicos que pone en práctica las decisiones tomadas por el gobierno. Se compone de todo lo que la hace efectiva: funcionarios y edificios públicos, entre otros. Por su función, es el enlace entre la ciudadanía y el poder político.

La administración pública se proyecta desde dos puntos de vista: a) como sujeto, que realiza la acción, ya que conforma un conjunto de entidades y órganos constituidos por relaciones de coordinación y jerarquía a la que se le llama jerarquía administrativa. b) como objeto, o actividad que al realizar la acción da cumplimiento a los fines de su función, es decir la realización del bien común.

¹² Calderón Morales, Hugo H., **Ob. Cit.** Pág. 5

¹³ Castillo González, Jorge Mario, **Ob.Cit.** Pág.43.



La administración pública es el contenido esencial del quehacer que le corresponde al Poder Ejecutivo, y se refiere a las actividades de gestión, que el titular de la misma desempeña sobre los bienes del Estado para suministrarlos de forma inmediata y permanente, a la satisfacción de las necesidades públicas y lograr con ello el bien social; dicha atribución tiende a la realización de un servicio público, y se somete al marco jurídico especializado que norma su ejercicio.

1.5 Eficacia y eficiencia en la administración pública

En la actividad de la administración pública destacan condiciones necesarias para que el quehacer del Estado en su función ejecutiva pueda llevarse a cabo adecuadamente. Entre estas condiciones se encuentra: la eficacia y la eficiencia.

Aunque algunos autores mencionan estas palabras como sinónimas, conllevan una diferencia, a la cual se hace referencia en este trabajo.

Eficacia: es la consecución de los objetivos, o el logro de los efectos deseados. Es la virtud, actividad, fuerza y poder para obrar. Es la capacidad de disponer de algo o de alguien para conseguir un efecto determinado.

Eficiencia: es el logro de los fines con la menor cantidad de recursos, al menor costo. Es la virtud y facultad para lograr un efecto determinado con el mejor aprovechamiento de los recursos.

Se puede afirmar entonces que se realiza una actividad con eficacia cuando se consigue el fin determinado, y que se realiza una actividad con eficiencia cuando se transforma el medio social en forma positiva.



La eficacia es una medida del logro de resultados, mientras que la eficiencia es una medida de la utilización de los recursos en ese proceso.

La eficacia en la administración pública consiste en asegurar que la acción administrativa consiga realmente los objetivos de solución de problemas públicos en la forma establecida por la ley y el gobierno.

La eficiencia en la administración pública se caracteriza por ser, sobretodo un valor de las actividades de gestión, que consiste en esencia en mantener una buena relación proporcional entre los recursos empleados y los resultados obtenidos.

A medida que el Estado se proponga prestar los servicios públicos correctamente, se orientará hacia la eficiencia (mejor utilización de los recursos disponibles). En la medida que se oriente a la consecución de los objetivos previstos se inclinará a la eficacia.

En la realidad, no siempre eficacia y eficiencia se desarrollan simultáneamente. Una administración puede ser eficiente en sus servicios y quizá no sea eficaz o viceversa, puede prestar servicios sin eficiencia y, a pesar de eso, ser eficaz (porque cumple con los fines).

La eficacia y la eficiencia se encontrarán entrelazadas en una ecuación directa a la racionalidad que la entidad y los funcionarios y empleados públicos impongan a la correspondiente actividad requerida.

Lo que se pretende es que la administración pública cumpla su función con eficacia y eficiencia, lo cual constituiría la excelencia.



1.6 Transparencia en la administración pública

En general, a la buena práctica del poder gubernamental se le llama transparencia. El término opuesto a transparencia es corrupción política. La corrupción es un uso que empobrece a los Estados y nos afecta a todos. Los gobiernos son susceptibles a la corrupción, ya sea gobiernos de países desarrollados o de países en vías de desarrollo.

La corrupción debilita las instituciones del Estado y socava la economía nacional. Razón por la cual se destruye la confianza de la población en su gobierno y se perturba el orden social. De esta forma prospera la delincuencia organizada y otro tipo de amenazas para la seguridad de la población.

Los actos de corrupción pueden darse de diferentes formas, entre ellas se puede mencionar: influencias, extorsiones, fraudes, malversación de fondos, patrocinio, nepotismo, etc. Estas formas de corrupción frecuentemente se ven ligadas a delitos como el tráfico de drogas, lavado de dinero, prostitución, entre otros.

Lamentablemente la corrupción política es una realidad mundial. Cada Estado evidencia su madurez política de acuerdo al combate que defina hacerle. Es por ello que existen instituciones internacionales y nacionales, privadas y oficiales que tienen el objetivo de supervisar el nivel de corrupción administrativa que se da en cada Estado.

El hecho que un Estado permita la difusión de información administrativa, es decir el suministro de información de la administración a los ciudadanos permite un mayor control público de la actividad administrativa; lo cual además



de favorecer el ejercicio de los derechos ciudadanos transparenta la función de la administración pública.

1.7 Modernización de la administración pública

La administración pública, así como las empresas privadas y la sociedad en general se encuentran ante la inminente revolución tecnológica, por lo cual se debe enfrentar al apremiante e inaplazable proceso de modernización.

La administración pública debe evolucionar a la par de los tiempos modernos para lograr un conjunto de organismos eficaces, eficientes y transparentes. El impacto que la implementación tecnológica puede provocar en la administración pública no tiene dimensión debido a que los grandes logros en materia de implementación de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) marcharán avanzando constantemente.

El tema de la modernización es relevante a la hora de plantear mejoras al interior de la administración pública, ya que las entidades estatales se verán profundamente beneficiadas por la simplificación de trámites y el ahorro en tiempo y dinero, los cuales son factores fundamentales en su desempeño. Lo cual repercutirá en un bienestar ciudadano, una mejor relación con el Estado y una mayor transparencia.

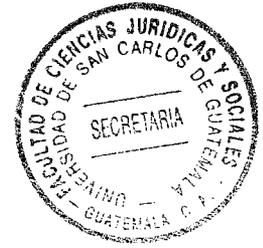
La modernización de la administración pública permite un acercamiento con el usuario, una mejor relación con el Estado y una mayor transparencia. Todo esto no hace más que acortar la brecha entre el Estado y el ciudadano ofreciendo a estos últimos un mayor bienestar.

La administración pública se encuentra en un momento en el que ~~no eleva~~ la calidad de su desempeño y se afirma como principal protagonista del proceso de producción de políticas públicas, será víctima de su propia ineficacia e ineficiencia, por lo cual debe enfrentar el proceso de modernización que se hace inminente debido a los avances que ofrecen las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC).

Se afirma entonces que para lograr un conjunto de organismos eficaces, eficientes y transparentes se debe hacer uso de las facilidades y ventajas que ofrecen las tecnologías de la información y de las comunicaciones, tema que se tratará en detalle más adelante.



CAPÍTULO II



2. Derecho administrativo

2.1 Derecho

El derecho como una creación del hombre para ordenar la vida social con el fin último de realizar el bien común y el Estado como una expresión institucional de la sociedad se relacionan entre sí intensamente, pues la existencia de uno da forma y garantiza la existencia del otro. Sería imposible concebir un Estado sin un orden político, o un ordenamiento jurídico sin el Estado. Por eso la existencia del Estado es intrínseca a la del derecho.

La organización social denominada Estado crea y garantiza el derecho. La persona está vinculada al derecho durante toda su vida, aún antes y después de ella.

2.1.1 Aspectos generales

El derecho forma parte de la vida de la persona en la sociedad y es trascendental su importancia para determinar el desarrollo de nuestra sociedad. El derecho, lejos de ser un sistema completo y estático, es un sistema dinámico en permanente creación y modificación.

El derecho mantiene un equilibrio en la sociedad, debido a que ordena las complejas y dificultosas relaciones con las que se vinculan las personas en la organización social.



El derecho es el orden constituido por normas, principios e instituciones que regula la conducta de las personas en la sociedad, fundamentados por el principio de la justicia, cuya base son las relaciones sociales existentes en cada época y lugar, las cuales determinan su contenido y carácter. En otras palabras, es el conjunto de normas que regulan la convivencia social y permiten resolver los conflictos interpersonales.

La palabra “derecho” deriva de la voz latina "directur"¹⁴, que significa lo que está conforme al orden, a la regla, a la ley, a la norma; es decir, lo que no se desvía ni a un lado ni a otro. El vocablo “directur” determinó la formación de la palabra en las lenguas romances: diritto, en italiano; direito, en portugués; dreptu, en rumano; droit, en francés; Estas han conservado su significación primigenia de "rectitud".

El derecho ha sido definido como la “colección de principios, preceptos y reglas a que están sometidos todos los hombres en cualquiera sociedad civil, para vivir conforme a justicia y paz; y a cuya observancia pueden ser compelidos por la fuerza.”¹⁵

El derecho también ha sido conceptualizado como “un sistema coactivo de normas generadoras de autorizaciones y deberes que tienen por objeto ordenar de cierto modo la conducta de los hombres dentro de las relaciones sociales que establecen tendencias a la satisfacción de sus necesidades en una organización estatal determinada, con el fin de mantener dicha organización, y lograr la realización de los intereses a ella inherentes”¹⁶.

¹⁴ Cabanellas, Guillermo, **Repertorio jurídico**. Pág. 9.

¹⁵ Cabanellas de Torres, Guillermo, **Diccionario jurídico elemental**. Pág. 120.

¹⁶ Alvarado Polanco, Romeo, **Introducción al derecho I**. Pág. 28.



Se puede establecer entonces que Derecho es el conjunto de principios e instituciones y normas que regulan la actividad del hombre en la sociedad.

La doctrina con la finalidad de sistematizar su enseñanza divide al derecho en Derecho Privado y Derecho Público. Cada uno de estos grupos contienen diversas ramas del Derecho.

“Derecho público es el conjunto de normas reguladoras del orden jurídico relativo al Estado en sí, en sus relaciones con los particulares y con otros Estados. El que regla los actos de las personas cuando se desenvuelven dentro del interés general que tiene por fin el Estado, en virtud de delegación directa o mediata del poder público. El Derecho Privado rige los actos de los particulares cumplidos en su propio nombre. Predomina el interés individual frente al general del Derecho Público.”¹⁷

El derecho privado es la rama del derecho que se ocupa especial y preferente de las relaciones entre particulares. Esta rama del Derecho se contrapone al derecho público, que es la parte del ordenamiento jurídico que regula las relaciones de los ciudadanos con los poderes públicos y de los poderes públicos entre sí.

Dentro de las ramas del derecho privado se puede mencionar el derecho civil, y el derecho mercantil.

Dentro de las ramas del derecho público se pueden mencionar el derecho constitucional, el derecho administrativo, el derecho laboral, el derecho agrario, el derecho tributario, el derecho penal, el derecho notarial, el derecho procesal,

¹⁷ Cabanellas de Torres, Guillermo, **Ob.Cit.** pág. 123.

el derecho internacional público, el derecho internacional privado y la propiedad intelectual.



“El orden jurídico del Estado de Guatemala que es el mismo orden jurídico de la administración pública, es un conjunto de normas y principios jurídicos que regulan las actividades administrativas. El orden jurídico por su naturaleza jurídica es general, válido y de aplicación obligatoria. El orden jurídico encabezado por la Constitución Política es un sistema social creado por la persona humana (el legislador guatemalteco en representación de los guatemaltecos), nace a la vida jurídica al establecerse la organización constitucional. El guatemalteco por medio de los diputados constituyentes es el único ser capacitado para la creación del orden jurídico de la administración del Estado de Guatemala”¹⁸.

2.2 Derecho administrativo

El Derecho Administrativo es una rama del Derecho Público con peculiaridades muy especiales, debido a que regula:

- la estructura y el funcionamiento de la administración pública,
- las relaciones que se originan y desarrollan entre los ciudadanos y la administración pública, y
- las relaciones que se generan entre los órganos y entidades administrativas entre sí.

¹⁸ Castillo González, Jorge Mario, **Ob.Cit.** Pág. 30 -31.



El derecho administrativo está vinculado a la noción de administración, por lo que la estructura y actividad de la administración constituyen la temática del derecho administrativo.

2.2.1 Definición de derecho administrativo

Acosta Romero¹⁹ refiere que se entiende por “ciencia del Derecho Administrativo el conjunto de conocimientos sistematizados y unificados sobre las normas, fenómenos e instituciones sociales, relativas a la administración pública de los Estados en su interconexión sistemática, en búsqueda de principios generales, con un método propio de investigación y desarrollo”.

Por su parte el autor Manuel María Diez²⁰, establece que el Derecho Administrativo es “el complejo de principios y normas de Derecho Público interno que regulan la organización, la actividad de la administración pública y su control”.

Por lo que, en base a los anteriores conceptos se expone que el Derecho Administrativo es el conjunto de principios, instituciones y normas jurídicas de orden público interno, que regula la estructura, organización, actividad y los fenómenos de la administración pública, así como las relaciones que se dan entre la administración pública con los administrados y entre las entidades públicas entre sí.

¹⁹ Acosta Romero, Miguel, **Teoría general del derecho administrativo**. pág. 9.

²⁰ Diez, Manuel María, **Derecho administrativo**. Pág. 235.

2.2.2 Objetivo y finalidad del derecho administrativo



“El principal objetivo del derecho administrativo guatemalteco es la reglamentación de actividades jurídicas y no jurídicas a cargo de la administración del Estado de Guatemala o administración pública. Las leyes, reglamentos, acuerdos, resoluciones y contratos se tienen como actividades jurídicas y los manuales, instructivos, formularios, memorandos, informes, órdenes, circulares, estadísticas e investigaciones se consideran actividades no jurídicas. Las funciones administrativas de planificación, organización, liderazgo (integración de personal o coordinación) y control (supervisión y revisión) pueden constituirse en actividades jurídicas siempre que se les de alguna forma legal: reglamento, por ejemplo.”²¹

La finalidad del derecho administrativo consiste en reglamentar el funcionamiento de la administración pública. El contenido jurídico del derecho administrativo se debe enfocar hacia una administración eficiente y eficaz. El derecho administrativo debe ocuparse del cumplimiento de los fines del Estado. Debido a que dentro de los fines del Estado se encuentra el bienestar general, a través de los servicios públicos, el derecho administrativo debe cubrir la reglamentación referente a los servicios públicos.

En la medida en que la intervención y los servicios del Estado se multiplican, la administración y el derecho administrativo se hacen más complejos y necesitan de mayor técnica y mejor funcionamiento.

El derecho administrativo está destinado a contemplar las nuevas formas de intervención del Estado y a hacer posible que los servicios que en los últimos tiempos se requieran puedan nacer, organizarse y mantenerse adecuadamente.

²¹ Jorge Mario Castillo González, **Ob.Cit.** Pág.23



2.2.3 Principios del derecho administrativo

Acerca de los principios propios del derecho administrativo el licenciado Jorge Mario Castillo González, hace referencia en su libro “Derecho Administrativo Guatemalteco” que Betancourt Jaramillo formula la siguiente enumeración:

- “Principio de igualdad ante la ley, en todas sus formas: igualdad ante la función pública; igualdad de los usuarios ante el servicio público; igualdad de los funcionarios que estén en la misma categoría e igualdad de las personas ante las cargas públicas.
- Principio de imparcialidad de la administración en el cumplimiento de sus cometidos o de la moralidad, en el sentido que la administración pública actúa sin pasión y sin intereses personalistas, igual para todos.
- Principio de respeto al derecho de defensa o principio “audi alteram partem” según el cual la decisión que entraña un perjuicio grave para el administrado o para el funcionario no debe tomarse sin que el interesado o afectado haya sido previamente oído o invitado a presentar sus puntos de vista.
- Principio de la no retroactividad de las decisiones administrativas.
- Principio del paralelismo de las formas. Según este principio una decisión no puede ser decretada, reformada, derogada y revocada sino por otra decisión dictada por la misma autoridad que dictó la primera y en la misma forma. Ejemplos: una ley que es decisión general dictada por el Congreso, será reformada o derogada exclusivamente por otra ley dictada por el



congreso. Un acuerdo gubernativo, que es una decisión general dictado por el Presidente de la República, o una resolución administrativa, que es una decisión individual, emitida por un Ministro de Estado, sólo será modificada o revocada por medio de otro acuerdo o resolución emitida por el Presidente o por el ministro.

- Principio de que toda decisión administrativa debe fundamentarse en algún motivo. Significa que toda decisión administrativa debe expresar las razones o consideraciones que justifican su contenido.
- Principio de que todo trabajo debe ser adecuadamente remunerado. Significa que las personas al trabajar en la administración pública recibirán pago a cambio de sus servicios a efecto de obtener su fidelidad y diligencia.
- Principio de que toda decisión administrativa debe emitirse haciendo valer el interés general o público o bien común.

La Constitución Política de la República de Guatemala fundamenta en el Artículo 221 los principios generales del derecho administrativo, ya que asigna al Tribunal de lo Contencioso-Administrativo la función de “contralor de la juridicidad de la administración pública”.

Existen dos principios rectores de la función administrativa, los cuales son el principio de legalidad y el principio de juridicidad.



2.2.3.1 Principio de legalidad y principio de juridicidad

El licenciado Hugo Calderón establece que “la diferencia entre el principio de legalidad y el principio de juridicidad estriba en su aplicación: el principio de legalidad debe someter su actuación a una norma y si no hay norma no puede actuar, el administrador tiene que actuar apegado a la ley, mientras que el principio de juridicidad tiene un campo más amplio para poder actuar, pues fundamentalmente tiene que buscar la norma, la ley, pero a falta de la misma puede aplicar y buscar en los principios generales, y en todo caso puede aplicar las instituciones doctrinarias del Derecho Administrativo.

2.2.4 Características del derecho administrativo

El profesor Hugo H. Calderón²², menciona que haciendo “un resumen de las características más importantes del derecho administrativo se pueden mencionar las siguientes:

- Es un *Ius Novum* o sea un derecho nuevo, debido a que es de reciente creación, parte del último cuarto del siglo XIX, pues surge con la Revolución Francesa y nace como producto del surgimiento del Estado Derecho.
- No ha sido codificado, pues no se puede hablar de codificación por lo extenso de las competencias administrativas y porque la codificación implica unificación de todo lo relativo a la administración enmarcado en una ley única.

²² Calderón Morales, Hugo H., **Ob. Cit.** Pág. 32 -35.



- Es un derecho subordinado pues está referido a la Constitución Política de la República de Guatemala y a las leyes constitucionales.
- Es un derecho autónomo debido a que se encuentra dotado de autonomía, por la especialización y relaciones que regula.
- Es un derecho dinámico, debido a que la administración pública está en constante cambio, el que depende de las circunstancias y de las necesidades sociales, pues la finalidad de la administración es el bienestar general, el que se realiza a través del servicio público”.

2.3 Evolución del derecho administrativo

El derecho público surgido de La Revolución Francesa, ha sido estudiado, analizado, escrito, legislado, interpretado y aplicado, a través de los años, como aquél que busca el equilibrio necesario entre las potestades que se le otorgan a la administración pública, para lograr la eficacia y eficiencia en el desarrollo de la actividad administrativa y el reconocimiento de los derechos e intereses subjetivos, y de las garantías de protección de los particulares frente a los poderes públicos.

La doctrina científica del mundo occidental ha dedicado los últimos mas de doscientos años a crear el derecho administrativo, desde una doble concepción; por un lado, como el derecho que regula a la administración pública en su quehacer habitual, o sea en su actividad al servicio del interés general; y por el otro, como un derecho garantista, de protección a los particulares frente a las potestades públicas y a la administración pública.



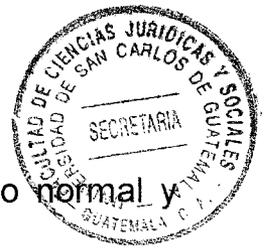
Muchos juristas han dedicado buena parte de su vida científica, a estudiar y establecer los derechos y garantías, que pueden ejercer los particulares contra las decisiones y actuaciones del poder público.

Los muchos esfuerzos realizados para lograr una administración pública eficiente y eficaz, así como respetuosa de los derechos fundamentales no han logrado alcanzar los niveles ideales en el desarrollo de la actividad administrativa.

Múltiples son las causas que no permiten que la función de la administración pública se realice en forma eficiente y difieren de un Estado a otro, y de una administración pública a otra. Entre ellas se puede mencionar una legislación anacrónica, una excesiva burocratización administrativa, la ausencia de transparencia en la gestión pública, la falta de capacidad técnica de los empleados públicos, los inadecuados salarios de los funcionarios públicos, el desconocimiento de la Constitución y las leyes por aquellos quienes están llamados a aplicarlas y cumplirlas.

Un adecuado conocimiento de las deficiencias y de las fortalezas de la administración pública, es lo que puede llevar a formular las propuestas encaminadas a modernizarla, transparentarla en forma eficaz y eficiente para que mejores sus servicios en el siglo que se inicia.

La sociedad moderna está impregnada por el desarrollo científico y tecnológico, lo que ha permitido alcanzar mejores niveles de vida en la sociedad de comienzos del siglo XXI. A ello no escapa la administración pública, que también en la búsqueda por alcanzar niveles óptimos de eficiencia, se ha visto forzada por el desarrollo de los acontecimientos políticos y sociales a incorporar



y utilizar el desarrollo científico y tecnológico, en su funcionamiento normal y cotidiano.

Lo expuesto lleva a transformar la idea tradicional de Derecho Administrativo que hemos manejado durante los últimos años, debiendo éste adaptarse a los cambios producidos por las nuevas tecnologías, con el objeto de lograr una verdadera y auténtica modernización de la administración pública.

2.4 Derecho administrativo en el siglo XXI

En los inicios de un nuevo siglo, se percibe la necesidad de un derecho administrativo que se manifieste más interesado en el servicio a sus ciudadanos utilizando los instrumentos y herramientas necesarias para alcanzar los objetivos fijados en las normas.

No se trata de esforzarse en formular nuevos conceptos sobre administración pública y derecho administrativo, sino en animarse a trabajar por un derecho administrativo y una administración pública modernizada que este pendiente de los problemas reales de los ciudadanos con un interés más comprometido por brindar servicios efectivos y eficientes que mejoren la de vida de la población.

La sociedad esta inmersa en cambios drásticos debido al impacto de la implementación de nuevas tecnologías que brindan información y comunicación, y es imposible que la administración pública pretenda detenerse ante esta revolución de tecnología e información, por lo que el derecho administrativo debe contribuir de manera efectiva a la realización de una modernización que permita realizar un trabajo en forma efectiva, eficiente y transparente



Se debe tomar conciencia que nos encontramos ante un fenómeno de gran envergadura y el derecho administrativo debe procurar modernizar la administración pública, para el avance de la sociedad misma.

La modernización que están desarrollando varios estados en sus servicios públicos ha producido una verdadera explosión en muchas organizaciones públicas, la cual permite evolucionar a la par de los tiempos modernos.

Las principales funciones que realiza la administración pública deben enfocarse en fomentar e impulsar las nuevas tecnologías, por lo que las instituciones públicas deben de crear una atmósfera de confianza entre los ciudadanos con el funcionamiento de los servicios públicos modernizados.



CAPÍTULO III



3. Recursos de información y comunicación en la sociedad de la información

3.1 Informática

La Informática es el “Conjunto de conocimientos científicos y técnicas que hacen posible el tratamiento automático de la información por medio de ordenadores.”²³

El vocablo informática proviene del idioma francés "*informatique*", acuñado por el ingeniero Philippe Dreyfus en 1962, acrónimo de las palabras "*information*" y "*automatique*". Por lo que palabra informática conforma la unión de dos palabras: información y automática.

La informática es la disciplina que estudia el tratamiento automático de la información utilizando dispositivos electrónicos y sistemas computacionales. En lo que hoy conocemos como informática confluyen muchas de las técnicas y de las máquinas que el hombre ha desarrollado a lo largo de la historia para apoyar y potenciar sus capacidades de memoria, de pensamiento y de comunicación.

La informática se utiliza en diversidad de tareas, como: elaboración de documentos, control de procesos, robots industriales, telecomunicaciones, vigilancia, así como el desarrollo de juegos.

En la informática convergen los fundamentos de las ciencias de la computación, la programación y las metodologías para el desarrollo de

²³ Diccionario de la Real Academia Española., <http://www.buscon.rae.es>, Mayo de 2007.



aplicaciones, así como determinados temas de electrónica. Se entiende por "informática" a la unión del cómputo y las comunicaciones.

Podemos, entonces entender el concepto de informática como aquella ciencia encargada de estudiar los ordenadores y su capacidad para procesar y almacenar información y datos.

Las funciones principales de la informática son las siguientes: creación de nuevas computadoras, creación de nuevas especificaciones de trabajo, desarrollo e implementación de sistemas informáticos, optimización de los métodos y sistemas informáticos existentes.

La informática es aplicada en diversos sectores de la actividad diaria. Esos sectores son abarcados por medicina, ingeniería, industria, en la investigación científica, el arte y a nivel empresarial, así como por la Administración Pública.

En sus inicios, la informática facilitó los trabajos repetitivos y monótonos del área administrativa, lo que desarrollo la automatización de esos procesos, lo que a su vez trajo como ventaja una disminución de los costes.

Su principal objetivo es facilitar información oportuna y veraz, lo cual facilita la toma de decisiones a nivel administrativo.

La informática encuentra su principal impulso en el acceso y en la capacidad de procesamiento de información sobre todos los temas y sectores de la actividad humana, contribuyendo a que culturas y sociedades se transformen de forma muy rápida tanto económica, como social y políticamente; con el objetivo fundamental de alcanzar con plenitud sus potencialidades a la información y la comunicación.



3.2 Tecnologías de la información y la comunicación (TIC)

Al concepto “Tecnologías de la Información y las Comunicaciones se le abrevia “TIC”.

Según el PNUD (Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo) en el Informe sobre Desarrollo Humano del año 2002: "Las TIC se conciben como el universo de dos conjuntos, representados por *las tradicionales Tecnologías de la Comunicación (TC)* - constituídas principalmente por *la radio, la televisión y la telefonía convencional* - y por *las Tecnologías de la información (TI)* caracterizadas por la *digitalización de las tecnologías* de registros de contenidos (informática de las comunicaciones, telemática y de las interfases)".²⁴

Las TIC son instrumentos y procesos utilizados para recuperar, almacenar, organizar, manejar, producir, presentar e intercambiar información por medios electrónicos y automáticos. Se puede incluir entre las TIC: los programas informáticos y programas de bases de datos, los ordenadores y demás equipos físicos, material de telecomunicaciones en forma de computadoras personales, *scanners*, cámaras digitales, asistentes personales digitales, teléfonos, facsímiles, *modems*, grabadoras de CD y DVD, radio y televisión, y aplicaciones multimedia. O sea que, las TIC pueden ser tanto tradicionales, como la radio, la televisión y los medios impresos; como nuevas, un conjunto de medios y herramientas como los satélites, la computadora, la internet, el correo electrónico, los celulares, los robots entre otros.

²⁴ Fundavit, <http://www.fundavit.me.gob.ve>. Mayo de 2007.



Las TIC son aquellas tecnologías que permiten transmitir, procesar y difundir información de manera instantánea.

Se trata de un concepto que agrupa al conjunto de tecnologías ligada a las comunicaciones, la informática y los medios de comunicación. En esta definición general se encontrarían los siguientes temas principales:

- Sistemas de (tele)comunicación
- Informática
- Herramientas ofimáticas²⁵ que contribuyen a la comunicación

Las TIC son las tecnologías que se necesitan para la gestión y transformación de la información y muy en particular el *uso de ordenadores y programas* que permiten crear, modificar, almacenar, proteger y recuperar esa información.

Las TIC son un elemento fundamental de la sociedad del siglo XXI, que habilitan la capacidad universal de acceder y contribuir a la información, las ideas y el conocimiento. Promueven el intercambio y fortalecimiento de los conocimientos a nivel mundial a favor del desarrollo, permitiendo un acceso equitativo a la información para actividades económicas, gubernamentales, sociales, políticas, sanitarias, culturales, educativas y científicas.

Las TIC benefician a la sociedad dando acceso a la información que está en el dominio público, generando ventajas múltiples tales como una sociedad

²⁵ **Ofimática:** acrónimo de las palabras oficina e informática. Automatización, mediante sistemas electrónicos de las comunicaciones y procesos administrativos en las oficinas. <http://www.buscon.rae.es>; página del Diccionario de la Real Academia Española, Vigésima segunda edición. Mayo de 2007.



con conocimiento, nuevos empleos, innovación, oportunidades comerciales, y el avance de las ciencias; y muy especialmente una sociedad con un gobierno eficaz, eficiente y transparente.

La revolución tecnológica que vive la humanidad actualmente es debida en buena parte a los avances significativos en las tecnologías de la información y la comunicación. Los grandes cambios que caracterizan esencialmente esta nueva sociedad son: la generalización del uso de las tecnologías, las redes de comunicación, el rápido desenvolvimiento tecnológico y científico y la globalización de la información.

En definitiva, las actividades que implican el desarrollo humano dependen de cómo la gente domine las TIC.

Las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones han logrado tan alto grado de desarrollo que están inmersas en la mayoría de las actividades del ser humano. Hoy en día, conocer la tecnología y utilizarla ya no constituye un privilegio, sino una inminente necesidad para lograr obtener niveles de eficiencia y competitividad a todo nivel.

En los últimos años del siglo XX la difusión masiva de las tecnologías de la información y las comunicaciones ha generado la llamada *revolución informática* que ha dado origen a una nueva época que se conoce como *sociedad de la información*.



3.3 Sociedad de la información.

La sociedad de la información ha sido definida como aquella “que surge al acercar a los ciudadanos las nuevas tecnologías de la información y la telecomunicación, permitiéndoles nuevas formas de interactuar entre sí, con el sector público y el sector privado.”²⁶

La revolución de la informática constituye uno de los grandes acontecimientos de la sociedad del siglo XXI. Esta revolución ha sido calificada desde el último tercio del siglo XX, como *la sociedad de la información*, la cual se caracteriza por el *acceso al conocimiento y a la información* de todas las personas, con independencia de su capacidad económica y de su ubicación geográfica.

Actualmente la sociedad de la información aún se encuentra en las primeras etapas de su desarrollo.

La sociedad de la información es aquella que se caracteriza porque los medios de producción de bienes y servicios, así como la demanda de los mismos por las personas, para satisfacer sus necesidades, se encuentra determinado por la información como recurso esencial.

“La información es un bien económico, pero diferente de los demás bienes económicos existentes en el mercado, pues no se agota con su consumo, sino que puede enriquecerse al generar más información; puede ser utilizado por muchas personas al mismo tiempo, constituyendo la base del desarrollo de una nueva sociedad, en la cual la información constituye el centro de atención”²⁷.

²⁶ Gabeiras C., Merino y Sanz, Soltillo, **La antecámara de la sociedad de la información**, <http://www.dialnet.unirioja.es>, página de dialnet. Consultado 25 de Mayo de 2007. Pág. 169.

²⁷ Davara Rodríguez, M.A., “**De las autopistas de la información a la sociedad virtual**”, Pág. 50 y 51.



La sociedad de la información es un estadio de desarrollo social **caracterizado** por la capacidad de sus miembros (ciudadanos, empresas y administraciones públicas) para obtener y compartir cualquier información desde cualquier lugar y en la forma que se prefiera.

Se trata de un nuevo tipo de sociedad donde la creación, modificación y distribución de la información forma parte esencial de su actividad económica y social. Se considera específico de esta sociedad el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones, TIC.

3.3.1 Brecha digital

En la sociedad de la información se da el fenómeno de la brecha digital, el cual se refiere a la separación socio-económica existente entre las comunidades que tienen acceso y hacen uso rutinario de los ordenadores y de Internet, y aquellas que no lo tienen o no saben hacer uso de él.

La brecha digital se percibe como una desigualdad para el acceso a la información y al conocimiento mediante las TIC. Se considera como la diferencia entre las personas, entre las comunidades, entre los países y entre las regiones que utilizan las TIC en su vida diaria y las que no tienen acceso a las mismas o no saben cómo utilizarlas.

Los avances tecnológicos han dado lugar a cambios e importantes desarrollos en las sociedades, también han profundizado la brecha o exclusión que ya existía entre personas, comunidades y países. Precisamente, la brecha digital no sólo se da entre países, sino entre ciudades de una misma nación o entre el área urbana y el área rural o entre mujeres y hombres, entre jóvenes y personas

de la tercera edad o entre quienes tienen acceso a la educación que no lo tienen.



Sin embargo, las Tic son consideradas la base para reducir la brecha digital sobre la que se tiene que construir una sociedad de la información y del conocimiento.

El Estado debe trabajar por reducir la brecha digital para garantizar equidad de condiciones. Debe asegurar también el acceso a nivel nacional, impidiendo formas de exclusión tanto económicas como sociales. Resulta aconsejable implementar medidas tendientes a prestar servicios de telecomunicaciones y a facilitar el acceso a las redes digitales y a la infraestructura computacional.

Se sugiere la creación de una red de telecentros, los cuales presten servicios en línea del gobierno y ofrezcan acceso público a Internet. Deben ser ubicadas en cada municipio.

Esto promovería el acceso de los ciudadanos a las TIC, y por lo tanto se manifestaría una tendencia a disminuir la extensión de la denominada brecha digital.

3.4 Aspectos de la sociedad de la información en el derecho

La utilización de la informática en el ámbito jurídico y la regulación jurídica de la informática, permiten distinguir entre la denominada informática jurídica y el derecho de la informática o Derecho Informático.



3.4.1. Informática jurídica

Por informática jurídica, se entiende el conjunto de aplicaciones de la informática que mantienen relación con el conocimiento del Derecho, aunque el concepto es susceptible de abarcar la utilización de la informática como instrumento de gestión en las actividades jurídicas.

“La informática jurídica es tecnología aplicada al derecho y se puede manifestar de tres maneras. Siendo ellas la informática jurídica documental, la informática jurídica decisional y la informática jurídica de gestión.”²⁸

3.4.1.1. Informática jurídica documental

Persigue la automatización de los sistemas de información relacionados con las fuentes del conocimiento jurídico, mediante el establecimiento de sistemas de documentación legislativa, jurisprudencial y doctrinal.

Para facilitar la búsqueda de información y documentación se emplean las tecnologías de la informática y los sistemas de teledocumentación, que generan el uso de un lenguaje que se elabora a partir del jurídico, constituido por palabras claves y descriptores que son extraídos de éste, que son clasificadas y aplicadas en la estructura lógica de la recopilación jurídica.

3.4.1.2 Informática jurídica decisional

Se le denomina también informática jurídica metadocumental, debido a que regula el tratamiento de las fuentes de producción jurídica, mediante la

²⁸ Pérez Luño, Antonio Enrique. “Nuevas tecnologías, sociedad y derecho. El impacto socio-jurídico de las nuevas tecnologías de la información”, Pág. 65.



elaboración informática de los factores lógico-formales que concurren en el proceso legislativo, administrativo y en la decisión judicial.

La informática jurídica decisional supone el empleo de un lenguaje jurídico complejo, que implica la aplicación de un sistema informático inteligente, es decir, de sistemas expertos.

Por ello, la informática decisional supone la toma de decisiones, el dictado de actos administrativos o sentencias, a través de computadores, programados para ello, mediante el uso de sistemas informáticos inteligentes, (*la inteligencia artificial consiste en el conjunto de actividades informáticas que de ser realizadas por el hombre, se considerarían como producto de su inteligencia*), actualmente denominados sistemas expertos. Ello supone un nivel más elevado del uso de la informática, pues los computadores no sólo constituirían una máquina de archivo, registro o procesamiento de datos e información, sino la utilización de un equipo de tramitación y de los sistemas expertos para procesar la información suministrada y establecer inferencias lógicas, que producirán una resolución o decisión de asuntos, mediante los actos administrativos o jurisdiccionales.

3.4.1.3 Informática jurídica de gestión

Consiste en la aplicación de la informática a la organización operativa de las oficinas y dependencias de la administración pública, de los despachos judiciales o de los profesionales del derecho.

Esta moderna práctica permite la realización, a través de soportes informáticos, de las operaciones que están dirigidas a la comunicación de cualquier naturaleza, la lectura de textos, la organización y actualización de archivos y registros la exigencia y recepción de pagos.



La ofimática permite la automatización de las operaciones estandarizadas regulares y constantes en los documentos, registros, comunicaciones, certificaciones, que permiten la producción de resultados uniformes, imparciales, transparentes, rápidos y económicos. Quitando la obligación del operador jurídico de las actividades mecánicas o rutinarias, quedando éste libre para la ejecución de las tareas creadoras o de resolución.

3.4.2. Derecho Informático

“El derecho de la informática es la rama nueva del derecho que tiene por objeto establecer las normas jurídicas que regulan la utilización de las tecnologías de información y la comunicación.”²⁹

El derecho de la informática o Derecho Informático es el conjunto de reglas jurídicas que contemplan las operaciones efectuadas por medio de sistemas informáticos, así como las transacciones vinculadas a tales sistemas.

A tal actividad se le otorga reconocimiento jurídico, a la utilización de las tecnologías de la informática, en la gestión de las actividades públicas o privadas, que requieren de regulación para brindar seguridad jurídica a quienes interactúan a través de dichas tecnologías.

“Esta nueva rama del derecho, la integran las normas jurídicas, las sentencias de los tribunales en materia de informática y los razonamientos de los teóricos

²⁹ Pérez Luño, Antonio Enrique. **Ob.Cit.** Pág. 74.



del derecho que tienen por objeto analizar, interpretar, exponer, sistematizar o criticar el sector normativo que disciplina la informática y la telemática.”³⁰

3.5 Infraestructura global de la información

Infraestructura global de la información es el nombre que se le da a las *infopistas* o *autopistas de información* que cubrirán y comunicarán todo el planeta en un futuro.

Las llamadas *superautopistas de la información* es una expresión utilizada para nombrar a los servicios de la telecomunicación, los cuales basados en transmisiones digitales, permiten una interacción entre quien suministra la información y quien la recibe, así como la interconexión directa de diversos usuarios.

Comparado con las *superautopistas de información del futuro*, se predice que Internet quedará siendo solo una carretera.

Sin embargo, actualmente Internet es uno de los principales medios de comunicación de la infraestructura global de la información.

La infraestructura global de la información constituye un nuevo medio de comunicación que permite la organización y explotación de procedimientos de información. Es una enorme red de comunicación digital.

La interactividad que permite la infraestructura global de la información hace posible que a los ciudadanos les sea otorgada la oportunidad de: interactuar con su gobierno, de expresar sus opiniones políticas, de cumplir con

³⁰Pérez Luño, Antonio Enrique. **Ob. Cit.** Pág.18.



sus obligaciones y hacer valer sus derechos con el gobierno en materia de administración pública.

3.5.1 Ciberespacio

El ciberespacio es el “ámbito artificial creado por medios informáticos”³¹ según lo define el diccionario de la Real Academia Española.

El ciberespacio, para definirlo en forma amplia y técnica es una “total interconectividad de los seres humanos a través de computadores y tecnologías de telecomunicación, sin importar su ubicación geográfica”.³²

El ciberespacio es un entorno donde se desplazan las superautopistas de la información que permite que florezca la comunicación y la información a través de todo el planeta. No existen fronteras en este entorno.

Aunque el ciberespacio no debe confundirse con Internet, el término se refiere a menudo a los objetos e identidades que existen dentro de la misma red informática, así que se podría decir, que un portal o una página en la red “se encuentra en el ciberespacio”. Según esta interpretación, los acontecimientos que tienen lugar en Internet no están ocurriendo en los países donde los participantes o los servidores se encuentran físicamente, sino “en el ciberespacio”. La identidad y localización física de los participantes resulta imposible de determinar.

³¹ Diccionario de la Real Academia Española, <http://www.buscon.rae.es>, Mayo de 2007.

³² Diccionario informático, <http://www.whatism.com>, Mayo de 2007.

3.5.2 Internet



Algunos definen Internet como "*la red de redes*", y otros como "*la autopista de la información*". Efectivamente, Internet es una red de redes porque está hecha a base de unir muchas redes locales de ordenadores, y actualmente porque es la más grande. Prácticamente todos los países del mundo tienen acceso a Internet. Por la red Internet circulan constantemente cantidades increíbles de información. Por este motivo se le llama también la autopista de la información.

Internet es la "red de informática mundial, descentralizada, formada por la conexión directa entre computadoras u ordenadores mediante un protocolo especial de comunicación."³³

La internet es un "sistema mundial de redes informáticas, mediante la cual, los usuarios de las respectivas redes locales que conforman la red pueden acceder y comunicarse con otras computadoras conectadas en algún lugar de la red".³⁴

Se puede decir que Internet está formado por una gran cantidad de ordenadores que pueden intercambiar información entre ellos. Es una gran red mundial de ordenadores. El término nació como siglas de las palabras "INTERconnected NETwork".

Internet surgió con fines militares y fue originalmente conocido como ARPANET. La fase más utilizada de Internet es la denominada "*World Wide Web*" (www), la cual corresponde a la totalidad de los recursos y usuarios que en Internet utilizan el protocolo de comunicación http, que corresponde según sus

³³ Diccionario de la Real Academia Española, <http://www.rae.buscon>, Mayo de 2007.

³⁴ Diccionario informático, <http://www.whatis.com>, Mayo de 2007.



siglas a “*Hypertext Transfer Protocol*” que autoriza una interacción gráfica y la posibilidad de vincular información.

La red mundial de computadores, Internet, está basada para su comunicación en un conjunto de protocolos.

Internet crece a un ritmo vertiginoso. Constantemente se mejoran los canales de comunicación con el fin de aumentar la rapidez de envío y recepción de datos. Cada día que pasa se publican en la red miles de documentos nuevos, y se conectan por primera vez miles de personas.

Con relativa frecuencia aparecen nuevas posibilidades de uso de Internet, y constantemente se están inventando nuevos términos para poder entenderse en este nuevo mundo que no para de crecer.

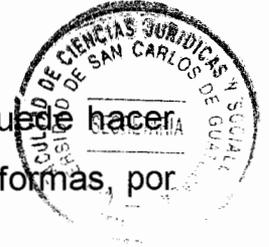
Las posibilidades que ofrece Internet se denominan servicios. Cada servicio es una manera de sacarle provecho a la red independiente de las demás.

Se calcula que hay cincuenta millones de "internautas", es decir, de personas que "navegan" por Internet en todo el Mundo. Se dice "navegar" porque es normal el ver información que proviene de muchas partes distintas del Mundo en una sola sesión.

Una de las ventajas de Internet es que posibilita la conexión con todo tipo de ordenadores, desde los personales, hasta los más grandes. Incluso podemos ver conectados a Internet cámaras de vídeo, robots, y todo tipo de máquinas.

Ahora el usuario se siente escuchado por el ordenador, ya que puede hacer llegar muy fácilmente sus opiniones, preguntas, quejas, de diferentes formas, por ejemplo, a través de formularios.

Internet funciona con la estrategia "usuario-servidor", lo que significa que en la red hay ordenadores "servidores" que dan una información concreta en el momento que se solicite, y por otro lado están los ordenadores que piden dicha información, los llamados "usuarios".



CAPÍTULO IV



4. Gobierno electrónico

4.1 Aspectos generales

El constante avance y desarrollo que han tenido las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) ha generado un gran impacto en los diferentes ámbitos de la sociedad. El desarrollo de estas tecnologías permite que el gobierno brinde los servicios a la sociedad con eficacia y eficiencia, debido a que mejoran la calidad y oportunidad de información a la que los ciudadanos pueden tener acceso.

El gobierno electrónico hace posible la participación del ciudadano en la actividad estatal, cualquiera que fuera su condición, su ocupación e incluso su ubicación. La relación gobierno-ciudadano se fortalece con la participación de ambas partes.

El gobierno electrónico se convierte en un reto, debido a que el Estado a través de la administración pública debe integrar el uso de las modernas tecnologías para no quedar rezagados y marginados en el ámbito internacional. Actualmente los gobiernos ya no pueden continuar desarrollando su actividad en la forma tradicional, la cual lamentablemente se ha caracterizado por su lentitud y corrupción.

Los beneficios que ofrecen a la sociedad los avances tecnológicos deben aprovecharse en materia de administración pública, debido a que ellos permiten implementar un gobierno eficaz, eficiente, transparente y moderno; que a su vez incentiva una participación ciudadana en la actividad estatal.



4.2 Definición de gobierno electrónico

El Banco Mundial ha definido al Gobierno Electrónico como “los sistemas de información y las tecnologías de información y de comunicaciones (TIC) de los gobiernos, que transforman las relaciones con los ciudadanos, el sector privado y otras agencias estatales para promover el crecimiento del ciudadano, mejorar la entrega de los servicios, consolidar responsabilidades, aumentar la transparencia o mejorar eficacia del gobierno.”³⁵

Gobierno Electrónico es “Toda actividad basada en las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación, que el Estado desarrolla para aumentar la eficiencia de la gestión pública, mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos y proveer a las acciones de la administración gubernamental de un marco de la mayor transparencia posible”³⁶

El Gobierno Electrónico contempla implementar servicios y brindar información pública que puedan ser accesada por medio de Internet, con el objetivo de llegar a los administrados en cualquier parte donde se encuentren, durante las veinticuatro horas de los trescientos sesenta y cinco días del año; asegurando el acceso a estas tecnologías a la mayor cantidad posible de ciudadanos, independientemente si viven en la ciudad o en el campo, y de sus condiciones económicas. En cuanto a los gobernantes, el gobierno electrónico les dinamiza sus atribuciones y deberes, conduciéndolos a niveles de eficacia, eficiencia y transparencia que facilitan sus funciones.

El concepto de Gobierno Electrónico comprende todas aquellas actividades basadas en las modernas tecnologías informáticas, en particular Internet, que el

³⁵ Gobierno de la Provincia de Misiones, <http://www.misiones.gov.ar/egov/>, Junio de 2007.

³⁶ Gobierno de Bolivia, Pronagob, <http://www.bolivia.gob.bo/egov/>, Junio de 2007.



El Estado desarrolla para aumentar la eficiencia de la gestión pública, mejorar los servicios públicos a los ciudadanos y proveer a las acciones del gobierno de un marco mucho más transparente.

El Gobierno Electrónico implica una compleja relación entre tecnologías, procesos, estructuras y culturas al servicio de ciudadanos y usuarios para facilitar el acceso en línea a la información y a los servicios. Asimismo, permite a los ciudadanos acceder a la información pública mostrándoles sus derechos y obligaciones.

4.3 Naturaleza jurídica de gobierno electrónico

De acuerdo a lo expuesto por varios estudiosos de este tema, se puede establecer que la naturaleza jurídica del Gobierno Electrónico, se basa en los siguientes aspectos:

- *“La información que brinda el Estado a la ciudadanía, genera responsabilidad administrativa de los servidores públicos.*
- *La información es única, vale decir, es la misma que se encuentra contenida en los documentos que sirvieron de base para ella. En caso de ser alterada, el responsable será responsable a la sanción que corresponda, según la gravedad del hecho.*
- *Los ciudadanos o beneficiarios finales, se convierten en agentes de control social de la administración gubernamental. En caso de percatarse de actos fraudulentos o ilícitos, están obligados a reportarlos a la autoridad inmediata superior, de no hacerlo pueden convertirse en cómplices o encubridores. Así, nace la responsabilidad ciudadana.*



- *Al transparentar los actos administrativos y los negocios jurídicos del Estado, se constituye en un factor importante en la lucha contra la corrupción.* La ciudadanía desea crecimiento, progreso y desarrollo económico social, que solo se logra con una administración gubernamental transparente, que además en el tiempo, tal vez más pronto de lo que imaginamos producirá un cambio de conducta basado en la ética y la moral.

Hoy por hoy, se conocen de actos administrativos sea en el sector privado o en el sector público, que conmueven por los altos índices de corrupción administrativa. Las experiencias latinoamericanas, inclusive de Estados Unidos, nos mueven a la reflexión. Ciertamente el gobierno electrónico no acaba con la corrupción, pero hace más fuerte la inclinación hacia las actitudes éticas.

El enlace de la información virtual con las normas administrativas vigentes, hacen que la responsabilidad del servidor público sea cada vez más evidente y que sus actos se enmarquen en las disposiciones legales, morales y por qué no decirlo de las buenas costumbres, haciéndolos más eficientes, eficaces y oportunos³⁷.

4.4 Principios de gobierno electrónico

Como toda teoría, el gobierno electrónico, ha de basarse en principios filosóficos jurídicos que fundamenten esta institución, la cual proyecta beneficios para la sociedad. De acuerdo a lo investigado, la mayoría de estudiosos de este tema, consideran que los principios en que se basa el gobierno electrónico son los siguientes:

³⁷ Revista de Derecho Informático. ISSN 1681-5726, <http://www.alfa.redi.org/rdi-artículo>. Junio de 2007.



- *Transparencia.* Los actos administrativos públicos logran credibilidad al ser generados y transmitidos de manera rápida, oportuna, pertinente, completa, confiable y verificable. Se hace posible preservar en archivos magnéticos y documentales la información para efectos de prueba, y para poder ser difundida y proporcionada a quien lo solicite en cualquier momento.
- *Eficacia.* La administración pública puede asegurar que la acción administrativa consiga sus fines determinados, o sea cumplir con los objetivos de brindar servicios en la forma establecida por la ley y el gobierno.
- *Eficiencia.* La administración pública consigue el logro de los fines con la menor cantidad de tiempo y recursos y al menor costo, transformando el medio social en forma positiva. Esto permite en esencia mantener una buena relación proporcional entre los recursos empleados y los resultados obtenidos.
- *Responsabilidad.* Esta responsabilidad abarca tanto al Estado, como a la ciudadanía. El Estado tiene el deber de informar en el marco de la transparencia de sus actos administrativos y sus negocios jurídicos. Asimismo, los ciudadanos tienen el deber de efectuar el control y seguimiento de los mismos y de informar cuando sea necesario.
- *Descentralización del Estado.* Al poder acceder a la información desde cualquier lugar de la república, en cualquier momento, y durante los 365 días del año a través de Internet, se hace realidad la descentralización del Estado.



- *Economía*. El Estado podrá demostrar la relación existente entre el costo de sus acciones y los resultados obtenidos. En tanto que el usuario podrá acceder a esta información a bajo costo, por la expansión del servicio.
- *Fortalecimiento de la democracia*. La democracia se ve fortalecida a través de la transparencia de los actos de gobierno y del aumento de la participación ciudadana.

Los principios expuestos actúan de manera conjunta y no aisladamente. Todos ellos se complementan para obtener el mayor acceso a la información y a los servicios que presta el Estado, lo que permite mejorar la calidad de los servicios y además hace posible la participación democrática.

4.5 Objetivos de gobierno electrónico

Uno de los principales riesgos de todo proyecto en materia de gobierno electrónico es no establecer y definir claramente los objetivos que se desean alcanzar. Las maravillas tecnológicas no deben enceguecer y desviar la atención sobre la finalidad del proyecto. Siempre es posible que se presenten obstáculos y limitaciones, y deben ser consideradas, para no sobredimensionar las potencialidades de la tecnología.

El proyecto del gobierno electrónico debe iniciarse por parte del equipo a cargo del desarrollo e implementación del mismo, por la trascendental pregunta: ¿para qué se quiere el gobierno electrónico? O sea qué objetivos de política pública suelen buscarse a través del mismo. Esta es la esencia de cualquier política pública a ser realizada y lo es más aún en proyectos con componentes tecnológicos, debido a que éstos son generalmente costosos y su implementación no es simple.



Dentro de los objetivos más importantes, se pueden mencionar los siguientes:

- *Mejorar la rapidez y calidad de los servicios públicos al ciudadano:* se sabe que en nuestro país uno de los mayores problemas que afronta la administración pública es la “lentitud” de los servicios. Si bien las razones de esta lentitud son variadas, una de las más recurrentes es el exceso de papeleos y consecuentes trámites que existe dentro de la administración y entre ésta y los ciudadanos. Si bien la sola incorporación de la tecnología no es suficiente para cambiar esta realidad, si ha demostrado ser un elemento necesario.
- *Reducir costos y aumentar eficiencia:* Este es uno de los objetivos más buscados porque es un argumento fácil y bueno para usar con autoridades y con la opinión pública. Se puede llegar a reducir costos y pueden llegar a ser considerables tanto para el Estado, como para los ciudadanos y las empresas. En lo que respecta a aumentar la eficiencia, el gobierno electrónico genera potencialidades no conocidas hasta la fecha. Se puede mencionar: eliminación de duplicaciones en recolección, actualización y almacenamiento de información, así como distribución de correo, uso de papel y ahorro en tiempo.
- *Masificación de internet:* Uno de los principales objetivos del gobierno electrónico es contribuir a la preparación del país para la sociedad de la información. No sólo porque el Estado es muy importante en el desarrollo de la sociedad, sino porque sus acciones en este campo tienen un efecto multiplicador inigualable por ninguna otra política o persona.
- *Reducir la brecha digital:* La brecha digital es uno de los temas más importantes de principios del siglo XXI. Esta brecha que da cuenta de la



desigual distribución de las oportunidades de acceso y uso de las TIC entre y dentro de los países, puede y debe ser superada por una acción decidida del Estado por crear contenidos, puntos de acceso y capacitación de los ciudadanos en Internet. Esto, por cierto, supone que el Estado en sí mismo sea un líder en la materia, y que la implementación del gobierno electrónico tenga en el beneficio de la comunidad uno de sus principales objetivos.

- *Aumento de la transparencia y lucha contra la corrupción:* Este es uno de los ámbitos donde el gobierno electrónico puede traer grandes beneficios. Tanto por la posibilidad de usar inteligentemente la información distribuída en cientos de bases de datos, a través de las cuales se puede detectar fraudes, ineficiencias e irregularidades; como por la gran posibilidad que tiene el gobierno electrónico para hacer público dudas e irregularidades en varias actividades de la administración pública, como por ejemplo las compras del Estado.
- *Mayor participación ciudadana:* Una de las posibilidades del gobierno electrónico es explotar las enormes y nuevas posibilidades de participación que a través de Internet puede tener el ciudadano. Desde la capacidad de dar acceso a la información pública, hasta la posibilidad de participar en discusiones sobre nuevas políticas públicas. Internet permite insospechadas formas en que el ciudadano puede romper el aislamiento frente a la política y el Estado y volver a participar en los asuntos públicos que sean de su interés.

4.6 Condiciones fundamentales de gobierno electrónico



El hecho que se tengan los objetivos definidos del proyecto de gobierno electrónico no garantiza que los programas sean un éxito. Para garantizar el buen desarrollo de un proyecto informático en el gobierno se requiere cumplir con una serie de condiciones que han demostrado ser fundamentales. Por lo tanto es importante identificar las siguientes condiciones:

- *Infraestructura mínima:* Si bien es cierto que una red de computadoras no constituyen un gobierno electrónico, un mínimo de estas es necesario para siquiera pensar en que es posible realizarlo. Uno de los factores críticos del éxito es la existencia de un mínimo de infraestructura de programas, de equipo de computadoras y de conectividad.
- *Capacidad tecnológica:* Las computadoras son instrumentos en manos de personas que pueden o no utilizarlos de forma que maximice su potencial. Si el recurso humano, o sea el personal se sienten incomodo o atemorizado con los sistemas de computación carecerán de la visión que se requiere para hacer funcionar el gobierno electrónico. Se debe contar con la capacidad y competencia mínima para ocupar los cargos, de lo contrario si ellos no logran ver el beneficio que trae la tecnología a la vida cotidiana de ellos y los usuarios, no se podrá hacer funcionar eficientemente el gobierno electrónico, aunque todo el instrumental tecnológico esté listo para ser utilizado.
- *Liderazgo:* El factor más crítico de éxito de cualquier proceso de modernización y transformación organizacional que involucre tecnología, supone y demanda un liderazgo claro y fuerte. En el caso del sector



público, este liderazgo no puede ser sólo técnico o a nivel intermedio. También se requiere liderazgo político y de autoridad. Sin este aspecto, la transformación a gobierno electrónico serpa lento y difícil.

- *Políticas públicas:* El gobierno electrónico no puede surgir aisladamente o en un vacío. Debe responder a una política de modernización y transformación tecnológica. No siendo esto lo único que se necesita, pues para que un programa nacional de gobierno electrónico tenga éxito se requiere de una autoridad con capacidad de coordinación interministerial; y que a su vez tenga equipos técnicos que generen las políticas públicas de apoyo. Por ejemplo, desde el momento que el Estado salta a la era de internet, se requiere una política de seguridad informática, otra de inviolabilidad de la comunicación, otra de privacidad de la información; así como de licitaciones, financiamiento, etc. Sin ellas, lo avanzado puede perderse y la credibilidad de gobierno electrónico puede debilitarse.
- *Penetración de internet y sector de telecomunicaciones competitivo:* Esta condición es fundamental, ya que tener un gobierno electrónico al cual nadie pueda conectarse, no sólo constituye un desperdicio, sino que frena todo el desarrollo del país. No es de extrañarse que los países que han generado mercados de telecomunicaciones modernos y niveles de penetración de Internet altos han aumentado su competitividad, han tenido un buen desempeño económico y van a la vanguardia en lo que a gobierno electrónico se refiere.
- *Proyectos significativos de alto impacto y corto plazo:* Como no pueden hacerse todos los proyectos del gobierno electrónico a la misma vez, es importante priorizar adecuadamente cuáles serán aquellos proyectos más significativos. Estos proyectos, los más representativos son aquellos que



una vez instalados dentro del Estado permiten generar la legitimidad y el posicionamiento para masificar el gobierno electrónico. ¿Cuáles serán este tipo de proyectos? Pues bien, aquellos con resultados visibles para los ciudadanos y que además sean de corto plazo. Luchar contra el escepticismo en el ambiente en este campo, supone tener victorias rápidas que animen y fortalezcan la confianza de gestores y líderes.

- *Contratar a empresas tecnológicas:* Los gobiernos que pretenden ser autosuficientes o crear su propia tecnología, han terminado gastando muchísimos más recursos económicos, sin obtener los resultados esperados y con gran frustración por el tiempo perdido. Las empresas tecnológicas son las llamadas a desarrollar sistemas y operar la tecnología. Lo anterior supone que la relación sea fácil. Con frecuencia cuesta que el Estado tenga alianzas con el sector privado. Para tener un gobierno electrónico exitoso se requiere desarrollar la capacidad de tener una relación provechosa, productiva y transparente con empresas tecnológicas.

4.7 Etapas de gobierno electrónico

Si bien no existen recetas exactas, lo cierto es que un análisis de las experiencias de varios países presenta al menos cinco etapas de desarrollo del gobierno electrónico. Estas no tienen por qué seguir el mismo orden, pero ciertamente van de menor a mayor grado de complejidad.

- *Informatización:* La primera etapa del gobierno electrónico, incluso previo a la conexión a Internet, es el establecimiento de un equipo de computadoras y la automatización de las tareas secretariales y profesionales en las instituciones públicas. Es ésta la etapa más fácil de



implementar, pero por supuesto, no se agotan aquí todas las potencialidades del gobierno electrónico.

- *Presencia:* Es el uso de internet el que agrega un enorme potencial de acceso al uso de la computación en el gobierno. En efecto, a través del establecimiento de una página en la red o sea de un portal, los servicios públicos pueden entregar una enorme cantidad de información útil para los ciudadanos. De esta forma, sin incurrir en mayores costos, incluso disminuyéndolos, la administración pública puede ampliar sus horarios de atención; veinticuatro horas los siete días de la semana, mayores lugares de acceso y mayor número de personas que se pueden atender con el mismo personal.
- *Interacción:* La tercera etapa de gobierno electrónico busca aprovechar la creciente comunicación unidireccional del ciudadano con el gobierno y de éste con el ciudadano, para transformarla en un verdadero diálogo electrónico. Se trata de superar la idea de Internet como una gran vitrina en la cual el ciudadano se acerca sólo a buscar información estática, para crear un espacio de verdadera comunicación interactiva. Esto se traduce en la posibilidad de comunicación vía correo electrónico, en búsqueda de información que puede existir en bases de datos remotas, en formular reclamos y/o enviar sugerencias.
- *Transacción:* Una cuarta etapa consiste en pasar de la comunicación a una situación en donde el ciudadano puede realizar sus trámites en línea. Esto significa que muchas de las operaciones que el ciudadano debía realizar personalmente y en por medio de papel presentándose a las oficinas públicas, por medio del gobierno electrónico se pueden realizar completamente vía internet, sin trasladarse a ningún lugar. Estas



operaciones pueden ir desde presentar una excusa, solicitar un certificado, pagar una multa o declarar los impuestos. Es precisamente en esta etapa del gobierno electrónico, donde se empiezan a percibir los principales ahorros, tanto directos para el gobierno, como indirectos para quienes interactúan con el mismo.

- *Integración y transformación:* Por último, tenemos la más completa fase del gobierno electrónico. Aquí ya no basta con tener una gestión informatizada, conectada y presente en internet, con comunicación bidireccional con el gobierno y con trámites en línea. Todo eso es bueno, pero no es suficiente, y uno de los mayores aportes del gobierno electrónico es la interconexión de las instituciones públicas. Este nivel, que supone una delicada pero posible integración de las entidades del Estado es posible y genera los mayores beneficios del gobierno electrónico.

4.8 Buenas prácticas para avanzar en gobierno electrónico

Ya se ha mencionado sobre los beneficios, condiciones fundamentales y etapas del gobierno electrónico. Sin embargo, si se tiene interés en avanzar en la implementación de iniciativas y planes de gobierno electrónico, es de utilidad tener presente la siguiente lista de buenas prácticas que se formulan.

4.8.1 Facilidades electrónicas

Antes de iniciar aceleradamente el proyecto de gobierno electrónico bajo la presión de tener que obtener resultados en un breve plazo, es muy importante llevar a cabo un estudio que muestre como está el nivel de las facilidades electrónicas de la institución donde se llevará a cabo el gobierno electrónico.



Las siguientes son algunas de las dimensiones que dicho estudio debiera contener:

- *Telecomunicaciones:* Este aspecto es fundamental para hacer posible que un Estado ofrezca servicios en línea a los ciudadanos y tenga capacidad de enfrentar temas complejos e importantes como la brecha digital. Se requiere un mínimo de infraestructura de telecomunicaciones como elemento esencial para su éxito.
- *Infraestructura física:* Equipos de computación y de telecomunicaciones, si bien no son el fin y objetivo de gobierno electrónico, son elementos básicos para hacer posible el proyecto.
- *Niveles y tipo de uso de las tecnologías de información en el gobierno:* Este aspecto es muy importante cuando se trata de evaluar la efectividad de cualquier gobierno de administrar información y proyectos electrónicos. Será un indicativo de la capacidad del gobierno de asegurar los niveles y estándares adecuados en el uso de las tecnologías de información. Esto también sirva para identificar buenas prácticas dentro del gobierno.
- *Recursos humanos para tecnologías de información.* Todo gobierno requiere de un nivel mínimo de personal experto y usuario de tecnologías de información. Se requiere de una gerencia interna capaz y competente.
- *Recursos financieros existentes y proyectados.* Este aspecto es esencial, no sólo para saber si los objetivos y proyectos contarán con el



dinero necesario para que sean exitosos, sino también para probar la voluntad política de querer avanzar en esta dimensión.

4.8.2 Mejorar prácticas de compras y puntos de referencia

Una de las prácticas más recomendadas para las instituciones públicas que están iniciándose en proyectos de gobierno electrónico es la de llevar a cabo una buena práctica de compras, identificarlas y luego generar puntos de referencia para que los servidores públicos se esfuercen por alcanzar estándares más allá de lo conocido.

4.8.3 Realizar un plan ambicioso y de ejecución gradual

Existe un refrán que tiene validez en este proyecto, el cual dice “piensa en grande, principia en pequeño y escala rápido”. Se requiere un plan con una visión ambiciosa y futurística, de forma que capture la imaginación de las personas. Sin embargo, si dicha visión y plan no van acompañados de metas a corto plazo y de alto impacto, no se podrá construir una alianza por el cambio y las probabilidades de éxito de este proyecto de gobierno electrónico caerán.

4.8.4 Encontrar, apoyar y formar líderes de gobierno electrónico

Se requiere la existencia de líderes en los mandos medios y altos del sector público. Sin ellos no se puede llevar a cabo cambios, con el nivel de profundidad que se necesita, para hacer del gobierno electrónico una realidad de gran beneficio para el país. Primero se deben buscar, descubrir o encontrar nuevos líderes. Luego se debe apoyarlos y protegerlos. Y en el mediano plazo se requiere generar una forma sistemática de promover y formar las habilidades de liderazgo en los actuales mandos medios.



4.8.5 Constante consulta con usuarios de gobierno electrónico

Se requiere una metódica práctica de consulta a los diversos usuarios del gobierno electrónico (tanto ciudadanos como clientes) sobre la calidad del servicio, sus necesidades todavía no cubiertas y sobre posibles formas de mejorar. Solamente esta buena práctica puede asegurar un servicio de calidad.

4.8.6 Proyecto integral

Con el objeto que el proyecto de gobierno electrónico pueda producir un impacto profundo y de largo plazo debe ser integral. Se deben incluir los siguientes aspectos:

- *Desarrollo de contenidos:* Se trata de hacerse cargo de la necesidad de desarrollar portales, sitios o páginas en la red, incluirles contenidos y trámites relevantes para la población, así como de desarrollar nuevas aplicaciones.
- *Formación de relaciones humanas:* Este proyecto demanda un alto nivel técnico del personal, tanto experto como del usuario en general. Esto supone abordar en serio el tema de la formación y la capacitación.
- *Conectividad:* Se requiere una conexión a internet de buena calidad y accesible a todas las entidades públicas.
- *Marco legal:* En algunos casos será necesario un mínimo marco jurídico para hacer lo que se pretende.



- *Políticas, proyectos e institucionalidad de gobierno electrónico.* Por la seriedad del tema, se requiere señalar el contenido básico de las políticas sobre el aspecto de tecnologías de información (seguridad, conectividad, brecha digital, etc.) sobre los principales planes y, por supuesto, quien será el responsable, Si esto no está claro, no se puede realizar el proyecto.
- *Internet accesible a todos:* Se trata de tener una política y una meta en cuanto al acceso de todos los ciudadanos a internet, y consecuentemente a gobierno electrónico. En este aspecto se incluyen las políticas regulatorias de precios, políticas de centros comunitarios o telecentros, apertura de infraestructura pública.
- *Capital:* Un proyecto de gobierno electrónico debe ser cada día más capaz de incluir un completo presupuesto sobre cuanto cuesta hacer lo declarado, una estimación realista sobre los fondos públicos disponibles para este renglón y un listado de fuentes alternativas para conseguir mayores recursos.

4.8.7 Comunicación y liderazgo

Se requiere un esfuerzo inteligente y perseverante sobre los cuestionamientos de ¿cómo y para qué sirve el gobierno electrónico?, los funcionarios públicos que sean los principales actores pueden ser un gran obstáculo y una fuerte oposición. Por lo cual, como en todo tipo de proyectos de modernización, hay que hacer un gran esfuerzo en comunicar el alcance y los beneficios de este tipo de proyecto.



Lo anterior conlleva a focalizar en una serie de acciones, todas las cuales apuntan al mismo fin: explicar, entrenar, evaluar, obligar, recibir, retroalimentar, premiar, comunicar y compartir las buenas experiencias.

4.8.8 Democracia electrónica

Este es un plano relativamente nuevo del gobierno electrónico, en donde pueden ocurrir las transformaciones más radicales y desde el cual se puede incorporar a los funcionarios públicos a un tema que en general puede parecer un poco técnico. Si se trata de participación, consulta, involucrarse en las decisiones de política pública, registros, información, y otros; internet nos está abriendo una gigantesca posibilidad de usos de tecnología con impacto político.

Los ejemplos del tipo de impacto y beneficios que se podrían obtener mediante una aplicación inteligente de internet y las tecnologías de información y comunicación a la política y al sistema democrático son infinitos. Sin embargo, solamente con el propósito de ilustrar en este potente tema, están los siguientes:

- *Campañas:* Internet se puede ocupar de potenciar la relación entre partidos políticos, candidatos, ciudadanos y el electorado. También se puede recibir denuncias, ideas y hasta colaboradores.
- *Financiamiento:* Se pueden generar mecanismos que faciliten los aportes de ciertas personas que prefieren obviarse el trámite directo.
- *Inscripción electoral :* Este aspecto supone hacerse cargo de la baja tasa de inscripción electoral, para que por medio del uso de internet se aumente el número de inscritos para votar.



- *Encuestas:* Este es un mecanismo muy útil de retroalimentación para cierta categoría de usuarios.
- *Comunicación entre representantes y votantes:* Teóricamente este aspecto debería ocurrir muy fácilmente, pero la realidad es que dicha interacción rara vez ocurre. Las principales razones son: el bajo conocimiento y nivel de uso de la tecnología que tienen los diputados y las autoridades, como así también la brecha digital que dificulta el acceso de una parte de la población.
- *Participación en la agenda legislativa y de políticas públicas:* Es factible abrir espacios para que la ciudadanía participe en el curso de la aprobación de políticas y leyes.
- *Votaciones:* Es posible explorar otros servicios en materia de consulta a la ciudadanía vía internet.

4.9 Gobierno electrónico en otros estados latinoamericanos

Varios Estados Latinoamericanos han percibido la necesidad inminente de dar este paso hacia el gobierno electrónico y han adoptado la aplicación de las Tecnologías de la información y comunicación (TIC) al funcionamiento de la administración pública.

Algunos países en la región han logrado ya importantes avances en la modernización de sus operaciones de impuestos, registros, licencias, permisos, entre otras. Con la reducción de costos y el aumento de los ingresos para los

gobiernos nacionales y municipales, estas herramientas de gobierno electrónico están ayudando a mejorar las condiciones de vida de la población.



A continuación se mencionan algunos de los países con experiencia en este tema:

- **Panamá** fomentó el gobierno electrónico a través de la instalación de una infraestructura interna de red y de trabajo cooperativo. Cuentan con disponibilidad de más de 2,200 lugares públicos en la red. Presenta los formularios en línea para obtener información sobre oportunidades de empleo. Crearon las “infoplazas” como centros comunitarios de acceso a Internet. Emiten los certificados digitales por parte del Tribunal Electoral, entre otros servicios.
- **Colombia:** el gobierno colombiano diseñó la “Agenda de Conectividad” que pone en práctica su plan de gobierno electrónico con el objetivo de masificar el uso de las TIC, aumentar la competitividad del sector público, socializar el acceso a la información y modernizar las instituciones públicas.
- **Chile:** la administración pública chilena identificó algunos elementos en sus lineamientos generales sobre gobierno electrónico y realiza la coordinación y seguimiento a través del “*Proyecto Reforma y Modernización del Estado*”. Controla el presupuesto a cargo del Ministerio de Hacienda y Planificación. Decidió promulgar instrumentos legales como la Ley de la Firma Digital, la Ley de Compras Públicas. Diseñar proyectos como portal de trámites, ventanillas electrónicas, ventanillas para el ciudadano consumidor, programa de formación de tecnologías de información.



- **Venezuela:** Se ha trazado una serie de estrategias que buscan consolidar un gobierno electrónico, que lleve al país al desarrollo, siguiendo el documento *Programa de Estrategias de Gobierno Electrónico en Venezuela* del Ministerio de Ciencia y Tecnología que enumera las siguientes estrategias: plan para lograr acceder universal y colectivamente a redes digitales de información, creación de una base de recursos humanos en tecnología de información y comunicación, acelerar la modernización del Estado mediante el uso necesario de las TIC, promover las TIC en el sector productivo público y privado. Fortalecer el sector académico y de investigación, promoción del “software libre”, brindando a sus usuarios amplios derechos de uso, difusión y modificación, es decir otorgamiento de licencias libres. Promulgación de nuevas leyes como: Ley Orgánica de Telecomunicaciones, Ley sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas, Ley Orgánica de ciencia, Tecnología e Innovación. La meta de ofrecer los trámites administrativos por la red, por lo menos en un 80% de los servicios.
- **Bolivia:** Han establecido por medio de un decreto el marco legal institucional para la implementación de las Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación que plantea: diseñar una red que permita a los usuarios acceder y buscar las base de datos sobre salud, educación, seguridad y cumplimiento de leyes; elaborar la Ley de comercio Electrónico y otras normas jurídicas pertinentes, proporcionar asistencia técnica continua a todas las entidades públicas, administrar el Portal de Gobierno, establecer un programa nacional de capacitación continua telemática.



4.9.1 Red interamericana de formación en gobierno electrónico

La Red Interamericana de Formación en Gobierno Electrónico (RIF-GE) fue creada en abril de 2004, en la sede del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), resultado de un consenso alcanzado entre los representantes del sector público de países con reconocido liderazgo en estas áreas, universidades y escuelas de administración pública vinculadas con los campos de capacitación de funcionarios públicos del hemisferio³⁸.

La Red Interamericana de Formación en Gobierno Electrónico (RIF-GE) es una rama del Colegio de las Américas (COLAM) de la Organización Universitaria Interamericana (OUI) Dicha Red opera con apoyo de la Agencia Canadiense de Desarrollo Internacional (ACDI) con la misión de lograr un aprovechamiento conjunto de las iniciativas y recursos de los países de América, en lo relativo a formación en gobierno electrónico.

Los objetivos de este proyecto abarcan: consolidar la Red Interamericana de Formación de gobierno electrónico, dimensionar la necesidad y la demanda de ejecutivos y funcionarios en materia de gobierno electrónico, brindar formación en materia de gobierno electrónico, realizar el proyecto de Formación de gobierno electrónico en el período 2008 – 2011.

Centro América está representada en la Red Interamericana de Formación de gobierno electrónico por el Estado de Guatemala a través de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

³⁸ Geneviève Meloche, Responsable del programa redes interamericanas de formación de la organización universitaria interamericana, , melochg@exchange.umontreal.ca. Julio 2007.

4.10 Implementación de gobierno electrónico en Guatemala



Guatemala ha reconocido, desde hace algunos años, la importancia de utilizar las Tecnologías de la Información y Comunicación para mejorar los servicios públicos y contar con mejores herramientas de planificación y control; así como para promover un acercamiento del gobierno al ciudadano.

El Estado de Guatemala por mandato presidencial, Acuerdo Gubernativo (346-2004) ordena que la *Comisión Presidencial para la Reforma, Modernización y Fortalecimiento del Estado y sus Entidades Descentralizadas – COPRE-*, incluya la instauración del Gobierno Electrónico en el Organismo Ejecutivo, así como el fortalecimiento de distintas instituciones y gobiernos municipales para que el gobierno pueda modernizar su función y realizar el trabajo de una manera eficaz, eficiente y transparente.

La misión de la COPRE está basada en principios de eficiencia y transparencia utilizando mecanismos y acciones de corto, mediano y largo plazo por medio de la implementación de ejes de acción destinados a la gestión efectiva de la administración pública, mediante el uso de la tecnología como base para el cambio.

La visión de esta Comisión Presidencial es promover, orientar y regular el desarrollo nacional por medio de la modernización del Estado, con una visión de nación que fortalezca y apoye a las instituciones en el proceso de cambio, en ofrecer servicios públicos para toda la población con características de transparentes, modernos y eficientes que representen un beneficio para Guatemala.



La COPRE pretende impulsar, desarrollar y fortalecer la modernización institucional política, fiscal, social, cultural, administrativa, económica y tecnológica del Estado de Guatemala, en consulta con los diversos actores del desarrollo social ciudadano.

En la visión del Gobierno Electrónico se reconoce la oportunidad que puede significar la explotación de la tecnología como motor de desarrollo económico de nuestro país. Por este motivo, se prevee apoyar el desarrollo de las TIC a través del programa nacional de competitividad. Asimismo, se promueve el fortalecimiento del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología -CONCYT-, que es el órgano rector en el campo del desarrollo científico y tecnológico del país; como foro de discusión y consenso de las iniciativas de Gobierno Electrónico.

Para COPRE, el “Gobierno Electrónico es la herramienta estratégica basada en las tecnologías de la información y de las comunicaciones, para renovar la forma en la que el gobierno administra, provee servicios y rinde cuentas a los ciudadanos y sus instituciones”³⁹.

Los cuatro ejes estratégicos del programa de gobierno electrónico son:

- *Servicios electrónicos*: orientar las capacidades del Ejecutivo hacia la creación de servicios públicos en línea para acercar la administración pública al ciudadano
- *Educación electrónica*: crear una red de centros comunitarios digitales para reducir la brecha digital y permitir el acceso y uso de la información a más ciudadanos. Creación de portales educativos que puedan sostenerse

³⁹ Comisión presidencial para la reforma, modernización y fortalecimiento del Estado y sus entidades descentralizadas, <http://www.copre.gob.gt>, Junio de 2007.

con publicidad pagada por empresas que deseen colaborar y a la vez dar a conocer sus productos o servicios.

- *Planeación electrónica:* integrar la información del Estado en una plataforma geográfica para planeación pública.
- *Desarrollo electrónico:* estimular las condiciones para vincular la tecnología al desarrollo económico, instituir el derecho a la información, la necesidad de instituir el deber del gobierno hacia la ciudadanía, implementar una agenda de buen gobierno, generar transparencia.

Actualmente se encuentran funcionando algunos servicios como son el pago de impuestos en línea, guatecompras, modernización de registros públicos de la propiedad, mercantil y de la propiedad intelectual, los registros civiles, acceso al congreso de la república, entre otros avances.

4.11 Aplicación de portales de instituciones del Estado.

Un portal en la red es un lugar en el ciberespacio, o sea un sitio que se encuentra en Internet que persigue brindar al usuario, de forma fácil e integrada, el acceso a una serie de recursos y de servicios. Su objetivo es ofrecer información, prestar servicios así como ayudar a resolver problemas a los ciudadanos.

En el gobierno electrónico, los portales o sitios electrónicos, se ponen a disposición de los usuarios con el objeto que las instituciones del Estado ofrezcan información y presten servicios a los ciudadanos; con la finalidad de reducir el tiempo y costo que implica al ciudadano el movilizarse a cada una de las instituciones públicas para obtener la información requerida.



El encontrar la información de las instituciones del Estado en línea por medio de internet promueve la transparencia, debido a que hace públicas las reglas y requisitos para la obtención de un trámite o servicio requerido.

Hay tres dimensiones fundamentales que se deben considerar como contenidos básicos en un portal ofrecido a los ciudadanos a través de una pantalla: información, comunicaciones y servicios. Además de ser dimensiones importantes en un sitio, cada una de ellas comprende tres etapas que se informan a continuación.

Un primer aspecto se refiere a la información o los contenidos propiamente dichos. Por mucho tiempo se entendió que la información de la entidad estatal era suficiente para satisfacer las expectativas ciudadanas y las posibilidades que ofrece la plataforma electrónica. En esta etapa era habitual ver el sitio de una institución donde explicita su misión, una cálida bienvenida de la respectiva autoridad con su foto, su estructura organizacional y, en el mejor de los casos programas y acciones que lleva a cabo la institución.

Una tercera dimensión de contenidos enfatizó en las herramientas interactivas. Se refiere al desarrollo de herramientas para la comunicación con los usuarios del respectivo sitio. Estas pueden ir desde una dirección de contacto, hasta herramientas más sofisticadas de comunicación en tiempo real.

La dimensión de servicios, finalmente, apunta a que la plataforma permita que el usuario obtenga algún beneficio del sitio, que puede ir desde orientación general hasta un servicio en línea.

El nivel deseable considera las tres dimensiones. Sin embargo, como se señala anteriormente, estas dimensiones coinciden con el proceso de evolución de la oferta de contenidos.



La gran mayoría comenzó por la dimensión información y ha ido incorporando herramientas interactivas y servicios con el tiempo.

Otras dimensiones importantes son la pertinencia regional o local de los contenidos, puesto que muchos sitios privilegian informaciones y servicios para las grandes ciudades solamente.

Igualmente importante es la frecuencia de actualización. Un sitio puede ser excelente desde el punto de vista de la calidad de la información, pero actualiza cada tres meses.

Otra importante dimensión se refiere a lo usable de los sitios. Esto se refiere al grado de facilidades técnicas, gráficas y de lenguaje que se dispone. Por ejemplo, jerarquizar los contenidos, lenguaje, formato amistoso o si permite que el sitio sea navegable con cualquier tipo de programa y tipo de conexión. Si un sitio es navegable sólo con programas sofisticados y con una conexión de alta velocidad, no está siendo usable.

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

4.12 Guía básica de gobierno electrónico en Guatemala.



Durante la realización de este trabajo, se llevó a cabo una búsqueda de los sitios o portales que el gobierno de Guatemala tiene funcionando en Internet actualmente, y se pudo establecer que está conformado por más de 75 portales de diferentes instituciones gubernamentales. Estos sitios ofrecen variedad de opciones como servicios públicos, información útil a los ciudadanos, y otros aspectos según la naturaleza de la entidad.

Una vez localizados los sitios del gobierno de Guatemala se realizó una evaluación con alguno de ellos, tomando en cuenta los aspectos más relevantes que cada sitio presenta. Se consideran los siguientes aspectos:

- a) presentación de la página o portal en internet
- b) información actualizada.
- c) claridad y consistencia en la información que brinda,
- d) grado de interacción que puede tener el ciudadano,
- e) utilidad de la información que ofrece.

De acuerdo a los parámetros que se tomaron en cuenta para determinar la eficacia de los portales que se visitaron, a continuación se hace mención de los sitios, en el orden que les corresponde según la evaluación. Esta visita a los portales de las entidades del Estado se realizó en el mes de julio de 2007.



- **Superintendencia de Administración Tributaria**
www.sat.gob.gt

Portal de la Superintendencia de Administración Tributaria, con información y servicios para los contribuyentes. Presenta cultura tributaria de esta entidad estatal encargada de vigilar el adecuado funcionamiento de la recaudación tributaria y la educación de los ciudadanos para realizarla.

- **Guatecompras**
www.guatecompras.gob.gt

Guatecompras es el nombre asignado al Sistema de Información de Contrataciones y Adquisiciones del Estado. Guatecompras es un mercado electrónico, operado a través de Internet. Este portal sirve para realizar las compras del Estado, brinda información y servicios a proveedores, entidades de gobierno y ciudadanos en general.

- **Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor**
www.diaco.gt

Es el portal para que el consumidor presente quejas por inconformidades o para hacer sugerencias a esta institución gubernamental con competencia en todo el territorio nacional, la cual vela por el respeto y cumplimiento de los derechos de los consumidores y usuarios; así como cuidar el cumplimiento de las obligaciones de los proveedores.

- **Alcaldía Municipal de Guatemala**
www.muniguate.com

Sitio del ente del Estado responsable del gobierno del municipio, se encarga de realizar y administrar los servicios que necesita la ciudad de Guatemala. Presenta información sobre los distintos trámites que puede realizar en la Municipalidad de Guatemala y en las Mini Munis.



- **Instituto Guatemalteco de Seguridad Social**
www.igssgt.org

Sitio de consulta donde podrá encontrar información referente a los programas de cobertura, inscripción patronal y laboral; así como el directorio de unidades de asistencia médica y administrativa.

- **Instituto Guatemalteco de Turismo**
www.inguat.gob.gt

Portal del Instituto Guatemalteco de Turismo INGUAT que provee en la red como una plataforma para que las instituciones, organizaciones, empresas e individuos publiquen información y enlaces principalmente relacionados con viajar hacia y dentro de Guatemala.

- **Banco de Guatemala**
www.banguat.gob.gt

Sitio que presenta información del Banco de Guatemala, política monetaria, cambiaria y crediticia, información económica y financiera, estadísticas económicas, operaciones de mercado abierto, indicadores macroeconómicos mensuales, leyes bancarias, sistemas de pago, enlaces de interés.

- **Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología**
www.concyt.gob.gt

Como órgano rector en el campo del desarrollo científico y tecnológico del país, el Concyt presenta en su portal información y bases fundamentales para la promoción y el desarrollo económico y social del país.

- **Congreso de la República de Guatemala**

www.congreso.gob.gt

Este portal presenta información sobre los miembros del congreso, actividades actuales del congreso, marco jurídico, legislación, brinda atención ciudadana y ofrece recursos e información general a los ciudadanos.



- **Diario de Centro América**

www.dca.gob.gt

Este portal presenta la edición electrónica del Diario de Centro América, a las personas que se suscriben, además brinda un sumario legal sobre leyes, acuerdos y reglamentos. Presenta anuncios varios. Cuenta con la sección informativa, sección legal, sección de suscripciones y enlaces.

- **Comisión Portuaria Nacional**

www.cpn.gob.gt

Este sitio ofrece información sobre la organización de la Comisión Portuaria Nacional y del sistema portuario, provee asesoría y capacitaciones, informes sobre los certificados, acuerdos, códigos, convenios y leyes relacionadas al sistema portuario.

- **Gobierno de la República de Guatemala**

www.guatemala.gob.gt

Es la página principal del gobierno de la república de Guatemala a través de la cual presenta las actividades del gobierno, discursos presidenciales, noticias a nivel nacional e internacional, marco legal y enlaces de interés.



- **Ministerio de Educación**
www.mineduc.gov.gt

Es el portal educativo del Ministerio de Educación. Pretende ser una tribuna mundial. Se propone rendirle cuentas a la nación sobre la responsabilidad que se le ha delegado presentando información sobre los programas, proyectos educativos y la visión educativa con la que realiza su función.

- **Corte Suprema de Justicia**
www.oj.gov.gt

El portal del organismo judicial presenta varios servicios e información a los ciudadanos y a los abogados del país, entre ellos leyes importantes, procesos de compra, denuncias y quejas. Entre los servicios generales en línea novedosos se encuentra: la información y consulta de expedientes judiciales, los formularios de apertura de protocolo de los notarios, y programas de educación a distancia.

El sistema de consultas de expedientes del Organismo Judicial, provee el servicio de información a la población en general, acerca de los procesos judiciales que son tramitados en los distintos órganos jurisdiccionales ubicados en la Torre de Tribunales de la ciudad capital.

- **Comisión Nacional de Áreas Protegidas**
www.conap.gov.gt

Este portal brinda información acerca de la institución, su misión, visión, funciones, organización interna. Así mismo informa sobre las áreas protegidas del país, la biodiversidad de su flora fauna, vida silvestre y aporta la legislación en este tema.



- **Instituto Nacional de Sismología, Vulcanología, Meteorología e Hidrología**

www.insivumeh.gob.gt

Este sitio presenta boletines con reportes de eventos meteorológicos, sísmicos o vulcanológicos. Asimismo pronósticos del clima y mareas. Brinda información del insivumeh e historial de eventos climatológicos relevantes.

- **Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación**

www.maga.gob.gt

Este sitio expone la historia del ministerio, su misión, funciones, rendición de cuentas, políticas de trabajo, información del agro, y dependencias del maga. Servicios en línea de ventanilla única de importaciones, sistema de seguimiento de programas, proyectos del maga, y sistemas de información de mercados.

- **Registro Mercantil**

www.registromercantil.gob.gt

Este portal ofrece consultas y asesoría en línea, provee información sobre cómo inscribir una sociedad nacional o extranjera, una empresa mercantil, procesos registrales, cobertura de las sedes del registro, presenta estadísticas de los resultados obtenidos a través del registro mercantil en los últimos años. Presenta los proyectos, noticias y marco jurídico regulatorio.

- **Comisión para la Reforma, Modernización y Fortalecimiento del Estado**

www.copre.gob.gt

Suministra información sobre la modernización del Estado, el apoyo institucional, la economía informal y el gobierno electrónico.



- **Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales**
www.marn.gob.gt

Provee información y servicios sobre la protección, conservación, sostenibilidad y mejoramiento del ambiente y de los recursos naturales, como un derecho humano de las personas a un ambiente saludable.

- **Ministerio de Energía y Minas**
www.mem.gob.gt

Presenta servicios administrativos, así como noticias, historia, marco legal, política, logros importantes, eventos realizados, información sobre unidad de control ambiental y enlaces afines.

- **Portal de Transparencia Fiscal**
www.transparencia.minfin.gob.gt

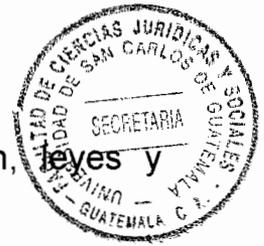
Este sitio suministra información sobre la administración central, entidades descentralizadas, autónomas y empresas, deuda pública, transferencia del gobierno central a los municipios, fideicomisos, información de entidades que reciben fondos del presupuesto del estado.

- **Fondo Nacional para la Paz**
www.fonapaz.gob.gt

Este portal presenta publicaciones, información sobre fonapaz, sobre sus proyectos y programas y un buzón de quejas.

- **Fondo de Tierras**
www.fontierras.gob.gt

Este sitio suministra información de la institución como misión, visión, objetivos y estructura organizativa, además ofrece información sobre el



programa de acceso a la tierra, el programa de regularización, reglamentos.

- **Instituto de Ciencia y Tecnología Agrícolas**

www.icta.gob.gt

Este portal ofrece noticias, publicaciones, programas de investigación, unidades de apoyo, eventos de cooperativas. Entre los servicios ofrece el análisis del suelo y agua, información de biotecnología; almacenamiento, procesamiento y venta de semilla; banco de germoplasma, capacitación, etc.

- **Instituto Nacional de Estadística**

www.ine.gob.gt

Este sitio presenta información sobre la institución, estadísticas sobre índices de precios, encuestas, censos, biblioteca., etc.

- **Ministerio Público**

www.mp.lex.gob.gt

Este es el sitio oficial del Ministerio Público que presenta información sobre la institución, sobre los servicios que ofrece como atención al público, comunicados, oficina de atención permanente y oficina de atención a la víctima.

- **Comisión Nacional de la Energía Eléctrica**

www.cnee.gob.gt

Este portal presenta información general sobre la institución, normas, tarifas, marco legal y resoluciones emitidas por la Comisión. Se pueden presentar reclamos y quejas.



- **Contraloría General de Cuentas**
www.contraloria.gob.gt

Este sitio ofrece informes de: auditoría, dirección de auditoría gubernamental, dirección de auditoría municipalidades, dirección de auditoría entidades especiales, delegaciones departamentales, planificación, trámites y servicios, declaración jurada patrimonial, etc.

- **Empresa Portuaria Nacional de Santo Tomás de Castilla**
www.empornac.gob.gt

El portal de la empresa portuaria nacional presenta la autoridad portuaria, sus características, servicios a usuarios, información de cruceros y relaciones públicas.

- **Instituto Nacional de Electrificación**
www.inde.gob.gt

Este sitio presenta la historia de la electrificación en Guatemala, el mercado eléctrico, plan de electrificación rural, programación de compras y contrataciones, consulta de cotizaciones, invitaciones a ofertar y a cotizar.

- **Ministerio de Gobernación**
www.mingob.gob.gt

Este portal presenta información general del ministerio, base legal, apoyo ciudadano con información de trámites para obtener licencia de conducir, pasaporte, visa guatemalteca, etc. También presenta información sobre violencia intrafamiliar, juntas locales de seguridad, comités únicos de barrio, comisarías PNC, policías municipales de tránsito, etc.



- **Registro de la Propiedad Intelectual**

www.rpi.gob.gt

Este portal presenta la historia del registro, sus funciones, su misión **visión y** objetivos. Pone a disposición la legislación aplicable y una biblioteca virtual de mucha utilidad. Ofrece una visita guiada, el directorio y el arancel del registro.

- **Registro General de la Propiedad**

www.registro-propiedad.org.gt

Este sitio presenta visión y misión de la institución, ofrece consultas a distancia, consulta sobre las propiedades, seguimiento de documentos presentados, validar razones registrales, descarga de formularios, arancel y reglamento de los registros de la propiedad.

- **Superintendencia de Bancos**

www.sib.gob.gt

El portal de la superintendencia ofrece información general de la superintendencia de bancos, presenta las leyes y reglamentos relacionados, información financiera, lucha contra el lavado de dinero u otros activos, etc.

- **Consejo Nacional de la Juventud**

www.conjuve.gob.gt

Este sitio presenta información general, consejos para jóvenes, programas, noticias, el tema del mes, boletines, entrevistas y logros del consejo.



- **Instituto Nacional de Bosques**
www.inab.gob.gt

El portal del inab presenta la estructura organizativa del instituto, el registro nacional forestal, estadísticas forestales, programas y proyectos, cartografía forestal y requisitos para exportar.

- **Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social**
www.mspas.gob.gt

Este sitio presenta una red interactiva de servicios de salud por departamento, señalando donde se ubican los hospitales, centros de salud o puestos de salud. Incluye taxonomía de servicios y una guía de utilización .

- **Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia**
www.segeplan.gob.gt

Este portal presenta información de la secretaría, políticas públicas, planificación, estratégica territorial, inversión pública, desarrollo rural, información de becas y programación de la presidencia.

- **Ministerio de Comunicaciones Infraestructura y Vivienda**
www.civ.gob.gt

Este sitio presenta la reseña histórica, su visión, misión, las dependencias del ministerio, mapa del sitio, registro de precalificados de obras y noticias.

- **Ministerio de Relaciones Exteriores**
www.minex.gob.gt

Este portal ofrece información sobre el ministerio, noticias, portal del migrante, biblioteca virtual, entre otros. Dentro de los servicios, proporciona información de sus servicios alrededor del mundo, y los servicios en Guatemala.



- **Secretaría de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia**
www.scep.gob.gt

Este portal ofrece información acerca de la historia, misión y visión de la secretaria, así mismo ofrece el marco legal, su organigrama, unidades ejecutoras, gabinete móvil, noticias.

- **Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente**
www.sosep.gob.gt

Este sitio ofrece información general de la SOSEP, como misión, visión, objetivos, programas que llevan a cabo, ejes de ejecución y estrategias.

- **Radio TGW**
www.radiotgw.gob.gt

Este portal ofrece la oportunidad de escuchar la radio TGW en vivo, además presenta la información sobre la misión, visión y valores de la radio así como la programación del día y la ley de telecomunicaciones entre otra información.

- **Secretaría de Comunicación Social de la Presidencia de la República**
www.scspr.gob.gt

Este sitio presenta información de la secretaria, su organigrama, medios oficiales de comunicación, noticias, presupuesto, y presenta la ley de libre emisión del pensamiento.

- **Tribunal Supremo Electoral**
www.tse.gob.gt

Este portal ofrece información sobre su organización, así como acceso al centro de documentación, leyes, publicaciones, educación cívica, relaciones públicas y protocolo, partidos políticos, juntas electorales, empadronamiento, proceso electoral, etc.



- **Corte de Constitucionalidad**

www.cc.gob.gt

Este sitio proporciona información sobre sus fundamentos constitucionales, su estructura, su función, y servicios al público como asistencia a vistas públicas, biblioteca, jurisprudencia, gaceta, leyes, últimas resoluciones, etc.

- **Ministerio de Economía**

www.mineco.gob.gt

Este portal presenta información general del ministerio, áreas de gestión para integración, comercio exterior, inversión y competencia; crecimiento empresarial. También ofrece biblioteca virtual, y asesoría para: inversionista-migrante, productor-comerciante, empresario-artesano y para el consumidor.

- **Instituto Geográfico Nacional**

www.ign.gob.gt

Este sitio ofrece su historia, visión, misión y estructura organizativa. En cuanto a las áreas estratégicas se encuentra información en cartografía, fotogrametría, geodesia, apoyo al catastro, información geográfica y servicios.

- **Ministerio de Trabajo y Previsión Social**

www.mintrabajo.gob.gt

Este portal suministra información sobre su misión, visión, orientación a trabajadores, empleadores, sindicatos, ofrece una biblioteca, un compendio de leyes y reglamentos, así como la organización administrativa del ministerio.

- **Comisión Presidencial de Derechos Humanos**
www.copredek.gob.gt

Este sitio presenta información y divulgación, gestión legal de copredh proyecto cultura de paz, unidad de defensores, programa de lucha contra las exclusiones, leyes y acuerdos de derechos humanos.

- **Instituto de la Defensa Pública Penal**
www.idpp.gob.gt

Este portal presenta la historia, visión gerencial, misión, organización, base legal, políticas institucionales, plan estratégico, revista del defensor, requisitos y procedimientos para solicitar los servicios de un defensor público, etc.





CONCLUSIONES



1. El uso masivo de las tecnologías de información y comunicación (TIC) han generado la llamada *revolución informática* que a su vez ha dado origen a una nueva época que se conoce como *sociedad de la información*. Una de las formas de expresión de la sociedad de la información es el *gobierno electrónico*.
2. La sociedad de la información invadida por el constante desarrollo tecnológico, ha permitido obtener mejores niveles de vida en la sociedad de comienzos del siglo XXI. A esta situación, no escapa la administración pública, que también en la búsqueda por alcanzar niveles óptimos de eficacia y eficiencia se ha visto forzada por el desarrollo de estos acontecimientos a incorporar y utilizar la tecnología en su funcionamiento normal y cotidiano.
3. El gobierno electrónico consiste en el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC) en la administración pública con el propósito de mejorar los servicios públicos y la información ofrecida a los ciudadanos. De esta forma se moderniza y transparenta su función con eficacia y eficiencia.



4. Internet es la plataforma principal y eslabón esencial para hacer posible el gobierno electrónico a principios de este siglo. Es a través de internet que el Estado se muestra y se vincula con la ciudadanía y ofrece servicios por medios digitales a través de la pantalla que es la interfase entre gobierno y ciudadanía. Es así como el gobierno electrónico cumple con el propósito de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, ya que permite la comunicación de manera remota; lo cual permite un ahorro en traslados, recursos y tiempo.

5. El gobierno de la República de Guatemala ya inició la utilización de herramientas tecnológicas, como canal de comunicación entre gobernantes y gobernados. Sin embargo, actualmente la implementación de gobierno electrónico en algunas instituciones del Estado es aún deficiente y limitado en ciertos aspectos. Por lo tanto, es imperativo y es una prioridad el desarrollar al máximo su potencial para estar en consonancia con el concierto de naciones del mundo.

RECOMENDACIONES



1. El Estado debe proporcionar las facilidades de infraestructura para la instalación de equipos que permitan implementar el establecimiento de centros de información y comunicación con acceso público a Internet en todo el territorio de la República de Guatemala. Dichos centros deben prestar los servicios de gobierno electrónico en línea y deben estar ubicados en cada uno de los municipios de la república de Guatemala, aún en los más lejanos.
2. El gobierno de la República de Guatemala debe difundir y promover el uso del gobierno electrónico masivamente para que la ciudadanía se entere de su funcionamiento y pueda beneficiarse de sus servicios.
3. El Estado debe establecer un programa nacional de capacitación continua para el personal de la administración pública que corresponda y para los usuarios del gobierno electrónico; promoviendo de esta manera la aplicación de gobierno electrónico en Guatemala.



4. Las Facultades de Derecho de las universidades del país deberán tomar en cuenta la importancia y trascendencia que tiene el gobierno electrónico en el quehacer del abogado y notario para capacitar a los estudiantes de derecho en el uso y aplicaciones del mismo.

5. El gobierno de la República de Guatemala debe apoyar los esfuerzos de modernización que ya se han iniciado en algunas entidades públicas con el propósito de mejorar las deficiencias existentes y contribuir al desarrollo de Guatemala, en un esfuerzo por no quedar rezagado en este aspecto en el concierto de naciones del mundo.

BIIBLIOGRAFÍA



- ACOSTA ROMERO, Miguel. **Teoría general del derecho administrativo**. México, D.F.: Ed. Universidad Autónoma de México, 1975.
- ALONSO E., Manuel Alberto y Juan Carlos Vélez Rendón. **“Guerra, soberanía y órdenes alternos”**. Medellín, Colombia: Revista de estudios políticos. Ed. Universidad de Antioquia. Julio - Diciembre 1998.
- ALVARADO POLANCO, Gilberto Romeo. **“La Soberanía de los estados y el derecho internacional”**. Guatemala: Tesis de grado. Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. Universidad de San Carlos de Guatemala, 1964.
- ALVARADO POLANCO, Romeo. **“Introducción al derecho I”**. 7ª. ed.; Guatemala: Ed. Departamento de reproducción de materiales , Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad de San Carlos de Guatemala, 1995.
- BARRIOS OSORIO, Omar Ricardo. **“Derecho e informática, aspectos fundamentales”**. 2ª. ed.; Guatemala: Ed. Mayte. 2006.
- CABANELLAS, Guillermo. **“Repertorio Jurídico de locuciones, máximas y Aforismos latinos y castellanos”**. Buenos Aires, Argentina: Ed. Heliasta, S.R.L., 1976.
- CABANELLAS DE TORRES, Guillermo. **Diccionario jurídico elemental**. 11ª. ed.; Buenos Aires, Argentina: Ed. Heliasta S.R.L., 1993.
- CALDERÓN MORALES, Hugo H. **Derecho administrativo I**. 3ª. ed.; Guatemala: Ed. Llerena, 1999.
- CASTILLO GONZALEZ, Jorge Mario. **Derecho administrativo guatemalteco**. 15ª. ed.; Guatemala, C.A.: Ed. Impresiones Gráficas, 2004.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Introducción a la teoría general de la administración”**. 5ª. ed.; Colombia: Ed. McGraw Hill Interamericana, S.A., 1999.
- Comisión presidencial para la reforma, modernización y fortalecimiento del Estado y sus entidades descentralizadas, <<COPRE>>, <http://www.copre.gob.gt>, (junio 2007).



DAVARA RODRÍGUEZ, M.A. **“De las autopistas de la información a la sociedad virtual”**. Pamplona, España: Ed. Aranzadi, 1996.

Diccionario Informático. <<Diccionario informático>>. <http://.whatis.com> (Mayo de 2007).

DIEZ, Manuel María. **Derecho administrativo**. Buenos Aires, Argentina: Ed. Plus Ultra, 1974.

DRUCKER, Peter F. **Una era de discontinuidad**. Río de Janeiro, Brazil: Ed. Zahar Editores, 1970.

Fundavit, <<Gobierno electrónico>>, <http://www.fundavit.me.gob.ve>; (Mayo de 2007).

GABEIRAS, Merino C. y L. Soltillos Sanz. <<**La antecámara de la sociedad de la información**>>. <http://www.dialnet.unirioja.es>, (Mayo de 2007).

GARCÍA MAYNEZ, Eduardo. **Introducción al estudio del derecho**. 5ª. ed.; México, D.F.: Ed. Porrúa, S.A., 1970.

Gobierno de Bolivia. <<**Gobierno electrónico**>>, <http://www.bolivia.gob.bo/egov>, (Junio de 2007).

Gobierno de la Provincia de Misiones. <<**Gobierno electrónico**>>, <http://www.misiones.gov.ar/egov>, (Junio de 2007)

Geneviève Meloche, <<**Red interamericana de formación en gobierno electrónico**>>, [http:// melochg@exchange.umontreal.ca](http://melochg@exchange.umontreal.ca). Julio 2007.

MONTESQUIEU, Charles Louis de Secondat, Baron de. **“El espíritu de las leyes”**. 5ª. ed. Puerto Rico: Ed. San Juan, Puerto Rico, Universidad de Puerto Rico, 1964.

PÉREZ LUÑO, Antonio Enrique. <<**Manual de informática y derecho. Informática jurídica**>>, <http://www.comunicad.derecho.org/gmontoya/archivos>, (Junio de 2007).

PÉREZ LUÑO, Antonio Enrique. <<**Nuevas tecnologías, sociedad y derecho**>>, <http://www.comunidad.derecho.org/gmontoya/archivos>, (Junio de 2007).

Real Academia Española. <<Diccionario>>, [http:// www.buscon.rae.es](http://www.buscon.rae.es)
(Mayo de 2007).

Reusser, Carlos Patricio, << **Qué es la sociedad de la información?**>>
<http://www.alfa.redi.org/rdi-artículo>. (Junio de 2007).

ZENTENO BARILLAS, Julio César. **La Nacionalidad**. Guatemala:
Ed. Departamento De Reproducción de Materiales de la Facultad
de Ciencias Jurídicas y Sociales. Universidad de San Carlos de
Guatemala, 1999.



Legislación:

Constitución Política de la República de Guatemala. Asamblea Nacional
Constituyente, 1986.

Ley del Organismo Ejecutivo. Congreso de la República de Guatemala.
Decreto número 114-97

Ley del Organismo Judicial. Congreso de la República de Guatemala.
Decreto número 2-89.

Ley Orgánica del Organismo Legislativo. Congreso de la República de
Guatemala. Decreto número 63-94.