

# 69

## LA GESTIÓN PÚBLICA

Y EL GOBIERNO ABIERTO COMO HERRAMIENTA DE COMUNICACIÓN

### **PUBLIC MANAGEMENT AND OPEN GOVERNMENT AS A COMMUNICATION TOOL**

Joselyn Lisbeth Mendoza Yépez<sup>1</sup>

E-mail: [jmendezay@uteq.edu.ec](mailto:jmendezay@uteq.edu.ec)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7422-5147>

Elsye Teresa Cobo Litardo<sup>1</sup>

E-mail: [ecobo@uteq.edu.ec](mailto:ecobo@uteq.edu.ec)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3005-722X>

Jhon Alejandro Boza Valle<sup>1</sup>

E-mail: [jboza@udg.co.cu](mailto:jboza@udg.co.cu)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3458-3844>

<sup>1</sup> Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Ecuador.

#### Cita sugerida (APA, séptima edición)

Mendoza Yépez, J. L., Cobo Litardo, E. T., Boza Valle, J. A. (2021). La gestión pública y el gobierno abierto como herramienta de comunicación. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(S2), 583-590.

#### RESUMEN

El artículo realiza el análisis de cómo ha sido implementada, dentro de la Sociedad de la Información y el Conocimiento el gobierno digital por parte de la Administración Pública en la web 2.0, en la relación ciudadano-gobierno como derecho humano a la información en la 4ta Revolución Industrial. Se utilizaron los métodos de las ciencias sociales como el histórico lógico, análisis síntesis, inducción deducción, y la revisión bibliográfica. Lo que permitió conocer que la modernización del sector público, impulsado por el uso de las Tecnologías de la Informática y las Comunicaciones en la web 2.0 ha desencadenado una serie de reformas innovadoras en el ambiente gubernamental con el fomento de los procesos electrónicos a través del gobierno electrónico con los ciudadanos, diferente al vetusto gobierno tradicional. Como mandato constitucional, los servidores públicos a través del fomento del gobierno digital, ha sido y es la interconexión necesaria con los ciudadanos, ponderando el principio de información y el de legalidad en un gobierno abierto.

**Palabras clave:** Modernización, sector público, gestión pública, portal web.

#### ABSTRACT

The article analyzes how digital government has been implemented within the Information and Knowledge Society by the Public Administration on web 2.0, in the citizen-government relationship as a human right to information in the 4th Industrial Revolution. Social science methods such as logical history, synthesis analysis, induction deduction, and bibliographic review were used. This allowed us to know that the modernization of the public sector, driven by the use of Information Technology and Communications in the web 2.0 has triggered a series of innovative reforms in the government environment with the promotion of electronic processes through the government electronic communication with citizens, different from the ancient traditional government. As a constitutional mandate, public servants, through the promotion of digital government, has been and is the necessary interconnection with citizens, weighing the principle of information and that of legality in an open government.

**Keywords:** Modernization, public sector, public management, web portal.

## INTRODUCCIÓN

Desde principios del siglo XXI, con el avance de la modernización del sector público impulsado por las Tecnologías de la Informática y las Comunicaciones (TIC), la transformación de la Administración Pública, ocasionada por la inclusión de las herramientas informáticas en la web 2.0 han desencadenado una serie de aspectos positivos y negativos para los ciudadanos; entre las reformas más innovadoras que ha sufrido el ambiente gubernamental se encuentra su inmersión en los procesos electrónicos a través del uso de las herramientas que proporciona Internet con el gobierno electrónico (e-government).

Las herramientas de las TIC en la web 2.0, buscan reformar algunos de los procesos de la gestión pública tradicional y vincular más activamente a los ciudadanos con la Administración Pública. Se pretende que la red de internet se convierta en una herramienta digital para disminuir la carga burocrática vinculada con los trámites, promover la participación ciudadana, fortalecer la confianza en el Estado y viabilizar e incrementar la transparencia y la rendición de cuentas con mayor información. La transparencia de la información, la rendición de cuentas y el gobierno electrónico, se incorporan a las expectativas sociales y a las exigencias de los ciudadanos con los servidores públicos.

La incursión del gobierno electrónico ha traído la modificación de modelos y políticas de gobierno por los Estados desde la impronta del Derecho Internacional, al considerarse que muchas de las actividades que los ciudadanos realizan con la Administración Pública se efectúan de forma digital desde finales del siglo XX, con ello se modifica la estructura del pensamiento, y la exigencia del ciudadano hacia sus gobernantes, suceso que ha avanzado en el siglo XXI, quedando atrás el modelo tradicional de gobierno.

Desde el Derecho Internacional Público se pondera el acceso a la red social de internet, se soporta en el contenido del artículo 13 de la Convención Americana, la que establece que el derecho a la libertad de expresión comprende ...la libertad de buscar, recibir y difundir informaciones e ideas de toda índole, sin consideración de fronteras, ya sea oralmente, por escrito o en forma impresa o artística, o por cualquier otro procedimiento de su elección... los que van en consonancia con el contenido de la relatoría especial de la ONU.

La implementación de los avances en las diferentes esferas de las ciencias ha permitido encontrar soluciones para los nuevos desafíos políticos, económicos, sociales y ambientales, en pos de favorecer el desarrollo sostenible hacia el 2030. Las sociedades con la información,

ponderan el uso de las herramientas de las TIC con la creación de los portales web donde es pertinente el "principio de información" reconocido como derecho humano desde 1948 por el Derecho Internacional Público a través de un gobierno abierto.

## METODOLOGÍA

En el artículo se realiza el análisis de cómo ha sido implementada dentro de la Sociedad de la Información y el Conocimiento del gobierno digital por parte de la Administración Pública en la web 2.0, en la relación ciudadano-gobierno como derecho humano a la información en la 4<sup>ta</sup> Revolución Industrial las herramientas digitales. Para ello, se han utilizado los métodos de las ciencias sociales como el histórico lógico, análisis síntesis, inducción deducción, y la revisión bibliográfica.

## DESARROLLO

La génesis de la gestión pública se constata que ocurre en Europa, acontece en el Estado francés en el siglo XVII, cuando surge la "Ciencia de la Policía" (policía, entendida como el conjunto de los objetivos y aplicación de las políticas de Estado, en lugar de su acepción moderna de fuerzas del orden), considera a la Administración como el arte de dirigir los asuntos públicos y tiene un propósito esencialmente utilitario, se le reconoce como la cuna de la ciencia administrativa.

La obra que caracteriza a esta escuela como se le reconoce por los estudiosos del tema que se aborda en el artículo, es el "Tratado de la Policía" de Nicolás de La Mare, publicada entre 1704 y 1710, la misma integra el derecho positivo y las estructuras administrativas de la época, al ofrecer propuestas para mejorar ambos aspectos, como ciencia administrativa (Guerrero Orozco, 1986).

Luego, a partir de la segunda mitad del siglo XIX, con el estudio, desarrollo y evolución del Derecho Administrativo, y en particular de sus aspectos contenciosos, toma un lugar preponderante en el análisis de la actividad gubernamental en la gestión pública ejecutada por los servidores públicos en la interacción con los ciudadanos.

Permite aseverar, que la gestión pública tiene el objetivo principal en un Estado incidir en su desarrollo económico, social, político, cultural y ambiental. Ello es posible con una Administración Pública efectiva, eficiente y democrática, que pondere el principio de la información por los servidores públicos con sus ciudadanos desde el texto constitucional con un gobierno abierto.

En el siglo XXI, la red de internet o web 2.0 ha sido y es uno de los escenarios virtuales que han provocado un mayor cambio en la humanidad en la 4<sup>ta</sup> Revolución Industrial. Las telecomunicaciones a través de Internet son una nueva visión de las relaciones internacionales (transfronterizas) (Coria, 2017).

El concepto de gobernabilidad se constata que aparece asociado a la redistribución de las responsabilidades públicas y derechos entre el gobierno y la sociedad civil. Con la responsabilidad creciente de parte de la sociedad civil, las redes de gobernabilidad implican no solo influyen las políticas gubernamentales sino también asumen la gestión gubernamental al analizar las posturas de Castoldi (2002); y Osborne & Gaebler (2002).

La “accountability”, como otros conceptos políticos de la lengua inglesa, no tiene un equivalente exacto en castellano, ni una traducción, a veces se traduce como control, a veces como fiscalización, y otras como responsabilidad. Sin embargo, la traducción más común y la más cercana es la rendición de cuentas (Schedler, 2008). El término está asociado con la obligación que tienen todos los servidores públicos de dar cuentas, explicar y justificar sus actos al público.

Para García Herrera (2007), las críticas realizadas al Estado de Bienestar-centralizado, costoso, ineficaz, burocrático, etc.- en correspondencia con el escenario socio-político imperante a escala internacional: globalización, cambios geopolíticos (fin de la guerra fría, desintegración de la URSS), crisis de la deuda, nuevas guerras civiles, etc., así como las demandas sociales de participación, fueron las circunstancias idóneas para el surgimiento de la gobernanza.

Retomando la postura de Schedler (2008), para quien la noción de rendición de cuentas, en el ámbito político, tiene dos dimensiones básicas, la obligación de políticos y funcionarios de informar sobre sus decisiones y de justificarlas en público (answerability). Y, por otro lado, incluye la capacidad de sancionar a políticos y funcionarios en caso de que hayan violado sus deberes públicos (enforcement), cuestión está controlada a través de los órganos de control público como son el Ministerio Fiscal y la Contraloría General.

El gobierno, es concebido como una estructura básica en el funcionamiento de las sociedades, precisa de salvaguardar conceptos clave como los derechos humanos, prácticas democráticas, el Estado de Derecho, la sociedad civil, la repartición de poderes descentralizados y una firme Administración Pública. Por lo que la evolución hacia un sistema político más sofisticado y de un mejor gobierno se convierten en exigencia.

El Estado de Derecho, es concebido desde la ciencia del Derecho por sus estudiosos, con independencia del poder judicial, imparcialidad, honestidad, rapidez y exigibilidad jurídica del sistema judicial/garantías procesales, imparcialidad, honestidad y competencia de la policía, respeto de la ley por los ciudadanos y las autoridades, así como e igualdad de los ciudadanos ante la ley.

El derecho a la información, está concebido como la garantía que tienen las personas de conocer de manera activa -es decir, investigando- o pasiva -recibiendo- las

ideas, opiniones, hechos o datos que se producen en la sociedad y que les permiten formarse una opinión dentro de la pluralidad, diversidad y tolerancia que supone una sociedad democrática (López Ayllon, 2009).

Los principios básicos del derecho de acceso a la información en el gobierno abierto están enfocados en:

- El derecho a la información es un derecho de toda persona.
- El derecho de acceso se aplica a todas las entidades públicas.
- Realizar solicitudes debe ser sencillo, rápido y gratuito.
- Los funcionarios tienen la obligación de ayudar a los solicitantes.
- Principio de publicidad de la información: el secreto y la denegación de la información son la excepción.
- Las denegaciones de acceso a la información deben ser limitadas y estar debidamente motivadas.
- Toda persona tiene el derecho de recurrir las denegaciones de acceso o la no contestación a las solicitudes realizadas.
- Las entidades públicas, a iniciativa propia, deben poner a disposición del público información sobre sus funciones y gastos sin que sea necesario realizar una solicitud.
- El derecho de acceso a la información debe estar garantizado por un órgano independiente.

Estos principios tienen que estar reconocidos en el texto constitucional a partir de los derechos del ciudadano y las garantías dentro del Estado de Derecho, por ello están requeridos de su desarrollo en normas legales en los ordenamientos jurídicos en el gobierno abierto.

Desde principios del siglo XXI la modernización del sector público, impulsado por el uso de las TIC en la web 2.0 ha desencadenado una serie de reformas innovadoras en el ambiente gubernamental con el fomento de los procesos electrónicos a través del gobierno electrónico con los ciudadanos, diferente al gobierno tradicional como fue señalado.

Además, se corrobora como el uso de las herramientas informáticas en la web 2.0 busca reformar los procesos de la gestión pública y vincular a los ciudadanos con la Administración, para que con ello se disminuya la carga burocrática en los trámites, promover la participación ciudadana, fortalecer la confianza en el Estado, viabilizar e incrementar la transparencia y la rendición de cuentas a través de un gobierno abierto.

Su implementación ha traído la modificación de modelos y políticas de gobierno por los Estados que la han concebido en sus políticas públicas. Las actividades que los ciudadanos realizan con la Administración Pública se efectúan de esta manera de forma electrónica desde finales del siglo XX.

En relación con el mundo digital en que se vive hoy, la incursión del gobierno electrónico ha traído la modificación de los modelos clásicos y de las políticas de gobierno por los Estados tradicionalistas, muchas de las actividades que los ciudadanos realizan con la Administración Pública hoy se efectúan de manera digital desde finales del siglo XX, suceso que ha avanzado en el siglo XXI con las ciudades inteligentes constituyendo lo que se ha denominado como una relación jurídica telemática (Bernadí Gil, 2005).

En efecto, se aprecia que con la implementación de la estrategia E-government, ha sido uno de los elementos fundamentales en la modernización del sector público en el siglo XXI, su fomento en los Estados permite el suministro de información, optimiza los procesos comerciales y facilita la comunicación entre los diferentes niveles del gobierno. Facilita el desarrollo de actividades de la Administración Pública con los ciudadanos y los diferentes actores económicos al potenciar los servicios públicos. Con esta estrategia, los gobiernos han encontrado nuevas maniobras que favorecen la participación de forma más activa de sus ciudadanos y ayudan a la vez a cumplir los mandatos constitucionales al apoyar la democracia con mayor transparencia (principio de información); una de las estrategias más innovadoras es el uso de internet en la realización de diferentes procesos de comunicación para impulsar con ello el gobierno digital (Castoldi, 2002).

Es preciso sentar postura de lo hasta aquí analizado, las TIC son dispositivos digitales que permiten el acceso a la Sociedad de la Información, según el informe sobre Desarrollo Humano de la Organización de las Naciones Unidas (2001), la tecnología ha tenido siempre una importancia decisiva en el desarrollo de la humanidad. Los avances que se han logrado en el siglo XX han llevado a decir que se está atravesando por una verdadera revolución tecnológica.

Las TIC constituyen herramientas fundamentales para alcanzar la modernización del Estado, no sólo desde la perspectiva de una gestión que genere ahorros e incrementa la eficacia de su acción, sino para mejorar la calidad de los servicios públicos (Rincón-Cardenas, 2003, como se cita en García & Plasencia, 2020).

La Administración Pública tiene en la informatización un instrumento potente para que el acceso a la información que provee sea oportuno, relevante, confiable, completo, veraz y comparable. Por tal motivo, las organizaciones deben definir mecanismos sostenibles para que se

generen contenidos y servicios como parte natural del desarrollo de sus procesos. Tienen que formalizar la gestión de la información y el conocimiento con una visión sistémica que permita, entre otros, que se deriven contenidos y servicios de y para la ejecución natural de su misión, y que estén disponibles para la comunidad local, nacional e internacional, según corresponda (García & Plasencia, 2020).

El Gobierno Electrónico (GE) es la transformación de la gestión gubernamental, fusiona la utilización intensiva de las TIC con modalidades de gestión, planificación y administración, como forma de gobierno. Tiene como objetivo el uso de las TIC para mejorar los servicios y la información ofrecida a los ciudadanos y organizaciones, simplificar los procesos de soporte institucional y, facilitar la creación de canales que permitan aumentar la transparencia y la participación ciudadana (Naser & Concha, 2011, como se cita en García & Plasencia, 2020)

La atención a las interacciones entre las TIC y la gestión de las administraciones públicas, así como al proceso de las políticas públicas, constituyen uno de los pilares básicos en el campo del e-gobierno. En esta sección, más allá de profundizar en debates conceptuales o en los diferentes enfoques sobre el fenómeno que se han consolidado durante los últimos años, se realiza una aproximación al e-gobierno como un tipo de reforma administrativa que ha tenido, y tiene, importantes seguidores en administraciones públicas de todo el mundo, incluyendo algunos países de América Latina. Así, se pretende poner el acento sobre la creciente importancia de las TIC para mejorar las funciones de gestión en las administraciones públicas y las diferentes fases de las políticas públicas. Con ello se destacan las implicaciones de la utilización intensiva y cada vez más generalizada de tecnologías de información en el sector público, así como su conexión directa con las preocupaciones más relevantes de las disciplinas de la gestión pública y las políticas públicas contemporáneas (Criado & Gil García, 2013).

Por otra parte, en este mismo plano de análisis, la Organización para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) en su informe "Hacia las Sociedades del Conocimiento", (2005), señala que como concepto tiene dimensiones sociales, éticas y políticas mucho más vastas que la Sociedad de la Información; se refiere a ella en plural debido a que hay una intención de rechazar la unicidad del modelo "listo para su uso" que no tenga suficientemente en cuenta la diversidad cultural y lingüística, elemento que le permite al mundo reconocerse en los cambios que están ocurriendo de modo vertiginoso en el siglo XXI (Castells, 2005).

Por otro lado, la Sociedad de la Información es un término que se comenzó a utilizarse para dar un nombre a la sociedad que trabaja de forma importante con la información dentro de sus actividades. Existen varios conceptos respecto a este tema entre los cuales se puede incorporar

los expresados dentro el Libro Blanco de la Sociedad de la Información. El término de sociedad de la información es la expresión más usual para referirse a la sociedad en que vivimos (Lucas 2013).

En este documento estudiado se aprecia cómo se estableció el compromiso por parte de los Estados miembros de incorporar las TIC en sus planes nacionales de desarrollo, particularmente en los procesos de modernización de las instituciones públicas, para entre otros temas, propiciar la eficiencia en la gestión y la provisión de servicios en el sector público, así como dedicar especial énfasis a la modernización del Estado a través del diseño e implementación de estrategias de gobierno electrónico con el fin de mejorar la provisión de servicios e información a la población en su conjunto (Criado, 2009).

Las tecnologías de información (TI), desde su concepción han sido el motor del desarrollo y eficiencia administrativa de las empresas y del gobierno, éste último se puede incluir en todos los nuevos procesos o nuevas formas de administración del mundo moderno, que, sin duda, Internet ha revolucionado la forma en cómo los gobiernos se relacionan con los ciudadanos (G2C), con las empresas (G2B) y con otras entidades gubernamentales (G2G). El gobierno electrónico (e-Gob) se define como el uso de las TI, esencialmente con Internet por parte del gobierno con el propósito de propiciar servicios e información a los ciudadanos, a las empresas y otros entes gubernamentales, que permite a la vez un mejor control de los procesos de negocios y públicos (Simic, 2019, como se cita en Medina, et al., 2021).

De manera similar, el análisis realizado por los Estados, acerca del pronunciamiento sobre el gobierno electrónico para la Organización de las Naciones Unidas (2012), en lo concerniente al uso de las TIC por parte de las instituciones del gobierno, señala mejorar cualitativamente los servicios e información que se ofrecen a los ciudadanos, aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública dentro de sus principios de actuación, así como para incrementar de forma sustantiva la transparencia del sector público y la participación ciudadana. Se corrobora que las capacidades del sector público para promover la interacción entre el gobierno y la ciudadanía a través de medios virtuales se modifican y están en constante evolución, ponderándose un gobierno abierto para su alcance.

De esta manera, el desarrollo del E-gobierno, como también se le conoce, constituye otra forma de entender el cambio institucional, donde las capacidades estatales conforman los recursos necesarios para llevar adelante una administración gubernamental del tipo electrónica-relacional con los ciudadanos. La interoperabilidad en la Administración Pública se manifiesta en los diferentes enfoques de relaciones del gobierno electrónico con los administrados, como son el G2G: gobierno a gobierno, G2C: gobierno a ciudadano y G2B: gobierno a empresa. Esto en el derecho sustantivo debe reconocerse desde

el texto constitucional por los Estados y desarrollarse en leyes especiales en sus ordenamientos jurídicos que pondere el principio de legalidad.

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2018), en la región Latinoamérica, reconoce que el fomento de las TIC ha favorecido la comunicación instantánea y la globalización en el sector económico. Estar dentro de la red 2.0 significa estar vinculado desde cualquier lugar del mundo con todos los otros. La diferencia de latitudes y longitudes se anula en el tiempo de la comunicación. Las TIC y los bienes que de ella se derivan son considerados elementos claves para el desarrollo de un país, donde la economía a nivel mundial es digital, ejecutado a través del fomento de la Ventanilla Única.

En consecuencia, se justiprecia que una sociedad tecnológicamente avanzada se le ha dado en llamar, tanto por especialistas como por instituciones internacionales "Sociedad de la Información o Sociedad del Conocimiento". Al consultar a Castell, desde sus estudios la identifica como la Sociedad en Red en coincidencia con Pérez Luño (2014), quien reconoce además la existencia del ciberespacio como un área para la comunicación, del comercio y la participación ciudadana en donde también se evocan nexos con la Ética y el Derecho.

Del mismo modo, para el autor del artículo el concepto de gobierno electrónico aprecia como este se fomenta en América Latina y el Caribe por parte de los gobiernos locales, en especial por los municipios (municipio digital), considerando que el uso de Internet puede ser una herramienta útil para la gobernabilidad. Ejemplo en el área geográfica se aprecian en naciones como Bolivia, Chile, Colombia, Ecuador, Perú, Venezuela, Honduras, Nicaragua, Panamá, México, Guatemala, Costa Rica, y Cuba. Se señala que es la denominada tricotomía Estado-Empresa-Ciudadano.

Queda claro que, al estudiar la postura de Lucas (2009), al considerar que el papel que han tenido el uso de los ordenadores en el desarrollo de la sociedad de la información ha sido esencial. Su evolución, desde 1945, como tecnología exclusiva de los Estados para la Defensa nacional, hasta la década de los 80' con la aparición de los ordenadores personales para su uso individual, empiezan a transformar a esta herramienta en un bien de uso propio generalizado y que llega a su apogeo cuando se incorporan dos elementos clave: conexión y movilidad.

Por consiguiente, en el siglo XXI, es hoy potenciada con la implementación de la tecnología celular, a través de la denominada conectividad móvil partir de la década de los 90' del siglo pasado. Por ello, se justiprecia que, la telefonía móvil junto con la Internet, se colocan como los dos instrumentos más importantes de la era de la comunicación en la 4<sup>ta</sup> Revolución Industrial, dejando atrás al ordenador personal, lo que hace más asequible al ciudadano la relación telemática con los servidores públicos

al penetrar en todos los sectores de la sociedad por su vinculación a las funcionalidades del gobierno digital.

Las ventajas se aprecian con el acceso a la información pública, convertida en un derecho esencial para promover la transparencia de las instituciones públicas en su gestión y para fomentar la participación ciudadana en la toma de decisiones. La que puede ser en dos vertientes una transparencia proactiva y una transparencia reactiva en el gobierno abierto. Hoy fomentada con el uso de las ventanillas únicas para los servicios públicos.

El ejercicio de esta transparencia se valora como refuerza la supervisión sobre la Administración Pública, permite la participación en la misma y brinda mayor acercamiento respecto a ella; puede incluso, servir como arma contra la corrupción al ser controlada, producir mayor confianza de los ciudadanos en sus autoridades públicas, o ser soporte para mejorar la prestación de los servicios públicos (Sandoval, 2008) y si a ello se le suma, el impulso recibido por el desarrollo tecnológico, las posibilidades de construir sociedades democráticas crece de manera exponencial.

Lo sistematizado, permite aseverar al autor del artículo que para la ONU el objetivo del gobierno electrónico es establecer mejores procesos y sistemas para lograr el cumplimiento de los principios de eficacia, efectividad, inclusión y sostenibilidad por parte de las Administraciones Públicas en su relación con la ciudadanía.

El gobierno digital es un paradigma que se desarrolla paralelamente con el fomento de las TIC y, por lo tanto, es un área de investigación y de práctica en la nueva gestión pública mediada por el uso de las herramientas informáticas en la web 2.0 en su aplicación por los servidores públicos de cara al ciudadano en el Estado de Derecho.

En este análisis, acerca de la reinención del vetusto gobierno tradicional, se aprecia en la creación de los portales web gubernamentales, estos son “la cara más visible” del gobierno digital y es por medio de ellos que se prestan algunos servicios públicos de cara al ciudadano. Como nuevo paradigma en la gestión pública, ayudan a agregar valor a los procesos gubernamentales, se refleja en su implementación y uso agilidad, economía, efectividad, transparencia, rendición de cuentas, acceso a la información, colaboración, voto electrónico, comercio electrónico, transacciones económicas y participación ciudadana por medios digitales en la plataforma digital 2.0. Es reinventar el gobierno donde la reingeniería y la innovación, donde tienen un papel destacado que permite articular nuevas formas en la gestión pública al innovar las formas tradicionales, como lo refieren en su análisis Osborne & Gaebler (2002).

En gran parte de las naciones que han sido analizadas para conformar el artículo, se examina cómo se implementa el gobierno digital y el gobierno abierto, se valora que son compromisos internacionales en los que circunscriben

los Estados, ha transitado en su regulación a través de la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico (Ministros de Administración Pública y de la Reforma del Estado-Jefes de Delegación de los Gobiernos Iberoamericanos, 2007), el Memorando sobre Transparencia y Gobierno Abierto promulgado por el presidente de Estados Unidos Barack Obama 2009, la Alianza para el Gobierno Abierto 2011, y en la Carta Iberoamericana de Gobierno Abierto 2016.

El fin esencial del gobierno electrónico es incrementar la calidad de los servicios y productos públicos que la Administración Pública suministra a la ciudadanía. Este un proceso complejo y requiere de tiempo, y no se trata solo de que la ciudadanía pueda estar informada del quehacer de la Administración Pública y de pagar los impuestos por internet, sino que, además puedan tener una discusión pública acerca de cómo se gastan esos impuestos. El desafío es ir más allá de los modelos unidireccionales de servicio y políticas públicas: se trata de la inclusión del ciudadano dentro de la toma de decisiones durante todo el ciclo de vida de la gestión pública.

Cuestión que permite aseverar que, como mandato constitucional, los servidores públicos a través del fomento del gobierno digital, ha sido y es la interconexión necesaria con los ciudadanos, ponderando el principio de información y el de legalidad.

En la web 2.0 pueden encontrarse aplicaciones digitales que pueden contribuir a la irradiación de la información como su mayor impacto en la gestión pública a través del gobierno abierto, lo corrobora el uso de plataformas digitales en esta interconexión entre la Administración Pública y el ciudadano como son las herramientas sociales Facebook, Twitter, LinkedIn, YouTube, Instagram, Telegram, WhatsApp, Messenger, los blogs, las wikis, entre otras. También, están las más especializadas como Govloop o NovaGob, centradas en la actuación de la Administración Pública. Sin descartar las destinadas a actividades como la que permiten la geolocalización (Foursquare), y las herramientas de mensajería a través de los dispositivos móviles.

El concepto web 2.0 hace referencia al conjunto de herramientas, aplicaciones y servicios que hacen que el uso de la web tenga un carácter más dinámico y participativo. No hay una definición oficial para el término, aunque se otorga a Dale Dougherty y Tim O'Reilly de la empresa O'Reilly Media la autoría de este, quienes, en una sesión de conferencias sobre el uso de la web en el 2004, sugirieron la terminología que hoy se conoce (O'Reilly, 2005).

Se justiprecia que la web 2.0 es ideal para el aprendizaje activo, significativo y la construcción de conocimiento colaborativo. Es un nuevo paradigma del aprendizaje. La tecnología web 2.0 no se trata de cualquier herramienta particular, se trata de un cambio en la autoridad, la propiedad y autoría, al tener un fin social en pos de conformar

una comunidad de aprendizaje virtual; es el caso del portal web, más que una tecnología, es una actitud, con una nueva gestión pública para beneficio del ciudadano que tiene acceso a esta, pues aún existe la brecha digital.

Los autores consideran de acuerdo al estudio realizado que un portal web es un documento o información electrónica capaz de contener texto, sonido, vídeo, programas, enlaces, imágenes o datos en general; adaptada para la llamada World Wide Web (WWW) y puede ser accedida mediante un navegador. En este mismo sentido, las páginas web pueden estar almacenadas en un equipo local o en un servidor web remoto. El servidor web puede restringir el acceso únicamente a redes privadas, por ejemplo, en una intranet, o puede publicar las páginas en la www.

En esta misma línea de análisis, los resultados que se aprecian en la plataforma digital dentro de la web 2.0 es que perviven una serie de herramientas tecnológicas que permiten entender el uso del internet de una manera diferente y más fácil, donde los usuarios (ciudadanos) participan activamente en el ordenamiento, flujo y clasificando la información, o incluso en la misma construcción del contenido que desean apropiarse o difundir a través de la plataforma digital, hoy irradiada y aplicada a través de los APK a través de la tecnología celular a partir de la generación G3, G4 y G5 en el gobierno abierto.

Por ello, se considera que la evolución tecnológica hacia los sistemas en la web 2.0, inexorablemente han facilitado la producción de contenidos y la ha acercado a la sociedad (sin excluir los por menores de la brecha digital), revolucionando ámbitos como la enseñanza, el sector empresarial, y la gestión pública, el sector judicial, entre otros, la que evoluciona y se perfecciona de manera constante.

El resultado vinculado al ámbito de implementación del gobierno digital, la adopción, uso y difusión de las redes sociales se ha convertido en una de las más recientes tendencias para mejorar el sector público, gracias al potencial que tienen para llevar innovaciones a diferentes áreas de actividad. Por lo que será necesario conocer más sobre sus características, aplicaciones y retos, así como la diversidad de herramientas disponibles para los ciudadanos en esta relación telemática.

Se señala por los estudiosos que, como paradigma en la gestión pública ayudan a agregar valor a los procesos gubernamentales, se refleja en ello agilidad, economía, efectividad, transparencia, rendición de cuentas, acceso a la información, colaboración, en estas aplicaciones con el uso de las herramientas informáticas por los servidores públicos es con el voto electrónico, el comercio electrónico, las transacciones económicas y la participación ciudadana por medios digitales.

Por lo tanto, se valora que el gobierno electrónico funciona bajo los pilares de un marco regulatorio que nace desde el texto constitucional, es ejecutado a través de servicios

y procesos a través de las TIC, y las personas. La evolución de estos cuatro pilares genera mayores niveles de madurez del gobierno electrónico que implementa cada Estado de Derecho. Toda vez que se retroalimentan y relacionan la ciudadanía, el gobierno, el sector productivo y los servidores públicos en un gobierno abierto.

Este gobierno electrónico que se impulsa por el Estado de Derecho, es un nuevo modelo de Gobierno mucho más interactivo, su reto principal es garantizar la gobernabilidad de las sociedades. Gobernabilidad que solo se llevará a cabo en la medida en que la acción política, social y económica sea capaz de formularse de manera unificada teniendo en cuenta las necesidades de la sociedad, para que de esta forma se pueda ofrecer respuestas y resultados acordes que permitan resolver los problemas, cada vez más complejos, de manera efectiva. Solo así será posible recuperar la legitimidad y la confianza en las instituciones públicas y sus servidores públicos.

En los ordenamientos jurídicos se regula el gobierno abierto a través de una Ley de Comunicación Electrónica de Datos y Comercio Electrónico, Ley de Firma Electrónica y Servicios de Certificación de dicha firma, Ley de Acceso a la Información Pública y Transparencia, Ley sobre Delitos informáticos. Este análisis de la arquitectura del marco regulatorio del gobierno electrónico, permite valorar la infraestructura legal para la mejora de la eficacia y calidad de la gestión pública, y su modernización, a tono con las exigencias de la ciudadanía en el siglo XXI y el desarrollo de la 4<sup>ta</sup> revolución industrial.

## CONCLUSIONES

La implementación del gobierno electrónico por un Estado de Derecho es una herramienta innovadora, conlleva cambios estructurales, mejoras en la democracia y la adopción de políticas públicas eficientes, implica un compromiso a largo plazo del Estado y la participación activa de los ciudadanos para lograr la mejora continua y actualización de los procesos. El uso de estas herramientas en la web 2.0 permiten controlar la gestión de los servidores públicos reduciendo sus ineficiencias y los actos de corrupción.

El gobierno electrónico instituye las Tecnologías de la Informática y las Comunicaciones de la manera más conveniente, en pos de mejorar la forma de relacionarse por parte de los cuatro actores principales (gobierno, ciudadanía, sector productivo y servidores públicos); y eliminar las barreras de comunicación, y fortalecer las relaciones y alianzas con los actores de una sociedad.

Es la gestión pública que desarrolla un gobierno abierto para brindar servicios de desarrollo profesional y atención a las demandas de su talento humano, apalanca la gestión del talento humano desde el proceso de reclutamiento hasta su desvinculación. El principal beneficio de este modelo de relación, es que se cuenta con herramientas

y mecanismos que permiten fortalecer las competencias de los servidores públicos en la web 2.0.

La convergencia tecnológica impone hoy un desafío a la Administración Pública al rebasar las perspectivas de la digitalización en la web 2.0, al considerar su impacto en el desarrollo de las sociedades, de las personas y de su orientación al conocimiento; retos que deben asumirse desde lo individual y gubernamental, resulta cada vez más necesario el despliegue de distintas plataformas para la difusión de información y la participación ciudadana.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bernadí Gil, X. (2005). Derecho Público y Administración electrónica: una visión panorámica, Nuevas políticas públicas. España. Anuario multidisciplinar para la modernización de las Administraciones Públicas, 1.
- Castells, M. (2005). La era de la información. La sociedad red. Alianza.
- Castoldi, P. (2002). El Gobierno Electrónico como un nuevo paradigma de administración. *Prudentia Iuris*, 55.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2018). 6ta Conferencia Ministerial sobre la Sociedad de la Información de América Latina y el Caribe. CEPAL.
- Coria, S. (2017). ¿Nuevo paradigma? 4ta Revolución industrial. *Revista Iberoamericana de Derecho Ambiental y Recursos Naturales*, 23.
- Criado, J. (2009). Gobierno electrónico en Latinoamérica: Aproximación desde una perspectiva intergubernamental, Estado, Gobierno, Gestión Pública. *Chilena de Administración Pública*, 14.
- Criado, J., & Gil-García, J. R. (2013). Gobierno electrónico, gestión y políticas públicas: Estado actual y tendencias futuras en América Latina. *Gest. Polít. Pública*, 22.
- García Baluja, W., & Plasencia Soler, J. A. (2020). Aspectos claves para la informatización y el Gobierno Electrónico. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 14(3), 124-147.
- García Herrera, L. M. (2007). En torno a la gobernanza, los gobiernos locales y la participación ciudadana. *Biblio 3W Bibliográfica de Geografía y Ciencias Sociales*, 723.
- Guerrero Orozco, O. (1986). *Teoría de la Administración Pública*. Harla.
- López Ayllón, S. (2009). El acceso a la información como un derecho fundamental: La reforma al artículo 6° de la Constitución mexicana, 17. IFAI.
- Lucas Marín, A. (2009). *La nueva comunicación*. Trotta.
- Lucas Marín, A. (2013). *Sociología de las organizaciones: Influencia de las TIC*. Fragua.
- Medina-Quintero, J., Abrego-Almazan, D., & Echeverría-Ríos, O. (2021). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Investig. adm.*, 50(127).
- Ministros de Administración Pública y de la Reforma del Estado- Jefes de Delegación de los Gobiernos Iberoamericanos. (2007). *Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico*. <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/07/Carta-Iberoamericana-de-Gobierno-Electronico.pdf>
- O' Reilly, T. (2005). What is Web 2.0. Disponible en: <http://oreilly.com/lpt/a/6228>
- Organización de las Naciones Unidas. (2001). Informe sobre desarrollo humano: Poner el adelanto tecnológico al servicio del desarrollo humano. ONU. [http://hdr.undp.org/sites/default/files/hdr\\_2001\\_es.pdf](http://hdr.undp.org/sites/default/files/hdr_2001_es.pdf)
- Osborne, D., & Gaebler, T. (2002). *La Reinención del Gobierno. La influencia del espíritu empresarial en el sector público*. Paidós Ibérica.
- Osorio, C. (2002). Gobierno Electrónico. <http://www.iula.net/http://ksghomeharvard.edu/osorio.cid.ksg/docs/columna%2002%20carlos%osoriopdf>
- Pérez Luño, A. (2014). Los Derechos Humanos ante las Nuevas Tecnologías. *El Tiempo de los Derechos*. Tirant lo Blanch.
- Schedler, A. (2008). ¿Qué es la rendición de cuentas? IFAI.