

**Experiencias andinas de  
gobierno electrónico:  
La problemática de la  
participación ciudadana**

**FLACSO - Biblioteca'**

Belén Albornoz y Martín Rivero, editores

**Experiencias andinas de  
gobierno electrónico:  
La problemática de la  
participación ciudadana**

**FLACSO - Biblioteca**



**BIBLIOTECA - FLACSO - E C**

Fecha: 00-11-07

Categoría:

Procedencia:

Código:

Donación: FLACSO - Ecuador

750 12  
E 216  
208

REG. 00019518

CUT. 6354

BIBLIOTECA - FLACSO

© De la presente edición:  
FLACSO, Sede Ecuador  
La Pradera E7-174 y Diego de Almagro  
Quito - Ecuador  
Telf.: (593-2) 323 8888  
Fax: (593-2) 3237960  
[www.flacso.org.ec](http://www.flacso.org.ec)

IDRC-CRDI  
250 Albert St.  
P.O. Box 8500  
Ottawa, Ontario - Canadá  
Telf.: (613) 2366163  
Fax: (613) 2387230

Esta publicación ha sido posible gracias a los fondos asignados por el Centro Internacional de Investigación para el Desarrollo (IDRC-CDRI), Ottawa, Canadá.

ISBN: 978-9978-67-143-6  
Diseño de portada e interiores: Antonio Mena  
Imprenta: RisperGraf C.A.  
Quito, Ecuador, 2007  
1ª. edición: octubre, 2007

# Índice

<b>Presentación</b> .....	7
<b>Prólogo</b> .....	9
<i>Belén Albornoz</i>	
<b>Introducción</b>	
<b>Experiencias andinas de gobierno electrónico: la problemática de la participación ciudadana</b> .....	11
<i>Martín Rivero</i>	
<b>Estudio de caso: Versiones de gobierno electrónico implementadas en el municipio de Quito</b> .....	19
<i>Belén Albornoz</i>	
<b>Estudio de caso: Uso social, apropiación e impacto de Internet para la rendición de cuentas en el Municipio de Pasto, Nariño, al sur- occidente de Colombia</b> .....	109
<i>Olga P. Paz Martínez</i>	
<b>Estudio de caso: Gobierno electrónico en el municipio de La Paz Tendiendo puentes del e-gobierno a la e-gobernanza municipal</b> .....	209
<i>Gabriela L. Ugarte Borja</i>	
<b>Experiencia de gobierno electrónico en la región andina: una visión de conjunto</b> .....	281
<i>Belén Albornoz</i>	

Estudio de caso  
**Gobierno electrónico en el  
municipio de La Paz.**  
**Tendiendo puentes del e-gobierno  
a la e-gobernanza municipal**

Gabriela L. Ugarte Borja\*

**Introducción**

La presente investigación fue realizada en el marco de la convocatoria “Experiencias andinas de gobierno electrónico: La problemática de la participación ciudadana”, de la iniciativa Financiamiento de investigaciones: hacia una agenda andina de políticas públicas para el gobierno electrónico en la subregión, organizada por la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO Quito) y el Instituto Canadiense para el Desarrollo y la Investigación (IDRC).

En este contexto, la investigación está centrada en el estudio de caso del municipio de La Paz, el primero en importancia a nivel nacional, que por ser la sede de los poderes legislativo y ejecutivo del Estado nacional, concentra el poder político y social de Bolivia.

El estudio de caso establecerá el desarrollo del uso de las TIC por el gobierno municipal de La Paz y la respuesta ciudadana a la información emitida; determinará la calidad de la participación ciudadana a través del espacio virtual del GMLP (gobierno municipal de La Paz); finalmente, identificará cuales son las mejores condiciones para construir la transición de la información a la participación del ciudadano a través de las TIC (de e-gobierno a e-gobernanza).

---

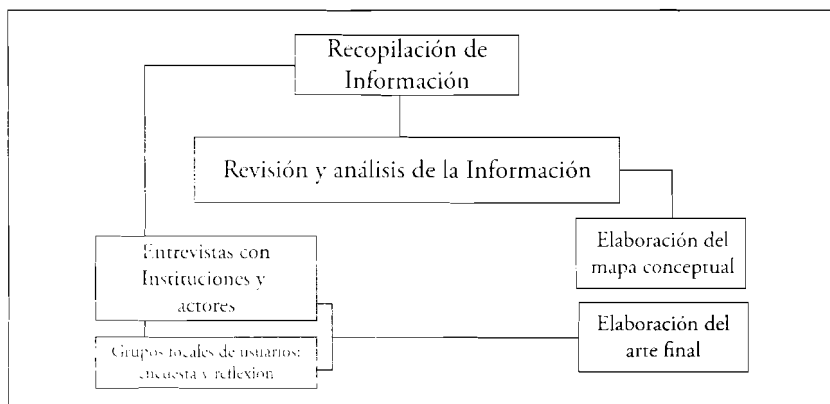
\* Con el apoyo de Shitley Urioste Villarcorta y Martín Guerrero Medrano, Fundación REDES para el Desarrollo Sostenible.

## Metodología de la investigación

El desarrollo de todas las actividades previstas en la propuesta, para la consecución de los resultados de la investigación, se encararon de manera conjunta, desde el punto de vista teórico y el práctico. Las actividades desarrolladas fueron las siguientes:

- Recopilación de la información: Documentos (digitales e impresos) existentes en el tema a nivel internacional como local, visitas a las instituciones como: gobierno municipal de La Paz, Superintendencia de Telecomunicaciones (SITTEL) y el Programa de Desarrollo de las Naciones Unidas (PNUD), y otras entidades.
- Revisión y análisis de la información: aspectos teóricos y prácticos
- Elaboración del marco conceptual: integrando los aspectos teóricos y prácticos.
- Entrevistas con instituciones y actores: que tiene que ver con la temática de gobierno electrónico: gobierno municipal de La Paz y funcionarios considerados clave.
- Grupos focales con los usuarios de los servicios ofrecidos por el gobierno municipal de La Paz.
- Elaboración del informe final con conclusiones y recomendaciones.

## Metodología general



*Metodología específica por fases*

*Primera fase: elaboración del marco conceptual y referencial*

En esta primera fase la investigación se dirigió a:

- Análisis de la estrategia de e-gobierno propuesta por el gobierno municipal de La Paz y la concordancia con su implementación.
- En forma paralela, se ha procedido a la elaboración del marco conceptual de acuerdo a la información producida tanto internacionalmente como nacionalmente y que se encuentra incorporada y detallada en diferentes documentos.
- Análisis de la implementación.

Imagen del sitio web: presentación de página, identificación del municipio y gobierno municipal, flujo de comunicación, rapidez de acceso, navegación, contenido y lenguaje utilizado, existencia de un sistema de búsquedas internas y mapa del sitio, enlaces con sitios de interés.

- Análisis de la participación de la población: Sistemas interactivos de comunicación con la población, encuestas, foros, chats con los funcionarios y entre ciudadanos. Se evaluó la existencia pero sobre todo la respuesta ciudadana a estos sistemas.

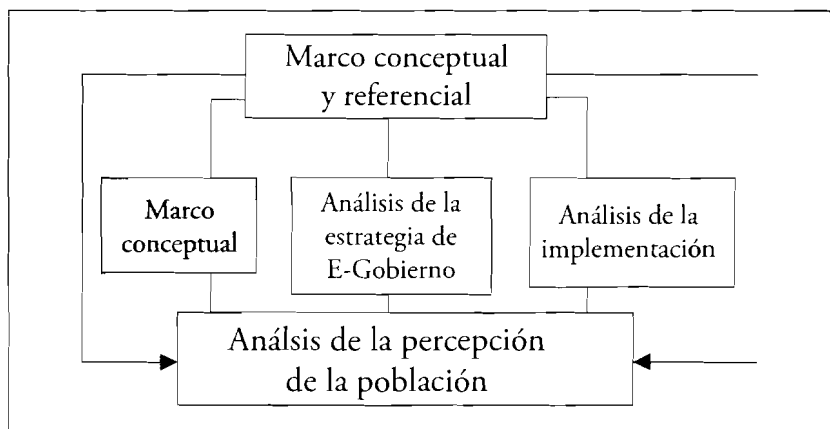
### Esquema metodológico de la primera fase

*Segunda fase: estudio de caso*

Las actividades de esta segunda fase se centraron en obtener información acerca de nuestro estudio de caso: el gobierno municipal de La Paz y para ello se realizaron las siguientes actividades:

- Entrevistas a los diseñadores de las políticas y a quienes administran el sitio web y la estrategia TIC del municipio de la ciudad de La Paz.
- A los representantes del Comité de Vigilancia (entidad legal vecinal de la sociedad civil) como contraparte del este estudio.

- Grupos focales: se realizaron cinco grupos focales con vecinos de las diferentes subalcaldías de La Paz, a quienes se les aplicó una encuesta previa y posteriormente se recogió su visión respecto al tema.
- Encuestas aplicadas a diferentes sectores de la población del municipio de La Paz, sobre la perspectiva que tienen del tema y en la que se incluyó la posibilidad de que estos ciudadanos sugieran y opinen sobre la mejor forma de formular sus demandas.

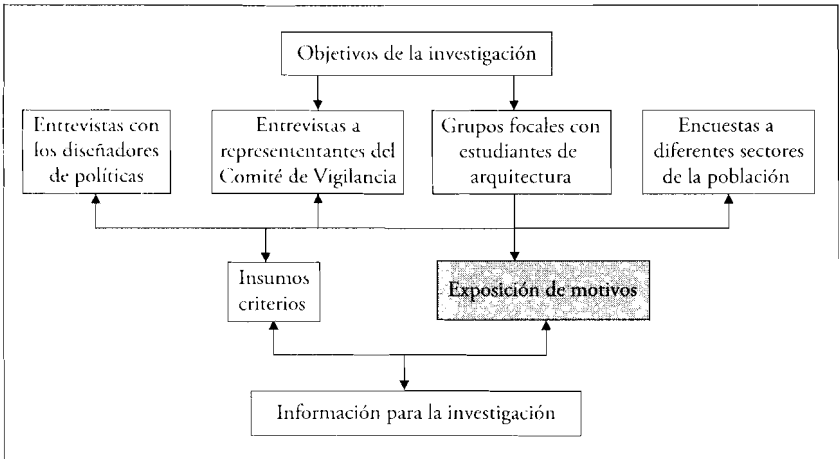


## Metodología específica de la segunda fase

### *Tercera fase: redacción del documento final*

Las actividades de esta tercera fase se centraron en la redacción final del documento donde se establece el desarrollo del uso de las TIC por el gobierno municipal de La Paz y la respuesta ciudadana a la información emitida. Se determinó la calidad de la participación ciudadana a través del espacio virtual del GMLP y finalmente se identificó cuales son las mejores condiciones para construir la transición de la información a la participación del ciudadano a través de las TIC (de e-gobierno a e-gobernanza).





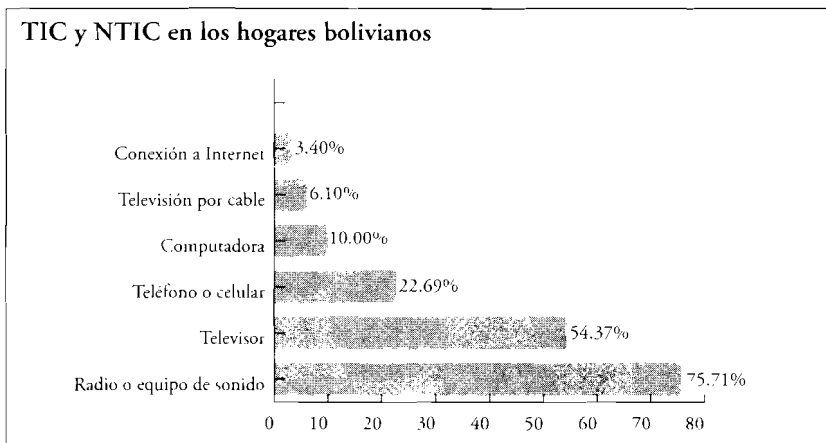
### Antecedentes

En Bolivia, desde 1995, y a partir de la introducción de Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) paulatinamente se ha establecido una diversidad de usos y apropiaciones de las TIC por parte de diferentes sectores como el gobierno, la empresa privada y, especialmente, la sociedad civil.

Después de diez años, el uso de las TIC por el sector gubernamental es el menos desarrollado en comparación con los otros, debido a que los avances se registran en la constitución de sitios web estáticos cuyos contenidos se limitan a información institucional básica; las condiciones de conectividad son mínimas y la normativa todavía resulta insuficiente. En este marco, a continuación presentamos una síntesis del contexto de las TIC a nivel nacional, que es también el reflejo de la situación en que se encuentra el gobierno electrónico boliviano.

*Situación de las TIC en Bolivia*

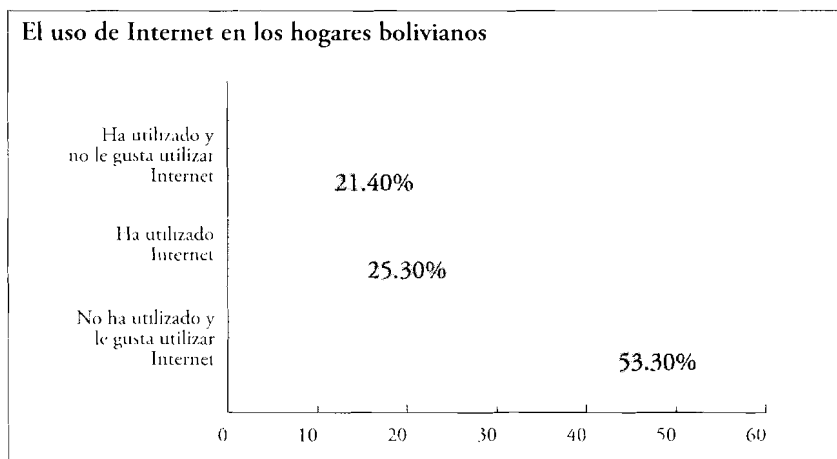
Conectividad y usos



El Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), a través de su Informe de Desarrollo Humano 2004 (IDH) proporciona información muy valiosa, respecto al acceso y usos de las NTIC. En el capítulo “Campo informacional e Internet” explica las posibilidades que ofrece al desarrollo del país -principalmente en la producción y la cultura- la vinculación con las nuevas tecnologías de información.

Los datos muestran que el 75.7% de la población cuenta con un equipo de sonido o radio, en cambio solo un 3.4% tiene conexión a Internet. Este dato es significativo y muestra las condiciones contradictorias que tiene nuestra realidad nacional, dos caras de una misma moneda. Porque, por un lado indica una situación negativa ya que por cada 100 ciudadanos bolivianos solo 3 tienen acceso a conectividad en NTIC. Por otro lado, es importante observar un crecimiento exponencial de usuarios de Internet en 18 veces más en un periodo de seis años. Los datos de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SITTEL) indican que mientras en 1996 se registraron 15.000 usuarios conectados a Internet, en 2002 se alcanzaron a 270.000 conexiones<sup>1</sup>.

1 Información del sitio web de Sittel [www.sittel.gov.bo](http://www.sittel.gov.bo)



El IDH también hace un análisis detallado sobre las condiciones de la población boliviana para cambiar y enfrentar los retos de la globalización. En este sentido, 8 de cada 10 bolivianos cree necesario tener un acceso más amplio a las nuevas tecnologías de la información y reconocen el valor de modelos donde la tecnología y la información son predominantes.

Respecto al acceso a las nuevas tecnologías, PNUD/ECADI (2003) indica que el 53% (5 de cada 10 de los entrevistados) aspiran a usar Internet regularmente, pero sólo un 25,3 por ciento utiliza este recurso de forma cotidiana<sup>1</sup>. Asimismo, un 67 por ciento de quienes declaran usarlo frecuentemente lo hacen desde espacios públicos como cafés Internet, configurando nuevas formas de socialización.

Otro dato útil que presenta este informe, para entender el perfil del usuario boliviano de NTIC, es que la mayoría de la gente usa mucho el Internet para buscar información para el colegio o la universidad (62%), el restante 38% utiliza para buscar información profesional, bajar música, leer noticias, jugar, participar en *chats*, llamar por teléfono al extranjero. Sin embargo, un dato interesante muestra que solo el 2.6% (de quienes usan) aprovecha la nuevas tecnologías para capacitarse, a través de cursos *on line*.

<sup>1</sup> Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo oficina Bolivia. Informe de Desarrollo Humano 2004 (IDH).

## Marco normativo

Por un lado, a mediados de los años 90, el gobierno boliviano inicia acciones concretas acerca del fomento a la utilización de TIC que se traducen en varios decretos supremos y la creación de una instancia rectora de esta actividad. Paralelamente, las condiciones de mejoramiento de la infraestructura se dan a partir de la reestructuración del sector de telecomunicaciones de 1995 y de la apertura de mercados en el año 2001, creando las condiciones para atraer inversiones en el sector; sobre todo se observan mejoras substanciales en la infraestructura para el uso de tecnologías de Internet, a través de la red de fibra óptica en las capitales del país.

Por otro lado, no existe una normativa específica referida al gobierno electrónico. En la actualidad hay un anteproyecto de ley, presentado por la Agencia Boliviana para el Desarrollo de la Sociedad de la Información (ADSIB), que tiene que ser considerado y aprobado en el poder legislativo.

### *La regulación del sector de telecomunicaciones*

El marco jurídico del sector de telecomunicaciones permite la libre competencia en el sector y garantiza la seguridad jurídica para el desarrollo de nuevos servicios e iniciativas por parte del sector privado. Existe un regulador independiente e imparcial para el sector, la Superintendencia de Telecomunicaciones (SITTEL), que forma parte del Sistema de Regulación Sectorial (SIRESE).

La estructura institucional del sector de telecomunicaciones dispuesta por la Ley de Telecomunicaciones 1632 establece funciones separadas en concordancia con la Ley de SIRESE, de rector para el poder ejecutivo y de regulador para las superintendencias, con el propósito de garantizar la independencia de estas últimas.

En la misma Ley 1632 no existen normativas para la implementación de TIC, pues se las considera como un “servicio plus” que ofrecen las proveedoras de telecomunicaciones. Adicionalmente, al no estar claro el rol, ni el ámbito de acción, ni las obligaciones y procedimientos de cada una de las instituciones -tanto públicas como privadas- no tienen incentivo para participar.

### *Algunas iniciativas gubernamentales*

El Programa Nacional de Gobernabilidad (PRONAGOB), bajo la tutela de la Vicepresidencia de la República en 2002, desarrolla dos iniciativas, por un lado la propuesta de Estrategia Digital para Bolivia, y por otro lado el Anteproyecto de Ley del gobierno electrónico.

- Bases para la estrategia digital para Bolivia

El Programa Nacional de Gobernabilidad (PRONAGOB) en diciembre de 2001, desarrolló el documento base para la realización de una estrategia digital para Bolivia, en él que se fundamenta el desarrollo de la Sociedad de la Información y del Conocimiento, con la plena participación de la sociedad boliviana, y se destaca el papel del Estado como facilitador y gestor de la inserción de los bolivianos a los beneficios del Internet y los servicios del uso intensivo y extensivo de las NTIC. Hasta el momento, esta estrategia no ha sido aplicada.

- Propuesta Ley del gobierno electrónico

La visión principal del anteproyecto de ley de Comunicación Electrónica de Datos, Firmas Electrónicas y Comercio Electrónico, más conocida como “de Gobierno Electrónico”<sup>3</sup> es contribuir al logro de una sociedad informada, cuyos objetivos son:

- Ofrecer servicios e información por parte de las instituciones públicas,
- Promover una efectiva colaboración y coordinación entre las reparticiones gubernamentales.
- Reducir costos operativos del gobierno.
- Brindar una alternativa a los clientes-ciudadanos e instituciones públicas para el uso de tecnologías electrónicas de la información.
- Establecer medios de prueba y seguridad para una nueva forma de hacer transacciones efectivas y confiables.

<sup>3</sup> Anteproyecto de Ley, presentado por la Agencia Boliviana para el Desarrollo de la Sociedad de la Información (ADSIB) (consultado en [www.adsib.bo](http://www.adsib.bo) en septiembre de 2005).

- Constituir medidas que permitan el uso de información y servicios tecnológicos basados en la Internet para incrementar el acceso del cliente-ciudadano a esas informaciones y servicios.
- Lograr una participación más directa y democrática a los servicios e información del gobierno por parte del cliente-ciudadano.

### **Avances logrados desde el Gobierno nacional**

El Gobierno central desde 2002 realiza las siguientes acciones:

- En marzo de 2002 se promulga el Decreto Supremo 26553 donde se incorpora como política de Estado y prioridad e interés nacional el uso y aprovechamiento de las TIC, como medios para adquirir y generar conocimiento. El mismo Decreto crea la Agencia para el Desarrollo de la Sociedad de la Información en Bolivia (ADSIB), como entidad descentralizada, bajo tuición de la Vicepresidencia de la República con independencia en la gestión administrativa y técnica, encargada de promover políticas, establecer e implementar la Estrategia Nacional TIC, con la participación de todos los actores imprescindibles en este cambio.
- ADSIB, la Superintendencia de Telecomunicaciones (SITTEL) y el Programa de Desarrollo de las Naciones Unidas (PNUD), y el Apoyo de la Agencia Suiza para la cooperación y el Desarrollo (COSUDE), desarrollaron la Estrategia Nacional en TIC (ETIC), durante las gestiones de 2004 y 2005.
- Asimismo, el Ministerio de Obras Públicas, a través de su viceministerio de Electrificación, Energías Alternativas y Telecomunicaciones impulsa el proyecto IDTR que tiene por objetivo facilitar el acceso universal a los servicios de electricidad, telefonía e Internet en el área rural.
- A nivel del gobierno central, 11 de los 14 ministerios, las 10 superintendencias del sistema regulatorio, 8 de las 9 prefecturas, e instituciones nacionales (como el Instituto Nacional de Estadística, el Defensor del Pueblo, entre otros) cuenta con su sitio web, caracterizado por ser

solamente descriptivo de la función que desempeñan y escasamente alguno brinda servicios (como impuestos e información especializada sectorial).

Como síntesis, destacamos que las limitaciones en cuanto a la implementación de las TIC en el sector gubernamental son principalmente de orden económico, de capacitación y normativo, actualmente no existe una política y estrategia nacional para la implementación de TIC en los diferentes sectores. Asimismo, las iniciativas públicas se han concentrado en dotar de equipamiento (software y hardware) al nivel del gobierno nacional –sólo en las oficinas centrales- descuidando el nivel regional y local. Finalmente, estas acciones no han involucrado estrategias que contemplen la generación de contenidos y el establecimiento de legislación y reglamentación que debe acompañar una política de gobierno electrónico.

### **Marco conceptual**

Durante los años noventa, las TIC se expandieron en numerosos países en desarrollo y las tasas anuales de inversión en este sector se duplicaron entre la primera y la segunda mitad del decenio. Sin embargo, el acceso a las TIC es sumamente dispar entre los países y dentro de éstos. En Canadá y los Estados Unidos, el 40% de la población tiene acceso a la Internet. En cambio, en América Latina y el Caribe únicamente cerca del 2% a 3% de la población tiene la oportunidad de acceder este medio. Esta “brecha digital” podría echar por tierra los esfuerzos en favor del desarrollo.

Las TIC ofrecen un cauce totalmente nuevo para el desarrollo económico, que reviste especial importancia para los pobres, como el mejoramiento del gobierno y los servicios públicos: las TIC ofrecen instrumentos poderosos para mejorar la eficiencia, la calidad y el alcance de servicios públicos, importantes para lograr el alivio de la pobreza, por ejemplo, los de educación y salud. Las TIC también pueden ampliar la participación política y aumentar la transparencia del gobierno (Banco Mundial 2002).

## Antecedentes de implementación de las TIC en lo público

A pesar de que las raíces conceptuales de lo que se ha venido llamando sociedad del conocimiento se remontan a varias décadas atrás, no es hasta los años noventa que se popularizan como consecuencia de la coincidencia de una serie de factores tales como la liberalización de las telecomunicaciones alrededor del mundo, la difusión del cambio tecnológico propiciado por la convergencia entre la informática, la microelectrónica y las comunicaciones o el logro de estándares a escala global que, conjuntamente, han impulsado una aceleración de las transformaciones económicas y sociales asociadas a las nuevas tecnologías (Jordana y Sancho 2001).

Estos cambios en el entorno han propiciado que los gobiernos participen en el desarrollo de esta dinámica a partir de iniciativas públicas que, en algunos casos, han tomado la forma de grandes planes de actuación que han pretendido coordinar todas las intervenciones para darles más impulso político y más visibilidad social mientras que, en otros, han dado lugar a actuaciones aisladas.

## Administración pública

Subirats (1994) describe la administración pública como una serie de “decisiones formales” caracterizadas por conductas o actuaciones consistentes y repetidas por parte de aquellos que resultan afectados por las mismas. Por tanto, se trata de un conjunto de prácticas y normas (es decir, como un programa de acción gubernamental) que emanan de uno o varios actores públicos, también denominado *policy* por parte de los ingleses. Como afirman Meny y Thoenig (1992) las características que se atribuyen a toda política pública son: un contenido o producto, un programa o marco general de actuación, una orientación normativa, un factor de coerción, consecuencia de la autoridad de los actores públicos y una competencia social que afecta a los administrados.

Tamayo (1997) añade un matiz a las definiciones consideradas al afirmar que un gobierno, o directivo público, pone en marcha una política pública cuando detecta la existencia de un problema. Así, el autor nos dice que la política es un conjunto de decisiones y acciones adoptadas



como solución a una dificultad considerada por el propio gobierno y por los ciudadanos como prioritaria. Desde este punto de vista, entenderíamos la política como una forma específica de gestión estratégica (Mintzberg 1977). De esta forma, el análisis del entorno político y del interior de las entidades públicas permitiría identificar grandes riesgos y problemas a partir de los cuales se formularían diferentes alternativas estratégicas. La elección estratégica realizada constituiría la política pública (Ortigueira Bouzada 1992).

Si, como acabamos de afirmar, entendemos por política pública el conjunto de elecciones estratégicas realizadas en el contexto de lo público, para nosotros, una política pública de inserción en la sociedad de la información y el conocimiento hará referencia a aquellas decisiones públicas que garanticen la transición de una determinada comunidad a la nueva economía. Es decir, y adoptando la propuesta de Castells (2000)<sup>10</sup>, que garanticen la utilización de las nuevas tecnologías de la información, y especialmente del conocimiento, en todos los ámbitos, la adaptación de instituciones y organizaciones a la economía global y la capacidad de los actores de funcionar en red.

## **Políticas públicas de inserción en la sociedad del conocimiento**

### *Las primeras acciones*

Son varias las iniciativas que deben ponerse en marcha previamente a la completa implantación de programas como los de comercio o gobierno electrónico. Es decir, diseñar y llevar a término estrategias públicas en el contexto de la sociedad de la información y el conocimiento no es tarea fácil. Por eso, los gobiernos deben cumplir con una serie de requisitos que faciliten el éxito de las acciones que se ejecutan en este ámbito.

Dichos requisitos forman parte, así mismo, del concepto de política integral en el ámbito que nos ocupa. Entre los más importantes, debemos referirnos a:

- a) un liderazgo institucional y organizacional,
- b) una infraestructura de telecomunicaciones adecuada,

- c) un nivel de formación digital conveniente,
- d) el fortalecimiento de los sistemas de seguridad informática, y
- e) un marco normativo y legal para la aplicación de las nuevas tecnologías.

### *Las iniciativas de gobierno electrónico*

A pesar de que son varias las definiciones que han ayudado a clarificar el concepto de gobierno electrónico, para nosotros, este término incluye todas aquellas actividades basadas en las modernas tecnologías de la información y la comunicación (en particular, Internet) 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 gobierno de un marco mucho más transparente que el actual. Como se deduce, digitalizar el gobierno no es sinónimo de instalar unos cuantos computadores o de diseñar un sitio web que ofrezca información sino que supone transformar la relación fundamental que existe entre el gobierno y el público.

Diversas iniciativas pueden tener cabida cuando se llevan a cabo acciones de gobierno electrónico. Así, los programas en este ámbito pueden comprender:

- a) la utilización de las nuevas tecnologías en la gestión interna de las administraciones públicas, en este caso del gobierno municipal,
- b) el acceso ciudadano a diferentes tipos de información, cumpliendo con la normativa establecida,
- c) las transacciones con el gobierno,
- d) la prestación de servicios públicos, y
- e) el proceso democrático y la participación ciudadana.

Aunque no cabe duda de que la iniciativa privada sea, en este ámbito, fundamental, también es importante reconocer la necesidad de que, desde el gobierno, en sus diferentes niveles, se formulen programas de apoyo

que garanticen el éxito de las operaciones en los contextos descritos. Así, y además de aquellas líneas de acción comunes a otras estrategias de carácter público, como las que ya hemos señalado, dos cuestiones deben ser enfatizadas a la hora de formular programas en este ámbito: la garantía de condiciones de competencia reales en los mercados y la ampliación de subvenciones para la creación y modernización de empresas.

### *De gobierno electrónico a gobernanza electrónica*

En principio distinguimos entre gobernabilidad, gobierno electrónico y gobernanza electrónica.

El gobierno electrónico comprende, por un lado, la implantación de nuevas tecnologías al interior de la administración pública y la prestación electrónica de servicios (informativos y transaccionales). Es decir, cuando nos referimos a proyectos de gobierno electrónico, estamos teniendo en cuenta únicamente la utilización de las TIC por parte de los actores gubernamentales. Conseguir un gobierno electrónico a pleno rendimiento implica la consecución de diferentes fases, entre las que destacan: información, interrogación, interacción y participación.

Pero el gobierno electrónico no es una competencia absoluta del sector público, pues involucra la participación de los actores privados y de la sociedad civil, es en este sentido que la definición de gobernabilidad<sup>4</sup> calza como un complemento ideal que puede fomentar la constitución de la gobernanza electrónica.

La gobernanza puede definirse como el conjunto de instituciones y reglas que fijan los límites y los incentivos para la constitución y funcionamiento de redes interdependientes de actores (gubernamentales, del sector privado y de la sociedad civil). Así, la gobernanza electrónica (*e-governance*) pone énfasis en la unión de ciudadanos, *stakeholders* y representantes elegidos para participar en la gobernanza de las comunidades (en la construcción de instituciones y reglas) a través de medios electrónicos.

4 Capacidad social (de la ciudadanía, no sólo de los gobiernos) para enfrentarse positivamente a los retos y oportunidades que se le plantean en un momento determinado. definición del especialista en gobernabilidad Joan Prats (2004) ([www.iig.org](http://www.iig.org)).

En este marco, y a pesar de que las iniciativas de gobierno electrónico a nivel nacional, y en el ámbito de las reformas del Estado, están avanzando poco a poco, la mayoría de éstas todavía se encuentran en una fase preliminar de provisión de información que, según el sector considerado, es más o menos dinámica.

Esta situación no es ajena en el ámbito latinoamericano; las cifras proporcionadas por el informe "Benchmarking e-government: A global perspective" así lo muestran. De este modo, en 2001, de los 190 gobiernos nacionales de los países miembros de las Naciones Unidas, 169 (88,9%) utilizaban Internet para proporcionar información a los ciudadanos y prestar servicios. De éstos, el 16,8% se encontraba en una etapa inicial, con un número limitado de sitios *web* y un contenido estático; el 34,2% proporcionaba información dinámica a través de una importante cantidad de *websites* de carácter oficial; aproximadamente, el 30% ofrecía servicios en línea interactivos donde los usuarios podían acceder a contenido actualizado regularmente, así como a los documentos y a las direcciones de correo electrónico de políticos y funcionarios; y sólo el 9% tenía capacidad para llevar a cabo transacciones electrónicas.

En definitiva, los esfuerzos a nivel mundial son intensos pero parciales, heterogéneos y desequilibrados. Esta diversidad, además, se reproduce al interior de cada región.

Es así que inclusive se observa marcada diferencia entre los avances de los gobiernos nacionales y locales, destacando entre éstos, el esfuerzo del gobierno municipal de la ciudad de La Paz (sede de gobierno) que ha demostrado sustanciales avances que pueden contribuir a extraer lecciones aprendidas, replicables en otras latitudes bolivianas.

Finalmente, cabe preguntarse: ¿Cuáles son algunas de las lecciones en términos de desarrollo que pueden extraerse de la implantación de proyectos de gobierno electrónico en Bolivia? En primer lugar, cabe señalar que todavía tendremos que esperar unos cuantos años para comprobar el impacto que las acciones de gobierno electrónico están teniendo en el desarrollo humano de los bolivianos. Sin embargo, se pueden ya intuir algunas importantes conclusiones y señalar variables que pueden conducir al éxito en un futuro próximo.

## Marco referencial

### *Las TIC y su influencia en la democracia electrónica: el acceso global*

El contexto de la comunicación social está cambiando a una gran velocidad. Por un lado, la aparición de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC) ha modificado los procesos productivos en la economía así como la capacidad de los ciudadanos de acceder a la información, de la que, hasta hoy, los medios eran los únicos mediadores y casi dueños. Y, por otro, la economía de la comunicación muestra un mercado global donde cualquiera puede ser emisor y receptor, rompiendo la lógica tradicional en que los medios eran también mediadores sociales.

Estas transformaciones en la comunicación mediática tendrían que generar cambios en la arena política, parte del sistema social al que intrínsecamente pertenece la comunicación como facultad articuladora de los subsistemas sociales o redes sociales. Estos cambios tienen que ver con las formas específicas de comunicación que se establecen entre los actores políticos, impulsados por el achicamiento del espacio y del acortamiento del tiempo que se ha producido en las relaciones sociales a partir del uso de Internet como medio globalizador. Este hecho impacta de frente en la democracia, como sistema democrático predominante.

### *¿Democracia mediada o electrónica?*

Podría decirse que se pasa de una democracia mediatizada a una democracia electrónica a finales del siglo XX y en este siglo que recién comienza. Pero Internet es un fenómeno grandilocuente que no significa nada para la gran mayoría de la población mundial que no tiene acceso a esta moderna tecnología, lo que la pone del lado desfavorecido de la brecha digital.

En ese entendido, actualmente se discute a nivel académico, político y estatal en la región latinoamericana la apropiación de este nuevo espacio creado por las TIC (Internet, como la principal de ellas). Un espacio en el cual se producen gran parte de las comunicaciones actuales y que, como cualquier otro espacio, sufre las luchas y los conflictos de los grupos de poder que intentan controlarlo.

La que llamamos democracia mediatizada o mediática supone la construcción de la opinión pública a través de la actividad de los medios de comunicación, especialmente la radio y la televisión y en menor grado los impresos. Los medios son, en este contexto, canalizadores de las agendas públicas y políticas, en su papel de grandes mediadores entre los actores políticos y sociales y la opinión pública.

Por su lado, la democracia electrónica trae consigo nuevas formas (e interrogantes) de construcción de la opinión pública empleando las tecnologías de la información. En ese sentido, se inauguran muchas modificaciones posibles de la manera en la que los ciudadanos se relacionan con el sector público. La experiencia de países como Estados Unidos y otros países europeos como Francia y España muestran que las TIC, dentro de la democracia, han asumido la función de trabajar como herramienta de seguimiento y control para los ciudadanos respecto del Estado, facilitando y simplificando su relación con él. Este paso evolutivo se lo ha venido a llamar gobierno electrónico en esos casos y en muchos casos latinoamericanos, incluyendo el boliviano, aunque con escaso desarrollo.

### *Acceso universal*

La discusión se centra hoy en torno al concepto del servicio universal, es decir, el mínimo de voluntad y acción que los gobiernos deberían exigir a los operadores de telecomunicaciones para ofrecer a los ciudadanos acceso a Internet a un costo muy bajo, casi insignificante. En los últimos años, la mayoría de las empresas de telecomunicaciones latinoamericanas han sido privatizadas, incluyendo la Empresa Nacional de Telecomunicaciones de Bolivia (ENTEL), y el mercado de las telecomunicaciones “desregulado” mediante normas específicas y sistemas regulatorios. Ninguna de esas normas o sistemas tienen que ver con el acceso universal.

El establecimiento del servicio universal, lo que cueste y las características que tenga es uno de los debates clave en el ingreso de un país a la sociedad de la información. Para el análisis, se entiende como sociedad de la información -según las apreciaciones del teórico contemporáneo de la comunicación, Manuel Castells, quien afirma que por primera vez la humanidad está ingresando a una nueva era, la de la información, que en

el plano de la producción incide en el consumo, el poder y la experiencia. Por primera vez, dice, la cultura (información) remite a ella misma (Castells 1998)<sup>1</sup>.

Asumir que el acceso debe ser universal es romper con el mito de que la red es mundial, en virtud a que es principalmente “occidental” y producto del capitalismo global. La penetración de Internet en Bolivia es cercana al tres por ciento, con más de 200.000 usuarios y nueve ISPs (proveedores de servicio de acceso a Internet), según datos recientes publicados en el Informe del PNUD de 2004 sobre el Desarrollo Humano en Bolivia.

Por otro lado, recién en el año 2002 se creó la agenda oficial para introducir a Bolivia en la sociedad de la información y se inauguró la ADSIB (Agencia para el Desarrollo de la Sociedad de la Información en Bolivia), como entidad rectora del proceso. Sin embargo, el estado actual del debate teórico y de los logros prácticos de la agenda y de la entidad en pro de la inserción del país en la nueva sociedad está en sus primeros pasos.

### *Brecha digital, un problema central*

La “brecha digital”, o sea la división entre la gente que tiene acceso a Internet y la que no la tiene, se amplía a una tasa tal que los países más desarrollados han comprometido ya desde 1999 (según el informe del comisario europeo de Sociedad de la Información, Erkki Liikanen) importantes recursos para cerrarla.

Las principales potencias industriales del mundo –Estados Unidos, el Reino Unido, Canadá, Francia, Italia, Alemania, Japón y Rusia– acordaron una serie de tareas mundiales para resolver la brecha informativa entre “los que tienen” y “los que no tienen”, para eliminar a los “infóricos” y a los “infopobres”. Así como muchos en el mundo desarrollado se benefician del flujo de Internet y aprovechan el creciente poderío de mercado del comercio electrónico, o del gobierno electrónico, aquellos que no tienen acceso quedan rezagados en una de las tendencias económicas e intelectuales más potentes de esta era.

Actualmente, menos del cinco por ciento de las computadoras con acceso a Internet están en países en vías de desarrollo. Mientras que la

cifra de usuarios de Internet en el mundo pasará de los 349 millones en el 2000 a los 766 millones en el año 2005 (de acuerdo a datos últimos de la UIT, Unión Internacional de Telecomunicaciones), mucho de este crecimiento pasará de largo por los países en desarrollo como Bolivia.

La conectividad es, sin duda, un problema ineludible cuando se habla de acceso universal a Internet, democratizando el acceso también se democratiza la participación ciudadana.

## El estudio de caso

### *El gobierno local en el escenario boliviano nacional*

Los gobiernos municipales en Bolivia han experimentado un cambio importante a partir de la promulgación de la Ley 1551 de Participación Municipal en 1994, que municipaliza el territorio de la república y les da a las administraciones locales una serie de responsabilidades que antes eran propias del poder central (como educación, salud, entre otros); más tarde, la Ley 2028 de municipalidades concreta estas nuevas atribuciones.

En la actualidad, los gobiernos locales cumplen funciones como educación, salud, infraestructura básica, servicios básicos (que en varios municipios han sido privatizados) y el desarrollo económico local.

En este sentido, gran parte de la responsabilidad del desarrollo está en manos del gobierno local que tiene muchas posibilidades de intervenir en torno al incremento de la calidad de vida de sus ciudadanos, por lo que es prioritaria la capacidad de éste de estar conectado constantemente con su población a fin de atender sus inquietudes, demandas y necesidades.

Si bien los mayores efectos en los ciudadanos está en la elaboración y ejecución de planes, programas y disposiciones que afecten directamente a la población, es también imprescindible que los municipios se encuentren conectados constantemente con ella, para que oportunamente se detecten las necesidades y proponga soluciones adecuadas. Las TIC son una herramienta que permite a los gobiernos locales mantenerse en contacto permanente con su población informándola acerca de su accionar e informándose de sus inquietudes.

Sin embargo, estas herramientas son todavía de utilización limitada



por los gobiernos locales de Bolivia, principalmente por que el acceso a Internet se encuentra principalmente a áreas urbanas; pocos son los gobiernos municipales que utilizan el sitio web como instrumento de información y menos aún como instrumento para agilizar trámites.

### *El Municipio de La Paz*

La Paz es la principal ciudad de Bolivia y sede de los poderes legislativo y ejecutivo de Bolivia, por lo que es el centro de la actividad política y administrativa del país.

Tiene una población de más de un millón de habitantes y es la capital latinoamericana con mayor porcentaje de población indígena. El 38% de su población es económicamente activa y el 21% es menor a 18 años.

La mayor parte de sus actividades económicas se encuentran en torno al comercio informal y a los servicios, aunque tiene una importante actividad industrial.

La incidencia de la pobreza es de 44.72%, los indicadores que mayor peso aportan a esta incidencia es la calidad de la vivienda y los ingresos, datos que muestran un municipio que todavía tiene que otorgar una serie de servicios a su población. Sin embargo, comparado con la media nacional (62%) es uno de los municipios que mayor desarrollo humano ha logrado.

El gobierno municipal de La Paz, no sólo es uno de los pocos gobiernos locales del país que cuenta con un sitio web, sino que lo utiliza para informar a sus ciudadanos, para que éstos realicen sus trámites y para recibir las inquietudes de la población.

### *Las características del Municipio de La Paz*

La ciudad de La Paz se levanta en un valle de 18.724 hectáreas urbanizadas, con pendientes variables bajas y medias y accidentes geográficos típicos de una cuenca. La ciudad tiene una excepcional configuración morfológica, ubicada en una altitud que oscila entre los 3.200 y 4.000 metros

sobre el nivel del mar. Esta ubicación la convierte en una de las pocas ciudades asentadas sobre tal desnivel y de allí se derivan sus particularidades climatológicas y topográficas. Uno de los principales elementos naturales que se destaca en torno a la ciudad son los cerros nevados y, en particular, el Monte Illimani (6.402 msnm), ubicado a 50 kilómetros de la urbe y que es parte de la Cordillera de Los Andes, que flanquea el valle de la ciudad por el oriente.

La cuenca del río de La Paz cuenta con 6 subcuencas hidrográficas importantes: Choqueyapu, Orkojahaira, Irpavi, Achumani, Huayñajahaira y Achocalla, que confluyen en el sur dando lugar al río La Paz, que es uno de los principales afluyentes del río Beni. Esta configuración se da, por lo tanto, a través de un valle central y corredores tentaculares, cuyos brazos tienen como ejes los cursos de los indicados ríos, los que en su conjunto cuentan con más de 300 ríos y riachuelos tributarios. La topografía en las áreas circundantes al municipio es sumamente variada, desde la cumbre de la Cordillera de Los Andes con alturas superiores a los 6.000 msnm a los valles profundos de Los Yungas y Zongo, donde se desciende a 900 msnm<sup>5</sup>.

La ciudad posee características morfológicas que responden a cuencas y planicies abiertas, valles bajos, valles altos, mesetas, corredores y serranías.

El municipio de La Paz limita al norte con la provincia Larecaja, al noreste con la provincia Caranavi, al este con la provincia Nor Yungas, al sureste con el municipio de Palca, al sur con los municipios de Achocalla y Mecapaca y al oeste con la ciudad de El Alto.

En el Municipio de La Paz vive el 9,59% de la población del país, a continuación los datos de la demografía del municipio de La Paz:

---

5 Elaborado en base al estudio "Diagnóstico y Estrategias para el Programa de Revitalización y Desarrollo Urbano de La Paz". HAM La Paz, 2004.

Gobierno electrónico en el municipio de La Paz

Población	Total	Sexo		Área		Tasa de crecimiento 1992-2001
		Hombres	Mujeres	Urbana	Rural	
Departamento de La Paz	2.350.466	1.165.129	1.185.337	1.552.146	798.320	2,29%
Provincia Pedro Domingo Murillo	1.484.328	721.798	762.530	1.447.304	37.024	2,70%
Sección Capital La Paz	793.293	379.519	413.774	789.585	3.708	1,11%
Proporción		47,84%	52,16%	99,53%	0,47%	
Fuente: INE - censo 2001						

Información sociopolítica

Departamento	La Paz
Provincia	Murillo
Sección de Provincias	Capital
Extensión Total Territorio Municipal	200.841,57 hectáreas
Extensión Distritos Urbanos	18.009,82 hectáreas
Extensión Distritos Rurales	182.831,75 hectáreas
Extensión Mancha Urbana	8.101,40 hectáreas
No. de Cantones	2
No. de Subalcaldías	9
No. de Distritos	23
No. de Barrios	546
No. de Viviendas	218.854
No. de Organizaciones Territoriales de Base	517
No. de Comunidades	16
No. de Juntas Vecinales	494
No. de Asociaciones Comunitarias	15
Fuente: INE-GMLP-UFIM-OMGT	

## Marco legal de funcionamiento del gobierno municipal de La Paz

- Constitución Política del Estado, que establece y consolida la autonomía de los gobiernos municipales.
- Ley 1178 (SAFCO), que regula los sistemas de administración y control de los recursos del Estado mediante una adecuada planificación, organización y ejecución de políticas, normas y procedimientos, y un correcto control integral aplicados al ámbito municipal, a través de los sistemas definidos en las normas básicas.
- Ley 1551 de Participación Popular, que amplía las competencias del gobierno municipal y fortalece los instrumentos políticos y económicos para perfeccionar la democracia representativa, incorporando activamente la decisión ciudadana en un proceso de democracia participativa y garantizando la igualdad de derechos entre mujeres y hombres.
- Ley 2028 de Municipalidades, que define entre las competencias del gobierno municipal, promover y dinamizar el desarrollo humano sostenible, equitativo y participativo del municipio, a través de la formulación y ejecución de políticas, planes, programas y proyectos; y que estipula en su Art. 44 numeral 26, informar al concejo municipal y poner a disposición del público los avances de la programación operativa y la ejecución presupuestaria del primer y segundo cuatrimestre y de la gestión concluida.
- Ley 2235 del Diálogo Nacional, que define los lineamientos básicos para la gestión de la Estrategia Boliviana de Reducción de la Pobreza a nivel nacional, establece el Fondo Solidario Municipal para la Educación Escolar y la Salud Pública, asignando recursos de la Cuenta Diálogo 2000 a las municipalidades.

## Objetivo estratégico

- El objetivo estratégico es el de consolidar a La Paz como un municipio democrático, transparente, solidario, equitativo, eficiente y efectivo; en el que se hayan mejorado significativamente las condiciones de vida, fortaleciendo sus capacidades competitivas, impulsando la cons-

trucción de una identidad colectiva y promocionándolo como centro de encuentro y enlace de actividades culturales y ambientales.

### Visión

- “La Paz, municipio competitivo, con liderazgo en el desarrollo económico y social de la región metropolitana paceña, centro económico del occidente boliviano y nexo comercial con los puertos del pacífico del norte de Chile y sur del Perú” (en [www.lapaz.bo](http://www.lapaz.bo)).
- La visión del municipio de La Paz, es una imagen de futuro construida colectivamente con ideas fuerza y conceptos estratégicos que orientarán la planificación municipal y otorgarán la continuidad necesaria para lograr este objetivo, tanto en el día a día como en la proyección a largo plazo.
- La fuerza necesaria para realizar esta visión proviene de la participación ciudadana, entendida ésta como el ejercicio cotidiano de la capacidad colectiva de proponer, planificar, realizar y evaluar los planes, programas y proyectos que sean requeridos para alcanzar la visión que ha sido concertada como meta para los siguientes diez años de trabajo (2001-2010).

### Misión

- “Constituirnos en promotores del desarrollo económico del Municipio de La Paz a nivel local, regional, departamental, nacional e internacional; articulando alianzas estratégicas entre los sectores público y privado; motivando un entorno favorable para emprendimientos económicos; canalizando recursos y orientando la inversión pública para el fortalecimiento del tejido productivo local” (en [www.lapaz.bo](http://www.lapaz.bo))

### Imagen objetivo

- El Gobierno municipal de La Paz espera lograr: “La Paz jerarquizada como sede de gobierno y ciudad capital; construida por hombres y

mujeres solidarios y comprometidos con su presente y su futuro; respetuosos de sus culturas y medio ambiente. Un municipio con condiciones de vida mejoradas, caracterizado como el municipio de la integración, la diversidad, la equidad y la igualdad de oportunidades. Centro productivo, turístico y de servicios competitivos; gobernado con autoridad democrática, transparente y legitimada por la participación ciudadana”. (en *www.lapaz.bo*)

### Lineamientos estratégicos de política municipal

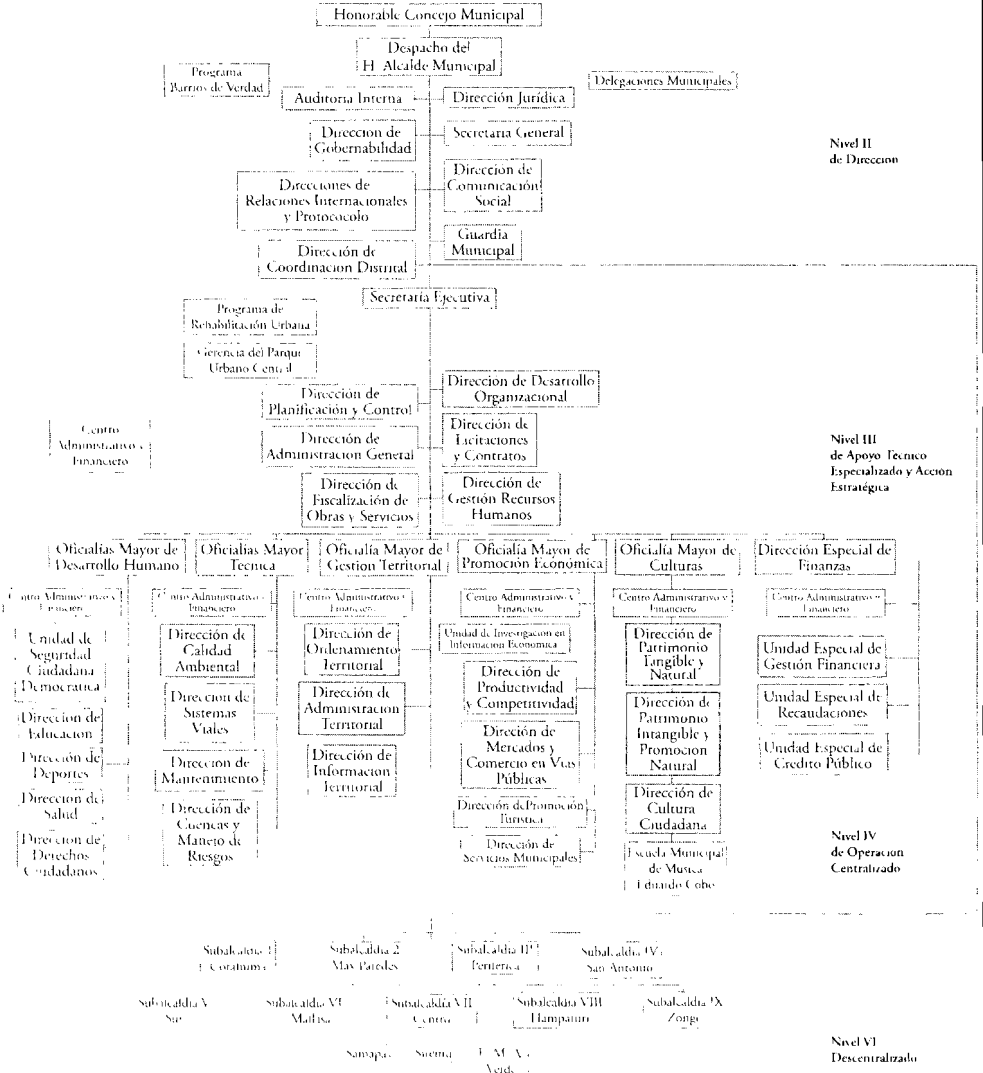
- Los lineamientos de política municipal muestran la dirección conjunta de la municipalidad, del municipio y de otros agentes e instituciones que de manera conjunta buscan el desarrollo de La Paz. Su carácter estratégico hace que su implementación dependa tanto de la alcaldía como de la ciudadanía, del gobierno nacional como de la sociedad civil. Por esta razón, las instancias de concertación y complementación de esfuerzos son de fundamental importancia en la gestión del desarrollo municipal.

### Lineamientos de intervención vecinal y barrial

- Son orientaciones para la programación de acciones cotidianas en las subalcaldías y en otras instancias de atención al vecino. Emergen de las prioridades de atención diaria a las necesidades de la población. No se agotan en un solo proyecto, sino que implican programas recurrentes y continuos de operación, mantenimiento y mejoramiento de las condiciones de vida en los diferentes barrios y distritos del municipio.

Organización del gobierno municipal de La Paz

Organigrama del gobierno municipal de La Paz



## Las TIC en el gobierno municipal de La Paz

Objetivo 1: Establecer el desarrollo del uso de las TIC por el gobierno municipal de La Paz y la respuesta ciudadana a la información emitida.

La actual gestión municipal de La Paz, elegida por dos periodos consecutivos (2000-2005 y 2005-2010), se inicia el 6 de febrero del año 2000. Desde entonces, se han desarrollado varias políticas municipales que pretenden implementar un nuevo modelo de administración pública municipal basado en cuatro procesos de viabilización de la ciudad, sus habitantes y su gobierno.

Las llamadas viabilidades involucran el nivel físico estructural de la ciudad, de la viabilidad económico-financiera, la viabilidad urbana y, la viabilidad institucional del gobierno municipal.

En este último ámbito se encuentran las acciones enmarcadas en el gobierno electrónico local. Sin duda, uno de los gobiernos (entre el nacional, regional o local) que más ha usado las TIC es el municipio de La Paz, con una visión convergente y progresiva, pues ha incorporado una estrategia de información como un objetivo estratégico de la relación entre el gobierno local y el ciudadano; en principio a través de microespacios difundidos por las principales radioemisoras locales (FIDES Y ERBOL), posteriormente, a partir del año 2002 se incluyó a su sitio web ([www.cilapaz.gov.bo](http://www.cilapaz.gov.bo)) como una herramienta de relación.

En el año 2004, se han realizado modificaciones tanto de forma como de fondo (tanto así que cambiaron de dominio a [www.lapaz.bo](http://www.lapaz.bo)). En este marco, la información constante brindada por el gobierno municipal al ciudadano sobre los proyectos, eventos, disposiciones (entre otros) utilizando la convergencia tecnológica entre técnicas tradicionales y nuevas marcan la diferencia en cuanto a cómo un gobierno local asume la gobernabilidad a través de una estrategia de información y comunicación que integra radio, televisión e Internet.



www.lapaz.bo el espacio virtual de la Alcaldía de La Paz

A continuación se presenta una descripción del sitio web paceño, en base a los siguientes criterios:

- Imagen del sitio web: Presentación de página, identificación del municipio y gobierno municipal, flujo de comunicación, rapidez de acceso, navegación, contenido y lenguaje utilizado, existencia de un sistema de búsquedas internas y mapa del sitio, enlaces con sitios de interés.
- Información proporcionada: Se incluyen planes y programas del gobierno municipal, información sobre los trámites, información sobre las características del municipio.
- Interactividad administrativa: Trámites en línea, sistema de quejas, denuncias y sugerencias, contacto con el personal municipal.
- Participación de la población: Sistemas interactivos de comunicación con la población, encuestas, foros, chats con los funcionarios y entre ciudadanos.

### Análisis descriptivo del portal

#### *Página de Inicio*



- La página de inicio contiene bastantes sectores y es llamativa en el uso de imágenes (fotografías, ilustraciones) y se utiliza los colores que se han hecho característicos del sistema de información tradicional del GM en la gestión del alcalde Juan del Granado.
- Esta página tiene información general sobre coti-

zación del dólar, tiempo, noticias, la actividad cultural vinculada al municipio de La Paz y tiene acceso a los distintos servicios electrónicos que ofrece la web. Sin embargo, por la cantidad de información que ofrece, para el usuario que no tiene la costumbre de utilizar el sitio se puede dificultar su navegación y en consecuencia su demanda.

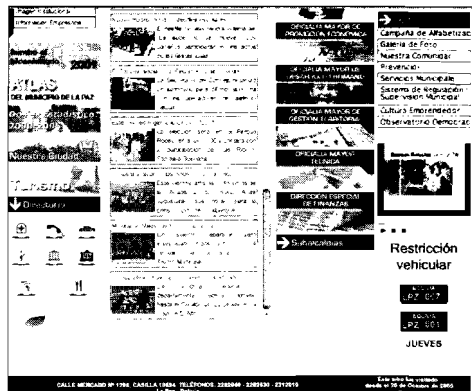
- El lenguaje es claro y de fácil acceso debido a los nombres utilizados en cada ventada o link que permiten saber a qué se está accediendo.
- Se promocionan las actividades culturales que patrocinan como: exposiciones, conciertos, etc. y también de las obras que se están realizando o a punto de entregarse.
- Se recomienda la utilización de 1024 x 768 píxeles, lo cual, si consideramos que la mayoría de la población no tiene esta resolución en sus equipos porque utiliza equipos que trabajan con resoluciones menores, ésta constituye una limitante.
- El ingreso es lento; aproximadamente tarda unos 5 minutos en cargar toda la página de inicio.
- Es importante mencionar que al realizar este análisis y pretender acceder a más de un link a la vez, la máquina se colgaba, destilando condiciones de inestabilidad de la web. En otras ocasiones se mostraba que la página no estaba disponible.

## Ventanas de acceso

### Gestión municipal

En esta página se nos presenta en primera instancia un resumen del inicio de la gestión actual del GM.

- En las ventanas de esta página encontramos la biografía del alcalde, la estructura organizativa del Municipio (con vínculos



que permiten conocer las funciones de cada unidad según su nivel jerárquico).

- También se nos presenta un resumen del POA 2004, el PDM y el POA 2005 (que consta de un resumen ejecutivo y el plan quinquenal). Documentos que están en formato PDF y tardan aproximadamente 15 minutos de descarga.

#### Promoción económica

- En esta ventana se proporciona información sobre los proyectos que ejecuta el GM, y sus alianzas con sectores privados para su ejecución, las actividades del matadero municipal, terminal de buses, cementerio general, etc.
- El acceso a esta página tarda aproximadamente unos 3 minutos.
- Uno de sus vínculos nos conduce hacia el Foro Municipal donde se puede encontrar información respecto a dicho evento realizado en Julio del 2004 cuya temática fue la de “PRODUCE TU CIUDAD FORTALECIENDO EL TEJIDO PRODUCTIVO LOCAL”.

#### Informes especiales

- En esta página encontramos informes de la gestión 2000 y 2001 cuyo acceso tarda aproximadamente 5 minutos.
- Se brinda además una detallada explicación de las políticas culturales del municipio de La Paz.

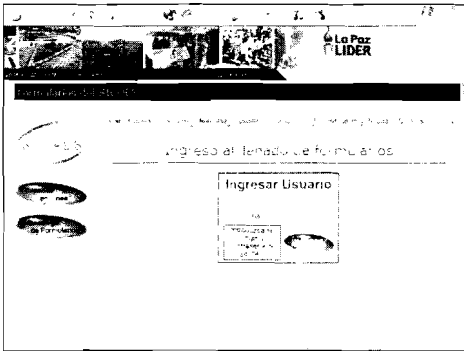
#### Normativa municipal

- En esta ventana encontramos un buscador que permite acceder a información sobre ordenanzas (OM), resoluciones (RM), convenios (CM), acuerdos (AC), adendas y modificaciones (AM) a partir de 1980. El tiempo de acceso varía de acuerdo al número de páginas del documento.

#### Recursos humanos

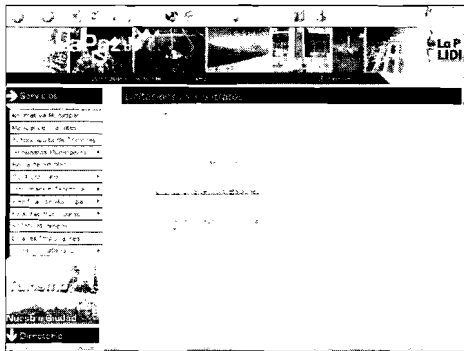
- Encontramos información sobre la Dirección de Gestión de Recursos Humanos que tiene el objetivo de formular, administrar y ejecutar políticas y normas de gestión de los recursos de su personal.

- También se encuentra información sobre las convocatorias públicas del GM, bolsa de trabajo, modelos de documentos para la contratación de personal; manuales de descripción del puesto de trabajo, de organización y funciones; reglamentos para el funcionario público con discapacidad, de carrera administrativa municipal; guías de inducción para la aplicación de jefes inmediatos superiores y de inducción para funcionarios municipales.



#### Autoconsulta de trámites

- En esta ventana, el ciudadano que esté realizando un trámite en el GM de La Paz puede acceder al seguimiento; se brinda el número y una contraseña con el cual en línea puede conocer el estado de éste.



#### Licitaciones públicas

- Se presenta el cronograma de licitaciones y contrataciones del GM, además tiene como vínculo el Sistema de Información de Contrataciones Estatales (SIES) y Sistema Integradado de Gestión y Modernización Administrativa (SIGMA), al cual se puede acceder en un tiempo estimado de 5 minutos.

#### Proyectos estratégicos

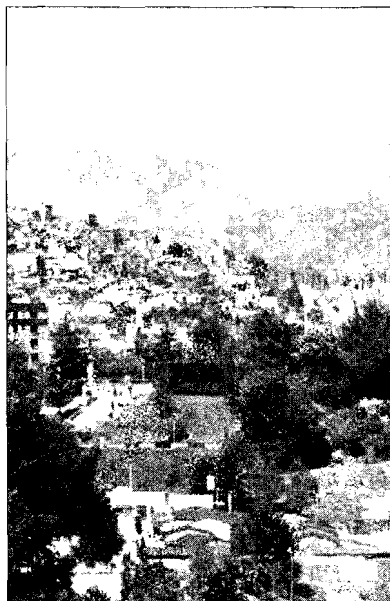
- En esta ventana se presentan una serie de proyectos estratégicos como el Parque Urbano Central, Plan de Tráfico, Telefético, etc. cada uno tiene una explicación técnica sobre su construcción. Utilizan lenguaje técnico.

### Información territorial

- Se brinda información sobre el Uso de Suelos y Patrones de Asentamiento en el Municipio, documento en PDF, contiene un programa de Adobe Reader para poder visualizarlo.

## SIREMU

Página creada para informar sobre las funciones del SIREMU, institución que tiene el objeto de regular, supervisar y controlar la operación de los servicios públicos municipales, coordinar, en las áreas de su competencia, con el sistema de Regulación Sectorial y asumir la defensa del consumidor. Contiene información complementaria sobre: Relleno Sanitario de Alpacoma y Mallasa (su cierre), aseo urbano, matadero municipal, maquinaria existente, desayuno escolar, ventanilla de la terminal de buses y algunos reglamentos sobre servicios higiénicos, alumbramiento público, de disciplina del SIREMU y específicos SIREMU. La página es bastante pesada y utiliza lenguaje técnico.



### Ciudad de La Paz

- Esta página brinda información de los sitios turísticos de la ciudad y ofrece vínculos de los lugares turísticos.
- Contiene fotografías lo que hace que sea muy pesada la página.

### Turismo

- Está ligada a la página anterior, se necesita del programa Apache1.3.33 para su visualización.

### Vínculos importantes

- Brinda vínculos con medios de comunicación como: portales de

información (Bolivia.com, UNICOM, impuestos internos, En la red); prensa escrita (La Prensa, La Razón, El Diario, Los Tiempos, El Deber); radios (FIDES, ERBOL, Panamericana) Televisión (Unitel, ATB, Red Uno).

#### Convocatorias públicas

- Se proporciona información sobre el remate de vehículos en desuso del GMLP, por concurso de propuestas.

Contiene la siguiente información:

- Fotos vehículos por lote (documento PDF)
- Fotos vehículos por unidad (documento PDF)
- Información general del remate (documento PDF)
- Convocatoria pública (documento PDF)

#### Registro catastral

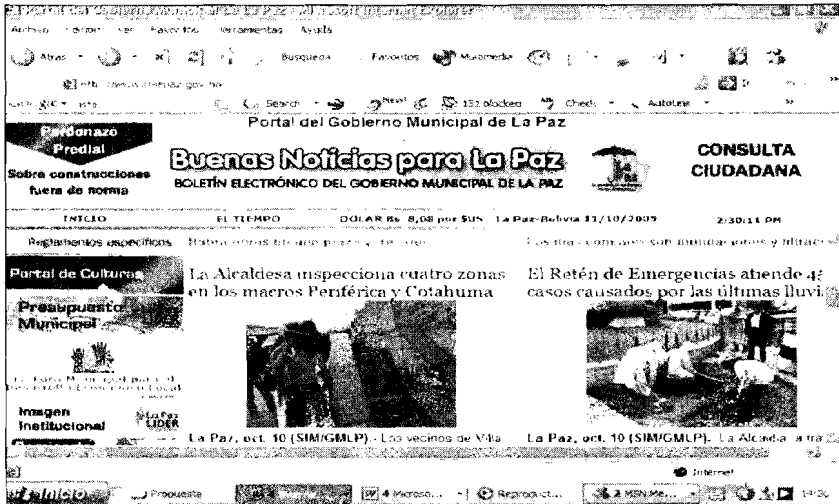
- En esta ventana se brinda una explicación sobre el Formulario Único de Registro Catastral, documento de recolección de información física y jurídica de los bienes inmuebles de la ciudad de La Paz, para su inscripción en el Catastro Urbano Municipal, a requerimiento voluntario de los propietarios que así lo soliciten.
- Se puede acceder al Formulario de Registro Catastral GMLP (documento PDF).

#### Becas y pasantías

- Se puede acceder a documentos de convenios de pasantías y becas en temas como cursos de postgrado relacionados con temas de desarrollo local, o de especialización en idiomas como inglés o aymara.
- Un vínculo importante es el del Servicio Nacional de Administración de Personal (SNAP), dependiente del ministerio de Hacienda, es la entidad encargada de administrar, canalizar y difundir la oferta de becas que la cooperación internacional pone a disposición de los ciudadanos bolivianos, tanto para licenciaturas, maestrías y doctorados como para cursos cortos de especialización.

## Manual de procesos

- Documentos en formato Excel con una explicación de los procesos y procedimientos de trámites. Lenguaje excesivamente técnico.



## Reglamentos específicos

- Archivos en formato PDF, tiene el programa Adobe Reader incluido para su descarga.

## Presupuesto municipal

- No se puede acceder a la página.

## Imagen institucional

- En esta página se brinda información sobre la imagen del GM, logos, las chamarras chalecos y gorras que son utilizados por los funcionarios.

## Barrios de verdad

- Se puede encontrar noticias sobre las diferentes obras y actividades que realiza el GM en los diferentes barrios y las actividades de las subalcaldías de acuerdo a sus competencias.
- Página bastante pesada por la cantidad de información; su acceso tarda aproximadamente 5 minutos.