

**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

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

Presentación	7
Prólogo	9
<i>Belén Albornoz</i>	
Introducción	
Experiencias andinas de gobierno electrónico: la problemática de la participación ciudadana	11
<i>Martín Rivero</i>	
Estudio de caso: Versiones de gobierno electrónico implementadas en el municipio de Quito	19
<i>Belén Albornoz</i>	
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	109
<i>Olga P. Paz Martínez</i>	
Estudio de caso: Gobierno electrónico en el municipio de La Paz Tendiendo puentes del e-gobierno a la e-gobernanza municipal	209
<i>Gabriela L. Ugarte Borja</i>	
Experiencia de gobierno electrónico en la región andina: una visión de conjunto	281
<i>Belén Albornoz</i>	

Jornadas culturales

- En este link se encuentra información sobre las Jornadas Culturales de La Paz 2005, donde se realizó una consulta a toda la población sobre sus demandas en materia cultural.

Prevención y mapa de riesgos

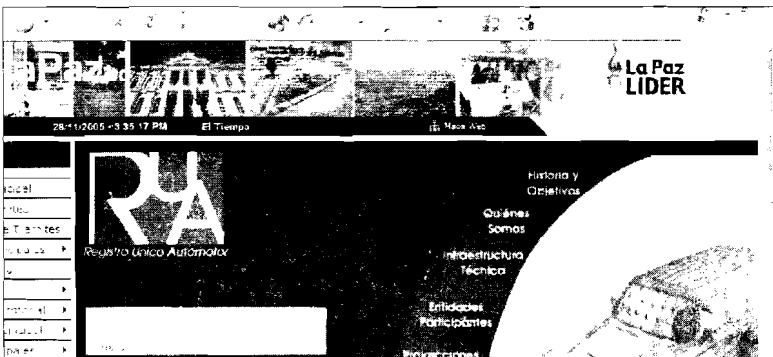
- Este link permite ubicar las zonas vulnerables de la ciudad de La Paz; ofrece información con un mapa e información adicional de las diferentes zonas.
- El lenguaje utilizado es bastante técnico y su acceso es lento especialmente al mapa de riesgos.

Parque urbano central

- Se brinda información general sobre la obra estrella del GM, “El Parque Urbano Central”, un plano de su ubicación, el plan maestro, plan ambiental, el concurso internacional (con que se licitó la obra) y el financiamiento. Contiene varias fotografías y su acceso tarda entre 5 a 7 minutos.

Portal de culturas

- Este es uno de los links más rápidos del portal del GM; se brinda información sobre las actividades culturales de la ciudad de La Paz como: Festijazz 2005, museos, bibliotecas, galerías, teatro, música, danza, cine, educación ciudadana, concursos, jornadas culturales, festividades.



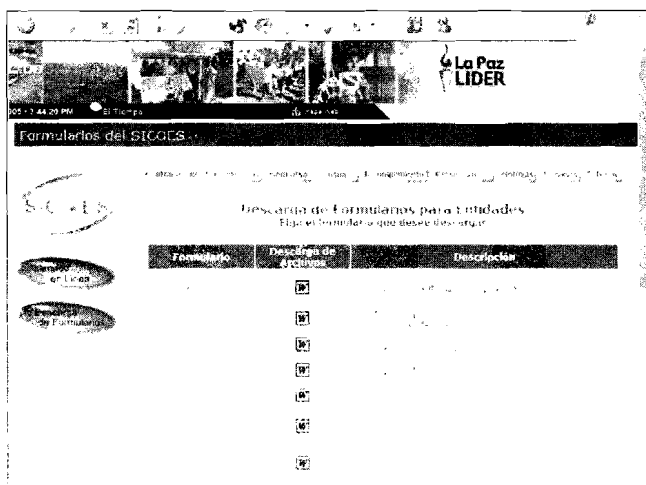
- A diferencia de los otros link, éste tiene la opción de comunicación y contacto con el administrador del portal. Además permite la búsqueda de información.

Biblioteca municipal

- Esta es una biblioteca virtual ligada a la Biblioteca Central de la ciudad de La Paz; permite la búsqueda de libros e información; contiene un diccionario. Se puede buscar la información por el título, autor, materia o temática.

Manual de trámites municipales

- En esta página se brinda información sobre el “Manual ciudadano de trámites municipales” del gobierno municipal de La Paz, que constituye una sistematización, racionalización y simplificación de aproximadamente cincuenta (50) trámites.



- Este manual incluye información sobre cómo realizar trámites municipales, pagar impuestos sobre bienes inmuebles (casas, departamentos, terrenos, catastro y otros); sobre vehículos automotores, actividades económicas, tramites administrativos y otros. También se incorporan los respectivos formularios para cada trámite.

- Se puede encontrar: Manual de trámites municipales (formato PDF), formularios 401-405, formulario FUAP, formularios RUA 01, 08 y 09, formulario para edificaciones, formulario FUM, Plan de Pagos, Registro catastral Formulario FULE, finalmente los formularios CAS y de solicitud de servicios.

Diálogo nacional Bolivia productiva

- Dentro las actividades que cumple el municipio esta su participación en eventos como el Diálogo Nacional Bolivia Productiva (DNBP). En este espacio se describen las potencialidades y limitaciones económico-productivas y sociales del Municipio de La Paz. Determinando los siete rubros productivos donde se concentran recursos y esfuerzos:
 - Turismo.
 - Artesanías de arte popular.
 - Textiles y cueros.
 - Servicios (servicios de desarrollo empresarial, transporte, instalación y tecnologías de gas natural, salud, salud alternativa, educación técnica, tecnológica, formal y alternativa, finanzas y micro finanzas).
 - Manufactura de madera.
 - Joyería.
 - Metalmecánica.

- En el Diálogo Nacional Bolivia Productiva se firmó un pacto entre el gobierno municipal de la Paz y las organizaciones sociales y actores económicos locales, donde se obligan a respetar las decisiones de cada una de las mesas de diálogo y traducirlas con carácter vinculante en políticas públicas que se incorporen en los planes de desarrollo municipal y en los programas operativos anuales del gobierno municipal.

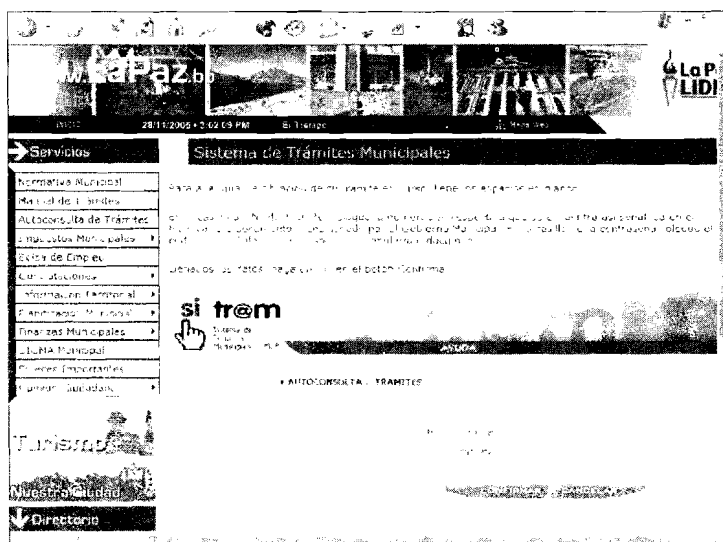
El acceso a esta página tarda cuatro minutos aproximadamente.

Red de prevención y atención de la violencia intrafamiliar en el municipio de La Paz

- En este link se nos brinda información general sobre las acciones tendientes a la prevención de la violencia intrafamiliar en el Municipio de La Paz.

- Contiene una lista de variadas instancias interesadas en el tema. De las listas de asistencia a las reuniones de la red, se puede colegir que cuatro son las instancias que han respondido a la convocatoria y han conformado la red: ADEFAT, Adeim- Simbiosis, AMUPEI La Paz, Asamblea de Derechos Humanos, Brazo Social RTP, Brigada de protección a la familia Centro, Brigada de protección a la familia zona sur, Caritas La Paz, Católicas por el Derecho a Decidir, CEDEMUE, Centro Casa Pasar, Centro de Cultura Popular, entre otros.
- El lenguaje utilizado es claro y su acceso tarda aproximadamente 4 minutos.

Sitr@m, primer paso para el gobierno electrónico paceño



El Sistema de Trámites Municipales (Sitr@m) funciona desde el 2 de mayo de 2002, luego de una etapa de creación y desarrollo que empezó en el 2001, al inicio de la gestión. Se trata de una herramienta electrónica digital que operativiza y sistematiza los trámites municipales que se efectúan cada día en los diferentes niveles de la alcaldía, buscando la transparencia, eficacia y eficiencia. “Este proyecto no se creó recién, fue

¿Qué es el Sitr@m?

Es un sistema digital de simplificación de trámites y de apoyo a la toma de decisiones, encargado de informar sobre el curso y el estado de los trámites que se desarrollan en el Municipio y que se encuentran incluidos en la base de datos computarizada.

¿De qué está encargado?

De la atención, recepción, registro, clasificación, distribución, seguimiento, control, archivo, sistematización y estadísticas del flujo documental que ingresa al Gobierno Municipal o que se genera en la misma institución a través de los procesos institucionales.

¿Quiénes son responsables?

La aplicación y uso del Sistema Municipal de Trámites Sitr@m, está a cargo de forma obligatoria e inexcusable de todos los funcionarios dependientes de las unidades y niveles operacionales del Gobierno Municipal donde se inician y efectúan trámites y consultas.

Fuente: Propuesta Sitr@am, HAM LP 2001

estado se encuentra su trámite.

Antes del funcionamiento del Sitr@m, el registro de toda la documentación y trámites que se movían en el Municipio era efectuado con un sistema manual mediante libros y cuadernos que se convertían en un gran problema para el seguimiento y avance de un trámite. Según la explicación del Jefe de Gabinete, ahora la función fiscalizadora del Concejo Municipal podrá ser mas efectiva con el acceso inmediato al registro computarizado y en red.

validado y probado ampliamente en la Alcaldía y ahora la experiencia se replica en el Concejo”, explicó el jefe de gabinete del Concejo Municipal, Juan Pablo Revollo y responsable, en pasadas gestiones, de generar un marco normativo suficiente para garantizar la institucionalización del sistema en el Municipio.

Sin embargo, el sitio busca: “Más que una ventanilla de trámites es un espacio de información multipropósito, donde la gente podrá acudir efectivamente para recibir información al instante”, indicó Revollo. Señaló que si bien en el ejecutivo municipal las ventanillas quedaron como receptoras de notas, oficios o trámites, la ventanilla del Sitr@m del Concejo podrá dar información, mediante la opción de autoconsulta a la que el público podrá recurrir para saber dónde y en qué

Mientras que el público podrá consultar acerca de trámites, instrumentos normativos, instrumentos de fiscalización, peticiones de informes y correspondencia que el Concejo genera, los concejales podrán efectuar un mejor control y aumentar su poder de decisión en diferentes niveles. Con una consulta inmediata en el sistema, los miembros del Concejo podrán ejecutar acciones con mayor efectividad, sin riesgos de repetir temas y contando con una historia adecuada en cada caso.

La continuidad del proyecto en el Concejo tiene que ver con la iniciativa de implementación del servicio para que las personas accedan a la información que debe ser pública. Sin embargo, su implantación ha cobrado el costo de innovar en los servicios municipales a través de nuevas tecnologías, un precio que tiene que ver con la realidad nacional, el bajo acceso a Internet por parte de ciudadanos y las condiciones de accesibilidad del sitio.

Relación del SITR@M con el e-gobierno local

El Sitr@m ha sido uno de los primeros pasos que ha dado el gobierno municipal de La Paz con respecto a la incorporación de tecnologías de información, en un concepto macro de gobierno electrónico. El gobierno electrónico es un proceso institucional que toma mucho tiempo para llegar a consolidarse. El sistema es uno de los primeros pasos importantes y claves porque está relacionado al tema de servicios y trámites.

“El sistema es el servicio de trámites municipales, se ha querido encarar en lo que respecta a esta unidad, el tema de los trámites, la atención al público, la simplificación de procesos, etc., para empezar a hablar de TIC y también para empezar a hablar de gobierno electrónico” afirma el director de la Unidad del Sitr@am, Daniel Rico.

El gobierno electrónico abarca diversidad de áreas en una institución, está relacionado con todo: desarrollo humano, gestión administrativa, educación, salud, etc. Se aplica absolutamente a todo “Nosotros lo hemos aplicado en esta experiencia al tema de lo que es trámites, a lo que es gestión administrativa, lo que es el servicio al ciudadano, etc.”, comenta Rico en la entrevista.

¿Cómo acceder a la atención?

Basta con acercarse a las ventanillas del Sitr@m instaladas en las dependencias municipales, para que los funcionarios den curso al trámite o la consulta. Las ventanillas se encuentran funcionando en todas las dependencias municipales incluyendo las Sub alcaldías.

¿Cómo funciona la ventanilla del Sitr@m en el Concejo Municipal?

Cualquier solicitud, nota o consulta debe ser entregada en la ventanilla para el registro y la derivación a la instancia pertinente, luego del plazo estimado para cada caso, las respuestas pueden recabarse en la misma ventanilla o ser consultadas mediante la modalidad de autoconsulta.

Tres personas en ventanilla atienden a los ciudadanos, cada uno tiene funciones específicas:

1. Recibe documentación del público, de las instancias municipales y de las comisiones del Concejo.
2. Transporta de la documentación recibida a través del sistema de red municipal.
3. Orienta sobre cualquier caso e informa los resultados y estado del trámite.

Fuente: Propuesta Sitr@am, HAM LP 2001

El Sitr@m incluye cinco módulos de manera sistémica, ninguno funciona sin el otro. El primer módulo es la simplificación de procesos y procedimientos, “no podemos montar tecnología sobre una realidad ineficiente y burocrática, por eso hemos trabajado procesos y procedimientos, normativa, ya que todo lo que hagas en procesos y procedimientos, si carecen de una normativa y no tienen respaldo legal son vulnerables a que se cambien”, afirma el director del sistema. Para la constitución del sistema se ha trabajado en manuales de procesos y procedimientos, de trámites, manuales ciudadanos de trámites y todo tipo de información relacionada a este módulo.

El segundo módulo ha sido una herramienta informática, “hemos implementado un software, una vez que teníamos claro el mapeo de procesos y procedimientos -de la gestión administra-

tiva y técnica- se implementó entonces un software de primera línea de tecnología, es la única institución en Bolivia que tiene esta herramienta, es una herramienta basada en dos motores: el Quo Fluw que es un motor de Wor flo y Quo Experti, el sistema es de una empresa uruguaya que se

llama Urudata”, destacó Daniel Rico. Este sistema de información permite realizar el registro, clasificación, derivación y la digitalización de todos los procesos y procedimientos que existen en el gobierno municipal de La Paz.

Es decir, todo trámite que ingresa a la Alcaldía es registrado por este sistema, este es un cambio radical porque antes todo se registraba en libros, cada oficina tenía personal que verificaba en un libro y le pasaba a la siguiente que registraba en otro, y así sucesivamente. “Para hacer el seguimiento tenías que ir de libro en libro y obviamente con la persona que tenía el libro, si la persona había faltado o estaba de cumpleaños, la base de datos que era manual no existía”, es la queja de un vecino de Cotahuma, “pero ahora las cosas parece que han cambiado”.

¿Dónde se encuentra?

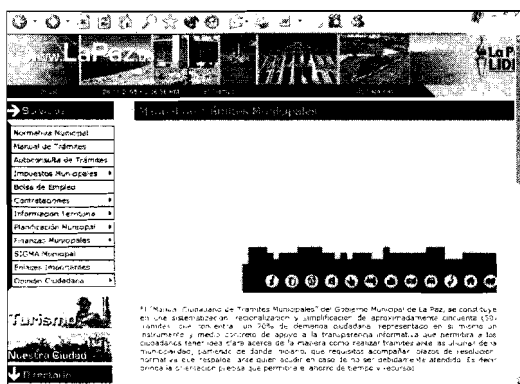
- Está instalada en el Palacio Consistorial, en el mezanine, a la izquierda de la entrada principal.

¿Cuándo se puede acceder al servicio?

- Atiende en los horarios regulares del Gobierno Municipal de La Paz, por las mañanas y las tardes.

¿Cómo acceder al servicio?

- Sólo basta con acercarse a la ventanilla y exponer el motivo de su interés en el sistema de trámites.



Participación ciudadana frente a las NTIC

Objetivo 2: Determinar la calidad de la participación ciudadana a través del espacio virtual del GMLP

Este cambio de atención al ciudadano fue la principal demanda que ha sido atendida “primero de adentro hacia fuera, una necesidad de cómo registramos las cosas, eliminamos tanto papel, en la GM ingresan cada día alrededor de 800 nuevos trámites (trámites, requisitos y correspondencia en general), eso significa en promedio, 170.000 nuevos registros al año”, indica Juan Pablo Revollo.

La Alcaldía de La Paz es una institución muy grande tiene varios edificios, tiene siete subalcaldías macrodistritales y dos subalcaldías rurales⁶, cuenta con distintas instancias municipales, por lo que controlar el flujo documental es un reto mayor, por lo que Revollo indica “saber qué está dónde a través de libros era imposible; entonces se ha generado un sistema que registra todos los ingresos de todos los puntos municipales, de todos estos 800 registros al día y además obviamente todos los movimientos internos que son miles de documentos, es decir que podemos tener el seguimiento, registro digitalizado de cada proceso desde su inicio hasta su fin; no importa por donde se mueva o a que edificio vaya en un sistema de información centralizado, en una sola base de datos a la cual puede acceder cualquier persona que esté conectada a nuestra red de área local -al Intranet”.

En la actualidad este sistema tiene 600 usuarios ubicados en todas las dependencias municipales, son funcionarios, incluyendo las nueve subalcaldías. También a través de software se ha implementado las autoconsultas de los trámites vía Web. Al iniciar un trámite, en lugar del tradicional sello se imprime una contraseña que indica quien recibió el trámite, a que hora, etc. y un PIN con el cual se puede ingresar a través de la Web y se puede hacer el seguimiento desde cualquier “punto, no necesitas venir a la Alcaldía” dice el director de la Unidad.

Para las personas que no tienen acceso a la Web se han instalado siete terminales de autoconsulta que están ubicados en el Edificio Técnico (del

6 Gran Centro, Corahuma, San Antonio, Periférica, Sur, Max Paredes, Mallasa, Zongo y Jampaturi.

Ex Banco del Estado) donde hay mayor flujo de trámites, en el Palacio Consistorial, en la subalcaldía de la zona sur y donde hay un mayor flujo de trámites. El próximo año se instalarán más y se mejorará el sistema de autoconsulta.

Durante los tres primeros años de desarrollo del Sitr@am se ha implementado por módulos. El primero es la relación del Ejecutivo con el Legislativo, todo lo que es normativa que genera el Concejo está digitalizada e implementada en este sistema. “Se ha llegado a una cobertura total este año, hasta el año pasado se logró abarcar a todos los edificios del GM y este año hemos incluido a las nueve subalcaldías; hemos terminado de cerrar el círculo gracias a la infraestructura de red”, sostuvo Rico.

Demandas de los ciudadanos en consideración

Para la atención al ciudadano se incluyó el Módulo Tres, se trabajó la infraestructura y equipamiento interno, inclui-

Según los vecinos entrevistados en la Ventanilla Única de Trámites de la HAM de La Paz, entre las ventajas para los vecinos se encuentran en:

- La opción de autoconsulta de todos los datos del trámite, mediante la clave o número PIN que se asigna al ingresar el documento.
- Sacar reportes de acuerdo a la necesidad de cada usuario o autoridad que requiera información sobre determinado tema o trámite.
- Se ha sistematizado e informatizado toda la relación documental que existe entre el Ejecutivo Municipal y el Concejo.
- Se puede buscar y visualizar en la pantalla cualquier documento sea el original e incluso imprimirlo o grabarlo digitalmente.
- Se puede obtener toda la relación de informes y respuestas que puede haber generado el documento requerido.
- En el sistema se encuentran cargados los instrumentos normativos (Ordenanzas y resoluciones del Concejo) y los instrumentos de fiscalización (minutas de comunicación, peticiones de informes escritos y orales) y la correspondencia que el Concejo genera hacia el Ejecutivo Municipal, a instancias gubernamentales o a personas específicas.

da la red de área local, computadoras, impresoras y todo lo que se requiere para implementar tecnologías de información. Se han establecido quince plataformas de atención al público que tienen las características de atención de un banco, bajo el concepto de ventanilla única municipal, “antes cuando se trataba de un trámite de catastro tenías que ir al piso de catastro ahora tenemos una ventanilla única en cada edificio municipal.

En las subalcaldías también se han montado plataformas donde se presta el servicio de trámites y correspondencia y ahora también funciona el programa Transparencia y la Oficina de Defensa del Consumidor, en cada ventanilla indistintamente cual sea el funcionario que atienda, recibe denuncias, reclamos sobre servicios municipales, recepción de trámites, etc.

Aceptación de los usuarios

Ha sido buena porque primero ha visto un cambio. Hablar de tecnología no solo significa conectar equipos, software y mostrar una imagen de modernidad es más complicado. No se puede referir a gobierno electrónico sino se habla de un cambio de actitud del funcionario público, en este caso del municipal, que es lo más difícil y lo que más tiempo toma porque todo lo que es infraestructura, tecnología se adquiere y está relacionado al presupuesto, pero la cultura administrativa es un proceso que se tiene que tomar en cuenta e implica inversión de tiempo. “Son cambios que requieren 10, 15 años y lo que más hay que trabajar es eso, las personas, la cultura administrativa burocrática está muy enraizada en la administración pública, es un proceso complicado” indicó Daniel Rico.

Sin embargo, por el otro lado, la posición de los vecinos consultados está dividida, entre aquellos que sí utilizan el servicio con regularidad (ver opiniones en recuadro pp. 37) y aquellos que desconocen este servicio. Rosaura López Mamani es vecina de la subalcaldía del Gran Centro, consultada sobre el uso de la ventanilla del Sitr@m indica “prefiero que las señoritas me digan directamente, además no sé manejar, ¿por ahí lo arruino?”, cuestiona con una sonrisa tímida. Esto refleja que la “cultura del papel” y de la atención personalizada todavía está arraigada en la interrelación operador público y ciudadano.

Sitr@m: un paso para el gobernanza electrónica

El Concejo Municipal procesa alrededor de 300 trámites tanto del Ejecutivo municipal, como de la ciudadanía, y lo que se pretende con este sistema es reducir los tiempos en un 50 por ciento para que los trámites que tienen una misma ruta, es decir los contratos, convenios, inscripción de predios municipales, hipotecas no demoren más de 15 días al interior del legislativo edil.

En el mes de octubre, se desarrollaron las condiciones para que el Concejo tenga servicios del Sitr@m. “Por un lado, con el Sitr@m, el propio concejal conocerá en línea y al instante que tramitación se está haciendo sobre cualquier tema en el Legislativo, con lo que no se duplicará trabajo, y por otro lado no existirá la posibilidad de alterar información en cuanto a tiempo, fechas, horas porque es un sistema sujeto a auditoria y controles”, apuntó Revollo.

Al momento se ha realizado un acuerdo entre los concejales para que toda solicitud en esta instancia sea efectuada por la ventanilla del Sitr@m, salvo en temas muy personales que pueden tener otro tipo de importancia y que no merezcan incluirse en el sistema.

En el marco de la implementación del proyecto Concejo Municipal Digital que pretende no sólo modernizar la gestión del Legislativo sino facilitar la comunicación y la información al vecino, además de otorgar instrumentos a los funcionarios municipales, a favor de la eficiencia y la transparencia del Órgano Deliberante Paceño, este 10 de octubre entra en funcionamiento la ventanilla del sistema.

“Este es un primer paso para la modernización del Concejo, en esta ventanilla el ciudadano podrá entregar su documentación, pero también recibirá información en línea respecto a ordenanzas municipales, minutas de comunicación, peticiones de informe, normativa que el funcionario está en la obligación de facilitar y entregar a los ciudadanos, en el marco del objetivo principal de la ventanilla, es decir que se convierta en un centro de información”, indica Juan Pablo Revollo, jefe de gabinete del Concejo Municipal.

Los riesgos del Sitr@m

Si bien la iniciativa está en marcha en el municipio de La Paz, por ser un sistema de automatización tiene sus limitaciones, pues sus funcionalidades están definidas (como los trámites de rigor entre el Legislativo y el Ejecutivo, la digitalización, movimiento y seguimiento de la correspondencia, los trámites de la Dirección de Administración Territorial, el catastro, las autoconsultas y el otorgamiento de las licencias de funcionamiento) pero no se cuenta con el código fuente.

Esto se constituye en un riesgo para la sostenibilidad en tres ámbitos:

- i Sostenibilidad financiera: La adquisición del sistema de la empresa uruguaya URUDATA (www.urudata.com) tuvo un costo que superó los cien mil dólares estadounidenses. Alguna modificación, en base a la evolución natural de la demanda de los usuarios, implica una erogación de recursos financieros.
- ii Sostenibilidad de recursos técnicos: relacionado con el punto anterior, la demanda interna, vale decir que ante cualquier cambio y/o ajuste necesariamente se tendrá que recurrir a la asistencia técnica de la empresa URUDATA.
- iii Sostenibilidad de recursos humanos: la dependencia técnica y tecnológica deriva consecuentemente en que no se están formando capacidades locales y en consecuencia no se fortalecen los recursos humanos del gobierno y tampoco se estaría incentivando la generación de un conocimiento endógeno.

Participación ciudadana y de actores en las TIC en Bolivia

En Bolivia y de manera específica en nuestro estudio de caso la participación ciudadana sigue un “modelo tecnológico” que según lo planteado por Kaufman¹⁵ se lo define como:

7 Ester Kaufman. “Panorama Latinoamericano de Gobiernos Electrónicos - Modelos existentes”, en: www.aeap.org.ar/ponencias/congreso2/Kaufman_Ester.pdf (revisado en enero de 2006)

Modelo tecnológico: un modelo que obstaculiza la oportunidad de incorporar seriamente a las TIC e impulsar el desarrollo de la Sociedad de la Información. Se desarrolla desde una concepción que:

- asume un modelo puramente tecnológico, autoreferenciado a la información institucional y sin ningún grado de participación de otros actores no gubernamentales;
- considera que el gobierno electrónico es cuestión de informáticos, no de formulación de políticas públicas y, por lo tanto, no incorpora la diversidad de actores que se requiere;
- omite toda consideración acerca de los cambios culturales e institucionales que un gobierno electrónico supone a fin de brindar en línea servicios que la misma comunidad define;
- entiende que la instauración de un gobierno electrónico consiste en la construcción de algunos portales con alguna información oficial, más algo de tecnología, más algunos procesos electrónicos internos en el gobierno, todo superpuesto al mismo andamiaje burocrático existente.
- supone una asunción mágica respecto a los efectos de la adquisición de la tecnología y, por tanto, confía en quienes saben manejarla: los expertos.

Tendiendo puentes entre e-gobierno y e-gobernanza

Objetivo 3 de la investigación “identificar cuáles 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)”.

Análisis de los resultados en los grupos focales vecinales

El sondeo de opinión se aplicó en cinco grupos focales, en el que participaron 66 vecinos procedentes de las cinco subalcaldías del Municipio de La Paz.

Esta población fue seleccionada al azar utilizando el muestreo teórico que lo definimos como “el proceso de la recolección de datos para generar una teoría por la cual el investigador conjuntamente selecciona, codifica y analiza su información y decide qué información escoger luego y dónde encontrarla para desarrollar su teoría tal como surge” (Hernández Sampieri y otros, 2003).

Los participantes de los grupos focales correspondían a diferentes estratos sociales y generacionales, por ello se considero necesario aplicar una encuesta que permita la caracterización de esta población.

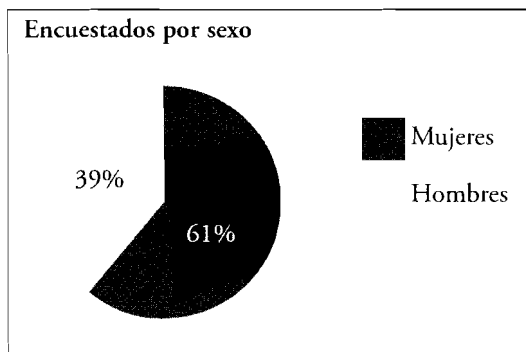
Dado que los participantes de los grupos focales tenían tiempo limitado, la aplicación de la encuesta nos permitió recolectar la mayor cantidad de información que con solo el intercambio de opiniones no hubiéramos logrado.

En el sondeo de opinión e intercambio de criterios se aplicaron cinco tipos de preguntas consideradas claves para la obtención de la información: cuántas veces utiliza Internet a la semana, si conoce los servicios que ofrece el gobierno municipal, si ha visitado el sitio Web del gobierno municipal, la percepción del ciudadano de que servicios se podría ofrecer a través de este sitio electrónico, y finalmente como se podrían establecer una relación próxima y de retroalimentación entre el gobierno municipal y los ciudadanos.

Este proceso de recolección de información estuvo controlado por la teoría emergente del marco referencial y conceptual. Las preguntas pueden resultar un tanto obvias para los entendidos en el tema, sin embargo en nuestra investigación previa pudimos constatar que existe un desconocimiento por parte de la población de este tema; por tanto estas preguntas fueron elaboradas siguiendo el análisis teórico previo.

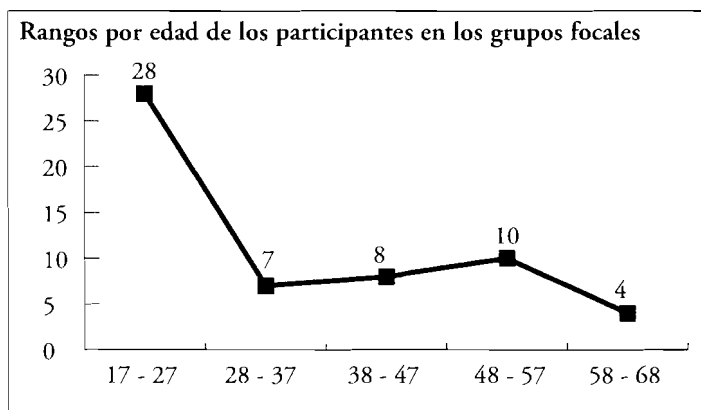
Caracterización de la población consultada

Sexo



De las 66 personas participantes en los grupos focales 26 correspondieron a sexo masculino (39%) y 40 a sexo femenino (61%). Se consideró un número mayor de mujeres debido a que interesa a la investigación determinar la participación de mujeres en esta temática, para contribuir a la inclusión y equidad de género, como se muestra en el gráfico.

Edad

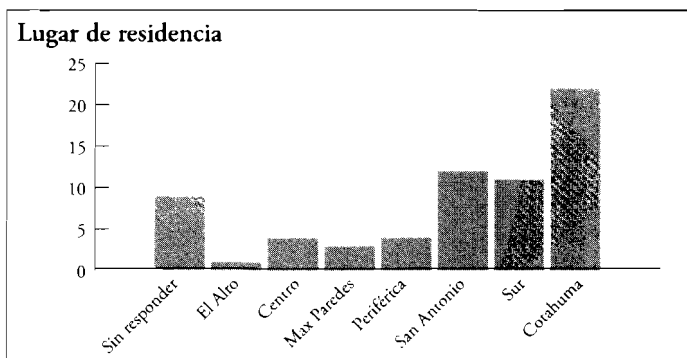


Los rangos generacionales de los entrevistados oscilan entre los 17 y los 68 años, verificándose una media de 43 años. La edad fue una de las

características que permitió determinar la realización de la entrevista, debido a que la media es el grupo generacional que mayor interrelación tiene con el gobierno local, ya que son ciudadanos con responsabilidades impositivas, con demandas específicas de servicios y son los interlocutores ideales para generar condiciones de e-gobernanza.

Asimismo, se observa que el rango mayoritario corresponde a jóvenes entre 17 y 27 años, esta mayoría fue intencional pues la investigación busca establecer las potencialidades de participación en un grupo generacional que en un corto plazo y mediano plazo serán los usuarios comunes de un gobierno electrónico y los potenciales ciudadanos con destrezas establecidas en su relación cotidiana con las NTIC.

Lugar de residencia

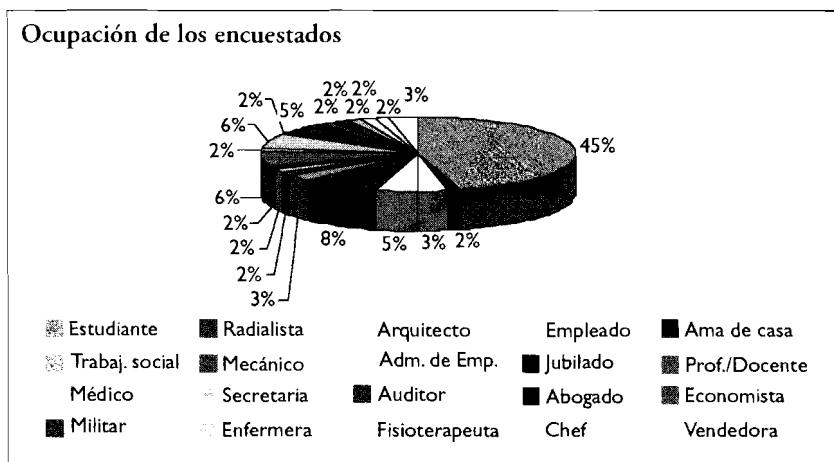
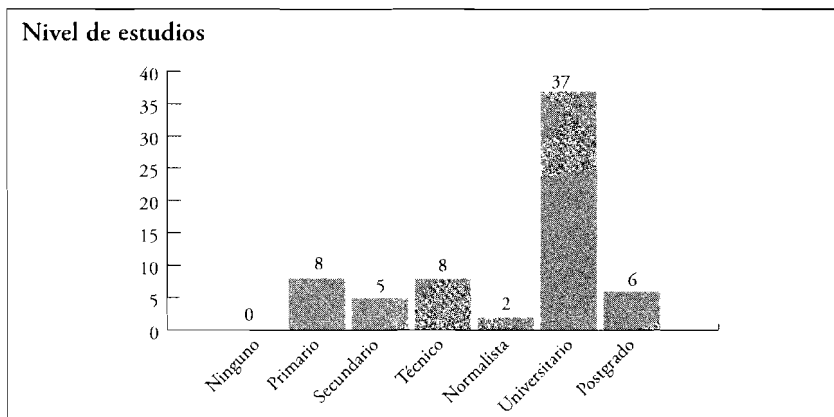


Los participantes de los grupos focales tienen como lugar de residencia las seis subalcaldías urbanas del municipio de La Paz, tal como se puede apreciar en el gráfico siguiente. No se tomó en cuenta a los habitantes de las subalcaldías rurales (Zongo y Mallasa). Un porcentaje mínimo corresponden al municipio vecino de El Alto, debido a que estos vecinos cumplen sus actividades cotidianas en el municipio paceño.

Se observa también que la mayoría de los participantes proviene de las subalcaldías de Cotahuma (33%), Sur (17%) y San Antonio (18%), lugares donde se concentra la población paceña⁸.

8 Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo. *Atlas Municipal de Bolivia, Municipio de La Paz*, PNUD. 2005.

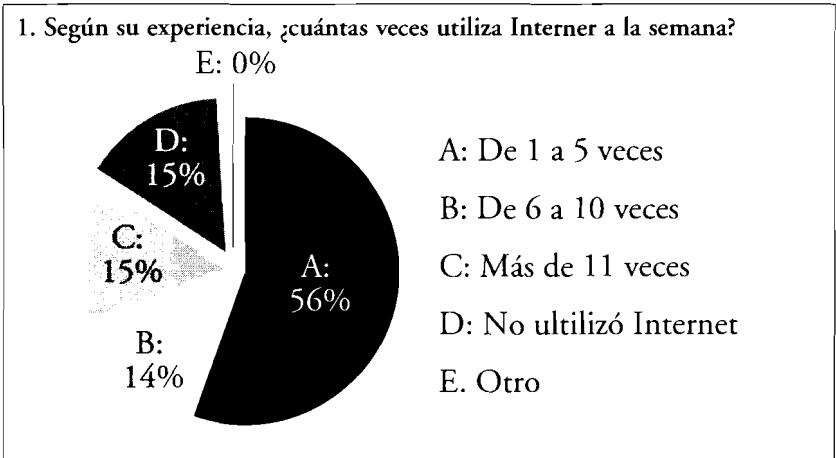
Nivel de estudios y ocupación



Las ocupaciones de los participantes muestran una alta tendencia a población con formación universitaria (67%, de los cuales un 46% corresponde a estudiantes y el restante 21% son profesionales), en segundo lugar se encuentra el nivel técnico con un 17% (entre secretarias, enfermeras, chef, radiotécnico, mecánico y empleados), en tercer lugar tenemos a amas de casa, y vendedores de nivel primario y secundario (11%), finalmente encontramos a profesores y docentes normalistas con un 6% del total de la muestra.

Resultados de la encuesta y los grupos focales

Relación de los ciudadanos con las Nuevas TIC



Para establecer porque la tendencia del tipo A (de 1 a 5 veces uso de Internet a la semana) es la mayoría con un 56%, se observó que la mayoría de los participantes en el grupo focal era jóvenes entre 17 y 27 años (el 28% del total), quienes indicaron que utilizan Internet principalmente para apoyar sus estudios universitarios o porque en sus fuentes laborales cuentan con condiciones de conectividad. La mayoría de los jóvenes si bien advirtieron que el Internet es una herramienta muy útil e indispensable, sin embargo tienen que sumar a sus gastos de estudio el monto que implica utilizar este servicio, que generalmente lo brindan los cafés Internet a un promedio de Bs.10 a la semana⁹.

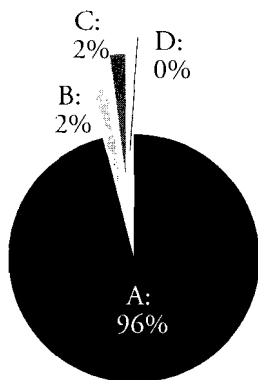
Se observó también que la tendencia B ocupa un tercer lugar, a este grupo corresponden profesionales y personas adultas que cuentan con infraestructura e equipamiento en su fuente laboral o en sus domicilios. La mayoría a través de conexión vía dial up.

9 Cada estudiante paga más o menos Bs. 50.— mensual (equivalente a US\$4.5) por el uso de Internet, pues pocos centros de estudios superiores ofrecen este servicio de manera gratuita, y están bajo el régimen de oferta y demanda de los cafés Internet.

De forma curiosa se encuentran las tendencias C y D, ambas con 15%, corresponden a posiciones extremas. Por un lado, están aquellas personas que utilizan Internet más de 11 veces por semana. En el otro cabo están quienes no usan esta herramienta, las causas manifestadas son por desconocimiento sobre el manejo, los beneficios, o porque las prioridades de relación con su entorno están en un contacto directo y presencial.

Conocimiento Servicios Ham

2. ¿Cuáles son los servicios que ofrece la Alcaldía Municipal de la ciudad de La Paz?



- A: Pago de impuestos de bienes inmuebles y automóviles, aseo público, prestación vial, retén de emergencias, recolección de basura, alumbrado público, defensoría de la niñez, educación y salud básicas
- B: Lucha contra la corrupción
- C: Administración de la educación superior
- D: Otros

La elección de la opción A es contundente (como se observa en el gráfico con un 96%), pues queda claro cuál es el rol de la Alcaldía en la gestión pública a nivel local, con funciones plenamente identificadas como son las de desarrollo humano (educación, deportes, salud, derechos humanos, seguridad ciudadana); técnica (preservación ambiental, mantenimiento de sistemas viales, cuencas y manejo de riesgos); de gestión territorial (ordenamiento, administración e información); de promoción económica (productividad y competitividad, mercados y comercio en vías públicas, y promoción turística); de culturas¹⁰ (preservación de los patrimonios

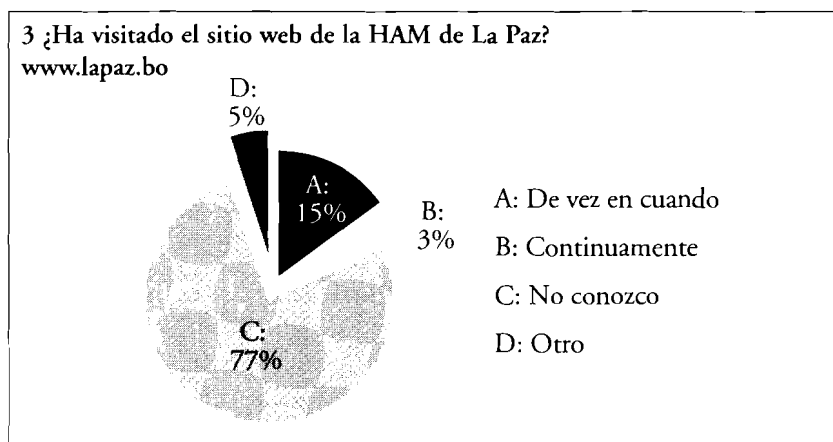
¹⁰ En plural debido a que en el Municipio conviven y se interrelacionan culturas como la aymara, quechua, de tierras bajas, mesriza, urbanas, rurales, inmigrantes e inmigrantes, entre otras.

tangibles y naturales e intangibles, promoción cultural), y de finanzas (recaudación impositiva: cobro de impuestos sobre bienes inmuebles y automóviles, y de crédito público).

Una vez más, los participantes que oscilan entre un nivel profesional de técnico a profesional identifican con mayor precisión las funciones de la Alcaldía, es decir el treinta y ocho (17% y 21% respectivamente).

A la consulta de cuáles son las fuentes de conocimiento sobre las funciones de la entidad pública los participantes identificaron dos fuentes. La primera, la demanda de servicios municipales por parte del/a ciudadano/a. La segunda, mediante una campaña sostenida de información que desarrolla la presente gestión, vía medios radiofónicos y televisivos, misma que más adelante en el estudio se da cuenta.

En contraposición, en la siguiente pregunta se encuentra una contundente brecha entre el conocimiento de las funciones de la Alcaldía y de la facilidad que ofrece la entidad a través de su sitio Web. Los datos son el sustento de esta afirmación.



El desconocimiento sobre la existencia del sitio Web es preocupante, pues el mismo, según la declaración del director de comunicaciones de la Alcaldía, ya tiene ocho años de puesta en línea.

Las razones que justifican este 77% las organizamos, y explicamos, desde la mirada generacional y de género, concordante con lo debatido en los grupos focales:

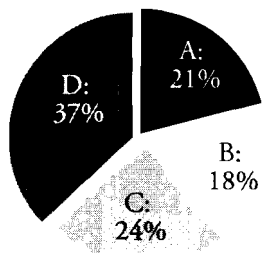
- Quienes respondieron por la opción C son personas adultas, por encima de los 38 años de edad que explican ese desconocimiento debido a que no “sabían de la existencia” de este servicio. O que no se siente capacitados para “conectarse a las nuevas tecnologías”, y prefieren una relación y comunicación directas y presenciales. “Fuimos formados en la cultura del sello y el papel”, fue la afirmación de un vecino de la subalcaldía del Gran Centro.
- Otro grupo que reforzó la mayoría absoluta es el de las amas de casa y comerciantes informales de las zonas periféricas con niveles altos de pobreza (como son las laderas, este y oeste), un 11% que además cuentan con un nivel de formación primario.
- Quienes respondieron afirmativamente, el 18% (de vez en cuando 15% y continuamente 3%) son profesionales que trabajan con la Alcaldía y estudiantes que consideran a esta institución como una fuente de información para la realización de sus trabajos.
- La desigualdad digital también es una causa, debido a las elevadas tarifas de los servicios telefónicos, a los costos excesivos de las conexiones de Internet, a la concentración de ofertas de servicios en los ejes troncales, a las dificultades de acceso en localidades muy lejanas, a los bajos niveles de ingresos per cápita y de la educación, así como carencias de entrenamiento y familiaridad con las nuevas tecnologías. En Bolivia, hay 350.000 usuarios de Internet para una población de 9 millones de habitantes (PNUD, 2004).

Expectativas respecto a los servicios y relación con el Gobierno Municipal

La tercera parte de la boleta de encuesta, aplicada en los grupos focales, sirvió para identificar las formas más directas para llegar al ciudadano a través de la tecnología mediada y la no mediada. (Objetivo tres del presente estudio de caso¹⁹).

11 Identificar cuáles 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).

4 ¿Qué servicios podría brindar la Alcaldía a través de su sitio web?



A: Pago de impuestos on line

B: Asistencia en educación y salud virtual

C: Recoger mis propuestas y demandas para formular políticas públicas

D: Todos

Previo al llenado de las boletas de encuesta, en cada grupo focal se procedió a explicar el objetivo de la investigación, por un lado, y las características de un gobierno electrónico y las potencialidades que tiene el establecer (a mediano plazo) una e-gobernanza local, por otro²⁰.

Esta breve introducción contribuyó a que la cuarta pregunta muestre menor diferencia entre las opciones.

Sin embargo, para priorizar las demandas de las nuevas tecnologías al servicio del/a ciudadano/a se observa que los consultados consideran a las NTIC como un medio importante para canalizar demandas y propuestas, para que luego éstas sean analizadas y asumidas por el gobierno municipal. El común denominador de las razones identificadas por los participantes van desde la rapidez/inmediatez, transparentar la gestión, la oportunidad de igualdad de condiciones para acceder al servicio.

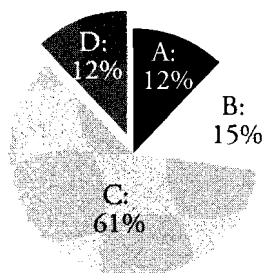
Sin embargo, manifestaron su temor a que si esta herramienta no es bien administrada en cuanto a su capacidad de absolver las demandas y generar respuesta oportuna y consistente, puede crear condiciones de

12 En líneas generales, las funciones propias del e-gobierno presentadas fueron son las siguientes: prestación electrónica de servicios e informaciones; reglamentación de las redes de información, abarcando especialmente gobernanza, certificación y tributación; rendición de cuentas públicas, transparencia y control de la ejecución presupuesal; enseñanza a distancia, alfabetización digital y manutención de bibliotecas virtuales; *e-procurement*, es decir, adquisición de bienes y servicios por medio de Internet, con licitaciones públicas electrónicas, pregón electrónico, bolsas de compras públicas virtuales y otros tipos de mercados digitales para bienes adquiridos por el gobierno; y estímulo a los e-negocios mediante la creación de conexiones seguras de transacción, especialmente para pequeñas y medianas empresa.

frustración y desencanto que “difícilmente se podría recuperar”, según Patricia Salinas, docente de la carrera de Arquitectura de la Universidad Mayor de San Andrés.

Finalmente, la última pregunta del cuestionario indagó sobre las formas cómo el gobierno local puede aproximarse al/a ciudadano/a; la tendencia mayoritaria de la pregunta 3 fue ratificada en los resultados de esta última consulta.

5 ¿Cómo se puede acercar la alcaldía al ciudadano común?



- A: A través de un sitio web que de servicios integrales a la población
- B: Colocando cafés internet comunitarios
- C: Brindando mayor información mediante la radio, tv, periódico, reuniones
- D: Otras alternativas

El predominio de los medios tradicionales de información y comunicación (radio, televisión, medios impresos y eventos de socialización) se mantiene vigente con un 61% de preferencia como forma preferente de relación entre el gobierno municipal y el/la ciudadano/a.

La primera explicación a este posicionamiento la encontramos en las estadísticas. Ocho de cada diez bolivianos tiene un equipo de radio. Seis de cada diez cuenta con un televisor. En contraposición, uno de cada diez posee una computadora, y 0,3 de cada 10 cuenta con conexión a Internet (PNUD, 2004)

La segunda explicación la encontramos en la entrevista sostenida con Edwin Herrera Salinas, director de comunicación del gobierno municipal de La Paz, quien afirmó que “el municipio paceño ha adoptado como uno de sus pilares en su relación con la comunidad el tema de una estrategia de comunicación, política pública de comunicación social y para ello ha formado una plataforma que tiene cuatro partes de igual importancia una respecto de la otra”.

Un ejemplo sobre la secuencia de información de spot televisivos, según el Director de Comunicación de la HAM de La Paz:

“En este momento estamos a punto de mandar al aire el spot alerta amarilla, somos parte del sistema de atención de emergencias, por tanto nuestro deber es informar como les digo unas horas más ya está al aire el spot y como esto hacemos todas las campañas institucionales, viene el último cierre del cobro de impuestos a los inmuebles, luego viene alasita, luego viene carnaval, en medio de eso seguramente si es que las lluvias arrecian seguramente haremos otro de la alerta naranja con consejos para la gente, luego viene el tema del desayuno escolar, el tema de cobro de impuestos nuevamente, San Juan que no haya quema de fogatas, siempre acompañadas con las actividades del gobierno municipal en este tipo de productos, en esta parte de la plataforma también hemos incorporado este año un programa radial en ERBOL (la red de radios más importante del país) que se llama directo con el alcalde cada viernes de cuatro a cinco de la tarde en los que los vecinos tienen un contacto directo con la primera autoridad de la ciudad, le reclaman por luminarias, graderías, empedrados, asfalto, falta de seguridad, mejora de las áreas verdes, obras grandes.

La primera parte se relaciona con los medios masivos de comunicación, “todos los días emitimos un programa de dos minutos con treinta segundos en televisión y en radio, tres redes nacionales, un canal local y en cuatro emisoras, que se llama “Buenas noticias para La Paz, un micro programa noticioso que informa a la comunidad sobre las actividades, los proyectos, obras y todo lo que hace el gobierno municipal, pero también informa de las iniciativas, los emprendimientos que asume la comunidad independientemente de la Alcaldía, hay iniciativas privadas, mostramos paceños que se están destacando; la última vez mostramos a la mejor estudiante de la Universidad Mayor de San Andrés, entonces tratamos de que vayan buenas noticias del gobierno municipal pero también buenas noticias desde la comunidad. En esta parte de la plataforma está la producción, la difusión de *spots*, tenemos un promedio de unos dos o tres *spots* por mes, lo propio unas dos o tres cuñas radiales

que de alguna manera soportan campañas institucionales que realiza el gobierno municipal de La Paz todo el año”, sustenta Herrera.

Esta primera parte también contempla una relación directa entre la población y la primera autoridad edilicia, mediante el programa radial semanal “Directo con el Alcalde”. Al ser la primera autoridad hay una intermediación que se diluye, la demanda, el reclamo, la exigencia de la población, para eliminar esos pasos intermedios -y que exista una conexión directa entre el ciudadano, el vecino, la vecina con el Alcalde, “lo hacemos todos los viernes, ya llevamos casi más de treinta programas todo este año que ha dado resultado favorable porque el hecho de que no se atienda la demanda específica supone que a la semana siguiente o dos semanas después vuelve a llamar la persona al Alcalde reclamándole por la ineficiencia en la resolución de un tema concreto”, indica el Director de Comunicaciones.

La demanda inmediatamente se transfiere a la unidad respectiva, si es una luminaria se pasa a Unidad de Servicios Eléctricos y esa unidad en dos o tres días tiene que haber resuelto el problema, el seguimiento técnico es una condición y parte de la iniciativa comunicacional.

“Hay cosas pendientes, pero 85 a 90 por ciento están resueltos los problemas, entonces se hace un seguimiento tenemos en este

Las demandas vecinales

- Las demandas primero tienen que ver con características personales, de preocupación individual de cada vecino, eso es una primera característica del vecino, llama para reclamar por su calle, por su cuadra, por su esquina, por lo que más le afecta, esta es una primera característica.
- La gran característica está vinculada a reclamos por su zona, por la mejora de las vías, el asfalto de la calle, que se le coloque y se repare las luminarias, que se mejore las áreas verdes que tiene alrededor o sea las jardineras de la plaza que está cerca de su domicilio, que se mejore la señalización y luego vienen demandas más de barrio, que se haga un parque en la zona o que se haga un circuito de asfaltos o que se mejore el ingreso a la propia zona.
- Otras llamadas se preocupan más por la ciudad.

Se observa la gradualidad de las demandas, primero es a la persona individual, luego es la zona y finalmente es la ciudad.

Fuente: Pauteo del programa radial “Directo con el Alcalde (Dic. 2005).

momento una especie de casi 90 por ciento de demandas atendidas y de esas demandas atendidas también un gran porcentaje, un 85 por ciento de demandas resueltas, tenemos que tener efectividad; no es solamente un mero contacto lastimero entre los vecinos y el Alcalde, sino que haya efectividad, eso es otro componente de esta parte de la plataforma y también luego están los comunicados a través de prensa, por la Ley de Municipalidades¹³ estamos obligados a realizarlos cuando hay convocatorias públicas, invitaciones, comunicados, avisos institucionales que realiza el gobierno municipal periódicamente.

La segunda parte de la plataforma tiene que ver con las nuevas tecnologías de comunicación, a través del portal del gobierno municipal que es *www.lapaz.bo* “hemos mejorado el sitio este año, buscamos una mayor interactividad, rumbo a lo que otros municipios de Latinoamérica y del mundo lo están consiguiendo rápidamente que es el tener un gobierno electrónico”, es la meta propuesta por el Director, sustentada por “queremos que las personas puedan pagar sus impuestos vía Internet, nosotros no estamos llegando todavía a esa fase, nos estamos encaminando por tanto el nuevo portal del gobierno municipal, que procura ser tremendamente actualizado, la parte de las noticias la actualizamos las 24 horas cada día, tenemos información de turismo, de las oficialías, las subalcaldías, tema de finanzas, trámites que para nosotros es muy importante vinculados a los que acceden a Internet (como el SITR@M)”.

Entre los lugares más visitados en sitio Web están los servicios y el sector de noticias, sin embargo Juan Pablo Revollo reconoce que a pesar del despliegue por tener información actualizada permanentemente, todavía existen dudas de cómo encarar un trámite, debido a que hay una variación en los requisitos, ante esto Revollo indica “estamos tratando de uniformar los mismos requisitos porque se han puesto en ejecución plataformas de atención al ciudadano, con la transparencia la gente puede hacer denuncias, quejas de que su trámite está estancado, denuncias sobre coimas, corrupción de funcionarios públicos y eso ya ha tenido sus sanciones”. El SITR@M, el Programa de Transparencia y la Oficina Municipal de Defensa al Consumidor (OMDECO), son tres unidades que funcio-

13 Ley de Municipalidades y la Ley de Participación Popular exigen a los gobiernos municipales tener informada periódica, correcta y verazmente a su comunidad.

nan en una sola plataforma a disponibilidad en cuatro sub-alcaldías: Sur, Cotahuma, Periférica y Max Paredes.

También el gobierno local tiene dos circuitos cerrados de televisión, en los edificios más importantes de la alcaldía, “hemos montado una isla de edición acá en comunicación que sirve de señal de origen para el circuito cerrado de televisión que les mencioné, y un segundo en la terminal de buses donde hay mucha afluencia de público y se necesita dar mayor información sobre los servicios municipales, las actividades de la alcaldía y sobre todo incorporar el

bilingüismo”, en estos circuitos se dan servicios en español y en aymará, “entendemos que mucha gente que todavía habla aymará, por tanto hay esa característica en nuestra programación”, expresa Edwin Herrera.

La tercera parte de esta plataforma son los instrumentos y medios alternativos comunicacionales que básicamente están conformados por paneles en varios edificios del gobierno municipal de La Paz y en las subalcaldías, “éstos todavía son un medio de gran difusión; instalaremos nuevos paneles en el edificio central de la Alcaldía, estamos cambiando por unos más atractivos y que coincida arquitectónicamente con el frontis del Palacio Consistorial; luego hacemos volantes, trípticos, revistas, hacemos boletines, separatas y los distribuimos a través de periódicos o semanarios”, afirma Herrera, los que son distribuidos también en las edificaciones dependientes del municipio como la terminal de buses, en los mercados, o en la vías públicas.

Finalmente, el cuarto componente es la comunicación directa “cara a cara” “para nosotros es muy importante pues resulta el contacto directo

Los hitos del Portal del Municipio de La Paz

- Bajo el dominio www.ci-lapaz.gov.bo fue lanzado el sitio Web en el año de 1999.
- En marzo de 2005 se cambió de dominio a www.lapaz.bo
- En octubre de 2005 se hizo un cambio trascendental en su presentación.
- El Web master informa que desde el inicio se registraron más de un millón de visitas.

Este sitio fue visitado:

129706

desde el 20 de Octubre de 2005

de las autoridades, de los funcionarios municipales con el vecino o la vecina y esto se da a través de las ferias que generalmente organizamos”, como la feria dominical El Prado (ubicada en la zona central de la ciudad de La Paz), la feria de la trucha, del pan y otro tipo de eventos, “éstas ayudan a tener contacto directo con la gente para recoger sus preocupaciones pero también para entregarles la información de lo que estamos haciendo”. La feria de El Prado es el mejor ejemplo, pues incluso instituciones estatales y privadas utilizan este espacio para mostrar lo que hacen, difundir y tener contacto directo con la ciudadanía.

Pero todavía esta actividad no tiene la fuerza de la desconcentración de actividades, a pesar de que se organizan ferias distritales todavía no hay hábito de los vecinos de concentrarse en un lugar, “hay que ir trabajando en esto”, concluye el Director de Comunicación de la Alcaldía de La Paz.

Asimismo está el “programa de las cebras” orientado hacia una educación en vialidad, que establece un contacto directo entre los conductores y los peatones.

Estos cuatro componentes de la Estrategia de Comunicación han generado un espacio para que el gobierno municipal se retroalimente sobre como la ciudadanía ve la gestión edilicia. Acordando que estos insumos pueden ser una base para gestar gobernabilidad mediada, la Alcaldía paceña sistematizará las demandas: “Estamos en la elaboración de una sistematización para saber cuántas llamadas, por ejemplo, hemos recibido en el año, cuantas de ellas han sido resueltas, cuantas no han sido resueltas, cuantas están en vías de resolución, incluso tratar de establecer de que zonas han sido la mayoría de las llamadas, de que macro distritos, si son más mujeres que hombres”, indicó Juan Pablo Revollo, del Concejo.

Para la gestión 2006 se ha planificando reproducir el contacto directo con el Alcalde a través de su portal.

Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones generales

- El programa *e-gov* es fundamental para que el municipio se consolide en el contexto de las sociedades de la información y obtenga una ventaja competitiva en un enfoque global. La estrategia es, claramente, utilizar la revolución digital, los avances de las tecnologías para crear ventajas competitivas para el país.
- El gobierno electrónico no es el actor principal en el proceso, sino tan solo un instrumento para lograr una mejor gobernanza, control social, mayor participación y ejercicio de la ciudadanía, y una ciudad de La Paz mejor.

Conclusiones específicas

- En Bolivia, de manera general, el proceso de *e-gov* está desarticulado y se remite solo a algunos municipios, esto debido a que no se tiene homogeneidad en materia de información y comunicación.
- El gobierno municipal de La Paz está logrando avances acordes con la estrategia de mejorar sus relaciones con el o la ciudadan@, siempre en el sentido de facilitar el acceso a la información y de mejorar los mecanismos de gestión pública y de control social sobre los actos del gobierno. Las bases de este proceso de transformación de la máquina pública están consolidadas, su permanencia (desde el año 2002) y la diversificación de medios (nuevas y tradicionales tecnologías, incluyendo aquellas alternativas) así lo certifican.
- El municipio de La Paz ha implementado un portal de Internet que es diariamente actualizado, brindando información y servicios, pero que es desconocido por la mayoría de la población debido a que es relativamente nuevo y a que las personas que realizan trámites desconocen los procedimientos para realizarlos por esta vía.

- El Municipio de La Paz ha iniciado un proceso de *e-gov* implementando actividades consolidadas como: prestación electrónica de servicios e informaciones; seguimiento a trámites, reglamentación de las redes de información, abarcando especialmente gobernanza, certificación y tributación; *e-procurement*, es decir, adquisición de bienes y servicios por medio de Internet, con licitaciones públicas electrónicas, sin embargo la aún baja cobertura de acceso a Internet y una cultura de uso distante de las TIC todavía limita una amplia cobertura de los servicios.
- El Municipio de La Paz tiene una estrategia comunicacional directamente relacionada con el sitio Web, que sienta las bases para organizar un gobierno electrónico, con esto se incrementó la eficiencia de la administración y mejoró la realización de trámites del ciudadano, pero su cobertura todavía tiene sus limitaciones.
- Esta estrategia que contempla a las tecnología de la información como instrumento para la inclusión social y para el fortalecimiento de la capacidad de formular e implementar políticas, a largo plazo permitirá al Municipio de La Paz adoptar un programa de modelos comunicacionales convergentes entre las nuevas y tradicionales tecnologías, así como la incorporación de la tecnología de la información en el proceso gerencial.
- La estrategia de comunicación adoptada por el Municipio de La Paz, al incluir para la presente gestión el contacto directo e instantáneo con el Alcalde (reproduciendo la experiencia del programa radiofónico “Directo con el Alcalde”) establece un elemento central para que gobernabilidad electrónica.
- La población del Municipio de La Paz todavía desconoce las nuevas tecnologías implementadas por el gobierno municipal de Paz y existe cierta renuencia a adoptarlas ya que hablamos de generaciones que se han formado con la llamada “cultura del papel o del sello”.
- La población joven (17 a 27 años) del Municipio de La Paz, es una población que no tiene contacto con el *E-Gov*, ya que en parte son sus progenitores los que realizan estos contactos, por lo tanto el proceso de legitimación del gobierno electrónico es un proceso a mediano plazo, pues es probable que recién las siguientes generaciones podrán ser usuarias habituales.

- Se ha podido verificar varias limitantes para que la población conozca y acceda a estos servicios del *e-gov*; entre ellas podemos mencionar: el costo elevado del servicio, (la realidad es que no todos tienen computadores o acceso al Internet en sus hogares) y el costo del servicio público todavía es elevado.
- A pesar de que el sitio contiene amplia información sobre la actividad edil y del municipio, esto puede ser un obstáculo por factores de tiempo (tarda en su descarga) y su uso (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).
- La iniciativa está pensada para facilitar el acceso a información que debe ser pública. Sin embargo, la innovación en los servicios municipales a través de nuevas tecnologías ha tenido un precio que tiene que ver con la realidad nacional, el bajo acceso a Internet por parte de ciudadanos y las condiciones de accesibilidad del sitio.
- Esto refleja que la “cultura del papel” y de la atención personalizada todavía está arraigada en la interrelación operador público y ciudadano.
- Finalmente, en cuanto al Sitr@m se observa que el principal riesgo para su sostenibilidad es la imposibilidad de contar con el código fuente, incidiendo en tres ámbitos: sostenibilidad financiera, de recursos técnicos y de recursos humanos.

Recomendaciones

- El *e-gov* se debe desarrollar pensando en el ciudadano, eligiendo la tecnología adecuada para transformar los servicios y mejorando permanentemente los recursos humanos. La asimilación de nuevas tecnologías de la información a los procesos administrativos y la prestación de servicios al ciudadano es una prioridad, pero así mismo considerar el contexto cultural, económico y social de los ciudadanos, pues la incorporación de tecnologías tiene que responder a estos elementos.

- El desarrollo del gobierno electrónico en nuestro país debe exigir el perfeccionamiento de la legislación. Simultáneamente a los proyectos de uso intensivo de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, se debe impulsar una ley del gobierno electrónico y de transacciones financieras electrónicas ya que mientras no exista este marco normativo y regulatorio difícilmente se podrá incorporar de manera plena un *e-gov*, para dar valor jurídico a las transacciones electrónicas, y menos gobernanza electrónica.
- El Municipio de La Paz desde el punto de vista de la administración pública debe desempeñar sus funciones, como organización, de manera integrada, eficiente y transparente, utilizando las nuevas tecnologías.
- No es suficiente ponerse frente a una máquina y estar conectado a Internet. Se necesita también personal para entrenar a la comunidad, a los estudiantes, al ama de casa y al jubilado, en el uso de esos modernos medios de comunicación.
- El paceño y la paceña, sin salir de un centro comunitario donde haya una computadora conectada a Internet, debe estar preparado para utilizar el equipo para informarse sobre los temas que le interesan directamente: servicios, trámites, los temas relativos al gobierno en general, inversiones, modos de tornarse apto para percibir un recurso, transacciones electrónicas que le favorecen, servicios prestados a los ciudadanos por medio de la red.

Bibliografía

ADSIB-BID “Programa para el desarrollo institucional de la sociedad de la información en Bolivia”, en:

[http://www.aladi.org/nsfaladi/ecomerc.nsf/wvestudios/BA6471734AA5A82C03256BEA004D93BC/\\$File/presentacion_adsib.pdf?OpenElement](http://www.aladi.org/nsfaladi/ecomerc.nsf/wvestudios/BA6471734AA5A82C03256BEA004D93BC/$File/presentacion_adsib.pdf?OpenElement)
(sitio visitado en marzo de 2005)

Agencia Boliviana para el Desarrollo de la Sociedad de la Información (ADSIB). Anteproyecto de Ley, (consultado en www.adsib.bo en septiembre de 2005).

- Agencia para el Desarrollo de la Sociedad de la Información “Lineamientos para la estrategia de Bolivia en la era digital”, Bolivia, mayo de 2003.
- Banco Mundial. “Superar la brecha digital en las Américas”, en: <http://www.bancomundial.org/document/Spanish.pdf> (sitio visitado en enero de 2006)
- Castells, Manuel (2000). *La era de la información. La sociedad red*. Madrid: Vol 1. Alianza, (2ª edic.)
- Clima de Emprendimiento. “Evolución de la brecha digital”, en: (<http://web.ceo.cl/609/article-1968.html>) (sitio visitado en agosto de 2005)
- Consejo Nacional de Telecomunicaciones. “Ecuador: Agenda Nacional de Conectividad”, en: <http://www.regulatel.org/eventos/public/V%20EC/Viernes%2017-II-06/PRESENTACION%20ECUADOR.pdf> (visitado en noviembre de 2005)
- Gascó, Milá y Fran Equiza. “Formulación de políticas públicas de transición a la sociedad del conocimiento: El caso argentino – I y II partes”, Instituto Internacional de la Gobernabilidad, en: http://www.iigov.org/dhial/?p=36_04 y http://www.iigov.org/dhial/?p=37_03 (sitios visitados en marzo de 2005).
- Ibáñez, Rubén Darío. “Políticas para el desarrollo de la sociedad de la información en la República Argentina”, ponencia presentada al VI Congreso Internacional del CLAD, en: <http://www.clad.org/velanalles6/ibanez.html> (sitio visitado en septiembre de 2005)
- Jordana, Jacint y David Sancho (2001). *The transformation of the Spanish telecommunications policy network during market liberalization*. DCPiS, UPF. ECPR Conference 200 Section 14, Panel 4/5: Policy Networks I/II.
- Kaufman, Ester “Panorama Latinoamericano de Gobiernos Electrónicos - Modelos existentes”, en www.aaeap.org.ar/ponencias/congreso2/Kaufman_Ester.pdf (sitio visitado en enero de 2006)
- Meny, Y.; Thoenig, J.C. (1992). *Las políticas públicas*. Barcelona: Ariel.
- Ministerio de la República de México. “e-Mexico”, en: <http://www.e-mexico.gob.mx/> (sitio visitado en diciembre de 2005)
- Mintzberg, Henry (1977). *Clues to Executive Time Control: The Manager - Puppet or Conductor?*. www.mcgill.ca

- Organización de Estudios Iberoamericanos “Sociedad de la información en Brasil. Libro Verde”, en: <http://www.oei.es/salactsi/libroverde.htm> (sitio visitado en octubre de 2005)
- Ortigueira Bouzada, Manuel (1992). *La perfección en la gestión pública local: Nuevas Vías. Estudios Sobre Economía de las Corporaciones Locales (IX)*. Santiago de Compostela, España: Cemci-Inap.
- Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) (2004). Informe de Desarrollo Humano (IDH). Oficina Bolivia.
- _____ (2005). *Atlas municipal de Bolivia*, Municipio de la Paz.
- PNUD. “Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo en la superación de la brecha digital”, en: http://www.undp.org/dpa/spanish/ffts/TTF_ICT_spa.PDF (sitio visitado en enero de 2006)
- Tamayo, M. (1997). “El análisis de las políticas públicas” en, Bañón, R. Carrillo, *La nueva administración pública*. Madrid: Alianza.
- UNESCO (1999). “Chile: Hacia la sociedad de la información”, en <http://www.unesco.org/uy/informatica/publicaciones/chile.pdf> (sitio visitado en octubre de 2005)
- UNESCO “Planes de acción y políticas que se pueden encontrar en el Observatorio sobre Sociedad de la Información de la UNESCO”, en: http://www.unesco.org/webworld/portal_observatory/Action_Plans_-_Policies/ (sitio visitado en enero de 2006)
- Unión Internacional de Comunicaciones. “La brecha digital y los proyectos e-país”, en: (<http://www.itu.int/ITU-D/conferences/wtdc/2002/doc/info-docs/005V3S.doc>) (sitio visitado en agosto de 2005)
- United Nations Development Programme (UNDP). “Creating a Development Dynamic. Final Report of the Digital Opportunity Initiative. July 2001”, Accenture, Markle Foundation, en: <http://www.opt-init.org/framework/pages/appendix3Case1.html> (sitio visitado en noviembre de 2005)

Sitios Web consultados:

- <http://www.esterkaufman.com.ar/sitios/kaufman/publicaciones/Observatorio.doc> (visitado en agosto de 2005).
- <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UN/UNPAN006993.pdf> (visitado en octubre de 2005).

http://www.coletivodigital.org.br/presentacion/actuacion_gobernanza.html (visitado en noviembre de 2005).

<http://manifiesto.cofradia.org/anexos/futuro.html> (visitado en noviembre de 2005).

<http://www.ruv.itesm.mx/portall/infouv/boletines/tintero/articulos/gobiernos.htm> (visitado en noviembre de 2005).

http://www.aaeap.org.ar/ponencias/congreso2/Kaufman_Ester.pdf (visitado en enero de 2006).

<http://www.razonypalabra.org.mx/libros/libros/gobiernosmunicipaleseninternet.pdf> (visitado en enero de 2006).

<http://www.links.org.ar/infoteca/ponenciaIIsocial.rtf> (visitado en enero de 2006).