



**CONSULTORA DE CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN
BUENOS AIRES
ARGENTINA**

Serie

DOCUMENTOS DE TRABAJO

Área: Derecho de acceso a la comunicación

El estado en la sociedad de información

Patricia Allendez Sullivan

Abril 2009

N°003

ISSN 1852 - 6411

Copyright Consultora de Ciencias de la Información

Editor: Patricia Allendez Sullivan. Asistente Editorial: Mariana Sabugueiro

Allendez Sullivan, Patricia.

El estado en la sociedad de información. Buenos Aires:
Consultora de Ciencias de la Información, 2009.

ISSN 1852 - 6411

1. Sociedad de Información. 2. Nuevas Tecnologías. 3.
Gobierno Digital. 4. Estado. I. Título

Resumen

El presente trabajo tiene por finalidad informar al lector el papel que las nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) han cobrado en la vida diaria de la ciudadanía y la manera en que el Estado adopta estas herramientas para brindar servicios a los clientes / ciudadanos a través de un espacio en la Internet. Muestra, además, la relación que se entabla entre el Estado y sus clientes con la finalidad de mejorar la comunicación entre ambos actores sociales y favorecer a los ciudadanos en la resolución de los tramites administrativos.

“Internet no surge solamente como una nueva tecnología de información sino también como una forma innovadora de organización de la economía y de la sociedad como un todo, en un proceso de construcción y reconstrucción incesantes. La capacidad de producción de conocimiento, utilizando la información que cada vez está más disponible será más importante que nunca”

Manuel Castells (1999)

Introducción

Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) han modificado nuestra vida, no solamente en cuestiones superficiales, sino también en sus estructuras básicas.

Uno de los elementos determinantes del cambio, fue la aparición de la red de redes, es decir, la Internet. Los usuarios de Internet crecen a nivel mundial en progresión geométrica. Así, de 5 millones de usuarios en el mundo hacia 1996 hemos pasado a más de 700 millones a fines del 2002.

Junto a estos avances tecnológicos, especialmente en los sistemas de comunicación, la aparición de la Internet generó cambios en los sistemas productivos internacionales, (medios de producción, comercio internacional, etc.) permitiendo una interrelación en la que las fronteras físicas ya no son barreras reales.

Así, la información se convirtió en la materia prima y las formas de procesamiento se caracterizan por la flexibilidad, la interconexión y la capacidad de penetración, en

tiempo real, en todos los ámbitos de la vida humana. Estos cambios han replanteado las formas en que el hombre consume, se divierte, elige, se relaciona y organiza. Castells afirma que el proceso actual de transformación tecnológica se expande de forma exponencial por su capacidad para crear una interfaz entre los diferentes campos tecnológicos mediante un lenguaje digital común.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación se insertan en el escenario mundial, y se incorporan progresiva y vertiginosamente en las diversas esferas de la sociedad produciendo diversos impactos en la educación, el trabajo, el comercio, el entretenimiento, etc. Las TIC se incorporan a las sociedades modernas debido a que constituyen el soporte material del proyecto de un nuevo modelo de sociedad: “la Sociedad de la Información”.

Se puede afirmar que las TIC intervienen en los cambios generados por las necesidades de recomposición del proceso de acumulación de capital y la mutación del patrón tecnológico, económico y social del mundo industrial; dichos cambios fueron experimentados en las tres últimas décadas del siglo XX. Es en este contexto en el que, la información, se consolidó como una materia prima y una mercancía fundamental, generando una nueva dinámica social centrada en los conflictos que condicionan su producción, distribución y consumo masivos.

Más allá de las visiones esperanzadoras respecto de las posibilidades de éxito que puede tener cada país en este nuevo desafío, se debe mencionar que en las últimas décadas del siglo XX se experimentó una profundización de las relaciones de dependencia entre países y regiones y una agudización de las diferencias entre los sectores más ricos y más pobres de la sociedad.

Las TIC han modificado las nociones del espacio y el tiempo vigentes durante muchas generaciones. Hoy es posible comunicarse e interactuar en tiempo real con cualquier persona en cualquier lugar del planeta, sin la necesidad de trasladarse físicamente. La importancia que ha adquirido esta nueva forma de comunicación, se pone de manifiesto a través de la fabulosa expansión de Internet.

De esta manera, la sociedad lentamente se fue apropiando de lo que había comenzado como un recurso de comunicación a nivel científico. Por esta causa, algunos sectores de la economía comenzaron a utilizar la Internet para hacer negocios, o sea, el fenómeno del e-business. Más adelante, y a medida que la

tecnología pudo brindar más seguridad, se fue intensificando el e-commerce y actualmente existen organizaciones que usan Internet para sus operaciones y para las interacciones entre clientes, empleados y proveedores.

También en el sector gubernamental se trató de aprovechar estas nuevas facilidades, y su uso fue transformando la gestión de gobierno en sus aspectos administrativos, económicos, sociales y políticos abriendo posibilidades inéditas de participación colectiva.

Gobierno digital

Cuando se analizan las relaciones entre la tecnología y la sociedad aparece como un elemento fundamental el papel del Estado; en especial el de los países desarrollados. En este sentido, no puede dejar de destacarse su protagonismo en el despliegue de las nuevas tecnologías y en la construcción del proyecto de la sociedad de la Información.

El nuevo paradigma tecnológico, la globalización e internacionalización, la aceleración de los cambios, han conformado, entre otros factores, un nuevo escenario político y social, al que el Estado no es ajeno.

Inicialmente se definió como e-government, gobierno electrónico, gobierno digital o e-gobierno, la puesta a disposición de los ciudadanos a través de la Internet de información sobre acciones de gobierno; por lo tanto, el gobierno electrónico no es más que una propuesta de incorporación de las tecnologías de información y comunicación al proceso de producción de bienes y servicios del Estado, para sumar un nuevo espacio en la relación Estado - ciudadano, el llamado espacio virtual.

El fenómeno de las TIC en el gobierno es un proceso probablemente inevitable, en el cual convivirán durante un tiempo tecnologías tradicionales con estas nuevas. Esta etapa de transición será de avances y retrocesos, de análisis, de reflexión y finalmente, de fuertes decisiones.

Es posible que Estado y sociedad interactúen con mayor fluidez y permanencia, permitiendo así un cambio en la manera en que el gobierno se organiza y sirve a sus ciudadanos ya que tiene la capacidad de crear información y ponerla a disposición de

los usuarios en forma rápida, segura y económica, todo en un marco de absoluta transparencia.

En general, la incorporación de la tecnología en la Administración Pública responde a una serie de reclamos que la ciudadanía le realiza al Estado:

- Que tenga una relación más directa con los ciudadanos
- Que reduzca el tiempo de respuesta
- Que incremente su eficacia.

Así, la incorporación del gobierno electrónico se presenta como:

_ La manera de reconstruir capacidad de regulación del Estado sobre los diferentes flujos que se despliegan en la sociedad. En este aspecto, cabe resaltar que debe existir algún tipo de simetría entre el desarrollo tecnológico con el que cuente el organismo regulador y el organismo regulado para que el primero pueda cumplir sus funciones.

_ Una forma de responder a las crecientes demandas con recursos cada vez más escasos. En este caso la incorporación de las TIC está relacionada con la necesidad de un significativo incremento de la productividad para cerrar la brecha que se produce por la distancia entre objetivos y recursos.

Queda claro entonces, que buena parte de la posibilidad de respuesta al nuevo balance de poder y a las exigencias de la sociedad, estará dada por la capacidad que tenga el Estado de apropiarse de las nuevas tecnologías. En este sentido debe remarcarse que si bien Internet constituye la tecnología madre de e-gobierno, su rango de acciones dentro de esta temática supera por mucho la oferta de servicios *on line*.

No cabe duda de que el gobierno electrónico es una tendencia universal, y si bien es cierto que países en vías de desarrollo enfrentan para su despliegue múltiples desafíos de orden cultural, económico y tecnológico, el desarrollo del e-gobierno es de alguna manera inevitable. Al respecto, de la capacidad que se tenga para impulsar su implementación y de la forma en que se articule con los sectores sociales y económicos, dependerá en buena medida el tipo de sociedad de las próximas décadas.

Esta nueva modalidad permite poner algunos trámites en línea con el fin de agilizar la atención y disminuir las esperas y las largas filas en los centros de atención estatales. Es por eso que, en muchos lugares, se entiende como e-gobierno la mejora de la atención al ciudadano mediante el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación. Pero ésta es una visión parcializada del tema, la noción actual de gobierno electrónico es una idea mucho más integral que concibe el uso de las tecnologías de información y comunicación a los fines de la construcción de una nueva forma de organización social en redes, interconectada y horizontal. Una organización mucho menos jerárquica y vertical que las actuales organizaciones de gobierno y con una relación mas directa y abierta con los ciudadanos-usuarios considerados como los mandantes del estado moderno.

Gobierno electrónico significa, en síntesis, el uso de las TIC para transformar las operaciones gubernamentales con el propósito de mejorar la efectividad y la eficiencia de los poderes del Estado y ponerlos efectivamente al servicio del ciudadano.

El gobierno electrónico y su finalidad

A través de la Web la administración pública se plantea los siguientes objetivos:

- Interconectar legislaturas de los niveles nacional y provinciales con consejos deliberantes, es decir interconectar los tres niveles de gobierno en un país federal de modo de poner la legislación al alcance del conocimiento universal de todos los ciudadanos, permitiendo simplificarla, integrarla y darle coherencia.
- Simplificar trámites y difundirlos, es decir que los procedimientos internos de la administración se simplifiquen y haya menos burocracia innecesaria.
- Difundir los fallos judiciales para que no sean solamente del conocimiento de unos pocos.
- Facilitar el control entre los distintos poderes del Estado. Hacer que la rendición de cuentas del Poder Ejecutivo esté a disposición de toda la ciudadanía.
- Efectuar compras del estado abiertas y transparentes.
- Utilizar la Internet para conectar a empleados, proveedores y ciudadanos los cuales son considerados como clientes de la Administración.

La reforma del Estado y el gobierno digital

No es correcto pensar que la reforma del estado y el gobierno digital constituyen una misma cosa; pero sí se debe coincidir en que gran parte del cambio de las estructuras políticas y administrativas tiene que estar fundamentalmente basado en esta nueva forma de intercomunicación entre los ciudadanos y sus gobernantes para optimizar la toma de decisiones. Es por esta causa que todos los gobiernos al adoptar esta nueva modalidad deben plantear como objetivo una reforma del estado, la cual en primera instancia debe concretarse en el área de la comunicación interna y externa.

El concepto de Gobierno Digital está tomando cuerpo progresivamente dentro de la organización, dado que las grandes estructuras administrativas encuentran dificultades para incorporar los cambios tecnológicos y culturales que se devienen de esta era digital en la que estamos inmersos.

El Estado encuentra dificultades para desarrollar una estrategia efectiva que marque el rumbo a tomar por la sociedad que oportunamente depositara su confianza en las urnas.

Es necesario, aunque no suficiente, abrir canales de participación para todas las instituciones residentes dentro de un mismo territorio, cualquiera sea su origen y su jurisdicción.

Bases de la transformación

Este proyecto de Estado provoca un cambio cultural, que requiere no sólo de acciones positivas, sino en especial de un factor esencial para cumplir los objetivos y la apropiación por parte de todos los actores, de esta nueva cultura: el necesario paso del tiempo.

Es posible transformar en realidad este tipo de desafíos, cuando, las alternancias en el poder no afectan a los proyectos en marcha, se manejan presupuestos de acuerdo a las reales posibilidades de ejecución, la situación económico financiera permite una toma de decisiones sin influencias externas, se implementan sólo proyectos sustentables y se privilegia la generación de recursos humanos capaces de mantener efectivas en el tiempo estas acciones.

Resulta importante, además, que previamente se implementen un conjunto de acciones, orientadas a satisfacer distintas necesidades informáticas del Estado, las cuales sirven de base para respaldar las acciones a futuro, como:

- Formación de una estructura de recursos humanos centralizada que conoce la tecnología y la organización a la que presta servicios, lo que le permite ser asesores y gerencadores de proyectos de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Generación de una infraestructura de comunicaciones que permita la integración a alta velocidad entre los distintos participantes del accionar gubernamental, mediante redes integradas y convergentes.
- Trabajo cooperativo entre distintos integrantes que comparten el uso y / o administración de sistemas de la intranet gubernamental.
- Sistemas distribuidos que operan en la comunidad y que realizan intercambio digital de información entre las partes y que han incorporado en el ciudadano este concepto.
- Incorporación como herramientas habituales de trabajo de la Internet y el correo electrónico.
- Desarrollo del sitio web oficial del Estado, que permita iniciar la cultura de acceso a la información de la gestión de gobierno.

Estos objetivos generales tienden a:

- Acercar información y servicios al ciudadano independientemente de su lugar de residencia.
- Promover nuevas alternativas de comunicación social.
- Dar validez legal y comercial a la firma digital y documentos digitales.
- Fomentar la investigación y el desarrollo en todas las áreas.
- Propiciar la generación de nuevas formas de trabajo por medio de las TIC.
- Generar la infraestructura de TIC para la gestión de proyectos colaborativos.
- Publicar los actos de gobierno y avanzar en la transparente presentación de los mismos.
- Regionalizar política y administrativamente las jurisdicciones.
- Incentivar el comercio electrónico y su regulación.
- Tender a la eliminación del soporte papel.
- Difundir actividades orientadas a la preservación del patrimonio cultural.

Finalmente, resultan fundamentales las siguientes fases:

- _ Definir el marco y las entidades gubernamentales que participarán de cada etapa, en forma incremental y las responsabilidades que deben asumir.
- _ Determinar las necesidades de normas y procedimientos para alcanzar el cometido propuesto y proponer las adecuaciones necesarias.
- _ Incorporar lo pertinente, en la estrategia de cada entidad participante, aplicándole una alta prioridad, para su desarrollo eficaz y eficiente.
- _ Cuantificar presupuestariamente los requerimientos y efectuar las necesarias provisiones que hagan practicable el propósito.
- _ Consolidar la infraestructura de redes y telecomunicaciones, que garantice adecuadamente el nivel de servicio propuesto.
- _ Realizar la reingeniería necesaria de la organización, los procesos y los sistemas de información, para responder adecuadamente a las peticiones de información y servicios, en términos de oportunidad y calidad.
- _ Intensificar la participación de los estamentos políticos y técnicos Provinciales, en los ámbitos Nacionales, donde se generan y validan las normativas legales que fijan el marco en la prestación de servicios de comunicaciones.
- _ Aunar criterios con la Nación en la determinación de Políticas para las TIC y los Planes, Programas y Proyectos que la misma genera y despliega en las jurisdicciones provinciales.

El gobierno digital y la sociedad civil

La importancia de la implementación del llamado gobierno digital en la red permitirá, entre otros, beneficios para la sociedad:

- Se realizarán consultas en línea a través de Internet.
- Sitio web contará con información vial, turística, del tiempo, entre otros.
- Se habilitaron foros de discusión y recepción de denuncias por correo electrónico.

Ahora, con sólo hacer un “clic”, los ciudadanos de diferentes países podrán denunciar los actos de corrupción y pedir cuentas sobre las acciones que se realizan en el Poder Ejecutivo y en las instituciones del Estado, gracias a la puesta en marcha del Programa de Gobierno Digital.

Una de las primeras experiencias exitosas en Latinoamérica la protagonizó el gobierno costarricense. El Presidente de la República, Dr. Abel Pacheco, presentó este nuevo servicio, (bajo la dirección electrónica <http://www.go.cr/gobierno/digital>), que busca una mayor participación ciudadana, la transparencia y eficiencia en las instituciones

El Mandatario señaló que la inauguración de este sitio en Internet representa algunas de las acciones de gobierno para abrirse a la Globalización, pero con inteligencia, sentido de la identidad nacional y responsabilidad patriótica.

Se detecta, entonces, la necesidad de modernizar los organismos públicos sobre la base de una administración más eficiente, recursos humanos capacitados y una adecuada asignación de competencias, todo ello con el objetivo central de lograr que la gestión pública asuma el doble reto de atender satisfactoriamente las necesidades de los ciudadanos y prestar servicios de calidad.

Existen algunos modelos a tener en cuenta para modernizar las organizaciones públicas:

_ **Modelo orientado al ciudadano:** todo proceso administrativo debe estar dirigido a beneficiar directa o indirectamente a la ciudadanía. El accionar de la administración y de sus agentes tiene que orientarse fundamentalmente a ofrecer un servicio público de calidad, oportunidad y transparencia. Los destinatarios de los servicios deben ser considerados como “clientes” con derecho a obtener una respuesta satisfactoria a sus necesidades o expectativas. Esto implica ofrecer opciones en los servicios, participación y cooperación ciudadana.

_ **Modelo orientado a los resultados:** En tal sentido, la idea básica es que se debe desarrollar en las organizaciones un nuevo modelo de gestión orientado hacia la instrumentación de políticas, objetivos, metas y resultados que privilegien la satisfacción de los ciudadanos. Ello implica pasar de la organización burocrática (dirigida por presupuestos y normas) a una organización moderna (dirigida por misiones y metas) basada en un planeamiento eficiente, con una conducta estratégica sobre la base de estructura flexible a los cambios de las demandas y una programación y ejecución presupuestaria que pase de los presupuestos por partidas a presupuestos por programas, de un presupuesto orientado al gasto a otro que incentive el ahorro. La toma de decisiones deberá entonces encontrarse mas cerca del

“cliente”, y para ello debe implementarse la descentralización en materia de competencia y toma de decisiones, y la desconcentración del poder de modo tal de favorecer la delegación de funciones y responsabilidades.

_ **Modelo orientado a la jerarquización e involucramiento de los recursos humanos:** La nueva política de recursos humanos de los organismos debe tender a elevar la calidad del empleo público y perfeccionar los instrumentos de capacitación con el fin de potenciar las competencias laborales de los trabajadores, facilitar el cumplimiento de la misión y objetivos de la organización y brindar una mejor atención y servicio al ciudadano en un marco de cooperación y participación. Para ello, el personal debe ser preparado para que posea una mentalidad abierta y flexible, con motivaciones para superarse en el cumplimiento de sus funciones, aprovechando no sólo los recursos del Estado, sino también los que brinda la comunidad.

_ **Modelo orientado a la incorporación de las nuevas tecnologías:** Las organizaciones públicas deben aprovechar el poderoso potencial de las tecnologías para mejorar los procesos administrativos e incrementar la productividad y la calidad de los servicios que prestan. La flexibilidad y la iniciativa propia del personal de la administración son importantes en sí y aun más a la luz de los últimos desarrollos en materia de tecnología de la información. La generalización creciente de las redes telemáticas como instrumento de gestión anticipan cambios revolucionarios en el campo administrativo que deben ser aprovechados por los organismos públicos.

_ **Modelo orientado a la cooperación con las organizaciones privadas y no gubernamentales:** Se debe tender a lograr que las gestiones pública, privada y social se complementen y actúen cooperativamente, fortaleciendo su relación y estableciendo los mecanismos adecuados de coordinación, a fin de satisfacer adecuadamente las demandas de la ciudadanía y lograr el bien común.

Por lo tanto, la propuesta de modernización está precedida por la idea de que las relaciones clásicas de “subordinación” existente entre la Administración y los Administrados deben ser reemplazadas por una nueva concepción de carácter igualitario en la que la Administración es, básicamente, un servicio y el Ciudadano, su cliente. Se trata entonces de una nueva visión de la Administración que significa un cambio de perspectiva muy importante en el funcionamiento de las organizaciones y una modificación sustantiva en la calidad de la interacción entre los miembros de la sociedad y la administración. En efecto, esta nueva visión implica que los organismos

públicos deben rediseñarse a partir del punto de vista de los ciudadanos. Estos no pueden seguir siendo considerados por la administración como “súbditos”, usuarios “forzados” o simplemente como un expediente. La nueva cultura organizativa a impulsar debe considerar a los destinatarios de los servicios como verdaderos clientes, con necesidades o expectativas a satisfacer. En esta misma dirección, el resto de los lineamientos descritos que deben orientar la modernización de las organizaciones públicas, tienen también como requerimiento central la necesidad de mejorar la relación de la Administración con los clientes / ciudadanos, aumentando su receptividad (capacidad de respuesta de la administración a las demandas de la sociedad) y la calidad (de la gestión y de los resultados) de los servicios que presta.

La relación de la administración con los clientes ciudadanos

La Administración aplica las normas e implementa las políticas públicas, garantiza servicios y prestaciones, recauda impuestos, actúa como policía, informa e interviene en la vida de los ciudadanos de muchas maneras. Desempeña todas esas tareas porque, con arreglo a sus principios de acción, quiere introducir cambios en la sociedad destinados a mejorar la calidad de vida de sus integrantes. Para ello debe interactuar con la sociedad, ya sean particulares, grupos, organizaciones o empresas, es decir, lo que denominamos, clientes / ciudadanos. Esta relación entre la administración y los clientes / ciudadanos es cada vez más interdependiente:

_ Los clientes / ciudadanos dependen de las prestaciones administrativas en materia de salud, educación, seguridad social, ayuda a la intervención y protección civil.

_ La Reglamentación ha adquirido tal protagonismo en la vida privada y económica, que los clientes / ciudadanos tienen que solicitar cada vez más autorizaciones y aclaraciones sobre ellas. Los clientes / ciudadanos dependen de la calidad de la toma de decisiones de la Administración.

_ La Administración debe instar a los ciudadanos, las colectividades y las empresas a que respeten por propia voluntad las normas; a que faciliten la información necesaria para el diseño de las políticas; a que produzcan bienes y servicios, y a que participen en la formulación y en la aplicación de las políticas decididas por los poderes públicos.

Tal como queda reflejado, el incremento de la interdependencia de los sectores públicos y privados es de tal magnitud y complejidad, que requiere necesariamente que la Administración actúe con más flexibilidad y se prepare para atender mejor las necesidades o expectativas de la sociedad. Es por ello que la Administración necesita

modernizar su gestión, incrementando la capacidad de sus organizaciones para ser receptivas a las demandas de los clientes / ciudadanos y particularmente para mejorar la calidad de la relación con ellos. La calidad de esta relación es un factor determinante de la eficacia de las políticas y puede y debe mejorarse. Ahora bien, los clientes / ciudadanos consideran que las políticas adoptan su forma definitiva en la fase de aplicación a través de la Administración. Para ello lo que confiere legitimidad (o ilegitimidad) a esas políticas es la forma en que éstas son aplicadas por la Administración y el uso que ésta hace de su poder. En tal sentido, la precisión de los clientes / ciudadanos para que el sector público satisfaga justa y eficazmente sus expectativas se expresa, en general, directamente en el punto de contacto con la administración.

El punto de contacto (oficina, funcionarios, etc.) en el que el cliente / ciudadano “ve” a la Administración, es el que provoca, en general, las críticas del público, en la medida que es el lugar donde se produce la transacción o el intercambio entre el cliente / ciudadano y la Administración. La transacción o intercambio consta de un “contenido” y de una “forma” y ambos determinan la calidad de la interacción entre los clientes / ciudadanos y la Administración.

En efecto, la calidad de interacción entre los clientes / ciudadanos y la Administración depende en parte de los contenidos de las operaciones realizadas: expedición de una licencia para conducir, otorgamiento del Documento Nacional de Identidad, percepción de un subsidio, el control fiscal del contribuyente, concesión de un crédito para la obtención de una vivienda, reuniones de padres y profesores para estudiar el caso de un niño indisciplinado, etc.

Pero la calidad de la relación también depende, en gran medida, del proceso de prestación del servicio, es decir, del modo en que se produce la interacción. En este caso, el énfasis está puesto en los aspectos de la Administración que influyen en la evaluación, en la actualidad generalmente negativa, que hacen los clientes / ciudadanos de la calidad de sus relaciones con los organismos públicos que prestan los servicios. La evaluación negativa en este aspecto se refiere, sobre todo, a los períodos de espera, a la ineficacia, a la falta de amabilidad del personal, a la dificultad de obtener satisfacción o al papeleo: en definitiva, al “comportamiento burocrático”.

Conclusiones

El gobierno es el actor principal de la nueva economía, tiene un rol de liderazgo, que le permite establecer un clima de crecimiento y de bienestar, evitar el estancamiento producido por el déficit fiscal, aceptar los grandes retos de transformaciones que se deben realizar para mantener un ambiente de crecimiento y sostenibilidad.

El gobierno electrónico constituye uno de los cambios que enfrenta en cuanto a la gestión de las políticas públicas, ya que permite transparentar los datos que sirven para elaborar información desde perspectivas diferentes y diversas; así, deja de haber "dueños" de la información y se origina un reparto diferente del poder.

Los gobiernos de los países más innovadores como los que conforman el G-8, están introduciendo todas las facilidades que proporcionan estos avances acelerados de la tecnología de la información propiciada por la Internet, como una iniciativa más para incrementar el acceso de los ciudadanos a los servicios del gobierno, esta iniciativa la desarrollan como uno de los programas estratégicos de Gobierno.

Lo que se pretende es que los ciudadanos puedan acceder a los sistemas del gobierno desde su casa u oficina, sin mayores esfuerzos obtener la información o realizar sus trámites, por supuesto, sin tener que esperar en largas y lentas filas, en las oficinas de gobierno rebalsadas. Para facilitar estos nuevos servicios, el gobierno debe establecer toda una estrategia impulsada desde los niveles más altos, clara y bien definida, con sus propósitos, estructura organizacional y fondos para su desarrollo.

Por lo tanto, gobierno electrónico no significa la utilización de tecnología vacía de contenido, sino que debería ser una política en el más amplio de los sentidos, utilizando las TIC con el propósito de modernizar, ampliar la base de participación popular y democratizar la gestión de los poderes del Estado.

Bibliografía

Bell, D. (1994). *El advenimiento de la sociedad post-industrial*. Madrid: Alianza Editorial.

Castells, M. (1999). *La ciudad informacional: tecnologías de la información, reestructuración económica y el proceso urbano-regional*. Madrid: Alianza Editorial.

Castells, M. (2004). *La era de la información. Economía, sociedad y cultura. Fin de milenio*. Ed. Corregida y aumentada. México: Siglo XXI.

Castells, M. (2002). *La sociedad de la información y el estado de bienestar*. Madrid : Alianza Editorial.

Catasús, M. G. (1999). *Las Tecnologías de la Información y la Comunicación*. Buenos Aires: Universidad Nacional de Quilmes.

Cravacuore, D. (2000). "El uso de Internet en la prestación de servicios al ciudadano". En: Revista Venezolana de Gerencia, 11.

Ford, A. (1999). *La marca de la bestia: identificación, desigualdades e infoentretenimiento en la sociedad contemporánea*. Buenos Aires: Norma.

García Delgado, D. (1994). *Estado y Sociedad, la nueva relación a partir del cambio estructural*. Buenos Aires: Norma.

Mc Luhan, M. (1991). *La Aldea Global*. México: Gedisa.

Negroponte, N. (1998). *Ser Digital*. Buenos Aires: Atlántida.

Osorio de Almeida, M. (2008). "Governo Eletrônico. Uma Análise de uma Política de Estado". Consultado el 19/03/09. Disponible en: www.cfired.org.ar/esp2/eventos/Ticschubut/pon_brasil.p