

---

# GOBIERNO ELECTRÓNICO PARA LA REDUCCIÓN DE LA BRECHA DIGITAL

## ELECTRONIC GOVERNMENT FOR THE DIGITAL DIVIDE'S REDUCTION

**Recibido:** 20 de abril del 2010

**Aprobado:** 25 de mayo del 2010

SUGEY MARTHA ISSA FONTALVO\*

---

### Resumen

Se explica el concepto de gobierno electrónico desde las perspectivas social y gubernamental. Igualmente se expone cómo el Internet puede fomentar la participación del mayor número de personas en el desarrollo social. A lo largo del texto se comenta cómo las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación (NTIC) han impulsado grandes cambios en la sociedad, y creado a la vez una gran barrera entre las personas que las usan y aquellas que no las han incorporado en su cotidianidad; esta barrera es la brecha digital. Se comenta la necesidad de implementar estrategias gubernamentales que tengan como objetivo acercar las NTIC a todos los núcleos de la sociedad para disminuir la brecha digital entre quienes manejan las NTIC y quienes aun no tienen acceso a ellas. Se reflexiona también acerca de la necesidad de promover la alfabetización digital para que todos los ciudadanos puedan participar de los recursos de Internet.

**Palabras clave:** Tecnologías de la Información y Comunicación, brecha digital, gobierno electrónico, sociedad.

### Abstract

The author explains the concept of electronic government from the social and governmental perspectives. He also describes how the internet can encourage the participation of more people in social development. Throughout the text he discusses how the New Information and Communications Technologies (NICT) have prompted major changes in society and have created at the same time a barrier between people who use them, and those who haven't incorporated those into their daily life; this barrier is the digital divide. He comments about the need of implementing government strategies that aim to bring NICTS to all the nucleus of society in order to reduce the digital divide between those who manage the NICTS and those who don't have access to them. The author also meditates on the need to promote digital literacy, so all citizens can participate of the resources of the Internet.

**Keywords:** Information and Communication Technology, digital divide, e-government, society.

---

• Cómo citar este artículo: Issa Fontalvo, S. M. (2010), "Gobierno electrónico para la reducción de la brecha digital", en *Revista Ingeniería Solidaria*, vol. 6, núm. 10, pp. 102-106.

\* Ingeniera de Sistemas. Especialista en Docencia Universitaria. Magíster en Telemática. Docente tiempo completo de la Universidad Cooperativa de Colombia, seccional Santa Marta. Correo electrónico: [sugeyissa@hotmail.com](mailto:sugeyissa@hotmail.com)

## Introducción

Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) se han convertido en herramientas indispensables para el desempeño de cada labor, ya que presentan múltiples ventajas al utilizarlas, promoviendo el mejoramiento de los procesos en los que se aplican.

Las TIC se manifiestan como un objetivo para unos y como un desafío para otros, aunque en realidad no son un fin en sí mismas, sino que sirven de intermediarias para gestionar información y establecer, con considerables beneficios, una comunicación. Entre los más destacados beneficios que ofrecen está mantener a una sociedad informada e informatizada, a través de la tecnología del e-Government o gobierno electrónico. Esto con el objetivo de obtener mejores niveles de desarrollo a partir de la implementación de herramientas virtuales que mejoren la calidad de vida de sus habitantes y puedan conducir al progreso de una región.

El gobierno electrónico es considerado como una de las estrategias que utilizan los gobiernos municipales para disminuir la brecha digital; la última se entiende como la separación que existe entre aquellas personas que hacen uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, y aquellas que no las utilizan.

Aparte de reforzar el sistema educativo basado en nuevas tecnologías, la implementación de gobiernos electrónicos logra reducir la separación, partiendo de las ventajas que la virtualidad ofrece, como la deslocalización geográfica, la disponibilidad de tiempo establecido para atención a los usuarios, entre otras.

## Gobierno electrónico

El Banco Mundial (2003, p. 2) manifiesta que el gobierno electrónico se refiere al “uso de tecnologías de información por parte de las agencias gubernamentales que tienen la habilidad de transformar las relaciones entre los ciudadanos, los negocios y otros brazos del gobierno”.

Según la Organización de los Estados Americanos (OEA) (2008), el gobierno electrónico se puede definir como “el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación TIC, por parte de las instituciones

de gobierno, para mejorar cualitativamente los servicios e información que se ofrecen a los ciudadanos; aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana”.

El gobierno electrónico es considerado como una estrategia a través de la cual las entidades gubernamentales pueden alcanzar un nivel de eficiencia y transparencia en las diferentes regiones geográficas, y elevar el nivel de la calidad de vida de cada uno de sus habitantes. Brinda ventajas como la reducción de tiempo en las transacciones que dicha población pueda efectuar, proporcionando de igual manera fácil acceso a los servicios que se ofrezcan, pudiendo resaltar el desarrollo de una sociedad *ad portas* de un mundo totalmente globalizado.

De esta manera, la implementación del gobierno electrónico en los entes gubernamentales despierta el interés de la comunidad al reconocer los beneficios que esta tecnología brinda; por lo tanto, a partir de esto se verá reflejada una disminución en la brecha tecnológica o digital que agobia a cada uno de los territorios.

Por otro lado, Ficarra (2004, p. 77) argumenta que la información es la base para el ciudadano a la hora de participar activamente en el proceso de formación de opinión. Internet es un nuevo instrumento que permite el diálogo y puede fomentar la participación de la población en el desarrollo social. Por ende, transitamos una época en la que aparentemente todos los servicios y la información deben estar disponibles digitalmente para que las redes de servicios de la administración puedan construirse de forma efectiva en Internet.

La División de Tecnología de Información para el Desarrollo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) (2003) define el gobierno electrónico como la habilidad de los gobiernos para proveer servicios en forma electrónica. Así, se aumenta la eficiencia de la gestión pública y se mejoran los servicios a los ciudadanos en un marco más transparente al actual, y no simplemente por procedimientos electrónicos tradicionales (por ejemplo la existencia de faxes). Esto, por supuesto, implica, por un lado, el desarrollo de actividades relacionadas con la estrategia de gobierno electrónico (“e-readiness”, objetivos,

metas, visión, entre otros); por otro lado, implica el progreso e implementación de actividades relacionadas con los planes de acción: la institucionalización de una política gerencial y operativa de las TIC. Ésta incluiría la creación de una oficina coordinadora, el establecimiento de un marco regulatorio nacional, la generación de contenido digital, la existencia de infraestructura de TIC adecuada, el desarrollo de capacidades, la creación de centros o nodos de información, entre otros.

Así mismo, manifiestan que e-Gobierno nace con la nueva economía y, como tal, nos enmarcamos en generaciones digitales de telecomunicaciones, y no propiamente analógicas. Por ejemplo, no podemos hablar de un gobierno electrónico por disponer de un fax para recibir documentos. Éste se basa en un modelo de arquitectura más horizontal, empírico y endógeno, que vincula y permite el acceso y la interoperatividad sistémica de la información de las diferentes instituciones del gobierno.

### **Brecha digital**

Para Clafin (2000, p. 8), la brecha digital se define como la separación que existe entre las personas (comunidades, estados, países) que utilizan las nuevas tecnologías de la información como una parte rutinaria de su vida diaria y aquellas que no tienen acceso a las mismas y que, aunque tengan, no saben cómo utilizarlas.

Por otro lado, la brecha digital, también conocida como brecha tecnológica, es concebida por Sánchez y Rincón (2006) como aquella mirada en la que los países industrializados se encuentran en un constante proceso de adquisición y aplicación de conocimientos y de transformación del ejercicio del gobierno; los países en desarrollo de industrialización se enfrentan a grandes obstáculos como lo es la adquisición y la implementación de las TIC. La regla general que se presenta es la escasez de recursos para la satisfacción de estos nuevos componentes.

Rodríguez (2006) entiende la brecha digital como la diferencia que existe entre individuos y sociedades que tienen acceso a los recursos tecnológicos de cómputo, telecomunicaciones e Internet, enfatizando en el acceso a la información como el elemento relevante y no tanto el acceso a la tecnología como fin.

En relación con lo anterior, Chen y Welman (2003) argumentan que la brecha digital se refiere a la fisura que existe entre individuos y sociedades que tienen recursos para participar en la era de información y los que carecen de ellos.

Se están implementando estrategias gubernamentales que conlleven a la reducción de la brecha digital entre los habitantes de una población. En la medida en que se promueve el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación para la contribución y desarrollo de procesos más democráticos en los que se requiere la participación de sus ciudadanos; dicha intervención representa el compromiso con la identificación de problemas y sus posibles soluciones.

### **Influencia del gobierno electrónico para la reducción de la brecha digital**

La tecnología evoluciona y con ella los países y regiones, por lo cual se deben implementar mecanismos que los hagan más eficientes y eficaces en el manejo y prestación de sus servicios. La vinculación del gobierno electrónico en los entes gubernamentales los hace más flexibles, cambia la orientación de una jerarquía y, sobre todo, acerca las comunidades, consiguiendo una relación más estrecha con los procesos concernientes al Estado.

Dentro de los beneficios que han traído los avances tecnológicos está el acercamiento que se ha producido entre el Estado y la sociedad, a través de una conexión más transparente que no sólo ha reducido costos en los entes gubernamentales, sino que promueve el diseño e implementación de nuevos y mejores servicios con calidad a sus habitantes.

Es por lo anterior que, en el afán de obtener más y mejores beneficios, los ciudadanos se verán motivados a seguir utilizando las nuevas tecnologías. Sólo resta que los gobiernos despeguen y promuevan su uso.

El reto consiste en disminuir la brecha digital a través del uso eficiente de las TIC. De esta forma, se puede reformar e innovar en la gestión pública, aumentando el bienestar social y vinculando a la sociedad en un contexto más abierto y participativo.

La brecha digital no debe considerarse como un pretexto para justificar la división entre los más y

los menos favorecidos, a pesar de que sí contribuye a una desigualdad. De allí que el desarrollo del gobierno electrónico debe contribuir a la adquisición de modernas formas de actuar frente a los sistemas tecnológicos, siendo los habitantes los actores principales dentro de los procesos de las instituciones gubernamentales, ya que son éstos quienes principalmente reciben los servicios.

La tecnología del gobierno electrónico permite reforzar el sector público y establecer una relación más estrecha entre el sistema gubernamental y los ciudadanos.

Rodal (2003), en una conferencia presentada en el VIII Congreso Internacional del Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, establece que un gobierno electrónico se justifica por su eficiencia. Se puede decir que el sector público tiene potencial para mejorar la eficiencia agregada que se crea al establecer los canales adecuados para la colaboración entre las organizaciones públicas y privadas. Así mismo, existe una relación directa entre la función del gobierno como usuario de la tecnología de la información y comunicación y su capacidad para formular las políticas públicas para el desarrollo de una visión de la economía del conocimiento. Los gobiernos que se capacitan en el uso de estas tecnologías para ejercer eficientemente y mejorar sus servicios son más propensos a estimular y contribuir al debate de las políticas públicas de la economía del conocimiento.

La provisión de servicios en línea beneficia al gobierno y sus ciudadanos, al mismo tiempo que reduce sus costos y crea un servicio al alcance de todos. e-Gobierno tiene el potencial de integrar en una sola comunidad eficiente y colaboradora a una gama de colectivos sociales tales como: ciudadanos, proveedores de bienes y servicios, contratistas, otras instituciones gubernamentales y organismos internacionales.

Cuando se habla de integración de una sola comunidad eficiente y colaboradora, no se debe pensar en que simplemente se trata de tener la capacidad de enviar o recibir correo electrónico. e-Gobierno va mucho más allá. En la nueva economía del conocimiento, las TIC tienen la capacidad de lograr que los sistemas informáticos de una institución

gubernamental puedan interactuar con los de otras organizaciones públicas o privadas, estableciendo comunicaciones efectivas y de mutua colaboración.

En relación con lo anterior, cabe destacar que el gobierno electrónico, más allá de ser una propuesta para promover el desarrollo tecnológico en las regiones, también se puede percibir como un mecanismo que establece la posibilidad para que los ciudadanos puedan interactuar más estrechamente con los gobiernos. Así, se consigue que los habitantes se interesen por participar en procesos de capacitación sobre las nuevas tecnologías de la información y comunicación que les permitan acceder a los servicios ofrecidos en línea, y disfrutar entonces de los múltiples beneficios ofrecen.

## Conclusiones

Las nuevas tecnologías de la información y comunicación (NTIC) han generado cambios en los diferentes roles que pueden desempeñar las personas. Éste ya no es un tema que sólo le compete al área tecnológica de las empresas o que sólo deben manejar los profesionales; por el contrario, las NTIC hoy en día están siendo imprescindibles para el manejo de todo tipo de información y están vinculadas a todas las áreas del conocimiento.

Por un lado, las NTIC ofrecen múltiples beneficios a quienes las utilizan; sin embargo, cabe destacar que la masificación de éstas logra ampliar la brecha tecnológica entre los habitantes de una región, sabiendo que existen individuos con analfabetismo tecnológico que puede ser diagnosticado por diversas causas.

Los gobiernos reconocen las deficiencias tecnológicas de su población y, de la misma manera, aceptan que las NTIC han tenido un fuerte impacto en las instituciones gubernamentales. Esto ocurre porque se han modernizado los procesos de gestión pública, haciendo más eficientes los servicios a la ciudadanía, redefiniendo los conceptos de transparencia, democracia y participación.

Tener en cuenta la amplitud de la brecha digital existente en los municipios es imprescindible para alcanzar la igualdad en el acceso a los servicios gubernamentales. Así mismo, ésta se debe observar para plantear y ejecutar estrategias que aseguren que los servicios en línea puedan alcanzar de manera

masificada a un gran porcentaje de la población. En consideración a lo anterior, se debe promover masiva y expansivamente un sistema de alfabetización digital que pueda preparar a las comunidades a participar de la nueva economía en red.

Los gobiernos cumplen un papel importante en la definición de estrategias que conduzcan a la reducción de la brecha digital en las diferentes regiones, a través del desarrollo e implementación de iniciativas que conlleven al desenvolvimiento de capacidades y destrezas para el uso y manejo eficiente de las herramientas y servicios en línea que éstos ofrezcan.

Los propósitos del gobierno electrónico pueden variar de acuerdo con las necesidades de la población donde se implante, pero deben repercutir en la eficiencia y transformación de la sociedad. Para el gobierno electrónico no es suficiente reformar la prestación de los servicios, sino que debe lograr reducir la brecha tecnológica que exista en la localidad a través de la participación de los habitantes en los espacios virtuales de atención al usuario.

Las estrategias que se adopten del gobierno electrónico deben orientarse eficientemente hacia el desarrollo humano y social, a través de la vinculación de las Tecnologías de la Información y Comunicación (tic) como medio transformador de los procesos que engloban una sociedad.

## Referencias

- Alcántara, A. y Cendrós, J. (2006), “Modelo de gobierno electrónico para la alcaldía rural del municipio autónomo Colón” [en línea], disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=78450106>, recuperado: 10 de marzo del 2010.
- Ballesteros, F. (2002), *La brecha digital: el riesgo de exclusión en la sociedad de la información*, España, Editorial Fundación Retevisión.
- Banco Mundial (2003), *e-Parliaments The Use of Information and Communication Technologies to Improve Parliamentary Processes* [en línea], Washington D.C.: World Bank Institute, disponible en: <http://sitere-sources.worldbank.org/WBI/Resources/wbi37210K-ingham.pdf>, recuperado: 15 de mayo del 2010.
- Betancourt, V. (2006), “El gobierno electrónico: oportunidad para la participación ciudadana en la era del desarrollo digital” [en línea], disponible en: <http://www.apc.org/es/news/el-gobierno-electronico-oportunidad-para-la-partic>, recuperado: 15 de mayo del 2010.
- Chen, W. y Wellman, B. (2003), “Charting and bridging digital divides” [en línea], disponible en: [http://www.amd.com/us-en/assets/content\\_type/Downloadable-Assets/FINAL\\_REPORT\\_CHARTING\\_DIGI\\_DVIDES.pdf](http://www.amd.com/us-en/assets/content_type/Downloadable-Assets/FINAL_REPORT_CHARTING_DIGI_DVIDES.pdf), recuperado: 10 marzo del 2010.
- Clafin, B. (2000, 13 de octubre), “El ABC y D de la brecha digital” [en línea], en *Diario Reforma*, México D.F., disponible en: [http://www.labrechadigital.org/labrecha/LaBrechaDigital\\_MitosyRealidades.pdf](http://www.labrechadigital.org/labrecha/LaBrechaDigital_MitosyRealidades.pdf), recuperado: 15 de mayo del 2010.
- Comisión de las Comunidades Europeas (2004), *El papel de las TIC en la política comunitaria de desarrollo*, Bruselas, CCE.
- Díaz, R. (2006), *Uso y difusión de tecnologías de Internet: perspectiva del gobierno electrónico* [tesis de maestría], Maracaibo, Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín, Maestría en Telemática.
- Ficarra, F. (2004), *Internet en la gestión pública y municipal*, Ecuador, Red Revista Latinoamericana de Comunicación Chasqui.
- Muñoz, P. (2005), *Lineamientos tecnológicos para el establecimiento del gobierno electrónico en la alcaldía del municipio San Francisco del estado Zulia* [tesis de maestría], Maracaibo, Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín, Maestría en Telemática.
- Organización de los Estados Americanos OEA (2008), “Gobierno electrónico” [en línea], disponible en: [http://www.oas.org/sap/espanol/cpo\\_guia\\_gobierno.asp](http://www.oas.org/sap/espanol/cpo_guia_gobierno.asp), recuperado: 17 de marzo del 2010.
- Rodal, E. (2003), “Programa para el establecimiento del gobierno electrónico en América Latina y el Caribe (PEGE-LAC): conceptos, estrategias y aplicaciones que el Banco Interamericano de Desarrollo viene desarrollando en la región” [en línea], Banco Interamericano de Desarrollo, Memorias para el VIII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Panamá, 28-31 de Octubre de 2003, disponible en: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/CLAD/clad0047346>, recuperado: 20 de abril del 2010.
- Rodríguez, A. (2006), *La Brecha Digital y sus determinantes*, México, UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.
- Sánchez, C. y Rincón, E. (2006), *Gobierno electrónico en el contexto local de la administración colombiana*, Bogotá, Universidad Sergio Arboleda.
- Serrano, A. y Martínez, E. (2003), *La brecha digital: mitos y realidades*, México, Editorial UABC.
- Tamayo, M. (2001), *El proceso de la investigación científica*, México, Editorial Limusa.
- Valenti, P., Anta, R. y Bendersky, M. (2005), *Estrategias de gobierno electrónico: la definición de un modelo de análisis y estudio de casos*, Washington D.C., Banco Interamericano de Desarrollo.