



Framework de g-administración empresarial e industrial: una aproximación sistemática

Moises Martin Silva Choque
Postgrado en Informática
Universidad Mayor de San Andrés - UMSA
La Paz, Bolivia
moises@moisessilva.net

Resumen— El concepto de Gobierno electrónico se ha plasmado en los diferentes niveles gubernamentales a nivel Latinoamericano, esto ha precedido la implementación de los portales de servicio de manera independiente tal que se diversifica las entidades que pueden prestar un mismo servicio. Por esta razón se plantea la elaboración de un framework que permita encarar en el área empresarial-industrial los diversos requerimientos presentados y su contenido mínimo.

Palabras clave: Gobierno Electrónico, marco de trabajo, Framework, eadministración, e-governance, eciudadano.

I. INTRODUCCIÓN

A. Generalidades

Gobierno electrónico son servicios prestados por una organización gubernamental, que facilitan al usuario final la realización de ciertos trámites, la posibilidad de acceder a estadísticas u otros. El desarrollo del mismo no puede estar exento en el área empresarial e industrial.

B. Problemas que tropieza la implementación de Gobierno Electronico

La implementación de gobierno electrónico requiere un fuerte liderazgo y visión, necesitándose una estrategia y comparabilidad de las mejores prácticas, las mismas que son sensibles a las políticas existentes y condiciones económicas. El estado debe ser un ente regulador de la información y proveer los mecanismos necesarios para el intercambio de la misma, además de proteger a la industria naciente [1], pero para lograr ello, el estado debe crear una forma de control y registró empresarial, que en la actualidad es dispersa²⁷, encontrándose información duplicada o la inexistencia de datos. Esto genera que existan procesos repetidos y tardanza en la obtención de ciertos requisitos.

En el aspecto administrativo-político no se ha podido generar políticas claras por la falta de herramientas que no favorecen la competencia (no colaboración) y esto conlleva al aislamiento de las empresas/industrias.

C. Propuesta de la solución

Con los problemas encontrados anteriormente, se propone la creación de un framework de gobierno electrónico con enfoque empresarial e industrial, el cual permitirá:

- Generación de estándares operacionales que provean el control de la duplicidad de la información, facilitando la integración de datos sea por línea o por otros medios
- Generación de estándares a nivel de definición de datos y conceptos, mediante la generación de constructos de fácil lectura
- Proveer herramientas que permitan la simplificación de procesos en las diversas instancias gubernamentales, coadyuvando de esta forma a la generación de especificaciones técnicas y guía de mejores prácticas.

II. TEORÍA DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

A. Conceptualización

El surgimiento y penetración de Internet constituye uno de los desarrollos tecnológicos significativos del siglo pasado “puesto que no solo evoluciona como un medio de comunicación bidireccional, sino que ha impactado la forma de hacer negocios, de divertirse, de educarse y de comunicarse, entre otras muchas actividades” [2]. Los vertiginosos adelantos tecnológicos no sólo han hecho posible que la sociedad pueda cambiar, sino que, también brindan la posibilidad a los gobiernos de poder transformarse [3].

A mediados de la década de 1990, muchos países occidentales entran de lleno a la era de la información, adoptando las ideas de que las nuevas tecnologías podían ser explotadas para “reinventar” las tareas gubernamentales. Es decir, que la explotación de las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación (NTIC) se consideran como la

²⁷ En Bolivia: Los encargados acorde al Plan Nacional de Desarrollo y la Ley 1178 son el Ministerio de Desarrollo Productivo, Ministerio de Economía, Autoridad del Sistema Financiero, Autoridad de Fiscalización y Control Social de Empresas, Unidad de Análisis de Políticas Sociales y Económicas y el Instituto Nacional de Estadísticas.



clave para hacer hacerse efectivo, eficaz, con mayor calidad y democratizar los gobiernos [4].

En la actualidad existe una gran variedad de términos referidos al Gobierno Electrónico (GE), en particular, el término de gobernabilidad electrónica (e-governance) la cual se centra en una visión amplia de gobernabilidad, apuntando a cómo opera, trabaja y se organiza la sociedad, donde el gobierno debe asegurar a cada comunidad y ciudadano el acceso y participación en su red de información. Posee un sentido más amplio que el que abarca el concepto de Gobierno Electrónico (e-government), el cual se enfoca particularmente hacia las tareas de 'back-office' que conducen a la interacción de la ciudadanía con el gobierno. Desde un punto de vista tecnológico el Gobierno Electrónico mira a cada ciudadano como un punto a conectar dentro de una red, mientras que la gobernabilidad electrónica asegura el acceso y participación de los ciudadanos en tanto conjunto y comunidad dentro de la red gubernamental [5].

B. Esferas de Gobierno Electrónico

Existen las siguientes esferas de gobierno electrónico:

a) Gobierno a Ciudadano, G2C. Son las iniciativas de gobierno electrónico destinadas a brindar servicios administrativos y de información a los ciudadanos a través de las Internet, o sea, desde cualquier lugar que disponga de acceso y a cualquier hora [6]. Los beneficios que aportan estas iniciativas a los ciudadanos se traducen en ahorros de tiempo y dinero (desplazamientos a las oficinas públicas, esperas en las ventanillas, otros) y flexibilidad, además del acceso a la información actualizada que publica el Gobierno regularmente. Algunos ejemplos de servicios de GE a ciudadanos son: Impuestos, Seguro Social, Vivienda, Registro Civil, Elecciones, Empleo, Educación y Cultura. La tendencia de estas iniciativas está dirigida al desarrollo de sistemas de GE en modo de Ventanilla Única: el acceso virtual a todos los servicios que ofrece el Estado a los ciudadanos desde un único punto de acceso. Destacan las experiencias de Rede Governo en Brasil y Trámite Fácil en Chile [7].

b) Gobierno a Empresa, G2B. Son las iniciativas de GE destinadas a brindar servicios administrativos y de información a las empresas a través de las Internet. En los sistemas de G2B, toma especial importancia la consideración sobre el tipo de empresas y el sector. Es decir, la estrategia de desarrollo del G2B debe estar alineada con los intereses y las prioridades del sector privado mayoritario representada por las PyMEs. Los beneficios que aportan estas iniciativas a las empresas son similares a los que consiguen los ciudadanos, en términos de ahorro de tiempo y dinero, y flexibilidad. Pero en este caso, el desarrollo del G2B es especialmente importante para el Gobierno, donde se alcanzara importantes ahorros en los "costes administrativos", demostrar transparencia en gestión, agilizar los procesos de licitaciones y otras importantes ventajas. Ejemplos de servicios de GE a empresas: Impuestos, Seguro Social, Derecho Laboral, Patentes, Licitaciones, Comercio Exterior, Subvenciones y Medio Ambiente, acceso a créditos hipotecarios. También están

apareciendo los portales de Ventanilla Única para empresas, que de forma equivalente a los de ciudadanos, ofrecen los servicios que presta el Estado desde un único punto de acceso. Destacan Strategis en Canadá y Basis en Irlanda.

c) Gobierno a Empleado, G2E. Son las iniciativas que desarrolla un Gobierno para brindar servicios al desarrollo profesional de los empleados de la Administración Pública, los funcionarios. El G2E representa una herramienta para la profesionalización y atención a los funcionarios públicos, capacitación y una mayor participación. Ejemplos de servicios de GE a empleados: Formación, Nóminas, Boletines, Promociones, Agenda, Gestión del Conocimiento, Reglamentos, otros. A modo de referencia, destaca el Escritorio del Docente en educarchile.cl, de Chile.

d) Gobierno a Gobierno, G2G. Responde a la creciente necesidad de coordinación intra-gubernamental para la gestión de diferentes tareas de la Administración Pública: Presupuestos, Adquisiciones, Planificación, Gestión de Infraestructuras e Inventarios, entre otros. Estos sistemas son los que permiten la gestión integrada y/o compartida de servicios propios de la Administración Pública. Por ejemplo, se desarrollan nuevas aplicaciones en Intranet, integraciones de sistemas, bases de datos compartidas y nuevos procesos transaccionales [7]. Para el desarrollo efectivo del G2G, se utilizan metodologías y estándares abiertos de común aplicación a todos los organismos involucrados, y cobra especial importancia la seguridad en el acceso a los sistemas y aplicaciones.

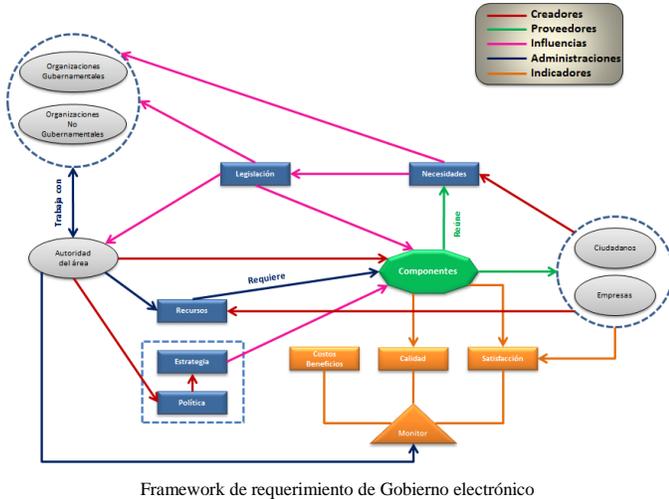
III. DESARROLLO DEL FRAMEWORK

A. Propuesta

Inicialmente se deben definir premisas que permitirán entender los requerimientos de gobierno electrónico.

- Las autoridades públicas deben proveer servicios para satisfacer las necesidades de ciudadanos y negocios
- Las autoridades públicas con otras organizaciones gobernantes deben proveer servicios.
- Los servicios cooperan con el público en busca de ciertos servicios.
- Los servicios debe ser considerados por la legislación como recursos.
- Mejores servicios son resultados de la monitorización de la calidad de servicios y la satisfacción de los mismos.
- Los costos de monitoreo y sus beneficios es una llave de los servicios a proveerse por e-gobierno.

Este conjunto de premisas en un contexto de requerimientos del framework darán paso de la elaboración de los servicios de gobierno electrónico y como los mismos pueden ser atendidos.



B. Infraestructura del Framework de Gobierno electrónico, Empresarial e Industrial

El tratamiento de los requerimientos tratados en el anterior punto y su aplicabilidad ha permitido la construcción de canales sistemáticos, los cuales son:

a) eCiudadano

- Guías y Protección del Consumidor
- Seguridad ocupacional
- Empleo y Educación
- Dinero e Impuestos
- Leyes
- Servicios para Personas Mayores
- Utilidades

b) eEmpresa

- Contratación Electrónica
- Legislación economía electrónica
- Aplicaciones de impuestos comerciales
- Solicitud de licencia de negocios
- Ofertas de licitación

c) eEmpleado

- Fondo de Previsión
- Vacaciones y Licencia por enfermedad
- Función Pública
- Help-desk
- Ofertas de trabajo

- eLearning y Formación
 - Comunidades de Interés
 - Foros
- d) eAdministración electrónica**
- Legislativo
 - Funcionarios Electos
 - Agencias Estatales
 - Judicial
 - Gobierno Local
 - Comités Estatales
- e) eVisitantes**
- Guías
 - Historia
 - Seguridad y Regulaciones
 - Foros

IV. CONCLUSIONES

El desarrollo del framework conllevó un análisis de los requerimientos empresariales-industriales, aun así la propuesta de los canales horizontales y verticales es extensa, además la implementación del framework ahora es consultado con los diversos interesados contemplando además la interoperabilidad.

REFERENCIAS

- [1] Loza Gabriel, "Rol del estado en el impulso del desarrollo productivo", 2008. Url: http://www.bcb.gob.bo/webdocs/Presentaciones_Rol_de_Estado_en_el_impulso_del_desarrollo_Gabriel_Loza.ppt.
- [2] Drucker Peter, "La gerencia en la sociedad futura", Editorial Norma, 2002. Bogotá-Colombia.
- [3] Norris, Pippa (2001), "The Virtual Political System" en Pippa, Norris, Digital Divide.Civic Engagement, Information Poverty and the Internet Worldwide, Mass., Cambridge University Press.
- [4] Luz A., Pérez P., 30 de abril de 2006. El gobierno electrónico: su estudio y perspectivas de desarrollo.
- [5] Gartner Group, Inc. "State and Local Government Market, 2000 through 2005: Market Trends", 11/12/ 2000.
- [6] Ministerio de la Secretaria General de la Presidencia de Chile, "Gobierno Electrónico en Chile: Estado del Arte", Abril, 2003.
- [7] Banco Interamericano de Desarrollo, Washington DC, enero 2003, "Manual.Gob Estrategias de Gobierno Electrónico en los Países de la Región 1: La Definición de un Modelo de Análisis y Estudio de Casos".